

DATA

25 de maio de 2023

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, relatórios dos serviços académicos, referenciais A3ES, norma ISO 9001, NP EN ISSO 19011 e demais legislação e regulamentos aplicáveis.

MÉTODOS

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

EQUIPA AUDITORA

Ângelo Fonseca, Anabela Guedes

COLABORADORES AUDITADOS

NOME	FUNÇÃO
Alberto Rodrigues	Técnico Superior
Sónia Lopes	Técnica Superior
Pedro Silva	Técnica Superior
Olga Rebelo	Diretora de Serviços
Elsa Figueiredo	Técnica Superior
Nuno Borges	Técnico Superior

RESUMO

A Equipa Auditora (EA) iniciou a auditoria com a revisão da documentação enviada pelos auditados. Acompanharam a EA, os elementos do Gabinete de Avaliação e Qualidade, Luísa Cunha e Cristina Lima.

SERVIÇOS ACADÉMICOS[candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas](#)

A EA recebeu apenas oito processos de candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas que estão em conformidade com o procedimento. A ESSV não enviou processos deste procedimento, não existindo assim matéria auditável.

[candidatura à realização de provas dos maiores de 23](#)

A EA recebeu dez processos de candidatura à realização de provas dos maiores de 23 que estão em conformidade com o procedimento. A ESAV não apresentou evidências do pagamento dos emolumentos e apenas apresentou a lista de

classificação final homologada, quando devia ter também apresentado as restantes listas. A ESEV apresentou apenas a lista de classificação final homologada, faltando as restantes listas.

[candidatura a reingresso ou a mudança de par instituição/curso](#)

A EA recebeu dez processos de candidatura a reingresso ou a mudança de par instituição/curso que estão em conformidade com o procedimento.

[reembolso de valores](#)

A EA recebeu dez processos de reembolso de valores que estão em conformidade com o procedimento, sendo que a ESEV nos dois processos enviados não apresenta evidências do e-mail onde informa o requerente do reembolso efetuado.

[cobrança propinas, taxas, emolumentos, multas, juros e outras](#)

A EA recebeu dez processos de cobrança propinas, taxas, emolumentos, multas, juros e outras que estão em conformidade com o procedimento. Na ESTGL, num dos processos, não é evidenciado que aluna Ana Igreja cumpriu ou está a cumprir o acordo estabelecido. A ESAV apenas apresenta o comprovativo do pedido de regularização de dívida, não apresentando a folha de caixa onde é apresentado o valor cobrado e o valor em falta.

[candidatura a concurso especial dos estudantes internacionais](#)

A EA recebeu dez processos de candidatura a concurso especial dos estudantes internacionais que estão em conformidade com o procedimento. A ESEV nos processos enviados não existe evidência das listas provisórias de candidatos admitidos, listas definitivas de candidatos admitidos, listas provisórias de colocação e listas finais de colocação.

[emissão de cartas de curso](#)

A EA recebeu nove processos de emissão de cartas de curso que estão em conformidade com o procedimento. A ESSV nos processos enviados não evidencia o envio da Carta de Curso ao Presidente ou Administrador. A ESAV apenas enviou um processo.

[anulação de matrícula ou de inscrição em unidades curriculares](#)

A EA recebeu dez processos de anulação de matrícula ou de inscrição em unidades curriculares que estão em conformidade. A ESSV não apresenta evidências de ter notificado os requerentes da anulação da matrícula nos dois processos enviados.

[creditação](#)

A EA recebeu dez processos de creditação que estão em conformidade. A ESSV não apresenta qualquer evidência de que o requerente foi notificado da decisão do CTC.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?		AÇÃO EFICAZ?	
Atualizar os logótipos em toda a documentação quer seja nas plataformas ou em suporte de papel	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
Proceder à atualização dos procedimentos descritos para os tornar conformes relativamente às práticas atuais	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
Retomar as reuniões de trabalho do grupo dos SAC	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
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.	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO
AM	Proceder à uniformização das evidencias a apresentar em cada procedimento
AM	Garantir a continuidade das reuniões de trabalho do grupo SAC reiniciadas em 2022
AM	Rever os indicadores, metas e uniformizar a forma de recolha de dados

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

CONCLUSÕES

A auditoria decorreu como determinado no plano. Foram analisados todos os documentos enviados e apresentadas recomendações.

A EA ficou satisfeita com todo o processo de auditoria.

A EA enaltece o cumprimento dos prazos por parte dos auditados.

A EA compromete-se a manter a confidencialidade relativamente aos conteúdos recebidos.

A EA declara-se satisfeita com a auditoria e agradece o esforço e colaboração dos auditados e dos elementos do Gabinete de Avaliação e Qualidade.

02/06/2023,

a equipa auditora,

Ângelo Fonseca
Anabela Guedes