

**DATA**

08/10/2019

LOCAL

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu

ÂMBITO

- Recursos Humanos
- Infraestruturas e recursos materiais
- Apoio Informático
- Reprografia
- Eventos, espaços e equipamentos
- Análises laboratoriais

OBJETIVOS

Avaliar a adequabilidade dos procedimentos e a eficácia dos processos

CRITÉRIOS

Procedimentos do Sistema Interno da Garantia da Qualidade; Regulamentos internos e demais legislação aplicável.

MÉTODOS

Entrevista; verificação de processos; verificação de documentação; recolha de dados por amostragem.

EQUIPA AUDITORASandra Rebelo
Luísa Cunha**COLABORADORES AUDITADOS**

| NOME | FUNÇÃO |
|-----------------|-----------------------------|
| Olga Rebelo | Diretora de Serviços |
| Fernando Rebelo | Especialista de Informática |
| Luís Almeida | Especialista de Informática |
| João Vinhas | Vice- Presidente |

RESUMO

A auditoria teve início com a realização da reunião de abertura, na qual estiveram presentes, para além da equipa auditora, o Presidente da Escola, os Vice- presidentes da escola, a Presidente da Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola e a Diretora de Serviços.

Foram verificados os seguintes procedimentos:

SPQ*04 Infraestruturas e Recursos Naturais

Foram verificados dois processos de ajuste direto, regime simplificado, a avaliação de potencial fornecedor, duas requisições de transporte e foi ainda verificada a folha de carga da sala onde decorreu a auditoria.

Verificou-se que no processo de requisição de transporte não havia evidências da respetiva autorização.

Quanto à Proposta de constituição do fundo de maneiio, verificou-se que esta inclui 2 rubricas que não se encontram previstas no Regulamento Interno do Fundo de Maneio (Regulamento 04.01pt).

Todos os outros processos estavam conforme os procedimentos.

Relativamente ao processo de auditoria aos Serviços de Manutenção, a Equipa Auditora tem informação de que os procedimentos descritos associados à manutenção se encontram obsoletos e que existe na Escola uma plataforma para a gestão destes processos.

SPQ*03 Recursos Humanos

Foram verificados dois processos de trabalho suplementar, dois processos de faltas, uma por tratamento ambulatorio e outra por conta do período de férias, dois processos de deslocação em serviço, dois processos de equiparação a bolseiro e dois processos de acumulação de funções. Todos os processos se encontravam de acordo com os procedimentos descritos.

SPQ*05.06.01 Reprografia

Foram verificados três processos. Todos estavam de acordo com o procedimento.

SPQ*05 Apoio Informático

Relativamente ao processo de auditoria aos Serviços de Informática, a Equipa Auditora optou por recolher informação, junto aos técnicos destes serviços, tendo em conta que o estabelecimento dos respetivos procedimentos teve como base a experiência nos Serviços Centrais, onde o público alvo tem diferentes características.

A urgência de resposta na Escola (nomeadamente a resposta imediata requerida por professor em sala de aula) condiciona, à partida, o cumprimento de um protocolo pré-estabelecido.

Mesmo assim, é da compreensão dos técnicos a necessidade do estabelecimento de critérios de qualidade para os serviços, assim como a necessidade de demonstrar a sua eficácia.

A Equipa Auditora entende, assim, que, mais do que um caminho no sentido de harmonização de práticas o sistema deve evoluir para a definição de indicadores comuns que poderão ser construídos a partir da recolha de dados agregados por tipologias de pedidos de apoio informático.

SPQ*09 Espaços e Equipamentos

A auditora verificou que o procedimento é cumprido e que todas as evidências se encontram na plataforma criada para o efeito.

Quanto ao procedimento 09.11 – Análises Laboratoriais, não existe matéria auditável.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

| DESCRIÇÃO | AÇÃO IMPLEMENTADA? | | AÇÃO EFICAZ? | |
|----------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Nada a referir | 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 |
|---------------|--|
| AM | A decisão de autorização ou não de transporte deve ser comunicada à Escola, pelos Serviços Centrais, via correio eletrónico. |
| AM | O regulamento do fundo de maneiio deve ser revisto, no âmbito da Comissão para a Qualidade dos Serviços Financeiros. |

CONCLUSÕES

A auditoria decorreu com normalidade, tendo-se constatado que os procedimentos se mostram adequados e que os processos estão conformes.

A equipa auditora agradece a colaboração e disponibilidade de todos os intervenientes.

17/10/2019,

o auditor coordenador,

Sandra Rebelo