

**Data**

---

15 de maio de 2025

**Local**

---

A auditoria foi realizada por videoconferência.

**Âmbito**

---

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 (se aplicável).

**CrITÉrios**

---

Indicadores de desempenho e de satisfação, revisão do sistema, relatórios de auditorias internas anteriores, relatório anual 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 (2024):  
5 pedidos de apoio online, conforme SAES\*01;  
Registo do atendimento online 2024, conforme SAES\*01;  
Registo do atendimento (online e presencial) 2024, conforme SAES\*02;  
Relatório de atividades 2024 e Relatório dos serviços 2024.

**Equipa auditora**

---

Luísa Cunha, Ana Raquel Romão, Andreia Martins

**Colaboradores auditados**

---

<b>Nome</b>	<b>Serviço</b>
Conceição Pereira	Gabinete de Acesso ao Ensino Superior
Fátima Peralta	Gabinete de Gestão Académica

---

## **Resumo da auditoria**

---

A auditoria foi iniciada às 9 horas, tendo estado presentes os elementos da equipa auditora (EA), Luísa Cunha, Raquel Romão e Andreia Martins, acompanhados por Cristina Lima, em representação do Gabinete de Avaliação e Qualidade. 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, apresentadas no respetivo campo deste relatório.

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

A EA recebeu 5 pedidos de apoio online, tendo constatado que:

- O pedido efetuado às 22h07m de 01/09/2024 foi respondido às 11h44m de 02/09/2024, tendo sido aplicado questionário à satisfação com o serviço e obtida resposta.
- O pedido efetuado às 09h57m de 19/09/2024 foi respondido às 10h07m de 19/09/2024, tendo sido aplicado questionário à satisfação com o serviço não havendo evidência de resposta ao mesmo.
- O pedido efetuado às 10h42m de 20/09/2024 foi respondido às 11h08m de 20/09/2024, tendo sido aplicado questionário à satisfação com o serviço não havendo evidência de resposta ao mesmo.
- O pedido efetuado às 17h15m de 20/09/2024 foi respondido às 17h26m de 20/09/2024, tendo sido aplicado questionário à satisfação com o serviço não havendo evidência de resposta ao mesmo.
- O pedido efetuado às 09h17m de 23/09/2024 foi respondido às 09h34m de 23/09/2024, tendo sido aplicado questionário à satisfação com o serviço não havendo evidência de resposta ao mesmo.

### **SAES\*02 [V08] apoio às candidaturas ao ensino superior**

A EA recebeu o registo dos atendimentos presenciais e telefónicos relativo ao apoio às candidaturas ao ensino superior, não havendo qualquer questão a levantar sobre o mesmo.

## **Relatório dos Serviços 2024**

A EA verificou que o relatório dos serviços foi elaborado dentro do prazo. Verificou que 100% das metas relativas aos indicadores de desempenho foram cumpridas e que os serviços estão a aplicar o questionário à satisfação encontrando-se cumpridas as metas tanto para o grau de satisfação (99%) como para a taxa de aplicação do questionário (57%), no entanto, a EA verificou que a média do tempo de resposta ao atendimento online não está a ser calculada apenas para os pedidos entrados, o que altera o valor real da mesma. A EA também verificou que o tempo está a ser calculado sem ter em conta o horário de trabalho e os dias de descanso, o que também enviesa o resultado da média do tempo de resposta aos utentes.

## **Resumo da entrevista à auditada**

A EA entrevistou a responsável do Gabinete de Acesso ao Ensino Superior sobre o apoio às candidaturas ao ensino superior tendo a mesma indicado todo o tipo de apoio prestado neste âmbito.

Durante a entrevista, a EA informou a auditada sobre as questões relacionadas com a folha de cálculo e com os resultados apresentados no relatório dos serviços em 2024 relativamente ao indicador AES003 – tempo médio de resposta a perguntas via correio eletrónico sobre o acesso ao ensino superior, tendo informado a auditada sobre as sugestões de ações, constantes no campo proposta de ações deste relatório.

A EA questionou, também, a auditada sobre a implementação das melhorias identificadas em anos anteriores, tendo sido informada que:

A melhoria relativa à identificação de uma metodologia que garanta que apenas a informação pertinente conste do relatório de atividades não foi implementada, tendo justificado a não implementação com atividades relacionadas com a avaliação de desempenho, não fazendo sentido alterar a estrutura daquele relatório.

A melhoria relativa à revisão do procedimento de apoio às candidaturas ao ensino superior (SAES\*02) foi implementada em 10/12/2024, estando a nova versão do procedimento disponível em <https://ipv.pt/wp-content/uploads/2024/12/SAES02.pdf>.

**Monitorização de ações identificadas em anos anteriores**

Descrição	Ação implementada?	
A EA sugere que seja identificada uma metodologia que garanta que apenas a informação pertinente conste do relatório de atividades tornando-o mais eficaz.	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>
A EA sugere que seja revisto o procedimento de apoio às candidaturas ao ensino superior.	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>

**Proposta de ações**

Tipo de ação*	Descrição
C/AM	A EA sugere a alteração do cálculo da média do tempo de resposta aos utentes, contemplando apenas os tempos dos pedidos e excluindo tempos fora do horário de trabalho e dias de descanso.
AC	A EA sugere a apresentação da correção dos dados relativos à média do tempo de resposta aos utentes nos relatórios de atividades e dos serviços de 2025.

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

**Encerramento da auditoria**

A auditoria decorreu de acordo com o plano, tendo sido analisada toda a documentação e ouvida a auditada no horário definido. Não houve qualquer opinião divergente durante o processo, tendo a auditada aceite as propostas de ações 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 da auditada. A EA informou a auditada que o relatório será brevemente enviado, com conhecimento a todos os presentes.

15/05/2025,  
**A equipa auditora,**  
Luísa Cunha,  
Raquel Romão,  
Andreia Martins