

DATA

23 de março de 2022

LOCAL

A auditoria foi realizada por videoconferência.

ÂMBITO

Planeamento e revisão do sistema | Melhoria | Auditoria Interna | Serviços Comunicação, Cultura e Documentação

OBJETIVOS

Avaliar adequabilidade e a eficácia de procedimentos, avaliar amostra dos serviços prestados, avaliar grau de satisfação de estudantes e de utentes, rever resultados de auditorias anteriores, registar boas práticas (se aplicável), recomendar melhorias (se aplicável).

CRITÉRIOS

Manual de garantia da qualidade, indicadores de desempenho e de satisfação, plano de garantia da qualidade, revisão do sistema, relatórios de auditorias internas, relatórios das áreas nucleares, relatórios dos serviços, relatórios das comissões de avaliação externa (A3ES), manual de auditoria (A3ES), sistemas de gestão da qualidade: requisitos (ISO 9001), linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão (ISO 19011), European standards and guidelines (ESG). Legislação aplicável.
Regulamentos internos

MÉTODOS

Entrevista, preenchimento de listas de verificação, condução de revisões à documentação, recolha de dados através de amostragem.

EQUIPA AUDITORA

Daniel Pestana Vasconcelos (AC), Filipe Lopes, Isabel Oliveira

COLABORADORES AUDITADOS

NOME	FUNÇÃO
Luísa Cunha	Responsável do Gabinete de Avaliação e Qualidade
Paulo Medeiros	Responsável pelos Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação

RESUMO

A Equipa Auditora (E.A.) iniciou a auditoria com a revisão da documentação enviada previamente pelos auditados. Acompanhou a EA a Gestora da Qualidade, Doutora Luísa Cunha.

A E.A. verificou a documentação solicitada e enviada pela Gestora da Qualidade, constatando que toda a documentação está atualizada e encontra-se de acordo com os procedimentos adotados. Verifica-se, no entanto, que apesar de ter havido uma melhoria significativa do cumprimento do prazo dos relatórios anuais de serviços, continua a haver serviços que não os cumprem. Todavia, mesmo com os atrasos dos serviços no envio dos referidos dados, o GAQ tem cumprido sempre com os prazos que lhe estão atribuídos. Nada mais a acrescentar.

Relativamente às Auditorias Internas, a E.A. sugere que as equipas responsáveis pela realização de auditorias, respondam atempadamente aos contraditórios dos auditados, tal como é suposto. Foram verificadas as oportunidades de melhoria identificadas na última auditoria. Nada mais a acrescentar.

Planeamento e revisão do Sistema

A E.A. em entrevista à Gestora, verificou que não encontrou definido o plano estratégico institucional para o quadriénio 2021/2025, sendo essencial que este documento seja divulgado para que possa ser realizada a monitorização das melhorias identificadas no processo de acreditação institucional. Nada mais acrescentar.

No que respeita a evidências recolhidas aos inquéritos de satisfação a taxa de resposta é por vezes inferior a 20%. Noutros casos, os inquéritos não estão a ser implementados, não cumprindo de todo as métricas. Assim, a E.A. sugere que os serviços adotem estratégias para reverter esta situação e os façam chegar ao GAQ.

As melhorias têm sido monitorizadas tanto nos relatórios dos serviços e das áreas nucleares como na revisão do sistema.

A E.A. verificou a documentação dos Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação, solicitada e enviada pelo Responsável pelos Serviços.

No que respeita aos pedidos de divulgação, o responsável informou que não houve atividade, assim a E.A., concluiu que não existe matéria auditável.

Relativamente ao processo de pedido de divulgação com despesas, a E.A. analisou o pedido de autorização da divulgação no Diário de Viseu – Edição de Natal. Este cumpre o procedimento. Nada a referir.

Foi verificado e analisado um processo de pedido de presença para eventos de orientação vocacional, nomeadamente, convite para participar na XXII Feira de Informação Escolar e Profissional “FUTUROS” do Agrupamento de Escolas de Sátão, que decorreu no dia 24 de fevereiro de 2022, das 9:30h às 15:30h, na Escola Secundária Frei Rosa Viterbo (escola sede), no Sátão. O processo cumpre o procedimento. Nada a referir.

Foi questionado o responsável pelo serviço relativamente à extinção do Canal de Notícias (set/2017) e à criação de uma nova carta informativa, info politécnico Viseu/Info (jul/2020), uma vez que é referido nos últimos relatórios o não cumprimento da totalidade das metas traçadas. Questionou-se ainda, o responsável acerca da metodologia proposta para o planeamento apresentado, no relatório anual para a implementação dos questionários de satisfação, sendo referido que os serviços iriam unir esforços para a implementação apresentada.

Neste âmbito sugeriu a E.A. que fossem revistas as metas definidas.

Foi solicitada a evidência do envio do relatório dos serviços ao GAQ, constatando que o mesmo foi entregue posteriormente à data estipulada.

A Equipa Auditora faz questão de elogiar a Gestora da Qualidade, Dr^a. Luísa Cunha, pelas suas excelentes competências na capacidade de orientação para os resultados, no planeamento e organização, no empenho e sabedoria em todas as funções desempenhadas o que se tem verificado numa análise dos procedimentos de forma transparente e célere.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?
A Equipa Auditora (EA) sugere a sensibilização de toda a comunidade para a importância do cumprimento dos prazos estabelecidos no âmbito do Sistema Interno de Garantia da Qualidade.	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO
AM	A Equipa Auditora (EA) realça a importância do cumprimento dos prazos estabelecidos no âmbito do Sistema Interno de Garantia da Qualidade.
AM	Revisão dos indicadores indscdd002, indscdd003.

* C (correção), AC (ação corretiva), AP (ação preventiva), AM (ação de melhoria)

CONCLUSÕES

A auditoria foi realizada aos serviços de GAQ e SCCD, tendo decorrido dentro da normalidade, por videoconferência através da plataforma Zoom FCT.

A EA agradece a disponibilidade e apoio prestados.

A EA compromete-se a manter a confidencialidade dos dados e informações recolhidas em auditoria.

01/04/2022,

A equipa Auditora,

Daniel Pestana Vasconcelos (AC)

Filipe Lopes

Isabel Oliveira