

Data

23 de maio de 2025

Local

Auditoria por videoconferência

Âmbito

Serviços Académicos

Objetivos

Avaliar a adequabilidade e a eficácia de procedimentos, avaliar amostra dos serviços prestados, registar boas práticas, recomendar ações de melhoria.

CrITÉrios

Procedimentos do SIGQ, regulamentos internos, Indicadores de desempenho, relatórios de auditorias internas anteriores, relatório anual dos serviços.

Métodos

Revisão de documentação relativa a processos; entrevista.

Equipa auditora

Fátima Jorge (AC), Emília Coutinho, Odete Amaral

Colaboradores auditados

Nome	Serviço
Alberto Rodrigues	Serviços Académicos ESAV
Sónia Lopes	Serviços Académicos ESEV
Pedro Silva	Serviços Académicos ESSV
Nuno Borges	Serviços Académicos ESTGL
Olga Rebelo	Serviços Académicos ESTGV
Elsa Figueiredo	Serviços Académicos ESTGV

Resumo da auditoria

A equipa auditora (EA) iniciou os trabalhos às 09h00, tendo procedido à revisão da documentação recebida. Relativamente às entrevistas aos auditados, tiveram início com um atraso de 15 minutos em virtude da não comparência do entrevistado da ESAV à hora estabelecida no plano. A vice-presidente da ESTGV, Joana Fialho, esteve presente durante a entrevista da ESTGV. Estiveram presentes, além dos elementos da equipa auditora, os seguintes elementos: Luísa Cunha e Cristina Lima, pelo Gabinete da Qualidade; Fátima Peralta, a pedido do senhor vice-presidente do IPV, Professor João Paulo Balula.

A EA questionou os auditados acerca das AM de anos anteriores ainda não implementadas, tendo sido referido que não tem sido possível ao grupo de trabalho dos SAC reunir com mais frequência, de modo a analisar e proceder à implementação das melhorias propostas.

Da análise da documentação recebida e após esclarecimentos prestados pelos auditados, a pedido da EA, resultam as seguintes observações:

SAC 01|PT – Candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas

Foram recebidos, no total, 8 processos, das unidades orgânicas (UO) ESAV, ESEV, ESTGL e ESTGV. A ESSV informou não ter matéria auditável.

Globalmente, os processos estão em conformidade com o procedimento (PT). Todavia, a EA apela às equipas da ESTGL e da ESTGV, para a necessidade de um maior cuidado na verificação das datas de emissão dos pareceres do Conselho Técnico-Científico (CTC) e das assinaturas dos presidentes dos órgãos, quando aplicável.

A ESTGL prestou os esclarecimentos solicitados relativamente à existência de 2 listas de colocação, que se deveu à agilização do CTC relativamente ao despacho da primeira, não havendo limitação às candidaturas.

SAC 02|PT – Candidatura à realização de provas dos maiores de 23 anos

Foram recebidos 10 processos no total, 2 de cada UO.

A ESAV enviou 1 processo mal identificado e 1 processo na quase totalidade ilegível, devido a muito má qualidade de digitalização; A ESEV enviou 2 processos, 1 com um documento dificilmente legível. Os processos auditados estavam em conformidade com o PT, tendo sido prestados os esclarecimentos solicitados pela EA.

SAC 03|PT – Candidatura a reingresso ou a mudança de par instituição/curso ou a concursos especiais

Foram recebidos 10 processos no total, 2 de cada UO.

A ESAV enviou 1 processo mal identificado e evidenciou um lista provisória de seriação de candidatos sem relação com os processos de candidatura enviados. Dos 2 processos enviados pela ESTGV, 1 continha uma versão desatualizada do imq*05.02.07; o campo dos requerimentos reservado ao júri não está assinado, remetendo para a conformidade com as listas de candidatos admitidos.

Da reflexão feita em grupo foi sugerido que o imq*05.02.07 venha a ser revisto, após discussão no grupo de trabalho dos SAC, de modo a evitar redundância de informação, nomeadamente, no que se refere à informação reservada ao júri considerar também a possibilidade de assinalar a conformidade com a lista que tiver sido emitida e conste do processo.

Os restantes processos estavam em conformidade com o PT.

SAC 06|PT – Candidatura a curso de pós-graduação, de pós-licenciatura ou de mestrado

Foram recebidos 10 processos, 2 de cada UO.

A EA sugere à ESAV que, nos editais de cursos que abrangem 2 anos letivos, essa informação seja refletida no edital com clareza (p. ex., ano letivo 2024/2025 a 2025/2026, e não 2024/2026).

Um processo da ESEV continha 1 documento ilegível.

Os processos analisados estão em conformidade com o PT.

SAC 10|PT – Candidatura dos estudantes Erasmus

Foram recebidos 10 processos, 2 de cada UO.

Dos processos enviados pela ESEV, 1 contém documentos dificilmente legíveis.

Todos os processos analisados estão em conformidade com o PT.

SAC 11|PT – Anulação de matrícula ou de inscrição em unidades curriculares

Foram recebidos 10 processos, 2 de cada UO, todos conforme o PT.

SAC 13|PT – Concessão de estatuto especial

Foram recebidos 10 processos, 2 de cada UO.

Constatou-se que nos processos enviados pela ESEV - pedidos de concessão de estatuto de estudante-atleta -, foram utilizados requerimentos que não fazem parte do SIGQ. A colaboradora auditada informou que os requerimentos podem ser entregues diretamente nas UO ou nos Serviços Centrais (SC). Nos dois casos evidenciados, os requerimentos foram submetidos pelos requerentes nos SC, através dos Serviços de Ação Social (SAS) em impresso próprio destes serviços. Um dos requerimentos não está assinado pelo requerente. Relativamente à utilização do impresso próprio dos SAS, a Gestora da Qualidade referiu que esta situação configura uma proposta de melhoria para os SAS.

Relativamente aos processos da ESTGL não foi evidenciada a notificação aos requerentes da concessão dos estatutos pretendidos, tendo o auditado referido que o PT só contempla a obrigatoriedade de notificação em caso de indeferimento. A EA sugere que, em revisão futura do PT, seja contemplada a notificação também em caso de deferimento, coincidindo com a prática das restantes UO.

Todos os processos estão em conformidade com o workflow do PT.

SAC 14|PT – Creditação

Foram recebidos 10 processos, 2 de cada UO.

A ESAV e a ESTGV evidenciaram impresso do sistema, desatualizado, num dos processos - plano de creditação, imq*05.02.24PT v03 03/07/2020.

Constatou-se que nem todas as UO utilizam o imq*05.02.22A (Pedido de creditação – Anexo), em virtude de haver entendimentos diferentes acerca da competência do estudante para avaliar a correspondência das unidades curriculares (UCs). No entendimento de algumas UO, esta é uma competência do júri.

Nos casos de solicitação de creditação a UCs que integram cursos da própria UO, diferentes dos cursos para as quais os estudantes solicitam creditação, a creditação é automática

Relativamente à assinatura do Presidente do CTC, no entendimento de algumas UO pode ser dispensada quando do processo faz parte a ata do CTC, ou extrato da ata que contenha a decisão.

SAC 18|PT – Cobrança de propinas, taxas, emolumentos, multas, juros e outras penalidades

Foram recebidos 10 processos, 2 de cada UO.

A ESAV não evidenciou os pagamentos efetivos dos valores em referência (recibos ou folha de caixa).

Todos os processos estão em conformidade com o PT.

Conclusões e propostas de trabalho/melhorias:

Globalmente, a EA transmitiu aos auditados a necessidade de aperfeiçoamento de alguns aspetos, que a seguir se apresentam, e que resultam de reflexões feitas com os próprios auditados durante as entrevistas.

Relativamente a auditorias futuras e a manter-se o formato da sua realização por videoconferência e o envio dos processos digitalizados, a EA sublinha a necessidade de os processos serem digitalizados com qualidade, devendo os responsáveis pelo envio verificar, antecipadamente, a sua legibilidade. Sugere-se também que, sendo possível, os auditados que não dispõem de câmara nos seus computadores de trabalho, solicitem internamente a disponibilização de câmara no computador em que se vão apresentar para a auditoria, de modo a que todos possam interagir num ambiente mais facilitador do diálogo. Naturalmente, o carácter das auditorias internas é essencialmente pedagógico, tendo em vista o aprimoramento do funcionamento dos serviços.

Em consonância com as considerações feitas e relativamente aos procedimentos de trabalho, a EA sugere:

- Uma melhor atenção na verificação das datas e assinaturas de todos os intervenientes nos processos - designadamente dos presidentes dos órgãos -, de modo a não comprometer a sua conformidade com os PT e, eventualmente, incorrer em irregularidades grosseiras.

- Uma melhor atenção aos impressos em vigor no SIGQ (os imq* associados a cada PT), de modo a evitar a utilização de impressos desatualizados.

- a implementação, nas UO em que ainda não está implementado, do Filedoc - sistema informatizado de gestão documental – em todo o circuito documental dos PT de trabalho dos SAC.

A EA gostaria de salientar que, as boas práticas de cada UO são do interesse de todos, e sugere que o grupo de trabalho (GT) dos SAC envide esforços no sentido de reunir e partilhar essas boas práticas. Considerando que os SAC têm um extenso número de PTs, e que alguns se tornam mais complexos e trabalhosos, pelos muitos intervenientes que necessariamente têm de tomar decisão, a partilha das boas práticas é fundamental.

O Filedoc constitui uma mais valia na boa organização dos processos, facilita o cumprimento do workflow dos PT, a adequada segregação de papéis e funções de cada interveniente, a desmaterialização de processos, e a transparência de procedimentos. Constatou-se que está implementado em algumas UO, parcial ou totalmente, com bom resultado.

Monitorização de ações identificadas em anos anteriores

Descrição	Ação implementada?	
Rever os indicadores, metas e uniformizar a forma de recolha de dados	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>
Proceder à uniformização das evidências a apresentar em cada procedimento	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>
Nos processos que terminam com inscrição/matricula dos alunos, repensar os procedimentos no sentido de verificar a necessidade da evidência da inscrição	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>

Proposta de ações

Tipo de ação*	Descrição
AM	Para o GT dos SAC: SAC 03 PT – Candidatura a reingresso ou a mudança de par instituição/curso ou a concursos especiais: rever o imq*05.02.07 e ponderar a inclusão de um campo, na informação reservada ao júri, que permita assinalar a conformidade da decisão com a lista que for emitida e incluída no processo do candidato.
AM	Para o GT dos SAC: SAC 13 PT – Concessão de estatuto especial: rever o PT, nos pontos 5 e 6, no sentido de ponderar a notificação aos requerentes também quando o estatuto solicitado é deferido.
AM	Para o Gabinete da Qualidade articular com os SAS: SAC 13 PT – Concessão de estatuto especial: articular com os SAS a utilização do impresso existente no SIGQ, imq*05.02.20, nos pedidos de concessão de estatuto de estudante-atleta.
AM	Implementar o Filedoc para o circuito documental previsto nos PT dos SAC (AM aplicável às UO que ainda não têm o Filedoc implementado).

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

Encerramento da auditoria

A EA declara e garante a confidencialidade dos conteúdos auditados e agradece a cordialidade e simpatia dos intervenientes na auditoria.

02/06/2025,

A equipa auditora,

Fátima Jorge,

Emília Coutinho,

Odete Amaral