

Luisa Cunha

From: Luisa Cunha
Sent: 26 November 2018 09:12
To: Paula Bettencourt; Emília Coutinho; Odete Amaral
Subject: LEMBRETE: auditorias
Attachments: programa de auditorias 2018 v01 .pdf

Categories: auditorias
Tracking: **Recipient** **Delivery** **Read**
Paula Bettencourt Delivered: 26/11/2018 09:12 Read: 26/11/2018 10:05
Emília Coutinho
Odete Amaral

From: Luisa Cunha
Sent: 29 October 2018 17:15
To: Paula Bettencourt
Cc: Emília Coutinho; Odete Amaral
Subject: LEMBRETE: auditorias

auditoria	data	duração	equipa auditora	auditados
			Paula Bettencourt AC	
05 ESTGV	10/12/2018	03h 30m	Emília Coutinho	Órgãos de Gestão
			Odete Amaral	Docentes
			Paula Bettencourt AC	
43 ESTGV	10/12/2018	03h 30m	Emília Coutinho	Órgãos de Gestão
			Odete Amaral	Docentes

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

Luisa Cunha

From: Paula Bettencourt
Sent: 26 November 2018 16:27
To: pmendes@estv.ipv.pt; jvinhas@estv.ipv.pt; isabelduarte@estv.ipv.pt; ventura@estgv.ipv.pt
Cc: Luisa Cunha; Emilia Coutinho; Emilia Coutinho
Subject: Plano de Auditoria Oferta e Atividade Formativa- Dia 10.12.2018-
Attachments: PA ESTGV 2018 oferta formativa.docx
Categories: auditorias

Pedindo desculpas pelo lapso junto se envia o anexo que não acompanhou o primeiro email.

Paula Bettencourt
Jurista
Departamento Jurídico



De: Paula Bettencourt
Enviado: 26 de novembro de 2018 15:41
Para: pmendes@estv.ipv.pt; jvinhas@estv.ipv.pt; isabelduarte@estv.ipv.pt; ventura@estgv.ipv.pt
Cc: Luisa Cunha; Emilia Coutinho; odetea
Assunto: Plano de Auditoria Oferta e Atividade Formativa- Dia 10.12.2018

Exmo(a)s Senhora(a)s

Serve o presente para comunicar o plano de Auditoria em anexo, para os devidos efeitos e caso assim o entendam, propostas que considerem oportunas.

Mais agradeço que alguns docentes e alunos sejam informados da realização da mesma e se possível, tenham disponibilidade para durante a manhã do dia 10.12.2018, colaborarem com a sua audição no âmbito do mesmo.

Paula Bettencourt
Jurista
Departamento Jurídico



DATA

10 de Dezembro de 2018

LOCAL

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu.

ÂMBITO

pq*07 gestão das atividades formativas
spq*02.01 revisão periódica de cursos, spq*02.02 criação, suspensão ou extinção de cursos, spq*02.03 alteração de curso

OBJETIVOS Confirmar o cumprimento de requisitos legais aplicáveis. Avaliar a adequabilidade e a eficácia de procedimentos. Avaliar por amostragem os serviços prestados. Avaliar o grau de satisfação de estudantes e de clientes. Rever o resultados de auditorias anteriores. Registrar boas práticas. Propor ações de melhoria.

CRITÉRIOS

Manual de Garantia da Qualidade. Manual de Auditoria (A3ES). Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos (ISO 9001). Linhas de Orientação para Auditorias a Sistemas de Gestão (ISO 19011). 02.04.05 European Standards and Guidelines (ESG). 02.04.06. Regulamentos e demais legislação aplicável

MÉTODOS

Condução de entrevistas. Observação do trabalho realizado. Preenchimento de listas de verificação (com ou sem a participação do auditado). Preenchimento de questionários (com ou sem a participação do auditado). Condução de revisões à documentação (com ou sem a participação do auditado). Recolha de dados através de amostragem

EQUIPA AUDITORA

Paula Bettencourt- auditora coordenadora
Emilia Coutinho
Odete Amaral

PLANO

HORA	ATIVIDADE
9h15m	Reunião de abertura
9h30m	Verificação de processos no âmbito do pq*07 - gestão das atividades formativas
12h30m	Pausa para Almoço
14h15m	Verificação de processos no âmbito do spq*02.01 revisão periódica de cursos, spq*02.02 criação, suspensão ou extinção de cursos, spq*02.03 alteração de curso
17h:30	Reunião de encerramento

DATA PREVISTA PARA EMISSÃO DO RELATÓRIO

10 dias úteis após a realização da auditoria.

26/11/2018.

A auditora coordenadora,

Paula Bettencourt

Luisa Cunha

From: Paula Bettencourt
Sent: 20 December 2018 12:43
To: Luisa Cunha
Cc: Emilia Coutinho; Odete Amaral
Subject: Envio de Relatório de Auditoria- ESTGV- 10.12.2018- Atividade e Oferta Formativa
Attachments: Relatorio Auditoria 2018_ (1) (1).docx

Exmª Senhora Gestora da Qualidade

Para os devidos efeitos, junto se remete o Relatório da auditoria realizada na ESTGV no dia 10.12.2018.

OB
Paula Bettencourt
Jurista
Departamento Jurídico





DATA

10 de Dezembro de 2018

LOCAL

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu.

ÂMBITO

pq*07 gestão das atividades formativas

spq*02.01 revisão periódica de cursos, spq*02.02 criação, suspensão ou extinção de cursos, spq*02.03 alteração de curso

OBJETIVOS

Confirmar o cumprimento de requisitos legais aplicáveis. Avaliar a adequabilidade e a eficácia de procedimentos. Avaliar por amostragem os serviços prestados. Avaliar o grau de satisfação de estudantes e de clientes. Rever o resultados de auditorias anteriores. Registrar boas práticas. Propor ações de melhoria.

CRITÉRIOS

Manual de Garantia da Qualidade. Manual de Auditoria (A3ES). Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos (ISO 9001). Linhas de Orientação para Auditorias a Sistemas de Gestão (ISO 19011). 02.04.05 European Standards and Guidelines (ESG). 02.04.06. Regulamentos e demais legislação aplicável

MÉTODOS

Condução de entrevistas. Observação do trabalho realizado. Preenchimento de listas de verificação (com ou sem a participação do auditado). Preenchimento de questionários (com ou sem a participação do auditado). Condução de revisões à documentação (com ou sem a participação do auditado). Recolha de dados através de amostragem

EQUIPA AUDITORA

Paula Bettencourt- auditora coordenadora
Emília Coutinho
Odete Amaral

COLABORADORES AUDITADOS

NOME	FUNÇÃO
Paulo Mendes	Presidente da ESTGV
António Ventura	Vice-Presidente da ESTGV
Isabel Duarte	Presidente da Comissão para a Avaliação e Qualidade
Luis Simões	Docente do Departamento de Ambiente

RESUMO

A reunião de abertura decorreu conforme previsto e na presença para além da equipa auditora, do Eng^o Paulo Mendes, Eng^o António Ventura e Doutora Isabel Duarte, respetivamente, Presidente, Vice-Presidente da ESTGV e da Comissão para a Avaliação e Qualidade da ESTGV. A equipa auditora começou por agradecer aos referidos elementos da equipa de trabalho, o seu total empenho e disponibilidade para acompanharem o processo de auditoria, o que ademais contribui para a reflexão profícua que foi possível fazer sobre o estado dos processos auditados. Foi feito um breve enquadramento do que se pretendia, partindo dos referenciais formulados pela A3ES e demais documentação aplicável, no âmbito dos sistemas internos de garantia da qualidade nas Instituições de Ensino Superior no que toca à oferta formativa e à atividade formativa, procurando-se verificar e

avaliar da existência de procedimentos e mecanismos internos que acautelassem esses mesmos referenciais.

Assim foram solicitados os processos que serviram de suporte à verificação do procedimento de gestão da oferta formativa e ao procedimento de gestão das atividades formativas, nomeadamente a distribuição do serviço docente e respectivos critérios, atas do conselho pedagógico, atas do conselho técnico-científico, calendário escolar, horários e *emails* trocados entre os respectivos órgãos/grupos de trabalho, dossiers, para além de um acompanhamento exaustivo ao funcionamento da plataforma *Moodle* e de entrevistas realizadas aos presentes e docente acima identificado.

De acordo com o plano de auditoria realizado a equipa auditora realça:

PQ* 07(Gestão da Atividade Formativa)

- Os processos de decisão, competências e responsabilidades de cada interveniente no ciclo de estudos estão claramente definidos e são do conhecimento de todos.
- O processo de distribuição de serviço docente funciona numa lógica departamental. Inicia-se com a proposta de cada departamento, onde não havendo critérios escritos, são todavia ponderadas as condições logísticas (espaços e equipamentos) e a disponibilidade dos docentes. São ainda inventariadas as necessidades de recrutamento de pessoal docente. Estas propostas são apreciadas pelo Conselho Pedagógico, aprovadas pelo Conselho Técnico-Científico (CTC) e homologadas pelo Presidente do IPV.
- Os estudantes são ouvidos neste processo no Conselho Pedagógico e nos Departamentos através dos respectivos núcleos. As versões finais dos horários são afixadas nos Departamentos e divulgadas no *Moodle*.
- O horário de atendimento dos professores está disponível na plataforma *Moodle*.
- O sistema avaliativo consta de Regulamento Interno e é divulgado no início do ano aos alunos, constando ainda do dossier da unidade curricular disponível no Moodle. Os dossiers das unidades curriculares (UCs) são elaborados pelos respetivos docentes e contêm todos os elementos: sumários e presenças dos estudantes; objetivos, conteúdos, metodologias de avaliação e bibliografia da unidade curricular; pautas de avaliação; horários do curso e de atendimento aos estudantes.
- Os objetivos de aprendizagem estão explícitos para cada curso e encontram-se publicamente disponíveis, são validados anualmente pelo Diretor de Departamento e aprovados pelo CTC.
- As atividades de investigação decorrem em UCs, com recurso a protocolos estabelecidos com diversas instituições da comunidade envolvente e outras práticas de análise de produção científica. Existem projectos partilhados entre docentes, discentes e instituições no âmbito do 1º ciclo. No 2º ciclo, a investigação decorre da própria estrutura do curso. Estas atividades de investigação estão evidenciadas na plataforma *Moodle*, na publicação de periódico com ISSN constituído para o efeito e em publicações partilhadas entre docente e discentes em revistas da especialidade indexadas.
- Em relação às metodologias de avaliação, estas são definidas para cada UC, de acordo com o Regulamento aplicável, elaborando-se o calendário ouvidos os estudantes e depois disponibilizadas no *Moodle*. O acesso aos resultados é através de plataforma virtual e de acordo com o regulamento estabelecido para revisão de prova.
- Existe um programa de deteção de plágio incorporado na plataforma *Moodle* que permite aos docentes verificarem os trabalhos apresentados pelos alunos.
- Verificou-se existir um acompanhamento dos processos de retenção/reprovação de alunos.
- Verificou-se uma total adesão dos alunos à Plataforma *Moodle*, sendo que o processo de

ensino/aprendizagem é orientado e partilhado por todos os intervenientes.

- O relatório da UC é realizado pelo professor em documento uniformizado e disponibilizado pela instituição e colocado no *Moodle*.
- Existe uma preocupação generalizada com a existência de aulas de compensação, quando necessário e total disponibilidade dos docentes para as assegurarem.
- Os alunos são periodicamente consultados sobre a qualidade do ensino (realização de inquéritos) e os resultados dos inquéritos servem de suporte à tomada de decisão sobre a melhoria da qualidade do processo de ensino/aprendizagem.
- Os relatórios da unidade curricular, curso, funcionam como um processo de recolha da informação e acompanhamento e avaliação periódica dos ciclos de estudo, sendo discutidos e usados para melhorar a sua qualidade.

Foi analisado entre outros o dossier da UC de Geologia da Engenharia do Curso do 1º Ciclo de Engenharia Civil:

Confirmada a adequabilidade e verificados os itens/critérios cumpridos no âmbito do procedimento da qualidade, constatou-se que o conjunto das informações disponibilizadas e ações realizadas estão de acordo com o que é solicitado pelo referencial 3 da A3ES, verificável através de todos os documentos/informações disponibilizadas na plataforma *Moodle*.

PQ* 02.02(Gestão da Oferta Formativa)

Neste âmbito e por inexistência de matéria auditável nos restantes procedimentos, a equipa auditora apenas pôde verificar que na conclusão do procedimento de alteração da Estrutura Curricular do “Mestrado em Sistemas e Tecnologias de Informação para as Organizações”, se deu cumprimento às ações descritas no fluxograma proposto pela Comissão para a Avaliação e Qualidade do IPV, existindo um dossier organizado e documentado de todo o processo.

Analisada a adequabilidade e verificados os itens/critérios cumpridos no âmbito do procedimento da qualidade, constatou-se que o conjunto das informações disponibilizadas e ações realizadas estão de acordo com o que é solicitado pelo referencial 2 da A3ES.

Considerações Finais:

Foram verificadas as informações que estão disponíveis na página da Escola na internet. Está organizada, de fácil consulta, com os departamentos identificados. Os dossiers das UCs está completo, claro e de fácil consulta assim como o contacto e *link* de ligação ao professor na plataforma *Moodle*.

A equipa auditora salientou positivamente ainda a colaboração dos entrevistados e a organização dos dossiers apresentados acrescentando também, existir uma evidência de monitorização permanente dos processos auditados, para o que contribui positivamente a informação disponível e gerida através do *Moodle*. A utilização da plataforma *Moodle* da ESTGV permite um versátil e efectivo apoio aos docentes e discentes. Fornece também dados estatísticos ou outros relativos às suas atividades sempre que solicitados pelos órgãos competentes, e ainda, mantém atualizado o arquivo e a documentação das unidades curriculares.

Na reunião de encerramento a coordenadora da equipa auditora agradeceu a todos os que estiveram presentes e comunicou aos intervenientes que toda a informação da auditoria é confidencial, pelo que os documentos utilizados para a elaboração do relatório serão posteriormente enviados ao gabinete da qualidade para sua destruição.

O Plano de Auditoria foi cumprido conforme o planeado.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?		AÇÃO EFICAZ?	
Ponderar a melhor partilha dos relatórios das Unidades Curriculares com os alunos, seguindo as recomendações da A3ES.	sim <input type="checkbox"/>	não <input checked="" type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
Uniformizar a disponibilização dos horários de atendimento quer na plataforma Moodle quer nos Gabinetes	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
Ponderar a formalização dos planos de ação, pensar num sistema de planeamento e monitorização dos planos de ação ao nível geral (IPV), de acordo com o novo guião de autoavaliação da A3ES.	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
Ação de melhoria	Definição de critérios de distribuição de serviço docente
Ação de melhoria	Disponibilizar aos estudantes os resultados da avaliação antes do lançamento da pauta

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

CONCLUSÕES

De acordo com as constatações da equipa auditora, a ESTGV contribui para o funcionamento do Sistema Interno de Garantia da Qualidade do IPV e compreende a intervenção, com diferentes graus de responsabilidade, de múltiplos atores em diversos níveis organizacionais.

A monitorização da qualidade do ensino e da aprendizagem segue uma abordagem multinível (Unidade Curricular, Curso, Unidade Orgânica e IPV) que agrega sucessivamente as avaliações efetuadas de modo a produzir relatórios anuais. O processo de avaliação da qualidade das UC e dos Cursos, garante ainda a existência e divulgação de informação atualizada que promove uma avaliação do funcionamento do ensino na ESTGV e cria mecanismos de retorno que permitem uma melhoria das condições de trabalho e do desempenho de todos os elementos envolvidos no processo educativo. Por ultimo, a disponibilização a toda a comunidade académica, via web, de informação associada aos processos de ensino e aprendizagem permite promover uma elevada transparência dos processos pedagógicos e académicos, e assegurar, em última análise, o controlo dos intervenientes

20/12/2018,

o auditor coordenador,

Paula Bettencourt

Luisa Cunha

From: Luisa Cunha
Sent: 20 December 2018 12:53
To: 'pmendes@estv.ipv.pt'; 'isabelduarte@estgv.ipv.pt'
Cc: Paula Bettencourt; 'Emília Coutinho'; 'Odete Amaral'
Subject: Relatório de Auditoria | ESTGV | 10 de dezembro de 2018
Attachments: Relatório de Auditoria ESTGV 2018.pdf

Tracking:	Recipient	Delivery
	'pmendes@estv.ipv.pt'	
	'isabelduarte@estgv.ipv.pt'	
	Paula Bettencourt	Delivered: 20/12/2018 12:53
	'Emília Coutinho'	
	'Odete Amaral'	

Exmos Senhores,

Em anexo se envia o relatório das auditorias realizadas no dia 10 de dezembro de 2018. Poderão apresentar contestação até ao dia 4 de janeiro de 2019.

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