

Data

23 de maio de 2025

Local

Auditoria por videoconferência

Âmbito

Serviços de Inserção na Vida Ativa

Objetivos

Avaliar a adequabilidade e a eficácia de procedimentos, avaliar amostra dos serviços prestados, registar boas práticas (se aplicável), 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
Cláudia Romano	Serviços Centrais - SIVA, Serviço de Inserção na Vida Ativa

Resumo da auditoria

A equipa auditora iniciou os trabalhos às 09h, tendo procedido à revisão da documentação recebida. A entrevista à colaboradora auditada realizou-se às 12h, conforme o plano. Estiveram presentes, além dos elementos da equipa auditora: Luísa Cunha e Cristina Lima, pelo Gabinete da Qualidade; Fátima Peralta, a pedido da senhora vice-presidente do IPV, Professora Helena Vala.

Relativamente às ações de melhoria propostas na auditoria anterior, foi referido o seguinte:

AC (identificar uma metodologia que garanta que apenas sejam considerados currículos atualizados nos últimos 2 anos e não todos os currículos com base na atividade dos usuários na respetiva plataforma) – Na Bolsa de Emprego, atualmente, todos os currículos com mais de 2 anos estão inativos.

AM (que a estrutura e atividade dos Serviços de Inserção na Vida Ativa seja repensada, de acordo com o papel fundamental destes serviços nos processos de acreditação e de certificação) – Esta ação de melhoria carece de decisão de topo, da Presidência, estando os serviços a aguardar decisão e informação.

C (identificação de uma metodologia e clarificação dos respetivos procedimentos de operacionalização, que garantam a aplicação dos questionários à satisfação com os serviços) – Os questionários foram aplicados por email. Não foi operacionalizada a sua aplicação na Bolsa de Emprego porque está em curso um novo projeto, delineado pela Presidência e os Serviços de Informática.

Relativamente aos processos solicitados pela equipa auditora, foram evidenciados 2 pedidos de inscrição na bolsa de emprego, de 2 utilizadores devidamente identificados; foram evidenciados 1 pedido de divulgação de estágio e 1 pedido de divulgação de oferta de emprego.

Todos os processos estão em conformidade com o procedimento SIVA|01PT.

Monitorização de ações identificadas em anos anteriores

Descrição	Ação implementada?	
Que seja identificada uma metodologia que garanta que apenas sejam considerados currículos atualizados nos últimos 2 anos e não todos os currículos com base na atividade dos usuários na respetiva plataforma	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
Que a estrutura e atividade dos Serviços de Inserção na Vida Ativa seja repensada, de acordo com o papel fundamental destes serviços nos processos de acreditação e de certificação	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>
Identificação de uma metodologia e clarificação dos respetivos procedimentos de operacionalização, que garantam a aplicação dos questionários à satisfação com os serviços	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>

Proposta de ações

Nada a referir.

Encerramento da auditoria

A auditoria decorreu de acordo com o plano e terminou cerca das 12h30. A equipa auditora declara e garante a confidencialidade dos conteúdos auditados, e agradece a simpatia e cordialidade da auditada.

02/06/2025,

A equipa auditora,

Fátima Jorge,

Emília Coutinho,

Odete Amaral