

Luisa Cunha

From: Luisa Cunha
Sent: 14 February 2018 09:15
To: 'Daniel Vasconcelos'; 'Pedro Duarte'
Cc: Manuela Ferreira ext; odetel@gmail.com
Subject: LEMBRETE: auditorias 14 de março de 2018

Categories: auditorias da qualidade

Bom dia,
Lembro que as suas próximas auditorias se realizam no dia 14 de março de 2018.

Melhores cumprimentos/Best regards,

Luisa Cunha

Gabinete de Avaliação e Qualidade/Quality and Assessment Office
Instituto Politécnico de Viseu/Polytechnic Institute of Viseu
Av. Coronel José Maria Vale de Andrade - Campus Politécnico
3504-510 Viseu Portugal
+351 232 480 728

AUDITORIA#	DATA	DURAÇÃO	EQUIPA AUDITORA	AUDITADO(S)
01 SC	14/03/2018	01h 00m	daniel vasconcelos AC pedro duarte	gestora da qualidade
19 SC	14/03/2018	01h 00m	daniel vasconcelos AC pedro duarte	serviços de expediente e arquivo
26 SC	14/03/2018	01h 00m	daniel vasconcelos AC pedro duarte	serviços de recursos humanos (apoio a estudantes)
33 SC	14/03/2018	02h 30m	daniel vasconcelos AC pedro duarte	serviços de informática
59 SC	14/03/2018	01h 00m	daniel vasconcelos AC pedro duarte	gestora da qualidade
60 SC	14/03/2018	00h 30m	daniel vasconcelos AC pedro duarte	gestora da qualidade

Luisa Cunha

From: Daniel Vasconcelos [dvasconcelos@esev.ipv.pt]
Sent: 28 February 2018 11:17
To: Luisa Cunha; Ana Medeiros; Raquel Vaz; João Branco
Cc: Vítor Santos
Subject: Plano de Auditoria 14/03/2018
Attachments: 14032018.pdf

Categories: auditorias da qualidade

Exmos. Senhores

Junto se envia a V. Exas. o plano de auditoria a realizar no dia **14 de março de 2018**, no edifício dos Serviços Centrais do IPV.

Alguma dúvida não hesite em contactar.

Obrigado.

Com os melhores cumprimentos,



Daniel Pestana Vasconcelos

Técnico Superior

IPV - Escola Superior de Educação de Viseu

S. Financeiros | Aprovisionamento e Património

Rua Maximiano Aragão | 3504-501 Viseu

Telefone 232419027 | dvasconcelos@esev.ipv.pt



ÂMBITO DA AUDITORIA

Auditoria 1: planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade;
Auditoria 2: gestão dos serviços de suporte: apoio jurídico e gestão de reclamações;
Auditoria 3: serviços de recursos humanos (apoio a estudantes);
Auditoria 4: serviços de informática;
Auditoria 5: gestora da qualidade;
Auditoria 6: gestora da qualidade;

OBJETIVOS DA AUDITORIA

Avaliar a adequabilidade dos procedimentos, a eficácia dos processos e, quando aplicável, sugerir ações de melhoria.

LOCAL

Serviços Centrais do Instituto Politécnico de Viseu

CONSTITUIÇÃO DA EQUIPA AUDITORA

Daniel Pestana Vasconcelos (AC) – Vitor Santos

CRITÉRIOS DE AUDITORIA E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Procedimentos do Sistema da Qualidade; Referenciais da A3ES, Norma ISO 9001; Norma ISO 19011; Regulamentos internos e demais legislação aplicável.

MÉTODOS DE AUDITORIA

Condução de entrevistas; observação do trabalho realizado; recolha de dados através de amostragem

PLANO DA AUDITORIA

DATA	HORA	DURAÇÃO	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE
14/03/2018	09.00	00.30	reunião de abertura com equipa auditora, gestora da qualidade, Dra Luísa Cunha, Dra. Raquel Vaz, Dra. Ana Medeiros e Eng. João Branco.
14/03/2018	09.30	01.00	Verificação de processo no âmbito do manual de garantia da qualidade e respetivos anexos do manual de garantia da qualidade, planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade
14/03/2018	10.30	01.00	Verificação de processo no âmbito do apoio jurídico e gestão de reclamações, seleção, qualificação e avaliação de advogados contratados.
14/03/2018	11.30	01.00	Verificação de processo no âmbito de projetos informáticos, aplicações, rede e segurança de dados e apoio informático.
14/03/2018	14.00	01.30	Verificação de processo no âmbito de projetos informáticos, seguranças à informação do sistema informático, estrutura das pastas no sistema informático, criação, alteração ou remoção de utilizadores, critérios e prazos para os pedidos de apoio informático e cumprimento do regulamento para empréstimo de computador portátil
14/03/2018	15.30	01.00	Verificação de processo no âmbito do manual de garantia da qualidade e respetivos anexos do manual de garantia da qualidade, planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade
14/03/2018	16.30	00.30	Verificação de processo no âmbito das auditorias internas.
14/03/2018	17.00	00.30	reunião de encerramento com equipa auditora, gestora da qualidade, Dra Luísa Cunha, Dra. Raquel Vaz, Dra. Ana Medeiros e Eng. João Branco.

DATA PREVISTA PARA EMISSÃO DO RELATÓRIO

O relatório será remetido no prazo de 10 dias úteis após a realização da auditoria.

26/02/2018,

O Auditor Coordenador,


Daniel Pestana Vasconcelos

envio de relatório de auditoria de 14_03_2018

Daniel Vasconcelos <dvasconcelos@esev.ipv.pt>

Tue 27-Mar-18 16:48

To:Luisa Cunha <lcunha@sc.ipv.pt>;

Categories: auditorias

📎 2 attachments (915 KB)

imq1103pt_RELATÓRIO_14_03_2018.docx; imq1103pt_RELATÓRIO_14_03_2018.docx;

Estimada Luísa Cunha,

Junto remetemos relatório de auditoria de 14/03/2018.

Obrigado

Com os melhores cumprimentos,



Daniel Pestana Vasconcelos
Técnico Superior

IPV - Escola Superior de Educação de Viseu
S. Financeiros | Aprovisionamento e Património
Rua Maximiano Aragão | 3504-501 Viseu
Telefone 232419027 | dvasconcelos@esev.ipv.pt



DATA

14/03/2018

LOCAL

Serviços Centrais do Instituto Politécnico de Viseu

ÂMBITO

Auditoria 1: planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade;
Auditoria 2: gestão dos serviços de suporte: apoio jurídico e gestão de reclamações;
Auditoria 3: serviços de recursos humanos (apoio a estudantes);
Auditoria 4: serviços de informática;
Auditoria 5: não conformidades;
Auditoria 6: auditorias internas.

OBJETIVOS

Avaliar a adequabilidade dos procedimentos, a eficácia dos processos e, quando aplicável, sugerir ações de melhoria.

CRITÉRIOS E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Procedimentos do Sistema da Qualidade; Referenciais da A3ES, Norma ISO 9001; Norma ISO 19011; Regulamentos internos e demais legislação aplicável.

MÉTODOS

Condução de entrevistas; observação do trabalho realizado; recolha de dados através de amostragem

EQUIPA AUDITORA

Daniel Pestana Vasconcelos (AC) – Vitor Santos

PERITOS TÉCNICOS

Sem a presença de peritos técnicos.

COLABORADORES AUDITADOS

Luísa Cunha, Raquel Vaz, Isabel Cardoso, João Branco e José Soares

RESUMO

A auditoria iniciou-se com a reunião de abertura onde estiveram presentes a Gestora da Qualidade, Dra. Luísa Cunha, Diretora de Serviço, Dra. Raquel Vaz, Eng.º João Branco.
Foram enumerados pelo auditor coordenador os objetivos, os procedimentos a ter em conta e a metodologia a adoptar durante a auditoria.

PQ*01 planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade

Iniciou-se a verificação das oportunidades de melhoria identificadas na última auditoria.

As fases do procedimento do planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade foram evidenciadas, nomeadamente, os mapas de objetivos para 2018 definidos e aprovados pelo presidente em 02/03/2018 e ratificados em 02/03/2018, foi observado a existência do plano de ação, alinhamento dos objetivos e indicadores a cada processo, balanço da qualidade a aguardar reunião do Conselho para a Avaliação e Qualidade para a revisão do Sistema. A lista de assinaturas é a existente nos R.H.

Não havendo nada a referir.

PQ*10 não conformidades

Verificadas as oportunidades de melhoria identificadas na última auditoria.

No que concerne à gestão de não conformidades, não foi dada resposta à única não conformidade, pela equipa nomeada em d-se de auditoria. Foi considerada esta não conformidade como correcção que irá ser monitorizada durante o ano 2018.

Não havendo nada a referir.

PQ*11 auditorias internas

Verificadas as oportunidades de melhoria identificadas na última auditoria.

Foram observadas as fases do procedimento, programa de auditorias para 2018, aprovado em 31/01/2018 e a sua divulgação por email a 2/01/2017. Monitorização aprovada em 22/02/2018 mas ainda não divulgada, irá ser divulgada após ratificação em reunião do Conselho.

Não havendo nada a referir.

SPQ*05.01.01 apoio jurídico e gestão de reclamações

Verificadas as oportunidades de melhoria identificadas na última auditoria.
Foram verificados dois processos, um finalizado e outro concluído.

Processo completo, acumulação de funções de um docente da ESSV com o registo de entrada de 08/02/2018, processo reencaminhado do Administrador(Adm.) para o Departamento Jurídico (DJ) em 08/02/2018, com despacho do DJ para a DJ Dra. Paula Bettencourt em 14/02/2018, elaborada informação em 20/02/2018, com concordância do DJ em 20/02/2018, reencaminhado para despacho superior para autorização em 20/02/2018. Autorizado pelo Presidente do IPV em 21/02/2018. .Comunicado ao requerente em 22/02/2018 através de email. Cumpre os requisitos enunciados no procedimento.

Processo pendente, acumulação funções solicitado por um docente da ESTGV com o registo de entrada de 15/02/2018, processo reencaminhado do Administrador (Adm.) para o Departamento Jurídico (DJ) em 16/02/2018, elaboração do processo com o número 92 de 06/03/2018. Emitida a informação jurídica em 06/03/2018 e despachada para o Adm. em 06/03/2018. Comunicado ao requerente em 08/03/2018 por email da necessidade de informação adicional. Cumpre os requisitos enunciados no procedimento.

IO*05.01.01 seleção, qualificação e avaliação de advogados contratados para patrocínio judiciário.

Não existe matéria auditável para a seleção, qualificação e avaliação de advogados.
Não havendo nada a referir.

SPQ*05.02.08 emissão de cartas de curso

Foram verificados dois pedidos de carta de curso:

Aluno da ESTGV com o número mecanográfico 12924, solicitado em 10/08/2017. Recepcionada nos Serviços Académicos dos Serviços Centrais em 04/10/2017 e emitida em pela funcionária D. Cecília em 11/12/2017, conferida em 03/01/2018 pela funcionária D. Luísa. Comunicação por ao requerente por ofício em 29/01/2018.

Aluno da ESTGV com o número mecanográfico 13238, solicitado em 11/05/2017. Recepcionada nos Serviços Académicos dos Serviços Centrais em 22/05/2017 e emitida em pela funcionária D. Cecília em 11/12/2017, conferida em 03/01/2018 pela funcionária D. Luísa. Comunicação por ao requerente por ofício em 29/01/2018.

Não se observa o cumprimento do estipulado de ofícios enviados até 90 dias úteis após receção dos pedidos.

Não havendo nada a referir.

SPQ*05.05.01 projetos informáticos

A Equipa Auditadora questionou sobre a implementação das oportunidades de melhoria identificadas no Relatório de Auditoria anterior, revistas e aplicadas no subprocedimento.

Foi solicitado um processo de acordo de cooperação existente, e neste sentido, foi dito que o processo em cooperação existente é o "INTERAGE" veiculado entre o IPL, IPV e a FCT, o processo segue os requisitos enunciados no procedimento e encontra-se no Departamento Técnico para início de Concurso Público. Verificado também o cronograma. Previsão de fecho de processo até meados de outubro (15/10/2018).

Não havendo nada a referir.

SPQ*05.05.02 aplicações, rede e segurança de dados

Foram descritas algumas eventuais ocorrências de spam, comunicação/informação às escolas envolvidas por email para resolução interna.

Não havendo nada a referir.

SPQ*05.05.03 apoio informático

Foi verificada uma ocorrência da funcionária Ana Luísa em 12/03/2018, "problemas com terminal da garagem (não regista picagens", problema ainda em resolução com a empresa contratualizada. Base de dados devidamente atualizada (Help Desk).

Não havendo nada a referir.

IO*05.05.01 seguranças à informação do sistema informático

Segurança à Informação do Sistema Informático, cumpre os requisitos enunciados no procedimento.

Não havendo nada a referir.

IO*05.05.03 criação, alteração ou remoção de utilizadores

A Equipa Auditadora questionou sobre a implementação das oportunidades de melhoria identificadas no Relatório de Auditoria anterior, revistas e aplicadas no subprocedimento.

Foi observado a existência de pedidos enviados por email para remoção de utilizadores, porém sem anexo de ficheiro excel. Ficheiro este, que explana as associações de listas e/ou estrutura inserida.

Foi verificado um procedimento de pedido Wireless de uma aluna de Erasmus. Cumpre o procedimento.

Não havendo nada a referir.

REG*05.05.01 regulamento para empréstimo de computador portátil
Sem matéria auditável por não haver equipamentos para o efeito.

A auditoria decorreu com normalidade, não existem não conformidades.

A reunião de encerramento decorreu com a presença da Gestora da Qualidade, Dra. Luísa Cunha, Diretora de Serviços, Dra. Raquel Vaz e Eng.º João Branco. A equipa auditora agradece a colaboração, simpatia e disponibilidade de todos os envolvidos.

IMPLEMENTAÇÃO DE RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	ESTADO DA IMPLEMENTAÇÃO
ponderar a definição de critérios e competências para saber quem deve constar e quem deve ter acesso à preslist do ipv	A equipa auditora mantém a recomendação de melhoria.

NOTA: O acompanhamento das restantes recomendações foi verificado através da informação contante no balanço da qualidade de 2017

CONCLUSÕES

A EA considera-se satisfeita com os critérios da auditoria. Não houve lugar a qualquer opinião divergente entre a equipa auditora e os auditados.

RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

DESCRIÇÃO
A EA sugere a atualização/alteração da metodologia da estrutura das pastas e confirmação dos utilizadores associados na IQ*05.05.02PT.
A EA sugere aos SI o envio dos nomes constantes atualmente na PRESLIST aos Serviços de Recursos Humanos, para que a lista possa ser atualizada e aprovada superiormente

NÃO CONFORMIDADES

DESCRIÇÃO	GRAVIDADE*

* (M) maior (m) menor

23/03/2018,

O Auditor Coordenador,

Daniel Pestana Vasconcelos

auditorias 14 de março de 2018

Luisa Cunha

Thu 29-Mar-18 13:31

To: Raquel Vaz <rvaz@sc.ipv.pt>; João Miranda Branco <jbranco@sc.ipv.pt>;

Cc: Daniel Vasconcelos <dvasconcelos@esev.ipv.pt>; Vitor Santos <vsantos@sc.ipv.pt>; Manuela Ferreira <mmcferreira@gmail.com>; Odete Lopes <odetel@gmail.com>;

 1 attachments (73 KB)

relatório de auditoria 20180314.pdf;

Exmos Senhores,

Junto envio o relatório das auditorias realizadas no dia 14 de março de 2018.

Informo que poderão apresentar contraditório ao presente relatório até ao dia 5 de abril de 2018.

Lembro que, por decisão do Conselho para a Avaliação e Qualidade, devem planear (plano de ação), implementar e monitorizar ou, quando aplicável, justificar a não implementação das melhorias identificadas.

Melhores cumprimentos/Best regards,

luisa cunha

Gabinete de Avaliação e Qualidade/Quality and Assessment Office

Instituto Politécnico de Viseu/Polytechnic Institute of Viseu

Av. Coronel José Maria Vale de Andrade - Campus Politécnico

3504-510 Viseu Portugal

+351 232 480 728