

**DATA**

18 de maio de 2023

**LOCAL**

A auditoria foi realizada por videoconferência.

**ÂMBITO**

Serviços de Recursos Humanos

**OBJETIVOS**

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

**CRITÉRIOS**

Indicadores de desempenho e de satisfação, manual de garantia da qualidade, plano de garantia da qualidade, revisão do sistema, relatórios de anteriores auditorias internas, relatórios dos Serviços de Recursos Humanos.

**MÉTODOS**

Entrevista, condução de revisões à documentação, recolha de dados através de amostragem. A amostragem consistiu na recolha dos seguintes artefactos a respeito do ano em análise (2022):

- Plano de formação 2022;
- Relatório da formação 2022;
- 4 processos de formação 2022 (1 da ESEV, 1 da ESSV, 1 da ESTGL e 1 dos SAS/Serviços Centrais);
- 6 processos de trabalho suplementar (1 da ESAV, 1 da ESEV, 1 da ESSV, 1 da ESTGL, 1 dos SAS e 1 dos Serviços Centrais);
- 7 processos de ausência ao serviço (1 da ESAV, 1 da ESEV, 1 da ESSV, 1 da ESTGV, 1 da ESTGL, 1 dos SAS e 1 dos Serviços Centrais);
- 7 processos de deslocação em serviço (1 da ESAV, 1 da ESEV, 1 da ESSV, 1 da ESTGV, 1 da ESTGL, 1 dos SAS e 1 dos Serviços Centrais);
- 1 processo de equiparação a bolseiro (1 da ESTGV);
- 5 processos de cessação de funções (1 da ESAV, 1 da ESEV, 1 da ESSV, 1 da ESTGV, 1 da ESTGL);
- 7 processos de contratação (1 da ESAV, 1 da ESEV, 1 da ESSV, 1 da ESTGV, 1 da ESTGL, 1 dos SAS e 1 dos Serviços Centrais);
- 5 processos de acumulação de funções (1 da ESAV, 1 da ESEV, 1 da ESSV, 1 da ESTGV, 1 da ESTGL);
- 3 processos de acidentes de trabalho (1 da ESEV, 1 da ESSV e 1 dos SAS/Serviços Centrais);
- 7 processos de recrutamento e acolhimento (1 da ESAV, 1 da ESEV, 1 da ESSV, 1 da ESTGV, 1 da ESTGL, 1 dos SAS e 1 dos Serviços Centrais);
- Resultado global da avaliação de desempenho do pessoal docente;
- Resultado global da avaliação de desempenho do pessoal não docente.

**EQUIPA AUDITORA**

Gilberto Rouxinol, Luísa Cunha, Madalena Cunha, Pedro Duarte

**COLABORADORES AUDITADOS**

nome	serviço
Célia Simões	Serviços de Recursos Humanos SC
Salomite Dias	Serviços de Recursos Humanos SC
António Monteiro	Presidente ESAV
Ana Bela Homem	Serviços de Recursos Humanos ESEV
Uli Figueiredo	Serviços de Recursos Humanos ESSV
Irene Neves	Serviços Financeiros ESSV
Helena Nunes	Serviços de Recursos Humanos ESSV
Olga Rebelo	Serviços de Recursos Humanos ESTGV
Célia Teixeira	Serviços de Recursos Humanos ESTGV
Ana Parente	Serviços de Recursos Humanos ESTGL
Célia André	Serviços de Recursos Humanos ESTGL

## RESUMO

A auditoria foi iniciada às 9 horas, tendo estado presentes Cristina Lima, em representação do Gabinete de Avaliação e Qualidade, e os elementos da equipa auditora (EA), Gilberto Rouxinol, Luísa Cunha, Madalena Cunha e Pedro Duarte. A EA iniciou a auditoria com a revisão da documentação (de acordo com a amostra referida na secção métodos deste relatório), que a seguir se descreve, tendo, a mesma, resultado em algumas recomendações de melhoria, apresentadas no respetivo campo deste relatório.

### **formação (ver proposta de melhoria 1)**

Foram solicitados o plano de formação, o relatório da formação e 4 processos de realização de formação (ESEV, ESSV, ESTGL e SC/SAS) relativos a 2022, não tendo sido recebida qualquer evidência.

O relatório dos serviços de 2022 refere que estavam previstas 2 ações no plano de formação relativo a 2022 e que as mesmas foram realizadas. Também refere que foram realizadas 34 ações fora do âmbito do plano formação. No total foram realizadas 611,50 horas de formação em 2022.

A EA não conseguiu verificar estes dados.

Relativamente aos resultados dos indicadores a EA verificou que o número médio de horas de formação foi igual a 2,61, valor que fica muito aquém da meta identificada (que decorre da legislação em vigor).

Relativamente ao procedimento SRH\*01 formação, a EA sugere a sua revisão do mesmo, anexando algumas considerações sobre o mesmo.

A EA lembra a importância da implementação de um programa de formação abrangente nas áreas oferecidas de formação, que conte com o contributo de todas as unidades orgânicas na sua elaboração.

### **trabalho suplementar (ver proposta de melhoria 2)**

Foram recebidos processos de trabalho suplementar relativos a 2022 (ESAV, ESEV, ESSV, ESTGL, SAS e SC), que se encontram em conformidade com o descrito no procedimento.

A EA verificou que, apesar de se encontrar identificada uma meta para os pedidos de trabalho suplementar realizados fora do prazo ( $\leq 10,00\%$ ) não se encontra identificado o prazo a considerar.

### **ausência ao serviço (ver propostas de melhoria 3, 4 e 5)**

Foram recebidos processos de ausência ao serviço (ESAV, ESEV, ESSV, ESTGL, SAS e SC) relativos a 2022. A EA verificou que nem todas as unidades orgânicas estão a usar a plataforma pvertime e que nem todas conseguiram evidenciar o procedimento descrito. A EA verificou, ainda, que o procedimento não reflete a prática de acordo com a plataforma pvertime e que a isenção requerida neste processo não está garantida, já que foi identificado um processo informado pelo respetivo requisitante.

### **deslocação em serviço (ver propostas de melhoria 6 e 7)**

Foram recebidos processos de deslocação em serviço (ESAV, ESEV, ESSV, ESTGL, SAS e SC), sendo que alguns foram despoletados com o impresso de requisição de transporte e de motorista e alguns se tratam de apenas requisição de transporte e de motorista e não de deslocação em serviço, não se encontrando de acordo com o previsto no procedimento descrito.

A EA considera que acrescenta valor ao sistema a simplificação dos processos, não tendo qualquer objeção à utilização de apenas um impresso para cobrir vários procedimentos, como, por exemplo, um impresso único que cumpra o necessário num processo de pedido de deslocação em serviço que inclua o pedido de motorista e de viatura, se aplicável.

### **equiparação a bolsheiro (ver proposta de melhoria 8)**

Foram recebidos 2 processos de equiparação a bolsheiro (ESEV, ESTGL) relativos a 2022. Os processos encontram-se em conformidade com o procedimento.

O relatório dos serviços apenas refere pedidos de equiparação a bolsheiro na ESTGL.

### **cessação de funções (ver proposta de melhoria 9)**

Foram recebidos processos de cessação de funções (ESAV, ESEV, ESSV, ESTGL) relativos a 2022, que se encontram em conformidade com o descrito no procedimento. A EA verificou que não existe harmonização na apresentação das evidências entre as várias unidades orgânicas.

**contratação (ver propostas de melhoria 10, 11, 12 e 13)**

Foram recebidos processos de contratação/renovação de contrato (ESAV, ESEV, ESSV, ESTGV e ESTGL) relativos a 2022, que se encontram em conformidade com o descrito no procedimento. A EA verificou que não existe harmonização na apresentação das evidências entre as várias unidades orgânicas.

Relativamente à documentação a EA verificou a disponibilização de vários impressos na área dos Serviços de Recursos Humanos da página do IPV que não se encontram registados no SIGQ.

Quanto aos indicadores, a EA verificou a referência a 10 propostas de contratação nos Serviços Centrais/Serviços de Ação Social que não se enquadram no âmbito deste procedimento.

A EA refere que uma melhor organização das evidências facilitará qualquer processo de auditoria que ocorra neste âmbito.

**acumulação de funções (nada a referir)**

Foram recebidos processos de acumulação de funções (ESAV, ESEV, ESSV, ESTGV e ESTGL) relativos a 2022, que se encontram em conformidade com o descrito no procedimento.

**acidentes de trabalho (nada a referir)**

Foram recebidos processos de acidentes de trabalho (ESEV, ESSV, SAS e SC) relativos a 2022, que se encontram em conformidade com o descrito no procedimento.

**recrutamento e acolhimento (ver proposta de melhoria 14)**

Foram recebidos processos de recrutamento e acolhimento (ESAV, ESSV, ESTGV, SAS e SC) relativos a 2022, tendo sido evidenciado o recrutamento, mas faltando, em alguns casos, evidenciar o período experimental. Não foram recebidos processos da ESEV e da ESTGL. Relativamente à documentação, a EA verificou a disponibilização de vários impressos pelos Serviços de Recursos Humanos que não se encontram registados no SIGQ. A EA verificou que o procedimento de recrutamento e acolhimento e o regulamento do período experimental das carreiras de pessoal não docente do IPV não se encontram coerentes entre si.

**avaliação de desempenho (ver proposta de melhoria 15)**

As evidências apresentadas refletem o não cumprimento dos prazos para a avaliação de desempenho docente e não docente ao contrário do valor que é apresentado para estes indicadores no relatório dos serviços.

**relatório dos serviços (ver propostas de melhoria 16 e 17)**

Relativamente ao relatório dos serviços relativo a 2022, a EA verificou a necessidade de os serviços verificarem os dados apresentados e refletirem as possíveis correções no relatório de 2023.

A EA verificou, também, a reduzida taxa de implementação das melhorias sugeridas nos relatórios relativos a 2020 e 2021.

**inquéritos à satisfação (ver proposta de melhoria 18)**

A EA verificou que os serviços não se encontram a aplicar o questionário à satisfação.

**Globalmente**, a EA é de opinião que a implementação das diversas plataformas deve ser acompanhada da verificação de toda a documentação relativa à gestão de recursos humanos. **(ver proposta de melhoria 19)**

Às 14 horas e 30 minutos, a EA iniciou a reunião com os auditados (de acordo com a lista de colaboradores auditados, no respetivo campo deste relatório), começando por comunicar as constatações da auditoria. A EA solicitou esclarecimentos sobre o estado de implementação das ações de melhoria identificadas em anos anteriores, tendo efetuado o registo no respetivo campo deste relatório.

Foi aberto um espaço para esclarecimento de dúvidas, tendo a EA esclarecido as mesmas perante os auditados.

A EA informou os auditados que o relatório será brevemente enviado com conhecimento a todos os presentes.

## IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA IDENTIFICADAS EM ANOS ANTERIORES

descrição	ação implementada?		ação eficaz?	
Adicionar a função de emitir relatórios dos processos, no programa informático PVTime	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
Uniformizar os procedimentos, quanto à utilização do programa informático PVTime	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
Uniformizar os templates usados nas peças processuais constantes dos contratos	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
Oferecer formação, aos responsáveis dos serviços e aos utilizadores da plataforma, no uso do sistema de gestão documental	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/> *
Repensar o modo de aplicação dos inquéritos de satisfação nos serviços Centrais e respetivas Escolas.	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
Continuar a identificar os processos para implementação de workflows no âmbito da implementação do sistema de gestão documental (filedoc) para imprimir maior simplificação, celeridade, segurança e qualidade nos serviços prestados.	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/> *
Ponderar a reflexão dos indicadores na área de recursos humanos numa perspetiva de eficácia e eficiência de serviços.	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
Manter e dinamizar as reuniões da Comissão de Recursos Humanos para aferir os indicadores e refletir a estratégia nesta área.	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>

\* não foi possível verificar a eficácia da implementação

## PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

tipo de ação*	descrição
C	1. A EA lembra a importância da evidênciação e da publicação de dados e de resultados do processo de formação.
C	2. A EA sugere a identificação dos prazos a considerar relativamente aos quais será calculado o indicador relativo ao cumprimento dos prazos nos processos de trabalho suplementar..
C	3. A EA sugere a revisão do procedimento dos pedidos de ausência ao serviço de acordo com a prática através da plataforma pvtime.
C	4. A EA sugere que seja verificada a garantia de isenção no procedimento dos pedidos de ausência ao serviço.
AC	5. A EA sugere a harmonização dos pedidos de ausência ao serviço entre todas as unidades orgânicas.
AP	6. A EA sugere a harmonização dos pedidos de deslocação em serviço entre todas as unidades orgânicas.
C	7. A EA sugere a revisão do procedimento descrito para os pedidos de deslocação em serviço.
AC	8. A EA sugere a verificação dos dados apresentados no relatório de 2022 relativos à equiparação a bolsheiro e que as correções necessárias sejam introduzidas e justificadas no relatório dos serviços em 2023.
AM	9. A EA sugere a harmonização da evidênciação dos processos de cessação de funções.
AM	10. A EA sugere a melhor organização da evidênciação dos processos de contratação/renovação de contrato.
C	11. A EA sugere a revisão do procedimento de contratação/renovação de contrato, alterando o seu âmbito, se considerar a contratação de pessoal não docente, conforme valores apresentados no relatório dos serviços de 2022.
C	12. A EA sugere o registo e a organização dos impressos dos processos de contratação/renovação de contrato no âmbito do SIGQ.
AC	13. A EA sugere a verificação dos dados apresentados no relatório de 2022 relativos à contratação/renovação de contrato e que as correções necessárias sejam introduzidas e justificadas no relatório dos serviços em 2023.
C	14. A EA sugere que seja garantida a coerência entre o procedimento de recrutamento e acolhimento e o regulamento do período experimental das carreiras de pessoal não docente do IPV.
AC	15. A EA sugere que sejam revistos os valores apresentados para os indicador referentes ao cumprimento dos prazos relativos à avaliação de desempenho docente e não docente e que as correções necessárias sejam introduzidas e justificadas no relatório dos serviços em 2023.
AC	16. A EA sugere que sejam revistos os valores apresentados no relatório dos serviços de 2022 e que as correções necessárias sejam introduzidas e justificadas no relatório dos serviços em 2023.
AM	17. A EA sugere que os serviços implementem metodologias que garantam a implementação das melhorias identificadas nos relatórios dos serviços, nomeadamente, através da identificação de metas e de prazos quando as melhorias são identificadas.
AC	18. A EA sugere que os serviços implementem metodologias que garantam a aplicação dos questionários à satisfação com os serviços.
AP	19. A EA sugere que os serviços garantam a constante coerência entre as práticas e os procedimentos descritos no âmbito da gestão dos recursos humanos.

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

**CONCLUSÕES**

A auditoria decorreu de acordo com o plano, tendo sido analisada toda a documentação e apresentado um conjunto de recomendações. Não houve qualquer opinião divergente durante o processo, tendo os auditados aceitado as sugestões apresentadas pela EA. A EA compromete-se a manter a confidencialidade relativamente aos conteúdos recebidos. A EA ficou satisfeita com o processo de auditoria.

18/05/2023,

A equipa auditora,

Gilberto Rouxinol,

Luísa Cunha,

Madalena Cunha,

Pedro Duarte

A representante do Gabinete de Avaliação e Qualidade,

Cristina Lima