

DATA

17 de março de 2023

LOCAL

A auditoria foi realizada por videoconferência.

ÂMBITO

Área Nuclear Internacionalização, Serviços de Relações Externas, Serviços de Inserção na Vida Ativa, Serviços de Apoio ao Acesso ao Ensino Superior

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, plano de garantia da qualidade, revisão do sistema, relatórios de auditorias internas anteriores, relatórios da Área Nuclear Internacionalização, dos Serviços de Relações Externas, dos Serviços de Inserção na Vida Ativa e dos Serviços de Apoio ao Acesso ao Ensino Superior.

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):

- Relatório anual da Área Nuclear Internacionalização;
- Relatório anual dos Serviços de Relações Externas;
- Último processo de formação de parcerias;
- Última candidatura a projeto de apoio à internacionalização;
- 3 processos relativos a mobilidade Erasmus – enviados – 1 relativo a docente, 1 relativo a não docente e 1 relativo a estudante;
- 2 processos relativos a mobilidade Erasmus – recebidos – 1 relativo a docente e 1 relativo a estudante;
- 2 processos relativos a mobilidade ao abrigo de protocolos – enviados – relativos a 2 estudantes;
- Relatório da auditoria realizada em 2022 à Área Nuclear Internacionalização e aos Serviços de Relações Externas.

- Relatório anual dos Serviços de Inserção na Vida Ativa;
- 2 processos relativos à bolsa de emprego;
- 2 processos relativos à bolsa de docentes;
- 1 processo de divulgação;
- 1 processo de recrutamento.

- Relatório anual dos Serviços de Apoio ao Acesso ao Ensino Superior;
- 3 processos relativos a pedidos de orientação;
- 3 processos de apoio a candidatura;
- Relatório da auditoria realizada em 2022 aos Serviços de Apoio ao Acesso ao Ensino Superior.

EQUIPA AUDITORA

Ana Mafalda Matias, Luísa Cunha, Paula Santos, Serafim Oliveira

COLABORADORES AUDITADOS

NOME	FUNÇÃO
Rita Lopes	Técnica Superior em representação dos Serviços de Relações Externas
Helena Rodrigues	Técnica Superior em representação dos Serviços de Relações Externas
Susana Amante	Pró-Presidente Relações Internacionais
Nuno Costa	Técnico Superior em representação dos Serviços de Inserção na Vida Ativa
Conceição Pereira	Coordenadora Técnica em representação dos Serviços de Apoio ao Acesso ao Ensino Superior

RESUMO

A equipa auditora (EA) iniciou a auditoria com a revisão da documentação (amostra referida anteriormente na secção MÉTODOS), que a seguir se descreve, tendo a mesma resultado em algumas sugestões de melhoria, apresentadas no respetivo campo deste relatório.

ÁREA NUCLEAR INTERNACIONALIZAÇÃO, SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS**formação de parcerias**

A EA verificou um processo de formação de parceria entre o Instituto Politécnico de Viseu e a Università degli Studi di Milano. O acordo foi assinado em 10/10/2022 pelo Presidente do IPV e em 12/12/2022 pelo Reitor da Università degli Studi di Milano. O processo seguiu o descrito no procedimento de formação de parcerias (SRE|01).

candidaturas a projetos de apoio à internacionalização

A EA verificou a candidatura ao programa Erasmus+ submetida em 20/02/2023 pelo IPV. A colaboradora auditada informou que a candidatura se encontra a aguardar aprovação. Os elementos verificados seguiram o descrito no procedimento de candidatura a projetos de apoio internacionais (SRE|02) até ao ponto 14.

mobilidade Erasmus – enviados

A EA verificou 4 processos relativos a mobilidade Erasmus – enviados: Vítor Martinho (docente da ESAV), Ivone Cravo (não docente dos Serviços Centrais do IPV), Adrielly dos Santos (estudante da ESEV), Filipe Pissarreira (estudante da ESSV). Os processos encontram-se de acordo com o procedimento descrito, SRE|03 mobilidade Erasmus – enviados.

mobilidade Erasmus – recebidos

A EA verificou 2 processos relativos a mobilidade Erasmus – recebidos: Elisabeth Lottes (estudante, Ostbayerische Technische Hochschule (OTH) Regensburg, Alemanha) e Catalina López Martínez (docente, Departamento de Enfermería de la Universidad de Jaén, Espanha). Os processos encontram-se de acordo com o procedimento descrito, SRE*04 mobilidade Erasmus – recebidos.

mobilidade ao abrigo de protocolos – enviados

A EA verificou que não foi evidenciada matéria auditável neste âmbito.

mobilidade ao abrigo de protocolos – recebidos

A EA verificou 2 processos relativos a mobilidade ao abrigo de protocolos – recebidos: Luiza de Castro e Lorraine Silva (estudantes, Centro Universitário UNA, Brasil). Os processos encontram-se de acordo com o procedimento descrito, SRE|06 mobilidade ao abrigo de protocolos – recebidos

procedimentos descritos

A EA verificou que estão identificados 6 procedimentos no âmbito da área nuclear internacionalização e dos serviços de relações externas, a saber: SRE|01 formação de parcerias, SRE|02 candidaturas e projetos de apoio à internacionalização, SRE|03 mobilidade Erasmus – enviados, SRE|04 mobilidade Erasmus – recebidos, SRE|05 mobilidade ao abrigo de protocolos – enviados e SER|06 mobilidade ao abrigo de protocolos – recebidos. A EA sugere a divisão destes procedimentos entre a área nuclear internacionalização e dos serviços de relações externas, ou seja: Os procedimentos que estão relacionados com o contacto direto com os “clientes” (estudantes, docentes e

não docentes) deverão ser tratados no âmbito dos Serviços de Relações Externas (SRE|03, SRE|04, SRE|05 e SRE|06) e os procedimentos mais relacionados com a estratégia de internacionalização da instituição deverão ser tratados no âmbito da área nuclear internacionalização (SRE|01, SRE|02).

(ver proposta de melhoria 1)

inquéritos à satisfação

A EA verificou o aumento da percentagem de respostas ao questionário à satisfação com os serviços.

A EA sugere que os serviços verifiquem a possibilidade de apresentar resultados separados entre os processos de mobilidade – enviados e os processos de mobilidade – recebidos. Sugere, também, informar sobre o tempo previsto de resposta ao inquérito, numa tentativa de aumentar a percentagem de resposta.

(ver propostas de melhoria 2 e 3)

SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

apoio ao acesso ao ensino superior

A EA verificou 2 processos de apoio a candidaturas (Carlota Tomé, 04/08/2022 e Vitória Tomé, 04/08/2022) e a resposta a um pedido de reenvio de processos (04/08/2022). Os processos encontram-se de acordo com o procedimento descrito, SAES|01 apoio ao acesso ao ensino superior.

apoio às candidaturas ao ensino superior

A EA verificou 3 pedidos de apoio (Adélia Godinho, 05/01/2022, Bruna Ferreira, 07/03/2022 e Inês Sousa, 22/07/2022). Os processos encontram-se de acordo com o procedimento descrito, SAES|02 apoio às candidaturas ao ensino superior.

Em todos os processos dos Serviços de Apoio ao Acesso ao Ensino Superior, a EA gostaria de evidenciar a eficiência percebida entre as datas dos pedidos e as datas das respostas.

SERVIÇOS DE INSERÇÃO NA VIDA ATIVA

apoio à inserção na vida

A EA verificou 2 candidaturas à bolsa de emprego (Kevin Santos, 21/07/2022 e Mariana Gomes, 04/07/2022), 1 divulgação de emprego para 2 vagas na área de Engenharia Eletrotécnica (08/03/2022), 2 candidaturas à bolsa de recrutamento de docentes (Luís Rodrigues, 27/07/2022 e Ana Marques, 27/07/2022) e 1 processo de recrutamento de docentes (02/02/2023). Os processos encontram-se de acordo com o procedimento descrito, SIVA*01 apoio à inserção na vida.

inquéritos à satisfação

A EA verificou que não existem evidências de aplicação de questionários à satisfação nestes serviços.

A EA sugere aos serviços que verifiquem a possibilidade de aplicar os questionários à satisfação no âmbito da utilidade atribuída à plataforma BE/BD e à facilidade atribuída à utilização da plataforma BE/BD no momento da submissão das candidaturas.

(ver proposta de melhoria 4)

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?
Não foram identificadas melhorias em anos anteriores	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/>

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO
AM	1. A EA sugere a reorganização dos procedimentos ligados a processos de internacionalização, associando os que implicam contacto direto com “clientes” (estudantes, docentes e não docentes) ao âmbito dos Serviços de Relações Externas (SRE 03, SRE 04, SRE 05 e SRE 06) e os que se encontram mais diretamente relacionados com a estratégia de internacionalização da instituição ao âmbito da área nuclear internacionalização (SRE 01, SRE 02).
AM	2. A EA sugere que os serviços verifiquem a possibilidade de apresentar resultados separados, sobre a satisfação, entre os processos de mobilidade – enviados e os processos de mobilidade – recebidos.
AM	3. A EA sugere que seja informado o tempo previsto de resposta ao inquérito, numa tentativa de aumentar o valor do indicador percentagem de aplicação do questionário à satisfação.
AP	4. A EA sugere aos serviços que verifiquem a possibilidade de aplicar os questionários à satisfação no âmbito da utilidade atribuída à plataforma BE/BD e à facilidade atribuída à utilização da plataforma BE/BD no momento da submissão das candidaturas.

* 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.

A EA ficou satisfeita com todo o processo de auditoria.

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.

17/03/2023,

A equipa auditora,

Ana Mafalda Matias,

Luísa Cunha,

Paula Santos,

Serafim Oliveira