

Luisa Cunha

From: Luisa Cunha
Sent: 14 February 2018 09:16
To: 'Daniel Vasconcelos'; 'Isabel Oliveira'
Cc: Manuela Ferreira ext; odetel@gmail.com
Subject: LEMBRETE: auditorias 15 de março de 2018

Categories: auditorias da qualidade

Bom dia,
Lembro que as suas próximas auditorias se realizam no dia 15 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)
20 SC	15/03/2018	01h 00m	daniel vasconcelos AC isabel oliveira	departamento jurídico
27 SAS	15/03/2018	01h 00m	daniel vasconcelos AC isabel oliveira	serviços de ação social
38 SP	15/03/2018	01h 00m	daniel vasconcelos AC isabel oliveira	serviços de psicologia
39 SC	15/03/2018	01h 30m	daniel vasconcelos AC isabel oliveira	serviços de relações externas
34 SC	15/03/2018	00h 30m	daniel vasconcelos AC isabel oliveira	serviços de comunicação, cultura e documentação
48 SC	15/03/2018	01h 00m	daniel vasconcelos AC isabel oliveira	serviços de comunicação, cultura e documentação
49 SC	15/03/2018	01h 00m	daniel vasconcelos AC isabel oliveira	serviços de comunicação, cultura e documentação

Luisa Cunha

From: Daniel Vasconcelos [dvasconcelos@esev.ipv.pt]
Sent: 28 February 2018 11:32
To: Luisa Cunha; Rosa Maria Rodrigues; maria j.. amante; Sandra Familiar; Paulo Medeiros
Cc: Isabel Soares Pinto Oliveira
Subject: Plano de Auditoria 15/03/2018
Attachments: 15032018.pdf

Categories: auditorias da qualidade

Exmos. Senhores

Junto se envia a V. Exas. o plano de auditoria a realizar no dia **15 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

Luisa Cunha

From: Daniel Vasconcelos [dvasconcelos@esev.ipv.pt]
Sent: 28 February 2018 16:22
To: Ana Medeiros
Cc: Luisa Cunha
Subject: FW: Plano de Auditoria 15/03/2018
Attachments: 15032018.pdf

Categories: auditorias da qualidade

Exmos. Senhores

Junto se envia a V. Exas. o plano de auditoria a realizar no dia **15 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: serviços de expediente e arquivo;
Auditoria 2: gestão dos serviços de suporte: ação social;
Auditoria 3: gestão dos serviços de suporte: psicologia;
Auditoria 4: gestão da cooperação internacional;
Auditoria 5: atividades desenvolvidas com e para o exterior – divulgação, imagem, orientação vocacional e comunicação;
Auditoria 6: atividades desenvolvidas com e para o exterior – eventos e espaços;

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) – Isabel Oliveira

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
15/03/2018	09.00	00.30	reunião de abertura com equipa auditora, gestora da qualidade, Dra Luísa Cunha, Dra. Ana Medeiros, Dra. Rosa Rodrigues, Professora Maria João Amante, Dra. Sandra Familiar, Dr. Paulo Medeiros.
15/03/2018	09.30	01.00	Verificação de processo no âmbito da gestão dos serviços de suporte, expediente e arquivo.
15/03/2018	10.30	01.00	Verificação de processo no âmbito da atribuição de apoio social, recurso à atribuição de apoio social, alojamento, venda de senhas para fruição de serviços, serviços de medicina.
15/03/2018	11.30	01.00	Verificação de processo no âmbito de serviços de psicologia.
15/03/2018	14.00	01.30	Verificação de processo no âmbito de processos de formação de parcerias, candidaturas e projetos de apoio à internacionalização, mobilidade de estudantes, diplomados, docentes, não docentes – enviados, mobilidade de estudantes, diplomados, docentes, não docentes – recebidos, mobilidade ao abrigo de protocolos de cooperação internacional – enviados e mobilidade ao abrigo de protocolos de cooperação internacional – recebidos.
15/03/2018	15.30	01.30	Verificação de processo no âmbito da divulgação e imagem, orientação vocacional, revista politécnica e instruções para a orientação vocacional.
15/03/2018	16.30	01.00	Verificação de processo no âmbito de realização de eventos, de ações de formação ou de cursos breves, cedência de espaços e regulamento para cedência de espaços dos serviços centrais e anexo.
15/03/2018	17.30	00.30	reunião de encerramento com equipa auditora, gestora da qualidade, Dra Luísa Cunha, Dra. Ana Medeiros, Dra. Rosa Rodrigues, Professora Maria João Amante, Dra. Sandra Familiar, Dr. Paulo Medeiros.

DATA PREVISTA PARA EMISSÃO DO RELATÓRIO

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

27/02/2018,

O Auditor Coordenador,


Daniel Pestana Vasconcelos

envio de relatório de auditoria de 15_03_2018

Daniel Vasconcelos <dvasconcelos@esev.ipv.pt>

Wed 28-Mar-18 09:46

Inbox

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

Categories: auditorias

📎 2 attachments (866 KB)

15 03 2018.pdf; imq1103pt_RELATÓRIO_15_03_2018.docx;

Estimada Luísa Cunha,

Junto remetemos relatório de auditoria de 15/03/2018.

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

15/03/2018

LOCAL

Serviços Centrais do Instituto Politécnico de Viseu

ÂMBITO

Auditoria 1: serviços de expediente e arquivo;
Auditoria 2: gestão dos serviços de suporte: ação social;
Auditoria 3: gestão dos serviços de suporte: psicologia;
Auditoria 4: gestão da cooperação internacional;
Auditoria 5: atividades desenvolvidas com e para o exterior – divulgação, imagem, orientação vocacional e comunicação;
Auditoria 6: atividades desenvolvidas com e para o exterior – eventos e espaços;

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) – Isabel Oliveira

PERITOS TÉCNICOS

Sem a presença de peritos técnicos.

COLABORADORES AUDITADOS

Luísa Cunha, Ana Medeiros, Rosa Rodrigues, Paulo Medeiros, Maria João Amante e Sandra Familiar.

RESUMO

A auditoria iniciou-se com a reunião de abertura onde estiveram presentes a Gestora da Qualidade, Dra. Luísa Cunha, Diretoras de Serviço, Dra. Ana Medeiros, e Administradora do SAS, Dra. Rosa Rodrigues. Foram enumerados pelo auditor coordenador os objetivos, os procedimentos a ter em conta e a metodologia a adotar durante a auditoria.

Atividades dos Serviços de Expediente e Arquivo

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

Em seguida, a equipa auditora solicitou a presença de um representante dos Serviços de Expediente e Arquivo para se pronunciar sobre as atividades dos serviços.

Verificou-se o desenho do manual de procedimentos em fase de conclusão.

SPO*05.03.05 consultas de psicologia e de medicina

Foi verificado a agenda com as marcações de consultas de medicina efetuadas até à 1.ª semana de março de 2018. Nada a referir

Serviços de Psicologia

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

Não foi apresentada proposta de procedimentos mencionada na auditoria anterior de 20/03/2017.

Sem matéria auditável.

SPQ*05.03.01 atribuição de apoio social

Verificado um processo de atribuição de apoio social (bolsa) do aluno com número mecanográfico 16034 da ESTGV, e posterior verificação na plataforma SICABE.

Cumprir os requisitos do procedimento.

SPQ*05.03.02 recurso à atribuição de apoio social

Verificado um processo de recurso hierárquico de apoio social (bolsa) do aluno com número mecanográfico 3201 da ESAV.

Cumprir os requisitos do procedimento.

SPQ*05.03.03 alojamento

Verificado edital de candidatura e bolsa de estudo em <http://www.ipv.pt/sas/>.

Verificado um processo de candidatura a alojamento do aluno com o número mecanográfico 3965 da ESSV, para o presente ano letivo 2017/2018.

Cumprir todos os requisitos do procedimento.

SPQ*05.03.04 venda de senhas para fruição de serviços.

Foram verificados os mapas de venda de senhas para lavandaria das residências de estudantes, instalações desportivas, cartão chave, bem como dos bares e refeitórios das diferentes unidades orgânicas e serviços centrais.

Verificado o cumprimento e conformidade dos procedimentos, nada a referir.

PQ*06 gestão da cooperação internacional

SPQ*06.01 processos de formação de parcerias

Foi verificado um processo de acordo de parceria com a instituição Technological Educational Institute of Thessaly, Grécia para o curso TD Mobiliário, remetido a 15/02/2017 da ESTGV às Relações Externas em 19/02/2018, que remeteram informação ao Presidente do IPV para autorização, e que foi autorizado em 21/02/2018. Enviado o acordo à Instituição parceira em a documentação para para celebração da parceria.

O processo está bem estruturado. Nada a referir.

SPQ*06.02 candidaturas e projetos de apoio à internacionalização

Foi analisado um processo originado pela ESSV, relativo à participação num projeto Erasmus+ de uma aluna a frequentar a licenciatura de enfermagem, seguindo todos os requisitos do procedimento.

O processo está bem estruturado. Nada a referir.

SPQ*06.03 mobilidade de estudantes, diplomados, docentes e não docentes – enviados

Foi verificado o pedido de abertura de candidaturas – programa Erasmus+ - mobilidade de estudantes 2017/18, de 07/02/2017 com o registo de entrada número 789 e autorizado pelo Presidente do IPV a 09/02/2017.

A divulgação é feita através de contactos dos coordenadores académicos e envio de panfletos. Os critérios e seleção de candidatos é efetuado nas Unidades Orgânicas através das escolas, previamente fixados.

SPQ*06.04 mobilidade de estudantes, diplomados, docentes e não docentes – recebidos

Programar nova auditoria a combinar com os Serviços e Gestora da Qualidade.

PQ*09 atividades desenvolvidas com e para o exterior

Começou a equipa auditora por verificar o estado de implementação das oportunidades de melhoria identificadas na última auditoria.

SPQ*09.02 divulgação e imagem

Foi verificado um pedido do Centro de Estudos Ibéricos datado de 05/02/2018 com entrada nos serviços de expediente e arquivo a 09/02/2018 com despacho em 12/02/2018, arquivado e divulgado em 14/02/2018.

Evidenciado o cumprimento do procedimento.

SPQ*09.03 orientação vocacional

Foi verificada a informação dos XV Dias Aberto do IPV para 2018 de 11/12/2018 com despacho autorizador a 13/12/2017 do Presidente do IPV.

Evidenciado o cumprimento do procedimento.

SPQ*09.04 revista politécnica

Programar nova auditoria a combinar com os Serviços e Gestora da Qualidade.

SPQ*09.05 realização de eventos, de ações de formação ou de cursos breves**SPQ*09.06 cedência de espaços**

Cedência de espaços sem custos.

Foi verificado um pedido para a Aula Magna de 23/02/2018 com entrada dos Serviços de Expediente a 23/02/2018, despacho para os Serviços de Contabilidade para cabimentação a 26/02/2018. Autorizado a 06/03/2018 e comunicado por email a 07/03/2018. Não existe evidência da confirmação por parte do interessado.

Cedência de espaços com custos.

Foi verificado um pedido para a Aula Magna de 28/12/2017 com entrada dos Serviços de Expediente a 02/01/2018, despacho para cabimentação para os Serviços de Contabilidade em 03/01/2018. Autorizado a 05/01/2018 e foram comunicados por telefone os custos associados e a disponibilidade em 05/01/2018. Envio de fatura em 28/02/2018 por email. Receção do comprovativo de pagamento a 07/03/2018 também por email e envio de recibo SC/4 de 08/03/2018.

Evidenciado o cumprimento do procedimento.

A auditoria decorreu com normalidade, não existem não conformidades.

A reunião de encerramento decorreu com a presença da Gestora da Qualidade, Dra. Luísa Cunha, da Diretora de Serviços, Dra. Ana Medeiros, da Administradora dos SAS, Dra Rosa Rodrigues, do responsável pelos Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação, Dr. Paulo Medeiros e da responsável pelos Serviços de Relações Externas, Dra. Sandra Familiar.

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

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 que seja apresentada uma proposta de indicadores para medir a eficácia dos serviços de expediente e arquivo para o manual de indicadores.

NÃO CONFORMIDADES**DESCRIÇÃO****GRAVIDADE***

DESCRIÇÃO	GRAVIDADE*

* (M) maior (m) menor

23/03/2018,

O Auditor Coordenador,

Daniel Pestana Vasconcelos

auditorias 15 de março de 2018

Luisa Cunha

Thu 29-Mar-18 14:27

To: Ana Medeiros <amedeiros@sc.ipv.pt>; Rosa Rodrigues <rmrodrigues@sc.ipv.pt>; Sandra Familiar <sfamiliar@sc.ipv.pt>;
majoa@esev.ipv.pt <majoa@esev.ipv.pt>; Paulo Medeiros <pmedeiros@sc.ipv.pt>;

Cc: Daniel Vasconcelos <dvasconcelos@esev.ipv.pt>; Isabel Oliveira <ioliveira@estgl.ipv.pt>; Manuela Ferreira
<mmcferreira@gmail.com>; Odete Lopes <odetel@gmail.com>;

 1 attachments (68 KB)

relatório de auditoria 20180315.pdf;

Exmos Senhores,

Junto envio o relatório das auditorias realizadas no dia 15 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