

DATA: 24 de maio de 2024

LOCAL: A auditoria foi realizada por videoconferência.

ÂMBITO: Gabinete de 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, manual de garantia da qualidade, plano de garantia da qualidade, revisão do sistema, relatórios de anteriores auditorias internas, relatório do GAES.

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 → SAES*01 [V05] apoio ao acesso ao ensino superior
- O último relatório de atividades, conforme ponto 4 do → SAES*01 [V05] apoio ao acesso ao ensino superior
- Os 2 últimos processos relativos a → SAES*02 [V07] apoio às candidaturas ao ensino superior
- O último relatório de atividades, conforme ponto 15 do → SAES*02 [V07] apoio às candidaturas ao ensino superior

EQUIPA AUDITORA

Vitor Santos, José Lousado e Luísa Paula Cruz-Lopes

COLABORADORES AUDITADOS

nome	serviço
Conceição Pereira	Responsável pelo GAES

RESUMO

A auditoria foi iniciada às 9 horas, tendo estado presentes os elementos da equipa auditora (EA), Vitor Santos, José Lousado e Luísa Paula Cruz-Lopes, a gestora da qualidade Luísa Cunha 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 numa recomendação de melhoria, apresentada no respetivo campo deste relatório.

A Responsável pelo Gabinete de Acesso ao Ensino Superior, Conceição Pereira, informou com antecedência a indisponibilidade para participar em sede de Auditoria por motivos de trabalho externo: reunião da DGES em Lisboa.

SAES*01 [V05] apoio ao acesso ao ensino superior

A EA verificou a forma como é realizado o apoio ao acesso ao ensino superior e constatou que o procedimento está a ser seguido. Os processos de Martim Meneses e Beatriz Ferreira foram verificados e estão em conformidade.

- O último relatório de atividades, conforme ponto 4 do → SAES*01 [V05] apoio ao acesso ao ensino superior
A EA verificou o relatório e conclui que o mesmo está bastante completo e demonstra cuidado e interesse na sua realização.

- Os 2 últimos processos relativos a → SAES*02 [V07] apoio às candidaturas ao ensino superior
A EA foi informada pelos serviços que este procedimento se encontra obsoleto e que aguarda atualização.

- O último relatório de atividades, conforme ponto 15 do → SAES*02 [V07] apoio às candidaturas ao ensino superior
A EA verificou o relatório e conclui que o mesmo está bastante completo e demonstra cuidado e interesse na sua realização.

ENCERRAMENTO

A EA reuniu e ficou esclarecida pelo que não foi preciso marcar nova audiência para a auditada que vai receber o relatório.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA IDENTIFICADAS EM ANOS ANTERIORES

descrição	ação implementada?		ação eficaz?	
rever a documentação dos serviços	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
solicitar atualização dos recursos materiais	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input 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 a informação pertinente conste do relatório de atividades tornando-o mais eficaz.
	2. A EA sugere que seja revisto o procedimento de apoio às candidaturas ao ensino superior

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

CONCLUSÕES

O encerramento da auditoria não se realizou pelo motivo descrito anteriormente (a responsável estar em serviço externo). A verificação decorreu de acordo com o plano, tendo sido analisada toda a documentação.

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 da auditada.

07/06/2024,

A equipa auditora,

Vítor Santos,

José Lousado,

Luísa Paula Cruz-Lopes

As representantes do Gabinete de Avaliação e Qualidade,

Luísa Cunha,

Cristina Lima