

DATA

24 de março de 2023

LOCAL

A auditoria realizada por videoconferência

ÂMBITO

12 - Investigação | # 13 - serviços de ação social | # 14 - serviços de apoio jurídico

OBJETIVOS

Avaliar adequabilidade e a eficácia de procedimentos. Avaliar amostra dos serviços prestados. Avaliar grau de satisfação de estudantes e de clientes. Rever resultados de auditorias anteriores. Registrar boas práticas. Recomendar ações de melhorias. (quando aplicável)

CRITÉRIOS

Indicadores de desempenho e de satisfação. Plano de garantia da qualidade. Revisão do sistema. Relatórios de auditorias internas anteriores. Relatórios dos serviços de Atividade Nuclear - Centro de Investigação | Relatório Anual dos Serviços de Ação Social | Relatório dos Serviços de Apoio Jurídico

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
Ana Medeiros	Diretora de Serviços
Raquel Vaz	Diretora de Serviços
Renato Carvalho	Técnico Superior
Miguel Sousa	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 da Qualidade, Luísa Cunha e Cristina Lima.

#12 investigação CI | DPGAF

A EA solicitou aos auditados o envio de documentação, em 09/03/2023, a todos os elementos da equipa até às 12h30m do dia 17 de março, nomeadamente:

- 2 processos de verbas externas para investigação
- 2 processos de verbas próprias para investigação
- 2 processos apoio financeiro à investigação

A EA rececionou, a 20/03/2023, os seguintes documentos:

- 2 processos de verbas externas para investigação (ANEA|01PT).
 - Aquisição de equipamento informático (Actividade I&D n.º 5/IPV/2022 – Projeto SeiGundo do IPV).
 - Aquisição de viagens (Actividade I&D n.º 5/IPV/2022 – Projeto SeiGundo do IPV).
- Os processos encontram-se em conformidade com o descrito no procedimento.

Não existe matéria auditável para o procedimento de verbas próprias para investigação (ANEA|02PT).

2 processos de apoio financeiro à investigação (ANEA|03PT).

Aquisição de submissão de artigo Honey Bee (IPV-I06058-202209)

Aquisição de Participação CISTI 17th Conferência Ibérica de Sistemas Y Tecnologias de Informacion.

A EA rececionou, a 24/03/2023, os emails que evidenciam a aprovação e a alteração ao procedimento ANINV03, assim como os novos imqs 0801.

Os processos encontram-se em conformidade com o descrito no procedimento.

Reitera-se, uma vez que se torna recorrente, que os auditados enviem os processos bem estruturados de acordo com o solicitado pelas EA.

#14 serviços de apoio jurídico DJ

A EA solicitou aos auditados o **envio da seguinte documentação, a 09/03/2023**, a todos os elementos da equipa até às 12h30m do dia 17 de março:

3 processos de apoio jurídico e gestão de reclamações.

2 processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros.

Processo de avaliação de advogados contratados para patrocínio judiciário.

A EA rececionou a 21/03/2023 os seguintes documentos:

3 processos de apoio jurídico e gestão de reclamações(SAJ|01PT)

Os remanescentes documentos foram entregues a 24/03/2023, dia da auditoria

A EA verificou o documento Nº IPV-I04379-202207 e respetivo relatório relativo uma questão sobre possível incompatibilidade - Maria Pacheco Figueiredo.

A EA verificou o documento Nº IPV-E00228-202301 e respetivo relatório relativo a um pedido de esclarecimento: resignação de cargo – Daniel Filipe Albuquerque.

A EA verificou o documento Nº IPV-I07073-202210-EXP SC e respetivo relatório relativo a pedido de esclarecimento jurídico no âmbito de concurso documental para contratação de professor adjunto do IPV.

Os processos encontram-se em conformidade com o descrito no procedimento.

2 processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros (SAJ|02PT) (recebidos a 21/03)

A EA verificou os documentos de Reconhecimentos de Graus e Diplomas Estrangeiros de Sarah Steinemann- Extinção de procedimentos para despacho superior e reconhecimento de Grau e Diploma Estrangeiros e o Reconhecimento Específico de Habilitações Estrangeiras com Atribuição da Classificação Final de João Paixão Santos Neto- Título de Tecnólogo em Alimentos-Brasil-ESAV.

Os processos encontram-se em conformidade com o descrito no procedimento.

Não existe matéria auditável para o procedimento processo de avaliação de advogados contratados para patrocínio judiciário. (SAJ|03PT)

A EA reitera que os auditados devem enviar os processos estruturados, de acordo com o solicitado pela EA.

#13 serviços de ação social SAS:

A EA solicitou aos auditados o envio da seguinte documentação, a 09/03/2023, a todos os elementos da equipa até às 12h30m do dia 17 de março:

2 últimos processos de atribuição de apoio social

2 últimos processos de recurso à atribuição de apoio social

2 últimos processos de alojamento

2 processos de senhas para fruição de serviços

2 processos de consultas de medicina

2 processos de consultas de psicologia

A EA rececionou a 22/03/2023 os seguintes documentos:

- Processo de atribuição de apoio social (SAS|01PT)
- Processo de recurso à atribuição de apoio social (SAS|02PT)
- 2 processos de alojamento (SAS|03PT).

- Senhas para fruição de serviços (SAS|04PT) - tabelas de preços
- Procedimento de consultas de medicina (SAS|05PT)
- Procedimento de consultas de psicologia (SAS|06PT)
- Procedimento de consultas de psicologia (SAS|06PT)

A EA rececionou a 24/03/2023 as tabelas de preços do serviço de alojamento para 2021/2022.

Relativamente aos processos rececionados, passam-se a identificar os mesmos e a efetuar as respetivas considerações:

- Processo de atribuição de apoio social (SAS|01PT)

A EA verificou o pedido de um estudante da ESAV e da ESVG. O processo está em conformidade.

- Processo de recurso à atribuição de apoio social (SAS|02PT)

A EA verificou o processo n.º 1686495 e 1597243. O processo está em conformidade

- 2 processos de alojamento (SAS|03PT)

A EA constatou que o procedimento continua desatualizado (ver auditoria anterior) e sugeriu aos serviços a sua revisão. Sugeriu-se que seja conferindo ao “Requerente” a possibilidade de audição/defesa que não consta no fluxograma, ao contrário do que se verifica na atribuição de apoio social.

Foram verificados os processos dos alunos 5859 e 17801, ESVG e ESTGV, respetivamente. Foram, igualmente, verificadas as tabelas de preços para 2021/2022.

O processo está em conformidade.

Procedimento de senhas para fruição de serviços (SAS|04PT)

Foi verificado o registo das senhas nas Residências para lavagem/secagem da roupa/Desporto/cartão chave. Verifica-se que não existem evidências da ação de melhoria (ver auditoria anterior) deste impresso. Deve estar inserido no SIGQ, para além disso, a EA recomenda a sua revisão e atualização por ter imagem institucional e contatos desatualizados. Foram verificadas as tabelas de preços.

Procedimento de consultas de medicina (SAS|05PT)

Foi verificado pela EA o mapa anual de registo das consultas. A EA solicitou ao auditado, como e de que forma os serviços conseguiram garantir maior número de consultas para os estudantes, uma vez que atualmente se verifica que o pessoal não docente e docente é quem mais usufrui destas. Foi também questionado acerca da não existência de dados relativos à ESTGL. Poderão os dados vertidos no relatório anual dos SAS estar a desvirtualizar da realidade? Verificou ainda a EA que os contatos não estão atualizados na página institucional, nomeadamente o contato de email da ESTGL.

Procedimento de consultas de psicologia (SAS|06PT)

Foi verificado pela EA o mapa anual de registo das consultas.

A EA alertou os Serviços de Ação Social para a recolha do grau de satisfação dos utilizadores daqueles serviços. Tendo-se verificado na elaboração dos relatórios do serviço a não utilização dos indicadores previstos no SIGQ, a EA sugere essa retificação em situações futuras.

Procedimento de consultas de psiquiatria

A EA não conseguiu observar qualquer evidência ou matéria auditável sobre as consultas de Psiquiatria, apesar deste serviço estar divulgado na página oficial dos SAS (<https://www.ipv.pt/sas/>).

A EA sugeriu, com carácter de urgência, a implementação e revisão ao manual de procedimentos.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?
Promoção da comunicação com os alunos e a divulgação dos serviços, quer através da referida plataforma, quer mediante atualização da página na Internet dos SAS	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Rever e identificar novos indicadores (indicador relativo às Orientações / reconhecimento de graus e diplomas, entre outros)	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Revisão do procedimento SAS 03PT	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Revisão do procedimento SAS 06PT	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Introdução e revisão do impresso associado ao procedimento SAS 04PT	sim <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>
Divulgação da existência, bem como das condições de acesso e contactos dos serviços de medicina e psicologia (SAS 05PT e SAS 06PT).	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
AC	Implementação e revisão dos procedimentos SAS
AM	Introdução de procedimento SAS Consultas de Psiquiatria e impressos associados

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

CONCLUSÕES

A EA ressalva, uma vez mais, que todos os serviços devem enviar os processos solicitados e bem instruídos, nas datas previstas. O não cumprimento dos prazos estabelecidos para a entrega dos processos para análise traduz-se, para além de falta de rigor do auditado, falta de respeito para com as equipas de auditores, em manifesta dificuldade, consumo de tempo e energia da EA. O cumprimento da entrega de processos atempadamente é essencial dada a 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.

A AE sugere que os elementos a destacar para as auditorias sofram o mínimo de alterações possível para assegurar o bom funcionamento das auditorias, evitando situações como a que se verificou em que, apesar de terem sido cumpridos os prazos, por parte da EA, no envio do respetivo plano e calendarização, verificou-se a não comparência da responsável do SAS na auditoria. Apesar de ter havido comunicação à EA a 22/03/2023 a informar a sua não comparência por impossibilidade de agenda, foi indicada, em sua substituição a coordenadora técnica. Esta, por sua vez, comunicou a sua indisponibilidade, uma vez que já estaria agendada a sua participação na organização do evento “A Volta ao Campus”. Perante esta situação, foi destacado outro colaborador para apresentar os processos à EA.

Foram identificadas dificuldades em relacionar processos com impressos e mesmo com procedimentos.

Recomenda-se que os contactos e as condições de acesso aos serviços de medicina, psicologia e psiquiatria sejam divulgados em espaços a designar nas diversas UO's e no ato de matrícula.

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

03/04/2023,

A Equipa auditora,

Daniel Pestana Vasconcelos AC

Isabel Oliveira

Filipe Lopes