

DATA: 22 de março de 2024

LOCAL: A auditoria foi realizada por videoconferência.

ÂMBITO: Serviços de Inserção na Vida Ativa

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 pedido de inscrição em bolsa, conforme o procedimento descrito SIVA|01 apoio à inserção na vida;
- Os 2 últimos processos relativos a pedido de divulgação, conforme o procedimento descrito SIVA|01 apoio à inserção na vida.

EQUIPA AUDITORA

Luísa Cunha, Véronique Delplancq, Henrique Ramalho

COLABORADORES AUDITADOS

nome	serviço
Nuno Costa	Responsável pela plataforma BE/BD dos Serviços de Inserção na Vida Ativa

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.

SIVA|01 apoio à inserção na vida (ver propostas de melhoria 1 e 2 no campo proposta de ações de melhoria deste relatório)

A EA verificou a forma como é realizada a inscrição nas bolsas de emprego e de recrutamento de docentes e a respetiva validação. A EA verificou, também, como se processam os pedidos de divulgação.

A EA constatou que os currículos integram as bolsas por um período de 2 anos, mas tal não garante que os mesmos se encontrem atualizados pelos respetivos usuários, já que todos os currículos são considerados desde que o usuário tenha tido atividade, na respetiva bolsa, nos últimos 2 anos.

A EA lembra que, apesar do Instituto não estar obrigado à contratação dos candidatos que integram a bolsa de recrutamento de docentes (ver nota 3 do procedimento), existe a obrigatoriedade de consultar os currículos constantes na plataforma SIVA aquando da contratação de pessoal docente, tornando o processo mais difícil se não existitir uma forma de garantir que os currículos se encontram atualizados.

A EA, considerando a relevância dos Serviços de Inserção na Vida Ativa (nomeadamente como ponte principal entre a Instituição e os alumni e entidades empregadoras, papel de extrema relevância para os processos de avaliação institucional, de avaliação dos ciclos de estudos e de certificação do sistema interno de garantia da qualidade) recomenda que estes não se encontrem apenas assentes na gestão da atividade dos usuários das plataformas BE/BD.

ENCERRAMENTO

Às 14 horas 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 3 no campo proposta de ações de melhoria deste relatório)

descrição	ação implementada?		ação eficaz?	
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.	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

tipo de ação*	descrição
AC	1. A EA sugere que seja identificada uma metodologia que garanta que apenas sejam considerados currículos atualizados nos últimos 2 anos e não todos os currículos com base na atividade dos usuários na respetiva plataforma.
AM	2. A EA sugere que a estrutura e atividade dos Serviços de Inserção na Vida Ativa seja repensada, de acordo com o papel fundamental destes serviços nos processos de acreditação e de certificação.
C	3. 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