

LEMBRETE - próxima auditoria

Luisa Oliveira e Cunha

Mon 16-Apr-18 09:14

To:Nuno Borges <nborges@estgl.ipv.pt>; José Lapa <jlapa@estv.ipv.pt>;

Cc:Manuela Ferreira <mmcferreira@gmail.com>; Odete Lopes <odetel@gmail.com>;

Categories: auditorias

22 ESEV	21/05/2018	03h 30m	nuno borges AC josé lapa	serviços académicos
29 ESEV	21/05/2018	02h 30m	nuno borges AC josé lapa	serviços de documentação

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

Plano de auditoria no âmbito da gestão dos serviços de suporte: académicos- 21 de maio 2018

Nuno Borges <nborges@estgl.ipv.pt>

Fri 04-May-18 15:38

To:Luisa Oliveira e Cunha <lcunha@sc.ipv.pt>; jpbalula@esev.ipv.pt <jpbalula@esev.ipv.pt>; sl@esev.ipv.pt <sl@esev.ipv.pt>; jlapa@estv.ipv.pt <jlapa@estv.ipv.pt>;

Categories: auditorias

 1 attachments (80 KB)

ESEV - PlanoAud_Gestão dos serviços de suporte_ Académicos.pdf;

Exm^o(a)s Senhores(as)

No seguimento da auditoria a realizar a 21 de maio de 2018, no âmbito da gestão dos serviços de suporte: académicos, da Escola Superior de Educação de Viseu, envio em anexo o respetivo plano.

Com os meus melhores cumprimentos,
O auditor coordenador,
Nuno Borges



DATA

21/05/2018

LOCAL

ESEV – Escola Superior de Educação de Viseu

ÂMBITO

Avaliar e verificar a conformidade dos subprocedimentos e instruções de trabalho no âmbito da **gestão dos serviços de suporte: académicos**, abaixo identificados no plano de auditoria.

OBJETIVOS

Avaliar a adequabilidade e a eficácia de subprocedimentos e instruções.

CRITÉRIOS

Procedimentos do Sistema Interno de Garantia da Qualidade; referenciais A3ES; NP EN ISO 9001:2015; NP EN ISO 19011:2012 e demais legislação aplicável.

MÉTODOS

Revisão e verificação de documentação relativa a processos, com participação de auditados.

EQUIPA AUDITORA

Nuno Borges
José Lapa

PLANO

HORA	ATIVIDADE
09:20h	Reunião de abertura
	Verificar alguns dos processos e regulamentos no âmbito da gestão dos serviços de suporte: académicos
	<ul style="list-style-type: none">• SPQ*05.02.01 candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas• SPQ*05.02.02 candidatura à realização de provas dos maiores de 23• SPQ*05.02.03 candidatura a reingresso ou a mudança de par instituição/curso• SPQ*05.02.04 candidatura a concursos especiais• SPQ*05.02.05 candidatura a curso técnico superior profissional• SPQ*05.02.06 candidatura a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado
09:45h	<ul style="list-style-type: none">• SPQ*05.02.07 emissão de documentos académicos• SPQ*05.02.09 inscrição em regime de tempo parcial• SPQ*05.02.10 matrícula dos estudantes erasmus• SPQ*05.02.11 anulação de matrícula ou de inscrição em unidades curriculares• SPQ*05.02.12 retorno após prescrição• SPQ*05.02.13 concessão de estatuto especial• SPQ*05.02.14 creditação• SPQ*05.02.15 reembolso de valores• SPQ*05.02.16 defesa de dissertação, projeto ou relatório final de estágio - 2º ciclo• SPQ*05.02.17 submissão de informações para emissão do suplemento ao diploma

-
- SPQ*05.02.18 cobrança propinas, taxas, emolumentos, multas, juros e outras penalidades
- SPQ*05.02.19 candidatura a concurso especial dos estudantes internacionais
-

DATA PREVISTA PARA EMISSÃO DO RELATÓRIO

04/06/2018

04/06/2018,

o auditor coordenador,

Nuno Borges

Plano de auditoria no âmbito da gestão dos serviços de suporte: documentação - 21 de maio 2018

Nuno Borges <nborges@estgl.ipv.pt>

Fri 04-May-18 15:41

To:Luisa Oliveira e Cunha <lcunha@sc.ipv.pt>; jpbalula@esev.ipv.pt <jpbalula@esev.ipv.pt>; jlapa@estv.ipv.pt <jlapa@estv.ipv.pt>; mabrant@esev.ipv.pt <mabrant@esev.ipv.pt>;

Categories: auditorias

 1 attachments (75 KB)

ESEV - PlanoAud_Gestão dos serviços de Suporte_ Documentação.pdf;

Exm^o(a)s Senhores(as)

No seguimento da auditoria a realizar a 21 de maio de 2018, no âmbito da gestão dos serviços de suporte: documentação, da Escola Superior de Educação de Viseu, envio em anexo o respetivo plano.

Com os meus melhores cumprimentos,
O auditor coordenador,
Nuno Borges



DATA

21/05/2018

LOCAL

ESEV – Escola Superior de Educação de Viseu

ÂMBITO

Avaliar e verificar a conformidade dos subprocedimentos e instruções de trabalho no âmbito da **gestão dos serviços de suporte: documentação**, abaixo identificados no plano de auditoria.

OBJETIVOS

Avaliar a adequabilidade e a eficácia de subprocedimentos e instruções.

CRITÉRIOS

Procedimentos do Sistema Interno de Garantia da Qualidade; referenciais A3ES; NP EN ISO 9001:2015; NP EN ISO 19011:2012 e demais legislação aplicável.

MÉTODOS

Revisão e verificação de documentação relativa a processos, com participação de auditados.

EQUIPA AUDITORA

Nuno Borges
José Lapa

PLANO

HORA	ATIVIDADE
09:20h	Reunião de abertura
	Verificar processos e regulamentos no âmbito da gestão dos serviços de suporte: documentação
14:15h	<ul style="list-style-type: none">• SPQ*05.04.01 disponibilização de nova bibliografia• SPQ*05.04.02 realização de pesquisa bibliográfica• SPQ*05.04.03 consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia• SPQ*05.04.04 validação de metadados no repositório digital• REG*05.04.01 regulamento da rede de bibliotecas
16:30h	Reunião de encerramento

DATA PREVISTA PARA EMISSÃO DO RELATÓRIO

04/06/2018

04/06/2018,

o auditor coordenador,

Nuno Borges

Relatórios de auditoria - ESEV - 21/05/2018

Nuno Borges <nborges@estgl.ipv.pt>

Mon 04-Jun-18 11:47

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

Cc:jlapa@estv.ipv.pt <jlapa@estv.ipv.pt>;

 2 attachments (118 KB)

Relatório ESEV - Gestão dos serviços de suporte_ Académicos 4jun18.docx; Relatório ESEV - Gestão dos serviços de suporte_ Documentação 4jun2018.docx;

Boa tarde, Dr^a. Luísa

Junto envio em anexo os relatórios das auditorias à Gestão dos Serviços de Suporte dos Serviços Académicos e Documentação, realizadas na ESEV, no dia 21/05/2018.
Votos de rápidas melhoras.

Com os melhores cumprimentos

Nuno Borges

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego



DATA

21/05/2018

LOCAL

ESEV – Escola Superior de Educação de Viseu

ÂMBITO

Avaliar e verificar a conformidade dos procedimentos e instruções de trabalho no âmbito da **gestão dos serviços de suporte: académicos**.

OBJETIVOS

- Avaliar a adequabilidade e a eficácia dos procedimentos e instruções a seguir identificados: SPQ*05.02.02 candidatura à realização de provas dos maiores de 23; SPQ*05.02.11 anulação de matrícula ou de inscrição em unidades; SPQ*05.02.07 emissão de documentos académicos; SPQ*05.02.09 inscrição em regime de tempo parcial; SPQ*05.02.19 candidatura a concurso especial dos estudantes internacionais.

CRITÉRIOS

Procedimentos do Sistema Interno de Garantia da Qualidade; referenciais A3ES; NP EN ISO 9001:2015; NP EN ISO 19011:2012 e demais legislação aplicável.

MÉTODOS

Revisão e verificação de documentação relativa a processos, com participação de auditados.

EQUIPA AUDITORA

Nuno Borges
José Lapa

COLABORADORES AUDITADOS

NOME

FUNÇÃO

Sónia Lopes

Responsável pelos Serviços Académicos da ESEV

RESUMO

A auditoria teve início pelas 9:15h com a reunião de abertura nas instalações da ESEV com a presença, para além da equipa auditora, do presidente da ESEV e as responsáveis pelos processos.

Foram verificados os seguintes procedimentos:

procedimentos de trabalho	descrição
SPQ*05.02.02 candidatura à realização de provas dos maiores de 23	Verificou-se a candidatura à realização de provas de maiores de 23 anos para o ano letivo 2018/2019 de um processo recebido, em 05/03/2018, de Catarina Sacramento. O processo até ao momento (uma vez que o período de candidatura ainda está a decorrer) estava bem instruído, sendo que as fases estavam a decorrer conforme previsto no edital afixado em 29/01/2018. Foi verificado que o edital só contempla uma lista de candidatos inscritos, não prevendo uma lista provisória e uma definitiva de admissão/exclusão de candidatos, conforme prevê o procedimento.

SPQ*05.02.11 anulação de matrícula ou de inscrição em unidades	A equipa auditora verificou dois processos de anulação de matrícula, tendo concluído que ambos os processos estavam em conformidade. O pedido de anulação de matrícula do aluno Ângelo Costa, foi efetuado em 03/05/2018, autorizado pelo presidente da ESEV em 4/05/2018, tinha a propina regularizada e era aluno "não bolseiro". O aluno foi notificado via email da autorização da anulação.
SPQ*05.02.07 emissão de documentos académicos	Verificámos o pedido de diploma e de certidão discriminativa da aluna Diana Couto, solicitado em 03/05/2018. O referido processo estava em conformidade com o descrito no procedimento e devidamente evidenciado.
SPQ*05.02.09 inscrição em regime de tempo parcial	Verificámos que o processo do aluno Manuel Ferreira, que efetuou o pedido em 10/01/2018, estava em conformidade com o descrito no procedimento.
SPQ*05.02.19 candidatura a concurso especial dos estudantes internacionais	Verificámos o processo do concurso especial para estudantes internacionais para o ano letivo 2018/2019, da candidata brasileira, Carolina Santos. A candidatura foi efetuada em 11/04/2018, a aluna foi colocada em 27/04/2018, tendo realizado a matrícula e pago a 1ª prestação de propinas, seguro escolar e inscrição. Também foi emitida à aluna a carta de aceitação. O procedimento está conforme.

A equipa auditora declara e garante a confidencialidade dos conteúdos auditados.

resumo do processo de auditoria, incluindo constatações da auditoria e as correspondentes evidências, quaisquer obstáculos encontrados suscetíveis de diminuir a fiabilidade das conclusões da auditoria, quaisquer áreas no âmbito da auditoria que não tenham sido cobertas, confirmação da consecução dos objetivos da auditoria, declaração sobre a confidencialidade dos conteúdos

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?		AÇÃO EFICAZ?	
Que, no âmbito dos concursos especiais, se preveja a elaboração das listas provisória e definitiva de admitidos/excluídos e que essa previsão conste do respetivo edital, de acordo com o procedimento descrito SPQ*05.02.04	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>
Que se repense a designação das listas no âmbito dos vários processos de candidatura (admitidos/excluídos, seriados/colocados) com vista à respetiva uniformização	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO

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

CONCLUSÕES

A equipa auditora conclui que os procedimentos estão a ser cumpridos e declara-se satisfeita com a auditoria, mantendo as ações de melhoria definidas na auditoria anterior.
Para o bom decurso dos trabalhos contribuíram a colaboração e o envolvimento da Presidência da ESEV e da coordenadora dos Serviços Académicos.
Na reunião de encerramento estiveram presentes os colaboradores responsáveis pelos processos auditados e o presidente da ESEV.
A equipa auditora agradece a simpatia e o bom acolhimento da presidência da ESEV e de todos os colaboradores contactados.

resumo com as conclusões da auditoria e as principais constatações que as suportam, incluindo uma declaração sobre o grau de satisfação dos critérios da auditoria, quaisquer opiniões divergentes não resolvidas entre a equipa auditora e o auditado

04/06/2018,
o auditor coordenador,

Nuno Borges

**DATA**

21/05/2018

LOCAL

ESEV – Escola Superior de Educação de Viseu

ÂMBITO

Avaliar e verificar a conformidade dos procedimentos e instruções de trabalho no âmbito da **gestão dos serviços de suporte: documentação**.

OBJETIVOS

Avaliar e verificar a conformidade dos subprocedimentos e regulamento a seguir identificados: spq*05.04.01 disponibilização de nova bibliografia; spq*05.04.02 realização de pesquisa bibliográfica; spq*05.04.03 consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia; spq*05.04.04 validação de metadados no repositório digital do instituto politécnico de viseu; reg*05.04.01 regulamento da rede de bibliotecas.

CRITÉRIOS

Procedimentos do Sistema Interno de Garantia da Qualidade; referenciais A3ES; NP EN ISO 9001:2015; NP EN ISO 19011:2012 e demais legislação aplicável.

MÉTODOS

Revisão e verificação de documentação relativa a processos, com participação de auditados.

EQUIPA AUDITORA

Nuno Borges
José Lapa

COLABORADORES AUDITADOS

NOME	FUNÇÃO
Ascensão Abrantes	Responsável pelos Serviços Documentação da ESEV
Carla Alves	Serviços Documentação da ESEV
Ângelo Fonseca	Serviços Documentação da ESEV

RESUMO

A auditoria teve início pelas 9:15h com a reunião de abertura nas instalações da ESEV com a presença, para além da equipa auditora, do presidente da ESEV - Doutor João Paulo Balula, da responsável dos Serviços Académicos – Dr^a. Sónia Lopes, não tendo sido possível estar presente a coordenadora da Biblioteca, Dr^a Ascensão Abrantes.

A auditoria prosseguiu pelas 14:15h no Centro de Documentação/Biblioteca com a colaboração da Dr^a Ascensão Abrantes. Para o bom decurso dos trabalhos contribuíram a colaboração dos colaboradores contactados.

Dos processos auditados resultaram as seguintes evidências:

procedimentos de trabalho	descrição
spq*05.04.01 disponibilização de nova bibliografia	<p>Verificou-se um pedido de aquisição de 3 livros, sugerido por email pela docente Filomena Sobral, tendo sido solicitados 3 orçamentos e, enviado o processo ao aprovisionamento. Constatou-se que foi efetuada a requisição interna de necessidade, devidamente assinada pelo docente requisitante.</p> <p>Os livros foram rececionados pelo CEDOC, tendo sido validada a fatura. Os livros encontravam-se registados, carimbados, magnitizados e catologados. A aquisição de novas obras é divulgada nos escaparates da biblioteca e na newsletter, via email. A docente também foi informada.</p> <p>O Procedimento está conforme.</p>

spq*05.04.02 realização de pesquisa bibliográfica	A equipa auditora constatou não existir matéria auditável.
spq*05.04.03 consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia	A equipa auditora verificou no sistema informático de gestão bibliográfica, o cumprimento das atividades descritas no procedimento e registou as seguintes evidências: Foi verificado um pedido de empréstimo, da aluna Adriana Silveira, efetuado em 21/05/2018. O controlo dos prazos e envio de notificações de aviso é feito pelo sistema informático. O Procedimento está conforme.
spq*05.04.04 validação de metadados no repositório digital	A equipa auditora verificou o cumprimento das atividades descritas no procedimento, através do acesso ao administrador do sistema e à plataforma do Repositório do IPV, tendo sido explicado o funcionamento do mesmo. O procedimento está conforme.

A equipa auditora declara e garante a confidencialidade dos conteúdos auditados.

resumo do processo de auditoria, incluindo constatações da auditoria e as correspondentes evidências, quaisquer obstáculos encontrados suscetíveis de diminuir a fiabilidade das conclusões da auditoria, quaisquer áreas no âmbito da auditoria que não tenham sido cobertas, confirmação da consecução dos objetivos da auditoria, declaração sobre a confidencialidade dos conteúdos

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?		AÇÃO EFICAZ?	
Que, no âmbito do procedimento de empréstimo domiciliário, se avalie a possibilidade e utilidade de evidenciar as situações em que, num determinado momento, a entrega da obra se encontra fora de prazo	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
Que se pondere a alteração no procedimento spq*05.04.04, de forma a permitir que a validação prévia descrita no ponto 1 seja feita pelo gestor/administrador e não só pelo administrador, de forma a adequá-la às realidades das várias escolas	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO

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

CONCLUSÕES

A equipa auditora conclui que os procedimentos estão a ser cumpridos e declara-se satisfeita com o resultado da auditoria. Para o bom decurso dos trabalhos contribuíram a colaboração e o envolvimento da Presidência da ESEV e da coordenadora da Biblioteca.

Na reunião de encerramento estiveram presentes os colaboradores responsáveis pelos processos auditados e o presidente da ESEV.

A equipa auditora agradece a simpatia e o bom acolhimento da presidência da ESEV e de todos os colaboradores contactados.

resumo com as conclusões da auditoria e as principais constatações que as suportam, incluindo uma declaração sobre o grau de satisfação dos critérios da auditoria, quaisquer opiniões divergentes não resolvidas entre a equipa auditora e o auditado

04/06/2018,

o auditor coordenador,

Nuno Borges

Fw: relatório de auditoria Serviços Académicos ESEV 21 de maio de 2018

Luisa Oliveira e Cunha

Mon 03-Sep-18 12:35

To:Nuno Borges <nborges@estgl.ipv.pt>; jlapa@estgv.ipv.pt <jlapa@estgv.ipv.pt>;

 1 attachments (131 KB)

relatório de auditoria sac ESEV 20180521.pdf;

Exmos Senhores,
Reencaminho para conhecimento.

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

From: Luisa Oliveira e Cunha
Sent: Monday, September 3, 2018 09:49
To: João Paulo Balula; sl@esev.ipv.pt
Cc: Manuela Ferreira; Odete Lopes
Subject: relatório de auditoria Serviços Académicos ESEV 21 de maio de 2018

Exmos Senhores,

Junto envio o relatório da auditoria realizada no dia 21 de maio de 2018.
Informo que poderão apresentar contraditório ao presente relatório até ao dia 10 de setembro de 2018.

Lembro que, por decisão do Conselho para a Avaliação e Qualidade, devem planear (imq*10.01 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

Fw: relatório de auditoria Serviços de Documentação ESEV 21 de maio de 2018

Mon 03-Sep-18 12:35

To:Nuno Borges <nborges@estgl.ipv.pt>; jlapa@estgv.ipv.pt <jlapa@estgv.ipv.pt>;

📎 1 attachments (130 KB)

relatório de auditoria sd ESEV 20180521.pdf;

Exmos Senhores,
Reencaminho para conhecimento.

Melhores cumprimentos/Best regards,
lúisa 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

From: Luisa Oliveira e Cunha
Sent: Monday, September 3, 2018 09:49
To: João Paulo Balula; Ascensão Abrantes
Cc: Manuela Ferreira; Odete Lopes
Subject: relatório de auditoria Serviços de Documentação ESEV 21 de maio de 2018

Exmos Senhores,

Junto envio o relatório da auditoria realizada no dia 21 de maio de 2018.
Informo que poderão apresentar contraditório ao presente relatório até ao dia 10 de setembro de 2018.

Lembro que, por decisão do Conselho para a Avaliação e Qualidade, devem planear (imq*10.01 plano de ação), implementar e monitorizar ou, quando aplicável, justificar a não implementação das melhorias identificadas.

Melhores cumprimentos/Best regards,
lúisa 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