

DATA: 22 de março de 2024

LOCAL: A auditoria foi realizada por videoconferência.

ÂMBITO: Serviços de Comunicação Cultura e Documentação

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, manual de garantia da qualidade, plano de garantia da qualidade, revisão do sistema, relatórios de anteriores auditorias internas, relatórios da Área Nuclear Investigação.

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 (2023):

- Os 2 últimos processos relativos a trabalho de audiovisuais, conforme SCCD|01;
- Os 2 últimos processos relativos a trabalho gráfico para a web, conforme SCCD|01;
- Os 2 últimos processos relativos a divulgação pelos canais institucionais, conforme SCCD|01;
- Os 2 últimos processos relativos a publicidade, conforme SCCD|01;
- Os 2 últimos processos relativos a participação em eventos de orientação vocacional, conforme SCCD|02.

EQUIPA AUDITORA: Luísa Cunha, Véronique Delplancq, Henrique Ramalho

COLABORADORES AUDITADOS

nome	serviço
Paulo Medeiros	Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação
Ester Araújo	Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação
João Rodrigues	Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação

RESUMO

A auditoria foi iniciada às 9 horas, tendo estado presentes os elementos da equipa auditora (EA), Luísa Cunha, Véronique Delplancq, Henrique Ramalho e a representante do Gabinete de Avaliação e Qualidade, Cristina Lima. A EA iniciou a auditoria com a revisão da documentação (de acordo com a amostra referida na secção métodos deste relatório), que a seguir se descreve, tendo, a mesma, resultado em algumas recomendações de melhoria, apresentadas no respetivo campo deste relatório.

SCCD|01 divulgação e imagem (ver propostas de melhoria 1 e 2 no campo proposta de ações de melhoria deste relatório)

Foram solicitados os 2 últimos processos relativos a trabalho de audiovisuais, os 2 últimos processos relativos a trabalho gráfico para a web, os 2 últimos processos relativos a divulgação pelos canais institucionais e os 2 últimos processos relativos a publicidade, conforme descrito no procedimento SCCD|01.

A EA recebeu os 2 últimos processos relativos a trabalho de audiovisuais:

- Pedido para realização de filmagens do “Congresso de Investigação em Educação Artística” em 17/10/2023. O trabalho foi enviado ao requerente em 07/12/2023;
- Pedido de autorização para lecionar aulas de mestrado no estúdio do IPV efetuado em 03/11/2023.

A EA verificou que a meta definida para o indicador CCD003 — percentagem de cumprimento do prazo para difusão de notícias na politécnico TV, em 48 horas, não foi cumprida em relação ao pedido para realização de filmagens do “Congresso de Investigação em Educação Artística”.

A EA considera que o pedido para lecionar aulas de mestrado no estúdio do IPV não se enquadra no procedimento descrito, devendo ser enquadrado no procedimento de cedência de espaços SF*07 espaços no âmbito da gestão dos serviços financeiros.

A EA verificou, ainda, que a maior parte dos processos relativos a trabalho de audiovisuais não são solicitados formalmente.

A EA recebeu os 2 últimos processos relativos a divulgação pelos canais institucionais:

- Pedido de divulgação de evento online “Educação para a Sustentabilidade: Desenvolvimento de competências dos docentes e adaptação dos currículos” em 07/02/2024, divulgado em 08/02/2024;
- Pedido de divulgação de notícia “Sustentabilidade num minuto... na ESSV” em 11/03/2024, divulgada em 13/03/2024.

A EA verificou que a meta definida para o indicador CCD002 — percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações através dos canais institucionais em 24 horas, não foi cumprida em relação ao pedido de divulgação de notícia “Sustentabilidade num minuto... na ESSV”.

A EA recebeu os 2 últimos processos relativos a publicidade:

- Pedido de publicitação do Concurso de Provas Especialmente Adequadas a Avaliar a Capacidade para a Frequência do Ensino Superior a Maiores de 23 Anos ESAV em 08/02/2024, publicado em 15/02/2024 no Jornal de Notícias.
- Publicação de anúncio em revista – Caderno Especial - Ensino em Portugal - Novos Desafios - Mais Magazine In Semanário Expresso. Oferta enviada em 15/12/2023.

A EA não conseguiu verificar a evidência da publicação de anúncio em revista – Caderno Especial - Ensino em Portugal - Novos Desafios - Mais Magazine In Semanário Expresso.

A EA verificou que os processos relativos a trabalho gráfico para a web não são solicitados formalmente.

A EA foi informada sobre a criação de um formulário, disponível em <https://ipv.pt/pedido-de-divulgacao/> para agilizar os pedidos no âmbito do procedimento descrito SCCD|01 divulgação e imagem, considerando de grande importância que o mesmo seja amplamente divulgado.

A EA verificou que o procedimento refere, no descritivo do ponto 01, que “Podem também ser executados trabalhos por iniciativa própria do Serviço de Comunicação, Cultura e Documentação, ficando registados em base de dados própria do serviço”, mas entende que será necessária uma clarificação cabal da correspondência com o fluxo suscitado pelo fluxograma do procedimento respetivo.

SCCD|02 orientação vocacional

Foram solicitados os 2 últimos processos relativos a participação em eventos de orientação vocacional, conforme descrito no procedimento SCCD|02.

A EA recebeu os 2 últimos processos relativos a participação em eventos de orientação vocacional:

- Participação na feira Aposta no Futuro, realizada no dia 13/03/2024.
- Ação de divulgação da oferta formativa do IPV no Agrupamento de Escolas Miguel Torga, em Sabrosa, no dia 14/03/2024.

A EA considera que os processos apresentados se encontram em conformidade com o procedimento descrito.

Relatório dos Serviços (ver proposta de melhoria 3 no campo proposta de ações de melhoria deste relatório)

A EA considera relevante que a análise do relatório seja elaborada de forma mais profunda e clara, tendo em consideração, por exemplo, a forma como os serviços estão a contribuir para responder aos requisitos descritos no plano estratégico. A EA considera, também importante a análise do impacto das atividades de divulgação em termos de gasto financeiro versus respetivo retorno, e que a mesma seja considerada na análise crítica de funcionamento dos serviços.

ENCERRAMENTO

Às 14 horas e 30 minutos a EA iniciou a reunião com os auditados (de acordo com a lista de colaboradores auditados, no respetivo campo deste relatório), começando por comunicar as constatações da auditoria.

Foi aberto um espaço para esclarecimento de dúvidas, tendo a EA esclarecido as mesmas perante os auditados.

A EA informou os auditados que o relatório será brevemente enviado com conhecimento a todos os presentes.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA IDENTIFICADAS EM ANOS ANTERIORES (ver proposta de melhoria 4 no campo proposta de ações de melhoria deste relatório)

descrição	ação implementada?		ação eficaz?	
Alargar o âmbito de aplicação do questionário à satisfação	sim ☐	não ☒	sim ☐	não ☒

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

tipo de ação*	descrição
AC	1. A EA recomenda a revisão das metas dos indicadores de desempenho dos serviços, adaptando-as aos atuais recursos disponíveis.
AC	2. A EA recomenda a revisão do procedimento de forma a formalizar as circunstâncias em que se desenvolvem os processos por iniciativa própria dos serviços, clarificando a cabal correspondência com o fluxo suscitado pelo fluxograma do procedimento respetivo
AM	3. A EA recomenda que a análise crítica do funcionamento dos serviços seja elaborada de forma mais profunda e clara, tendo em consideração tanto a forma como os serviços estão a contribuir para responder aos requisitos do plano estratégico como a análise do impacto das atividades de divulgação em termos de gasto financeiro versus respetivo retorno.
AC	4. A EA recomenda a identificação de uma metodologia, e façam a devida clarificação dos respetivos procedimentos de operacionalização dessa metodologia que garantam a aplicação do questionário à satisfação com os serviços.

* 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 de melhoria.

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.

A EA ficou satisfeita com o processo de auditoria e agradece a disponibilidade e abertura de todos os auditados.

25/03/2024,

A equipa auditora,

Luísa Cunha,
Véronique Delplancq,
Henrique Ramalho

A representante do Gabinete de Avaliação e Qualidade,

Cristina Lima