

DATA

16 de março 2023

LOCAL

A auditoria foi realizada em videoconferência. Os serviços auditados encontram-se instalados nos Serviços Centrais do Instituto Politécnico de Viseu.

ÂMBITO

Planeamento e revisão do Sistema | Melhoria | Auditoria Interna
Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação.

OBJETIVOS

Avaliar: a adequabilidade e a eficácia de procedimentos; a amostra de serviços prestados; o grau de satisfação dos estudantes e de utentes da Instituição.
Rever resultados de auditorias anteriores.
Registar boas praticas (se aplicável).
Recomendar melhorias (se aplicável).

CRITÉRIOS

Manual de garantia da qualidade, indicadores de desempenho e satisfação, plano de garantia da qualidade, revisão do sistema, relatórios de auditorias internas, relatórios de áreas nucleares, relatórios dos serviços, relatórios das comissões de avaliação externa (A3ES), manual de auditoria (A3ES), sistemas de gestão da qualidade: requisitos (ISO 9001), linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão (ISSO 19011), European standards, Regulamentos Internos.

MÉTODOS

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

EQUIPA AUDITORA

José Lapa (ac); Anabela Homem

COLABORADORES AUDITADOS

NOME	FUNÇÃO
Luisa Cunha	Gestora da Qualidade
Paulo Medeiros	Responsável pelos Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação

RESUMO

A auditoria decorreu nos termos do disposto no Programa Interno de Auditoria 2023 (V01 2023|01|06). A Equipa Auditora (EA) elaborou e submeteu à Gestora do Gabinete de Avaliação e Qualidade, Dra. Luisa Cunha, o Plano de Auditoria, em 28/2/2023. Em 26/2/2023, fomos informados pelo membro designado para esta EA, Dra. Isabel Vieira, da sua indisponibilidade para participar nos trabalhos desta auditoria por motivos de ordem profissional: alteração de datas do programa Erasmus+ 2022-2023 Mobility Agreement Staff Mobility for Teaching, Desta ocorrência foi dado conhecimento à Gestora da Qualidade, em 27/2/23. De relevar que esta EA recebeu toda a informação solicitada aos auditados atempadamente, e em condições de ser apreciada em contexto de auditoria, o que permitiu uma adequada revisão da documentação. Acresce que no caso em particular do “planeamento e revisão do sistema | melhoria | auditoria interna” a informação se encontra devidamente plasmada e evidenciada na plataforma, tendo aliás a auditada através de email, municiado todo o esclarecimento necessário a agilizarmos o processo de pesquisa. A EA consultou ainda o Relatório de Auditoria realizado a estes serviços, 23/3/2022. Relata-se a seguir as evidencias e analises recolhidas, em sede entrevista e revisão de documentação.

#01. Planeamento e revisão do sistema | Melhoria | Auditoria

Antes de mais esta EA, não pode deixar de enunciar a funcionalidade e clareza do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), que muito facilita a interação com todos aqueles que a ele recorrem. A qualidade está muito hipotecada à comunicação, daí esta nossa observação. Neste sentido, e em presença da estabilidade do Sistema, privilegiámos de uma forma geral a “cultura da qualidade”, ou seja, o ambiente em que a mesma está implementada. E, em particular,

as **auditorias** e a informação que alimenta o SGQ, nomeadamente a sua recolha. No que concerne às auditorias verificou-se não existir matéria auditável relativamente ao “contraditório”, apesar de a Gestora do SGQ, ter informado que *a posteriori*, já a destempo, alguns Serviços terem manifestado vontade em a exercerem. Também se afigura ponderável, a possibilidade de os auditores poderem dispor de mais algum tempo para análise de procedimentos e outros elementos do SGQ. Consolidar a estabilidade da EA, para lhe permitir uma melhor visão global do SGQ, deve também ser equacionado. Ocorre-nos ainda sugerir, como decorreu da entrevista com a Sra. Gestora SGQ, um novo modelo de avaliação dos auditores, assim como, dar a possibilidade às EA's de escolher entre si o auditor coordenador (ac).

Da leitura feita pela EA dos **Relatórios de Auditoria de anos transatos**, também se relevou importante manifestar nesta sede, a necessidade de se melhorar a qualidade do texto, no sentido de se conferir e obter uma melhor informação, e o incentivo da análise da crítica, já que nesta matéria se denotam muito exíguos. De assinalar, entretanto, que se evidenciou a redução no tempo de entrega dos Relatórios de Serviços, que chegou a ser de 40 dias e agora se cifra em 7 dias. Refira-se ainda os fracos **resultados dos inquéritos de satisfação**. Segundo esclarecimento prestado pela Sra. Gestora da Qualidade, trata-se de um fenómeno transversal a outras instituições, e que tem a ver com atitude do cliente no seu desinteresse.

Suscita-se também a relevância da sensibilização de todos os colaboradores e clientes, para “a causa” da qualidade, num tempo em que a competitividade entre instituições se assume como desafio indelével.

Constatou-se que os dados de eficácia devem ser melhorados. Verificou-se também o bom ritmo na desmaterialização dos processos, bem como, a atualização dos modelos de relatórios.

Finalmente, questionou-se a Sra. Gestora do SGQ relativamente à ata de 9/3/2022 do Conselho para a Avaliação e Qualidade, e em particular, aos denunciados «erros nos diversos relatórios da atividade nuclear de ensino e aprendizagem» pedindo este Conselho a «urgente identificação da sua origem e da metodologia mais adequada para os erradicar». Esclareceu-se que a maior parte dos erros já se encontram sanados, e que no próximo ano a situação ficará completamente resolvida.

#02. Serviços comunicação, cultura e documentação:

Na entrevista com estes Serviços iniciou-se a entrevista, questionando a revisão dos indicadores: ccd002 (=dccd003/dccd004*100) – percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações através do canal de notícias; ccd003 (=dccd005/dccd006*100) – percentagem de cumprimento do prazo para a difusão de notícias no politécnico TV. Pretendemos desta forma esclarecer uma ação de melhoria plasmada no Relatório de Auditoria de 2022. Constatou-se que os indicadores foram revistos.

- ✓ **A EA analisou os seguintes processos:**
- ✓ Pedido de cedência de espaço (com **cobrança de despesa**) – Documento nº IPV – E06802-202210 – 10out2022 – Ordem dos contabilistas certificados;
- ✓ Pedido de cedência de espaço (sem **cobrança de despesa**) – Documento nº IPV – E00583-202301 – 23jan2023 – Ministério Público Coordenador Viseu;
- ✓ Publicidade | **Anúncio não autorizado** – Documento nº IPV – E01520-202303–DCCRE – 02mar2023 – Ensino Magazine | RVJ Editores;
- ✓ Publicidade | **Anúncio autorizado** – Documento nº IPV – E08904-202212-DCCRE – 07dez2022 – Diário de Viseu

Todos estes processos foram facultados por via de *Relatório da aplicação de Gestão Documental (filedoc)*, e encontram-se devidamente confortados nos procedimentos instituídos.

O Responsável por estes Serviços, Dr. Paulo Medeiros, manifestou a necessidade de serem afetados e adequados recursos humanos ao seu sector, nomeadamente ao CRAV, onde o responsável se reformou recentemente, alertando para a existência de algumas reclamações de docentes da ESEV que têm dificuldades em aceder aos equipamentos.

resumo do processo de auditoria, incluindo constatações da auditoria e as correspondentes evidências, quaisquer obstáculos encontrados suscetíveis de diminuir a fiabilidade das conclusões da auditoria, quaisquer áreas no âmbito da auditoria que não tenham sido cobertas, confirmação da consecução dos objetivos da auditoria, declaração sobre a confidencialidade dos conteúdos

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?
Sensibilização de toda a comunidade escolar para a importância do cumprimento dos prazos estabelecidos no âmbito do Sistema Interno de Garantia da Qualidade.	sim ☐ não ☒	sim ☐ não ☐

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO
AM	Promover ações de sensibilização junto de colaboradores e clientes para uma melhor compreensão e aplicabilidade do SGQ (p.e. ações de formação)
AM	Ponderar a possibilidade de as EA disporem de mais tempo para estudar os processos suscetíveis de auditoria.

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

CONCLUSÕES

A Equipa Auditora (EA) declara que se compromete a manter a confidencialidade dos dados e informações recolhidas no âmbito da auditoria realizada.

A EA agradece a disponibilidade e empenho dos auditados em facultar evidências, em refletir criticamente nos diversos temas em análise, assim como, nos contributos dados para melhorar o Sistema de Gestão da Qualidade.

A EA enaltece e realça o trabalho realizado pela Sra. Gestora do SGQ, Dra. Luisa Cunha, que soube criar um SGQ proficiente, moldável às peculiaridades da instituição, e referencial para toda a comunidade escolar.

A EA realça a necessidade de se aprofundar a cultura de qualidade, o que passa por requalificar as auditorias nos termos acima explicitados, sensibilizar e incentivar a análise crítica, melhorar os textos dos Relatórios dos Serviços tornando-os mais pragmáticos, promover a formação dos colaboradores.

resumo com as conclusões da auditoria e as principais constatações que as suportam, incluindo uma declaração sobre o grau de satisfação dos critérios da auditoria, quaisquer opiniões divergentes não resolvidas entre a equipa auditora e o auditado

20/03/2023,

A Equipa Auditora

José Lapa (ac)

Anabela Homem