

**Data**

---

16 de maio de 2025

**Local**

---

A auditoria foi realizada por videoconferência.

**Âmbito**

---

Serviços de Ação Social

**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 Ação Social.

**Métodos**

---

Entrevista, condução de revisões à documentação, recolha de dados através de amostragem.

**Equipa auditora**

---

Luísa Cunha, Ana Raquel Romão, Andreia Martins

**Colaboradores auditados**

---

<b>Nome</b>	<b>Serviço</b>
Guilherme Almeida	Administrador dos Serviços de Ação Social
Andreia Costa	Colaborador dos Serviços de Ação Social
António Coelho	Colaborador dos Serviços de Ação Social
Miguel Sousa	Colaborador dos Serviços de Ação Social
Teresa Nantes	Colaborador dos Serviços de Ação Social
Mário Coutinho	Colaborador dos Serviços de Ação Social

---

## 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 recebida, tendo entrevistado os responsáveis pelas diversas áreas (conforme lista de colaboradores auditados no respetivo campo deste relatório), para verificar a respetiva conformidade, como a seguir se descreve.

### Resumo da entrevista aos auditados

#### **SAS\*01 atribuição de apoio social**

A EA verificou que o processo de atribuição de bolsas é realizado no SICABE - Suporte Informático ao Concurso de Atribuição de Bolsas de Estudo do Ensino Superior, desde a apresentação da candidatura até à notificação do estudante. De acordo com a informação recolhida, a EA verificou que o procedimento se encontra adequado à atual prática, tendo verificado a divulgação dos dados relativos à concessão de bolsas na área dos Serviços de Ação Social da página do Instituto Politécnico de Viseu (<https://sas.ipv.pt/wp-content/uploads/sites/8/2025/05/rptMapaAfixarSintese20250512144520036.pdf>). A EA verificou, também, que o tratamento estatístico dos dados da atribuição de bolsas, conforme descrito no procedimento, é apresentado, anualmente, no relatório de atividades.

#### **SAS\*02 recurso à atribuição de apoio social**

A EA verificou que não houve matéria auditável relativamente ao processo de recurso sobre a decisão de atribuição de bolsa em 2024.

#### **SAS\*03 alojamento**

A EA recebeu uma proposta de revisão deste procedimento, tendo solicitado ao responsável a descrição do processo para averiguar a respetiva conformidade. De acordo com a descrição, a EA verificou que o procedimento se encontra adequado à atual prática, verificando, apenas, que o texto não acompanha a numeração constante no fluxograma. Quanto à restante documentação associada a este procedimento a EA verificou que as ligações para a proteção de dados constantes nos impressos ficha de dados e termo de responsabilidade estão a conduzir para a página inicial do Instituto Politécnico de Viseu, e não especificamente para a política de privacidade (<https://ipv.pt/politica-privacidade/>). (ver propostas de ação (1) e (2) no respetivo campo deste relatório)

#### **SAS\*04 senhas para fruição de serviços**

A EA recebeu uma proposta de revisão deste procedimento, especificamente para a venda de senhas para refeições. De acordo com a descrição, a EA verificou que o procedimento se enquadra no atual procedimento de venda de senhas para a fruição de outros serviços. (ver proposta de ação (3) no respetivo campo deste relatório)

#### **SAS\*05 consultas de medicina**

#### **SAS\*06 consultas de psicologia**

#### **NOVO consultas de psiquiatria**

A EA recebeu uma proposta de revisão dos procedimentos relativos às consultas de medicina e às consultas de psicologia e uma proposta nova de procedimento para as consultas de psicologia. De acordo com a descrição apresentada nos três procedimentos, a EA verificou que o processo de marcação de consulta é sempre realizado da mesma forma, independentemente do tipo de consulta pretendida. (ver proposta de ação (4) no respetivo campo deste relatório)

#### **NOVO atendimento social**

#### **NOVO loja solidária**

A EA recebeu duas novas propostas de procedimentos, para o atendimento social e para a loja solidária. Tendo em mente que o propósito da loja solidária pode constituir um fim para o atendimento social, pode a junção destes procedimentos ser uma possibilidade a ter em conta. (ver proposta de ação (5) no respetivo campo deste relatório)

#### **NOVO bolsa de colaboradores**

A EA recebeu uma proposta de procedimento para a bolsa de colaboradores, tendo verificado que o texto se encontra adequado à atual prática, estando em falta o desenho do respetivo fluxograma. (ver proposta de ação (6) no respetivo campo deste relatório)

**Relatório dos Serviços 2024**

A EA verificou que o relatório dos serviços foi elaborado dentro do prazo, tendo constatado terem sido cumpridas as metas relativas a 3 dos 8 indicadores de desempenho (com meta definida). A EA verificou que, ao contrário do que consta no relatório, foram cumpridos os prazos estabelecidos para colocação de estudantes nas residências. A EA verificou, ainda, que há uma fraca adesão dos estudantes à marcação de consultas de medicina geral, refletindo-se no resultado do respetivo indicador. (ver proposta de ação (7) no respetivo campo deste relatório) A EA verificou que os serviços estão a aplicar o questionário à satisfação encontrando-se cumprida a meta para o grau de satisfação (91%), mas com uma reduzida taxa de aplicação do questionário (< 1%). (ver proposta de ação (8) no respetivo campo deste relatório)

**Outras questões**

A EA verificou que os serviços se encontram a implementar as melhorias identificadas em anos anteriores.

A EA gostaria de referir, como boa prática dos serviços, a ampla divulgação (online e presencial) dos apoios que prestam a toda a comunidade institucional.

Após a análise da documentação e entrevistas, a EA identificou algumas ações, descritas no respetivo campo deste relatório, com o propósito de melhoria contínua das atividades dos Serviços de Ação Social.

**Monitorização de ações identificadas em anos anteriores**

Descrição	Ação implementada?	
A EA recomenda a revisão dos procedimentos dos Serviços de Ação Social e a sua integração na documentação do sistema interno de garantia da qualidade.	sim <input type="checkbox"/> *	não <input type="checkbox"/>
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.	sim <input type="checkbox"/> *	não <input type="checkbox"/>

\* Ambas as ações estão em fase de implementação.

**Proposta de ações**

Tipo de ação*	Descrição
C	(1) A EA sugere que seja adicionada numeração ao texto do procedimento relativo ao alojamento, de forma a que corresponda à numeração constante no fluxograma.
C	(2) A EA sugere a correção da ligação constante nos impressos ficha de dados e termo de responsabilidade de forma a que esta conduza especificamente para a política de privacidade ( <a href="https://ipv.pt/politica-privacidade/">https://ipv.pt/politica-privacidade/</a> ).
AM	(3) A EA sugere a agregação, num só procedimento, dos processos relativos à venda de senhas para fruição de serviços.
AM	(4) A EA sugere a agregação, num só procedimento, dos processos relativos às consultas de medicina, de psicologia e de psiquiatria.
AM	(5) A EA sugere a verificação da possibilidade de agregar, num só procedimento, dos processos relativos ao atendimento social e à loja solidária.
AM	(6) A EA sugere a elaboração do fluxograma para o procedimento bolsa de colaboradores.
AC	(7) A EA sugere a revisão das metas definidas para os indicadores de desempenho dos serviços e a apresentação dos resultados corrigidos no relatório relativo a 2025.
AC	(8) A EA sugere a definição de uma metodologia para incrementar a taxa de resposta aos questionários à satisfação com os serviços.

\* 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 a documentação e contactados os auditados nos horários definidos.  
A reunião de encerramento contou com a presença do Administrador e colaboradores dos serviços (conforme lista de colaboradores auditados no respetivo campo deste relatório), tendo os presentes 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 de todos os auditados.  
A EA informou os auditados que o relatório será brevemente enviado com conhecimento a todos os presentes.

16/05/2025,  
**A equipa auditora,**  
Luísa Cunha,  
Ana Raquel Romão,  
Andreia Martins