DATA

23 de março de 2023

LOCAL

A auditoria foi realizada por videoconferência

ÂMBITO

Colaboração interinstitucional e com a comunidade, serviços técnicos | manutenção e serviços técnicos | obras

OBJETIVOS

Avaliar adequabilidade e a eficácia de procedimentos. Avaliar amostra dos serviços prestados. Rever resultados de auditorias anteriores. Registar boas práticas (se aplicável). Recomendar ações de melhoria (se aplicável).

CRITÉRIOS

Indicadores de desempenho e de satisfação, plano de garantia da qualidade, revisão do sistema, relatórios de auditorias internas anteriores, relatórios da área nuclear colaboração interinstitucional e com a comunidade, relatórios dos serviços técnicos

MÉTODOS

Entrevista com apoio das plataformas de reunião on-line.
Observação do trabalho realizado. Preenchimento de listas de verificação (com ou sem a participação do auditado).
Condução de revisões à documentação (com ou sem a participação do auditado). Recolha de dados através de amostragem.

AUDITOR

Vítor Santos, Isabel Brás, Francisco Mendes

COLABORADORES AUDITADOS

NOME	FUNÇÃO
Ana Medeiros	Diretora de Serviços
José Pedro Sousa	Diretor de Serviços
Carlos Vieira Silva	Diretor de Serviços

RESUMO

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

Procedimentos da ANCIC*01 colaboração interinstitucional e com a comunidade e prestação de serviços especializados	**Descrição**
1 | ESTÁGIOS	A EA recebeu 2 processos de estágio 2022 (um realizado numa instituição de caráter social e outro numa instituição pública) da Unidade Orgânica ESTGL. Os processos verificados têm evidências de informação suficientes para a realização dos estágios. (ver AM1)
2 | PROJETOS	A EA recebeu 2 processos de Projetos: Stay with us – IPV e PRR Green Auto. Ambos estavam bem elaborados e dão resposta às necessidades. Verificou-se que os Termos de aceitação não tinham assinaturas e/ou não estavam datados. (ver AM 2)

3 | PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	A EA verificou a última prestação de serviços de 2022 que está registada no Filedoc (Documento Nº IPV-E07477-202210). Está em conformidade com o procedimento até à parte que é possível consultar no Filedoc.
4 | PATENTES E REGISTO DE MARCAS	A EA não verificou nenhum processo destes por entender que o mesmo deve ser afeto ao Centro de Investigação. (ver AM4)
5 | EVENTOS	A EA recebeu e verificou os relatórios de eventos (um de âmbito nacional – Mark´It e outro internacional General Assembly Innovawood). A EA constatou que a documentação enviada é posterior à realização dos eventos e que relata os mesmos. (ver AM5)
Procedimentos de trabalho serviços técnicos | obras	**Descrição**
ST-O*01 obras e de empreitadas	A EA verificou que os processo nem sempre se iniciam com os impressos definidos no procedimento. O IMQ*04.01 não consta no procedimento mas é utilizado pelos serviços para iniciar o processo. O fluxograma do procedimento, no seu ponto 23, não tem bem designada a indicação do procedimento "Avaliação de empreiteiros".
ST-O*02 projetos e fiscalização de obras	Foram verificados dois processos: - ADS211 – Empreitada Sala Convívio – Rogerio Duarte -Documento Nº IPV-E07067-202210 - Consulta 6.ipv.2022 - Empreitada salas ESSV A dificuldade de identificar documentos e a sua ordem não permitiu que a EA verificasse todo o procedimento que está repartido entre ficheiros de computador e filedoc. (ver AM3). A designação do procedimento não obedece ao critério dos restantes procedimentos da Área Nuclear.
ST-0*03 Avaliação de empreiteiros	Está atualizada e cumpre o documento. Embora apresentados os documentos, não têm identificação/designação tipificada. (ver AM3A)
PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO SERVIÇOS TÉCNICOS | MANUTENÇÃO	**DESCRIÇÃO**
Serviços de manutenção	O diretor de serviços fez uma apresentação *online* da aplicação GSTec – Plataforma global de Gestão dos Serviços Técnicos que permite o controlo, a monitorização e o registo de atividades dos Serviços de Manutenção, da logísitica operacional, dos eventos e da aquisição de bens e serviços. Esta plataforma é eficiente e eficaz, permtindo resposta em tempo real, sendo é um excelente exemplo de ferramenta de trabalho facilitadora das atividades desenvolvidas pelos serviços.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?
Atualizar/adaptar a base de dados existente, de forma a permitir a identificação e a sistematização dos protocolos por entidade, por objeto, por período e por outros campos que se julguem pertinentes	sim ☐ não ☒	sim ☐ não ☐

A diretora de serviços, Dr.ª Ana Medeiros, esclareceu a equipa auditoira sobre o estado das ações definidas e o porquê das 9 definidas só 3 estarem implementadas.

EM 2022, FORAM IDENTIFICADAS AS SEGUINTES PROPOSTA DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO
Ação preventiva	Verificar a necessidade de estabelecer um procedimento descrito para a ADIV, tendo em conta que as atividades desta associação se encontram incluídas no processo de certificação do sistema interno de garantia da qualidade no âmbito da área nuclear de colaboração interinstitucional e com a comunidade. Estado: **Ainda não foi implementado**
Correção	Rever os indicadores estabelecidos para os estágios, incluindo o universo a considerar no cálculo (estudantes em condições para realizar estágio e não o total de estudantes do IPV) e a separação por tipologia de cursos (TESP,onde o estágio é obrigatório, 1º ciclo e 2º ciclo). Estado: **Implementado**
Ação de melhoria	Anexar, ao relatório anual da atividade de colaboração interinstitucional e com a comunidade, uma listagem de todos os projetos, com informação individual sobre as unidades orgânicas envolvidas, valores de financiamento e valores próprios, para melhor compreensão dos resultados dos indicadores. Estado: **Ainda não foi implementado**
Ação corretiva	Incluir os eventos realizados por entidades externas nas instalações do IPV e verificar os dados de entrada para cálculo dos indicadores neste âmbito Estado: **Ainda não foi implementado**
Ação de melhoria	Centralizar toda a informação a partir de um separador "colaboração", para facilitar toda a consulta de informação referente a esta área da página do IPV. **Estado: Implementado**
Ação de melhoria	Fazer constar apenas num dos relatórios anuais o indicador relativo às patentes e registos de marcas, já que o mesmo se repete nas atividades de colaboração e nas atividades de investigação, privilegiando a sua utilização no relatório anual da investigação. **Estado: Ainda não foi implementado**
Ação de melhoria	Retomar o uso da base de dados de protocolos existentes na instituição, incluindo protocolos estabelecidos no âmbito dos estágios curriculares. **Estado: Em curso**
Ação corretiva	Rever o modelo de relatório anual da atividade nuclear de colaboração interinstitucional e com a comunidade, devendo ser privilegiada a criação de um grupo de trabalho com elementos das 3 áreas nucleares (investigação, colaboração interinstitucional e com a comunidade e internacionalização) de forma a garantir que os dados dos indicadores não são duplicados entre as áreas. **Estado: Implementado**
EM 2020, FORAM IDENTIFICADAS AS SEGUINTES PROPOSTA DE MELHORIA | ST OBRAS	
Ação de melhoria	Definir novo indicador relativo ao número de empreitadas com garantias de obra ativas no final do ano. **Estado: Não foi implementada.** (sem registo de informação.)

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO
AM 1	A EA sugere que seja ponderada a criação de um procedimento ou regulamento que obrigue a uma organização comum da documentação dos estágios.
AM 2	A EA sugere que seja ponderada a adaptação ou adequação do procedimento existente na Área Nuclear de Investigação para os projetos no âmbito da área nuclear colaboração interinstitucional e com a comunidade.

AM 3	A EA sugere que a documentação não constante no Filedoc seja disponibilizada em anexo, de forma organizada.
AM 4	A EA sugere que seja ponderado se o indicador relativo a patentes e registo de marcas deve ser mantido na área nuclear colaboração interinstitucional e com a comunidade.
AM 5	A EA sugere que seja ponderada a transferência do procedimento para os eventos, dos serviços financeiros para a área nuclear colaboração interinstitucional e com a comunidade.
AM 6	A EA sugere a descrição mais exaustiva dos resultados apresentados nos Relatórios Anuais da Área Nuclear
AM 7	A EA sugere a inclusão no Relatório Anual da Área Nuclear das ações realizadas pelos serviços de apoio do IPV, nas suas várias vertentes
AM 8	A EA sugere ainda a utilização da nomeação nos documentos digitais, que envolva o próprio código de documentos.
AM 9	A EA sugere a correção da nomeação do Procedimento SI|02PT
AM 10	A EA sugere a codificação do impresso/registo de "Avaliação de Empreiteiros"
AM 11	Ponderar a elaboração de um procedimento para definir os passos de utilização da ferramenta, nas várias áreas da aplicação GSTec, para facilitar a integração de novos colaboradores

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

CONCLUSÕES

Dada a necessidade de realizar a auditoria em plataforma zoom, a Equipa Auditora agradece toda a compreensão e disponibilidade dos auditados e o envio das evidências dos processos que foram verificados.
A EA recebeu documentação das evidências fora do prazo e muitas delas não estão organizadas cronologicamente, nem identificadas o que dificulta a verificação dos processos. A EA sugere que seja comunicado aos auditados, quando do envio do plano da auditoria, que devem proceder junto dos responsáveis pela plataforma Filedoc do acesso aos documentos, e seus associados, pela EA durante o prazo estabelecido para auditorias.

Esta Área Nuclear é muito importante para a instituição e produz muita informação relevante que consta no relatório mas, a EA sugere que seja realizada uma análise qualitativa e crítica permitindo ao decisor extrair informação relevante sobre o devir da sua acção. Igualmente se sugere o reforço da sua divulgação junto da comunidade académica e comunitária.

Agradecer ao diretor dos Serviços Técnicos pela apresentação da plataforma e de contextualizar todas as atividades desenvolvidas envolvidas nos serviços.
A EA sugere que a instituição pondere a criação de equipas de desenvolvimento de aplicações informáticas para otimizar o funcionamento das Áreas Nucleares, facilintando a dissiminação/organização de documentos/intruções de trabalho.
A EA compromete-se a manter a confidencialidade dos dados e informações recolhidas em auditoria.

Agradece-se, uma vez mais, a disponibilidade, a amabilidade e o envolvimento dos auditados e das colaboradoras do Gabinete de Avaliação e Qualidade, Dr.ª Luísa Cunha e Dr.ª Cristina Lima.

05/04/2023,

A equipa auditora,

Vitor Santos
Isabel Brás
Francisco Mendes