



DATA

27 de maio de 2019

LOCAL

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu (ESTGV) - Serviços Académicos

ÂMBITO

Avaliar e verificar a conformidade dos subprocedimentos e instruções de trabalho, a seguir discriminados relativos aos Serviços Académicos: SPQ*05.02.01; SPQ*05.02.02; SPQ*05.02.03; SPQ*05.02.04; SPQ*05.02.05; SPQ*05.02.06; SPQ*05.02.07; SPQ*05.02.09; SPQ*05.02.10; SPQ*05.02.11; SPQ*05.02.12; SPQ*05.02.13; SPQ*05.02.14; SPQ*05.02.15; SPQ*05.02.16; SPQ*05.02.17; SPQ*05.02.18; SPQ*05.02.19.

OBJETIVOS

Verificar a conformidade dos procedimentos aos critérios e documentos de referencia aplicáveis, avaliando a sua respetiva adequabilidade e eficácia.

CRITÉRIOS

Manual interno de garantia da qualidade; Referenciais A3ES; Norma ISO 9001; NP EN ISO 19011 e demais legislação e regulamentos aplicáveis.

MÉTODOS

Revisão e verificação de documentação relativa a processos, com a participação dos auditados. Recolha de dados através de amostragem.

EQUIPA AUDITORA

Luís Carneiro (AC)
Nuno Borges

COLABORADORES AUDITADOS

| NOME | FUNÇÃO |
|-----------------|--|
| Elsa Figueiredo | Responsável dos Serviços Académicos - Técnica Superior |

RESUMO

A auditoria iniciou-se com a reunião onde estiveram presentes além da equipa auditora, o Vice-Presidente da Escola (Prof. Doutor António Ventura Gouveia), a Directora de Serviços (Dr.^a Olga Rebelo), da responsável pelos Serviços Académicos (Dr.^a Elsa Figueiredo) e da coordenadora da Biblioteca /Serviços de Documentação (Dr.^a Rosa Silva). De acordo com o estabelecido no Plano de Auditoria, o AC explicou a metodologia de trabalho a seguir referindo o que se iria auferir, desde avaliar a eficácia a nível dos procedimentos implementados nos serviços até à verificação da conformidade de processos com os requisitos especificados e com as exigências regulamentares. Após ter pedido a colaboração e envolvimento dos auditados, a equipa auditora iniciou os trabalhos informando a responsável dos Serviços Académicos, Dr.^a Elsa Figueiredo quais os subprocedimentos a serem auditados. Dos processos auditados resultaram as evidências abaixo descritas:

| SUBPROCEDIMENTOS/INSTRUÇÃO DE TRABALHO | ASPETOS A EVIDENCIAR |
|---|---|
| SPQ*05.02.06 - candidatura a curso de pós-graduação, de pós-licenciatura ou de mestrado | Foram verificados dois processos de candidatura a mestrado, cujos processos estavam devidamente instruídos. 1 - Carlos Filipe Almeida Silva, candidatura ao curso de mestrado em Marketing - edição 2019/2021 (submetida <i>on-line</i> com preenchimento posterior do impresso por parte dos serviços académicos) : ➤ Homologação e publicação do Edital verificados em página da ESTGV; ➤ Impresso de submissão da candidatura a 15/04/2019; |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificação e informação dos Serviços Académicos da entrega dos documentos requeridos e das condições exigidas para candidatura, também a 15/04/2019; ➤ Verificação da lista dos candidatos admitidos colocados na 1ª fase e sua homologação a 29/04/2019; ➤ Aguardam inscrição/matricula <p>2 - João Everci Bimbato Filho, candidatura ao curso de mestrado em Engenharia Eletrotécnica - Energia e Automação Industrial (submetida online com preenchimento posterior do impresso por parte dos SA):</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Impresso de submissão de candidatura a 29/03/2019; ➤ Verificação por parte dos SA da entrega de documentos e condições exigidas para candidatura a 29/03/2019; ➤ Informação da reunião das condições legalmente exigidas para a candidatura a 15/04/2019; ➤ Verificação da cópia do requerimento ao CTC e carta de aceitação; ➤ Verificação da lista de candidatos colocados na 1ª fase e sua homologação a 29/04/2019. ➤ Aluno admitido pelo Contingente C1 ao abrigo da alínea d) do ponto 2 do Edital. |
| <p>SPQ*05.02.07 - emissão de documentos académicos</p> | <p>Foram verificados três processos que se encontram em conformidade.</p> <p>1 - Foi verificado o pedido de emissão de diploma de curso e certidão discriminativa de unidades curriculares do curso de licenciatura em Engenharia Eletrotécnica por parte do aluno Rui Miguel Marques Cardoso, em requerimento datado de 22/01/2019. Foram evidenciadas todas as fases do procedimento com pagamento de emolumentos e foi evidenciada a emissão, em 02/02/2019, dos documentos solicitados. O aluno foi informado por mail e declarou que recebeu os documentos pretendidos a 19/02/2019.</p> <p>2 - Foi verificado o pedido de emissão de diploma de curso e certidão discriminativa de unidades curriculares do curso de licenciatura em Marketing por parte da aluna Alexandra Pereira de Moraes em requerimento datado de 25/07/2018. Foram evidenciadas todas as fases do procedimento e foi evidenciada a emissão, em 31/07/2018, dos documentos solicitados. Os documentos foram entregues em 7/09/2018 a Márcia de Jesus Rebelo (CC nº150300005) conforme pedido da aluna.</p> |
| <p>SPQ*05.02.11 - anulação de matrícula ou de inscrição em unidades curriculares</p> | <p>Foram verificados dois processos em conformidade com o procedimento:</p> <p>1 - Pedido de anulação de matrícula do aluno bolsheiro, Diogo Rafael Silva Loureiro, curso de Marketing a 28/02/2019. O pedido foi autorizado a 14/03/2019. Foi evidenciada a informação enviada ao aluno, em 17/04/2019, sobre o valor de propinas em dívida - 380,00€ - e a necessidade de regularizar a situação. Foi também enviado um ofício ao SAS a informar da situação, datado de 25/03/2019.</p> <p>2 - Pedido de anulação de matrícula do curso de Marketing por parte da aluna Rita Margarida Gonçalves Neri, a 28/02/2019. O pedido foi autorizado a 14/03/2019. A aluna foi informada por mail datado de 03/04/2019 da necessidade de regularizar a sua situação, apesar de à data da anulação da matrícula ter pago os 50% do valor da propina; terá em dívida os juros de mora relativos à 2ª, 3ª e 4ª prestações. Foi enviada a 25/03/2019 também informação aos SAS.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>SPQ*05.02.16 - defesa de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio - 2º ciclo</p> | <p>Foram verificados dois processos, que estão de acordo com o procedimento.</p> <p>1 - A aluna Micaela Miranda Durães requereu a realização de provas públicas de defesa de dissertação intitulada <i>A imagem do destino turístico Porto</i> do Curso de Mestrado em Gestão Turística, em 29/10/2018. Foi evidenciada toda a documentação prevista no procedimento.</p> <p>2 - A aluna Rafaela Trindade Homem Ferreira requereu a realização de provas públicas de defesa de trabalho de projeto intitulado <i>Projeto dinamizador do destino turístico Caramulo</i> do Curso de Mestrado em Gestão Turística, em 29/10/2018. Foi evidenciada toda a documentação prevista no procedimento.</p> |
| <p>SPQ*05.02.17 - submissão de informações complementares para emissão do suplemento ao diploma</p> | <p>Foi evidenciada o cumprimento do descrito no procedimento pela análise de dois processos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ do aluno Rui Miguel Marques Cardoso do curso de licenciatura em Engenharia Eletrotécnica, em documento emitido pela Diretora dos Serviços dos SA a 28/03/2019 ; ➤ e da aluna Alexandra Pereira de Moraes do curso de licenciatura em Marketing, em documento emitido pelos Serviços Académicos a 12/03/2019. |
| <p>SPQ*05.02.19 - candidatura a concurso especial de acesso e ingresso dos estudantes internacionais</p> | <p>Foram verificados dois processos de candidatura - 2ª fase de seriação:</p> <p>1 - Candidatura de Lucas Gabriel Evangelista Ferreira, nacionalidade brasileira, submetida a 29/03/2019, ao curso de licenciatura em Engenharia Eletrotécnica.</p> <p>2 - Candidatura de Maria Alice Holanda Lopes, de nacionalidade brasileira, submetida a 7/03/2019, ao curso de licenciatura em Engenharia Informática.</p> <p>Os documentos do processo foram todos verificados e concluiu-se que estavam devidamente instruídos, com os prazos previstos na calendarização do Edital e com o Regulamento do Estatuto do Estudante Internacional do IPV.</p> |

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

| DESCRIÇÃO | AÇÃO IMPLEMENTADA? | AÇÃO EFICAZ? |
|-----------|---|---|
| | sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/> | sim <input type="checkbox"/> não <input type="checkbox"/> |

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

| TIPO DE AÇÃO* | DESCRIÇÃO |
|---------------|-----------|
| | |

CONCLUSÕES

Dos procedimentos verificados foi evidenciado o seu cumprimento. A equipa auditora considera-se satisfeita e conclui que o Sistema da Qualidade está bem consolidado, revelando até uma certa maturidade na sua implementação. A equipa auditora agradece a colaboração dos auditados e o envolvimento da Presidência da ESTGV, bem como a simpatia e cordialidade com que nos receberam.

07/06/2019,

o auditor coordenador,

Luís Carneiro