



DATA

20/maio/2019

LOCAL

Escola Superior Agraria de Viseu – Serviços Académicos

ÂMBITO

Avaliar e verificar a conformidade dos subprocedimentos dos Serviços Académicos.

OBJETIVOS

Avaliar e verificar a conformidade dos seguintes procedimentos dos Serviços Académicos: SPQ*05.02.02 – Candidatura à realização de provas dos maiores de 23 anos; SPQ*05.02.04 – Candidatura a concursos especiais; SPQ*05.02.07 – Emissão de documentos académicos; SPQ*05.02.11 – Anulação de matrícula; SPQ*05.02.14 – Creditação; SPQ*05.02.15 – Reembolso de valores; SPQ*05.02.18 – Cobrança de propinas, taxas, emolumentos, multas, juros e outras penalidades; SPQ*05.02.19 – Candidatura a concurso especial de estudantes internacionais.

CRITÉRIOS

Procedimentos do sistema interno de garantia da qualidade; referenciais A3ES; NP EN ISSO 9001: 2015; NP EN ISSO 19011:2012 e demais legislação aplicável.

MÉTODOS

Verificação de documentação relative a processos; entrevista.

EQUIPA AUDITORA

José Lapa (ac) e Fátima Jorge

COLABORADORES AUDITADOS

NOME

FUNÇÃO

Cidália Lourenço

Colaboradora dos Serviços Académicos

RESUMO

Nos termos do estabelecido no Plano de Auditorias, a auditoria teve início pelas 9:15h, com a reunião de abertura nas instalações da ESAV. Estiveram presentes para além da equipa auditora, o Sr. Presidente da ESAV, António Manuel Cardoso Monteiro, a responsável dos Serviços Académicos, Ana Carvalho, e a colaboradora daqueles Serviços, Cidália Lourenço. Esteve ainda presente o coordenador da biblioteca, Luís Carneiro.

A auditoria prosseguiu às 9:30h, com a colaboração de Cidália Lourenço, a quem foram pedidos os processos referentes aos subprocedimentos que seriam objeto de verificação, a saber: SPQ*05.02.02; SPQ*05.02.04 SPQ*05.02.07; SPQ*05.02.11; SPQ*05.02.14; SPQ*05.02.15; SPQ*05.02.18; SPQ*05.02.19.

Dos processos analisados é possível extrair as seguintes evidências:

SPQ*05.02.02 – Candidatura à realização de provas dos maiores de 23 anos .

Analisaram-se dois processos referentes ao ano de 2018, em virtude de os do corrente ano se encontrarem na posse do Júri. Verificou-se a existência de dois editais: um com data de 29 de janeiro de 2018 e outro com data de 8 de fevereiro de 2018. Segundo informação prestada pela colaboradora Cidália Lourenço e corroborada pelo Sr. Presidente da ESAV posteriormente na reunião de encerramento, tal duplicação justificou-se por ausência de decisão atempada por parte do Conselho Técnico Científico da ESAV. A situação ficou regularizada com a publicação do segundo Edital. Analisaram-se os processos de candidatura de **Daniela Nadine Esteves Araújo** (candidata ao Curso de Enfermagem Veterinária) e **Liliana de Oliveira Mendes** (candidata ao Curso de Engenharia Agronómica). Ambos os processos se encontram conforme o procedimento, tendo-se constatado também o exigível pagamento dos emolumentos e que os processos de encontravam devidamente instruídos. O resultado de ambas as candidaturas encontrava-se vertido nas listas analisadas: Lista Provisória dos Candidatos Admitidos Às Provas (publicada , em 14/3/2018); Lista Definitiva dos Candidatos Admitidos Às Provas (publicada , em 22/3/2018); Classificação e Seriação Provisórias (publicada, em 21/6/2018); Classificação e Seriação Final (publicada, em 3/7/2018). Todas as listas, bem como, os editais se encontram devidamente homologados.

SPQ*05.02.04 – Candidatura a concursos especiais.

Tendo-se verificado que este procedimento havia sido objecto, em auditoria anterior, de pedido de “Implementação de Ações de Melhoria”, foram analisados três processos de candidatura: **Alexandre Silva Figueiredo** (candidato ao Curso de Produção Animal, enquanto detentor do CTeSP de Ciencia e Tecnologia Animal, conferido pela ESAV) e **Sara Moreira Eira** (candidata ao Curso de Enfermagem Veterinária, enquanto titular do curso superior de Licenciatura em Linguas e Culturas Orientais, obtido na Universidade do Minho); **Fernando António Rodrigues dos Santos** (candidato que realizou e obteve aprovação nas provas especialmente destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos, na ESAV). Todos os processos se conformam com o procedimento e se encontram vertidos nas listas de resultados: Lista Provisoria de Ordenação dos Candidatos aos Concursos Especiais (publicada, em 5/9/2018); Lista Definitiva de Ordenação dos Candidatos aos Concursos Especiais (publicada, em 7/9/2018). Todas as listas, bem como o edital, se encontram devidamente homologados. Os emolumentos de candidatura encontram-se devidamente regularizados.

SPQ*05.02.07 – Emissão de documentos académicos.

Analisaram-se dois pedido de documentos: **Carlos Filipe Dionisio Abreu** (requereu Diploma de de conclusão do CTeSP de Proteção Civil) e **Angela Patricia Pereira Carlos** (requereu diploma e certidão discriminativa do curso de Licenciatura de Ciência Tecnologia Animal que concluiu). Os processos indicados encontram-se conforme o procedimento e os emolumentos devidamente regularizados. Foi comunicado aos alunos a emissão dos documentos.

SPQ*05.02.11 – Anulação de matricula.

Escrutinaram-se dois processos: **Gabriela Amaral Cruz** (pediu a anulação da sua matricula no curso de CTeSP de Proteção Civil) e **Alexandre Manuel Neves Paço dos Santos** (pediu a anulação da sua matricula no curso de CTeSP de Viticultura e Enologia). Ambos os pedidos se conformam com o procedimento. Ficaram evidenciadas as comunicações aos alunos, bem como aos SAS.

SPQ*05.02.14 – Creditação.

Analisados dois processos: **Sara de Jesus Silva** (pediu creditação da sua formação académica enquadrada no Curso de Licenciatura em Enfermagem Veterinária da Escola Superior Agraria de Elvas, no plano de estudos do curso de Enfermagem Veterinária, em que se encontra matriculada na ESAV); **Susana Isabel Madeira Alves** (pediu creditação da sua formação enquadrada no CET em Tecnologia Alimentar e no Curso de Licenciatura em Enfermagem Veterinária, ambos obtidos na ESAV, no plano de estudos do curso de Ciencia e Tecnologia Animal, em que se encontra matriculada na ESAV). Ambos os processos se encontram conformados com o procedimento, devidamente instruídos com emolumento pago, tendo os resultados sido comunicados aos alunos para que estes tomassem conhecimento.

SPQ*05.02.15 – Reembolso de valores.

Verificado o processo da aluna **Maria de Fatima Mendes Cardoso** que pedia o reembolso do emolumento pago no âmbito da reclamação que fez relativa ao resultado do seu pedido de creditação, nos termos do disposto no art. 14º nº 3 do Regulamento de Creditação da ESAV. O reembolso foi autorizado pelo IPV. O procedimento encontra-se conforme o procedimento, tendo sido já tratado e comunicado ao aluno dentro do prazo estabelecido pelo procedimento.

SPQ*05.02.18 – Cobrança de propinas, taxas, emolumentos, multas, juros e outras penalidades.

Analisou-se o procedimento relativo ao aluno **José Miguel Vieira Fajardo**, no ano letivo 2017/18, encontrando-se corretamente instruído, mas não tendo o referido aluno regularizado 5 prestações de propinas em dívida, devidas, uma vez que anulou a matricula nos termos do Regulamento de Propinas do IPV pelo que só terá de pagar 50% da mesma. Em causa de tal facto foi enviado ao aluno email, em 23/11/2018, e um ofício em 8/3/2019, para regularização do débito.

SPQ*05.02.19 – Candidatura a concurso especial de estudantes internacionais

Verificou-se um processo de candidatura para o ano letivo de 2019/2020 de um aluno de nacionalidade brasileira, **Raphael Barreiros Pinto**, tendo-se constatado que o mesmo se encontra corretamente instruído conforme dispõe o Edital do IPV de 14/1/2019. O referido candidato consta como “colocado” na Lista Provisória de Candidatos Admitidos, bem como, na Lista Definitiva de Colocação. Esta candidatura encontra-se conforme o procedimento.

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

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?		AÇÃO EFICAZ?	
Repensar o procedimento e o edital referentes ao spq*05.02.04, candidatura a concursos especiais, que não se encontram harmonizados	Sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input checked="" type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
Repensar a designação das listas no âmbito dos vários processos de candidatura (admitidos/excluídos, seriados/colocados) com vista à respetiva uniformização.	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 auditoria conclui que em face dos diversos processos analisados, os procedimentos se encontram a ser respeitados. Esta conclusão é possível extrair, não só das evidências documentais e/ou processuais, mas também, do conhecimento demonstrado nos diversos pedidos de esclarecimentos solicitados. Neste sentido deve ser realçada a disponibilidade sem peias evidenciada pelo Sr. Presidente da ESAV e restantes colaboradores auscultados. Estes participaram ativamente no processo e distinguiram esta equipa auditora com simpatia e reconhecimento.

28/05/2019,

o auditor coordenador,

José Lapa