

DATA

15 de março de 2024

LOCAL

Auditoria realizada por videoconferência

ÂMBITO

Planeamento e Revisão do Sistema, Melhoria e Auditoria Interna | Serviços de Apoio Jurídico | Serviços de Ação Social

OBJETIVOS

Avaliar a adequabilidade e a eficácia de procedimentos, avaliar amostra de 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

Manual de Garantia da Qualidade, Indicadores de desempenho e de satisfação, plano de garantia da qualidade, revisão do Sistema, relatórios de auditorias internas anteriores, relatórios dos serviços de Apoio Jurídico e dos Serviços de Ação Social

MÉTODOS

Entrevista, condução de revisões à documentação, recolha de dados através de amostragem. A amostragem consistiu na recolha dos seguintes documentos a respeito do período em análise:

Manual e Plano de Garantia da Qualidade; Revisão do Sistema; Relatórios e Programa interno de Auditorias;

2 últimos processos de atribuição de apoio social;

2 últimos processos de alojamento;

2 processos de senhas para fruição de serviços;

2 processos de consultas de medicina;

2 processos de consultas de psicologia;

2 processos de apoio jurídico e gestão de reclamações;

2 processos de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros;

Processo de avaliação de advogados contratados para patrocínio judiciário.

EQUIPA AUDITORA

Ascensão Abrantes, Mafalda Matias, Isabel Vieira

COLABORADORES AUDITADOS

| NOME | FUNÇÃO |
|-----------------|--|
| Luisa Cunha | Gestora da Qualidade |
| Raquel Vaz | Diretora de Serviços do Departamento Jurídico |
| Andreia Martins | Técnica Superior do Departamento Jurídico |
| Teresa Nantes | Coordenadora Técnica dos Serviços de Ação Social |

RESUMO

A Equipa Auditora (EA) iniciou a auditoria às 9 horas, com a presença de todos os elementos, acompanhados por Luisa Cunha e Cristina Lima, do Gabinete de Avaliação e Qualidade.

Verificou-se uma alteração ao plano de auditoria, a pedido da Diretora de Serviços do Departamento Jurídico, por não ser possível, à hora prevista no plano, ser ouvida a Técnica Superior Andreia Martins, responsável pelo procedimento de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros SAJ|02PT. Com a concordância de todos os elementos da EA e do Gabinete de Avaliação e Qualidade, foi alterada a hora da auditoria para o período da manhã, tanto para o Departamento Jurídico como para o Gabinete de Avaliação e Qualidade.

A EA iniciou os trabalhos de auditoria com a revisão da documentação enviada previamente pelos auditados.

Gabinete de Avaliação e Qualidade

No que respeita ao Planeamento e revisão do sistema, melhoria e auditoria interna, em entrevista à Gestora da Qualidade, constatou-se que a documentação se encontra disponível, atualizada e de acordo com os procedimentos, como se pôde evidenciar na plataforma.

Planeamento e revisão do Sistema GQ|01

Como já referido, a EA teve acesso a toda a documentação e a Gestora da Qualidade foi dando esclarecimentos às questões de forma clara e concisa.

Tendo sido questionada se o prazo de entrega dos relatórios das áreas nucleares e dos serviços foram cumpridos, refere que sim na sua maioria, embora, os últimos tenham sido entregues e aprovados no início de março. Em relação à implementação das ações de melhoria constantes no relatório de auditoria do ano anterior, refere que não, por não ter sido ainda possível promover ações de sensibilização, mas que tem havido contactos informais com os serviços e colaboradores, que de alguma forma substituem essas ações nesse contexto. Houve sim uma formação feita para docentes a pedido dos Conselhos Pedagógicos das Escolas. Existe também a necessidade de se fazer uma formação com as EA devido à alteração do âmbito a auditar pelas equipas no programa de auditorias de 2024. Refere também que houve revisão de alguns dos indicadores e dos procedimentos dos serviços académicos.

Melhoria GQ|02

Foi elaborado um Plano de Ação para 2023, com identificação de melhorias necessárias implementar no sistema interno de garantia da qualidade, mas que não foi implementado na sua totalidade. A monitorização deste plano de ação está a ser agora realizada, para ser apresentada ao Conselho de Avaliação e Qualidade no documento revisão do sistema.

Auditorias Internas GQ|03

O programa interno de auditoria para 2024 foi elaborado pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade e apresentado ao Presidente do Instituto Politécnico de Viseu para aprovação, e à posteriori foi feita a sua divulgação, estando disponível na área da qualidade da página institucional. Cabe às EA proceder à execução de todos os passos que contemplam uma auditoria. Neste contexto, a Gestora da Qualidade referiu que nas auditorias de 2023 não houve lugar a qualquer contraditório, verificando-se assim não haver matéria auditável nesse âmbito.

Referiu, também, que os prazos relativos ao envio dos planos e dos relatórios de auditorias foram todos cumpridos pelas EA. A avaliação aos auditores foi feita de acordo com o procedimento, não havendo aqui, também, nenhuma contestação à avaliação.

A evidenciar:

A clareza e funcionalidade do sistema interno de garantia da qualidade.

A EA não pode deixar também de realçar a competência, empenho e disponibilidade da Gestora da Qualidade no apoio que prestou no decorrer da auditoria.

Serviços de Apoio Jurídico

Apoio jurídico e gestão de reclamações SAJ|01

A EA rececionou 2 processos e respetivo relatório da plataforma filedoc:

Processo EO5410 – reclamação no âmbito de concurso público;

Processo IO2727 – pedido de parecer jurídico no âmbito de um processo eleitoral.

Ambos os processos estão em conformidade com o procedimento.

Reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros SAJ|02PT

Foram verificados 2 processos:

Processo de reconhecimento automático – 66/RA/IPV/06/2023;

Processo de reconhecimento de nível – 66/RN/IPV/64/2023.

Ambos analisados e em conformidade com o procedimento.

A evidenciar:

A necessidade de melhorar a organização dos processos de reconhecimento de graus e diplomas por ordem cronológica, tornando a consulta na pasta mais fácil, p.e. alterar o nome do email pela respetiva data.

Avaliação de Advogados para Patrocínio Judiciário SAJ|03 PT

Não existe matéria auditável neste âmbito.

A Diretora de Serviços do Departamento Jurídico prestou alguns esclarecimentos no decorrer da auditoria. Referiu que em 2023, e na sequência de uma auditoria externa realizada pelo IGEC, foi, entre outras recomendações, recomendado que os processos de reconhecimento de graus passassem a estar concentrados apenas no Departamento Jurídico,

tanto no apoio jurídico como no apoio administrativo, estando a Técnica Superior, Andreia Martins, a assegurar a gestão deste procedimento. Referiu, ainda, que concorda com a sugestão da EA sobre a organização destes processos, já que tinha também sido uma recomendação do IGEC.

Relativamente aos indicadores, referiu que havia indicadores que não estavam claros e que necessitavam de uma revisão, quer por recomendação de auditoria quer para dar resposta a recomendações do IGEC, tendo os mesmos sido revistos em 2023.

No que respeita ao procedimento SAJ|03 PT, referiu que o contencioso é feito quase todo no DJ e raramente é solicitado apoio externo.

Serviços de Ação Social SAS

Atribuição de Apoio Social SAS|01 PT

A EA rececionou e verificou 2 processos de alunos de mestrado da ESAV e da ESTGV. Solicitou que os mesmos fossem verificados através da plataforma e considera-os em conformidade com o procedimento.

A EA questionou a Coordenadora Técnica, Teresa Nantes, se tem havido reclamações no apoio social, ao que respondeu que sim, e explicou como se processa nesses casos. Os candidatos podem apresentar oposição e, nesse caso, o processo é reavaliado pelo técnico responsável. Se, mesmo assim, o candidato não estiver de acordo pode apresentar reclamação e o processo é verificado por outro técnico. Em último nível, os candidatos podem apresentar recurso à presidência do IPV. Como exemplo apresentou um caso de reclamação de um processo indeferido de uma estudante da ESTGV.

Recurso à Atribuição de Apoio Social SAS|02 PT

Não existe matéria auditável neste âmbito.

Alojamento SAS|03 PT

Foram rececionados dois processos e verificado um deles através da plataforma. As candidaturas são feitas na plataforma SASsocial.

Verificaram-se as evidências relativas à divulgação da tabela de preços e do regulamento online em sas.ipv.pt. As listas de seriação não são divulgadas na página devido à política de proteção de dados do IPV, sendo apenas disponibilizadas para os serviços. Verificou-se também que o procedimento continua desatualizado, na medida em que o candidato continua a não ter possibilidade de audição/defesa, conforme sugestão de auditorias anteriores.

Senhas para fruição de Serviços SAS|04 PT

Foram verificados os documentos enviados relativos à venda de senhas de lavagem/secagem de roupa, de desporto e, de venda de fichas/lavandaria. Verificaram-se, através de sas.ipv.pt, as tabelas de preços, horários e locais de venda 2023/2024. Através da plataforma Pingwin é realizado um apanhado de todos os dados ligados aos pontos de venda. Dos impressos enviados à EA, e não inseridos no SIGQ, constata-se uma vez mais, a sua desatualização, entendendo a EA que, mesmo sendo para uso interno do serviço, devem ser revistos no que respeita ao aspeto linguístico, e atualizados.

Consultas de Medicina SAS|05 PT

Dos documentos enviados à EA, pode constatar-se que o procedimento foi atualizado, mas não foi integrado no sistema interno de garantia da qualidade. A EA refere a necessidade de, antes do processo ser integrado no sistema, ser revista a sua redação. Evidência de ficha de controlo mensal de (registo) de consultas de medicina de todas as UO. Verificou-se online, no SAS, as datas, horários e locais de consulta (residência III, ESSV e ESTGL). Divulgação feita nos quiosques. Solicitou a EA que seja feita a atualização na página institucional do contacto de e-mail relativo aos SAS de Lamego.

Consultas de Psicologia SAS|06 PT

Dos documentos enviados à EA, constata-se que foi atualizado o procedimento, apenas utilizado no SAS, e não enviado ao SIGQ para atualização. A EA refere a necessidade de, antes do processo ser integrado no sistema, ser revista a sua redação. Divulgação, na página do SAS, da data, horário e local das consultas (residência III). As consultas são gratuitas. Evidenciou-se ainda o registo das consultas no mapa anual.

Consultas de Psiquiatria

Não existe procedimento no SIGQ. Nos documentos enviados à EA, constata-se que foi atualizado o procedimento, apenas utilizado no SAS, e não enviado ao SIGQ para introdução. A EA refere a necessidade de, antes do processo ser integrado no sistema, ser revista a sua redação. Divulgação online, no SAS, da data, horário e local das consultas (residência III). Foi evidenciado, por e-mail, o número de consultas no ano 2023.

A evidenciar:

A necessidade urgente de se reverem e atualizarem os procedimentos dos SAS, uma vez que as auditorias são feitas com base nos procedimentos que se encontram no SIGQ;

A necessidade de se verificar a redação dos procedimentos que farão parte do SIGQ;

A necessidade de se partilhar o relatório de auditoria com todos os colaboradores dos serviços;
 A necessidade de atualizar impressos de uso interno nos SAS, nomeadamente a imagem institucional e contactos;
 A necessidade de se aplicarem inquéritos de satisfação aos serviços, já referido em auditorias anteriores;
 A necessidade de no registo das consultas médicas se utilize as mesmas siglas para garantir maior clareza na análise das tabelas.

A EA agradece e elogia a Coordenadora Técnica, Teresa Nantes, pela sua intervenção e capacidade esclarecedora e transparente nas informações que prestou, mostrando que o serviço funciona à base das plataformas, contudo, a recomendação da EA é que a auditoria seja feita com base no SIGQ.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

| DESCRIÇÃO | AÇÃO IMPLEMENTADA? | | AÇÃO EFICAZ? | |
|---|------------------------------|---|------------------------------|------------------------------|
| Promover ações de sensibilização junto de colaboradores e clientes para uma melhor compreensão e aplicabilidade do SGQ (p.e. ações de formação) | sim <input type="checkbox"/> | não <input checked="" type="checkbox"/> | sim <input type="checkbox"/> | não <input type="checkbox"/> |
| Ponderar a possibilidade de as EA disporem de mais tempo para estudar os processos suscetíveis de auditoria | sim <input type="checkbox"/> | não <input checked="" type="checkbox"/> | sim <input type="checkbox"/> | não <input type="checkbox"/> |
| Implementação e revisão dos procedimentos SAS | sim <input type="checkbox"/> | não <input checked="" type="checkbox"/> | sim <input type="checkbox"/> | não <input type="checkbox"/> |
| Introdução de procedimentos SAS Consultas de psiquiatria e processos associados | sim <input type="checkbox"/> | não <input checked="" type="checkbox"/> | sim <input type="checkbox"/> | não <input type="checkbox"/> |

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

| TIPO DE AÇÃO* | DESCRIÇÃO |
|---------------|--|
| AC | A EA recomenda a revisão dos procedimentos do SAS e a sua integração na documentação do sistema interno de garantia da qualidade. |
| AC | A EA recomenda a elaboração do procedimento para consultas de psiquiatria e a sua integração na documentação do sistema interno de garantia da qualidade, incluindo os impressos associados. |
| AM | A EA recomenda a melhoria da organização dos processos referentes ao reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros (p.e. por ordem cronológica) |

CONCLUSÕES

A auditoria decorreu com base na análise de toda a documentação recebida, tendo a EA apresentado um conjunto de recomendações aos auditados. Durante o processo não houve lugar a opiniões divergentes, tendo todos os auditados aceitado as sugestões da EA.

A EA, compromete-se a manter a confidencialidade relativamente aos processos recebidos e às informações recolhidas no âmbito da auditoria.

A EA agradece a disponibilidade dos auditados em facultar a documentação antecipadamente, assim como os contributos e esclarecimentos dados em auditoria.

22/03/2023,

o auditor coordenador,

Ascensão Abrantes