

DATA

23 de maio de 2022

LOCAL

A auditoria foi realizada por videoconferência

ÂMBITO

serviços académicos

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

Indicadores de desempenho e de satisfação, plano de garantia da qualidade, revisão do sistema, relatórios de auditorias internas anteriores e relatórios dos serviços.

MÉTODOS

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

EQUIPA AUDITORA

Vítor Santos, Elisabete Silva e Silvestre Conde

COLABORADORES AUDITADOS

NOME	FUNÇÃO
Joana Fialho	Vice-presidente da ESTGV
Alberto Rodrigues	Técnico Superior
Elsa Figueiredo	Técnica Superior
Nuno Borges	Técnico Superior
Olga Rebelo	Diretora de Serviços
Pedro Silva	Técnico Superior
Sónia Lopes	Técnica Superior

RESUMO

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

A EA solicitou 2 conjuntos de documentos a cada escola, relativos a cada um dos procedimentos auditados. A EA sugere que em auditorias futuras os processos sejam indentificados de forma perceptível, e em conformidade com o disposto no art.º 1.º, n.º 2 do DL n.º 4/2015, de 07 de Janeiro, que aprova o Código do Procedimento Administrativo, nomeadamente a organização dos mesmos de forma cronológica.

A EA recebeu:

- dez processos de [candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas](#) que estão em conformidade;
- dez processos de [candidatura à realização de provas dos maiores de 23](#) que estão em conformidade;

- dez processos de [candidatura a reingresso ou a mudança de par instituição/curso](#) e verificou que o impresso associado já não é sempre utilizado;
- dez processos de [reembolso de valores](#) que estão em conformidade;
- seis processos de [cobrança propinas, taxas, emolumentos, multas, juros e outras](#) que não estão em conformidade com o procedimento; A ESAV não enviou processos, esclarecendo que por “Mais se informa que não existe a possibilidade de enviar qualquer processo relativo às cobranças de propinas em virtude de serem processados automaticamente pelo sistema informático aquando da matrícula dos estudantes no curso, conforme é retratado no fluxograma do manual da qualidade do IPV que a seguir se transcreve: “A emissão da nota de cobrança de propinas é efetuada de forma automática no momento da inscrição/matricula do estudante. Para as taxas, emolumentos, multas, juros e outras penalidades a emissão é efetuada pelos Serviços Académicos no programa informático.”. A ESSV também não enviou processos deste procedimento.
- dez processos de [candidatura a concurso especial dos estudantes internacionais](#) que estão em conformidade;
- dez processos de [emissão de cartas de curso](#) e verificou que nem todos os processos se iniciam com o respetivo impresso e que em algumas situações ainda têm o logótipo desatualizado;
- dez processos de [anulação de matrícula ou de inscrição em unidades curriculares](#) que estão em conformidade;
- dez processos de [creditação](#) e verificou que nem todos os processos se iniciam com o respetivo impresso e que em algumas situações ainda têm o logótipo desatualizado;

Relativamente ao procedimento descrito: [anulação de matrícula ou de inscrição em unidades curriculares](#) a EA verificou a necessidade de corrigir o texto, a saber: onde se lê “ponto 06” deve ler-se “pontos 06 e 07”.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?
Revisão de indicadores e metas e uniformização relativamente ao respetivo cálculo (proposta de melhoria já identificada anteriormente) *	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Operacionalização da plataforma de submissão de informações complementares para o suplemento ao diploma, por parte dos alunos (proposta de melhoria já identificada anteriormente) *	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Ponderação de novas metodologias para aumentar a participação, por parte dos alunos, na resposta aos inquéritos de satisfação (proposta de melhoria já identificada anteriormente) *	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>

* Segundo as informações dos auditados estas ações vão ser discutidas em reunião do grupo de trabalho com vista às suas implementações.

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO
AM	Atualizar os logótipos em toda a documentação quer seja nas plataformas ou em suporte de papel
AM	Proceder à atualização dos procedimentos descritos para os tornar conformes relativamente às práticas atuais
AM	Retomar as reuniões de trabalho do grupo dos SAC
AM	Retomar o mais breve possível, o procedimento de cobrança de propinas em atraso para que não sejam realizadas com juros mais elevados e não prescrevam.

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

CONCLUSÕES

A EA lembra que todos os serviços devem enviar os processos solicitados, bem instruídos, e nas datas previstas. O seu não cumprimento traduz-se em manifesta dificuldade, consumo de tempo e energia da EA, absolutamente injustificadas dada a sequência cronológica de que se reveste qualquer processo, a que acresce a existência de um fluxograma que deve ser cumprido, ou feitas sugestões de alteração pelos próprios serviços.

Foram identificadas dificuldades em relacionar circuitos dos documentos nos processos.

A EA sugere que os serviços procedam à revisão dos procedimentos de forma que estes traduzam as alterações introduzidas com a implementação das plataformas informáticas.

A EA sugere que sempre que o processo decorra em plataformas seja feito *printscreen* de cada item do procedimento.

A EA sugere, ainda, que se inclua a obrigatoriedade de ser dado conhecimento do encerramento dos processos que são iniciados nas escolas e que são finalizados nos serviços centrais.

Devem os auditados comunicar à EA sempre que não enviarem processos solicitados, a justificação para tal (por exemplo: ausência de matéria auditável).

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

02/06/2022,

A equipa auditora,

Vítor Santos
Elisabete Silva
Silvestre Conde