

## DATA

---

29 de março de 2021

## LOCAL

---

Serviços Centrais

## ÂMBITO

---

garantia da qualidade  
serviços de apoio ao acesso ao ensino superior  
área nuclear internacionalização/serviços de relações externas  
serviços de apoio jurídico

## OBJETIVOS

---

Avaliar adequabilidade e a eficácia de procedimentos. Avaliar amostra dos serviços prestados. Rever resultados de auditorias anteriores. Registrar boas práticas. Recomendar 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). European standards and guidelines (ESG). Legislação aplicável. Regulamentos internos.

## MÉTODOS

---

Entrevista com apoio das plataformas de reunião on-line face ao estado de pandemia atual.  
Observação do trabalho realizado. Preenchimento de listas de verificação (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

---

Vítor Santos AC | José Lousado | Luísa Paula Valente

## COLABORADORES AUDITADOS

NOME	FUNÇÃO
Luísa Cunha	Responsável pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade
Conceição Pereira	Responsável pelo Gabinete de Acesso ao Ensino Superior
Sandra Familiar	Responsável pelos Serviços de Relações Externas
Raquel Vaz	Diretora de Serviços do Departamento Jurídico

RESUMO

PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO	DESCRIÇÃO
#01 garantia da qualidade	A Gestora da Qualidade fez uma apresentação da renovada área de avaliação e qualidade da página do Politécnico de Viseu ( <a href="http://sigq.ipv.pt/">http://sigq.ipv.pt/</a> ). A equipa auditora verificou que além de um novo e atrativo design a mesma está muito mais intuitiva com uma organização perceptível e criteriosa. A Equipa Auditora constatou que toda a documentação está atualizada e que mesmo com os atrasos dos serviços no envio dos dados o GAQ tem cumprido sempre com os prazos que lhe estão atribuídos.
#02 serviços de apoio ao acesso ao ensino superior	Foram auditados quatro processos – dois relativos a apoio prestado no âmbito das candidaturas e dois relativos a candidaturas dos regimes especiais. Os processos auditados estavam em conformidade com os procedimentos descritos e bem organizados.
#03 internacionalização/serviços de relações externas	A responsável pelos Serviços de Relações Externas apresentou à equipa auditora a nova plataforma de gestão da mobilidade. Foram auditados quatro processos – um no âmbito da formação de parcerias; uma candidatura/projeto de apoio à internacionalização; um processo de mobilidade Erasmus – enviados e um processo de mobilidade ao abrigo de protocolo – recebidos. Os processos auditados estavam em conformidade com os procedimentos descritos.
#04 serviços de apoio Jurídico	Foram verificados cinco processos: uma reclamação no âmbito da recuperação de propinas em dívida; um protocolo; um parecer jurídico e dois processos de reconhecimento de graus e diplomas. Os processos auditados estavam em conformidade.

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"/>
Nada a referir				

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO	DESCRIÇÃO
AC	A Equipa Auditora (EA) sugere a sensibilização de toda a comunidade para a importância do cumprimento dos prazos estabelecidos no âmbito do Sistema interno de garantia da qualidade.
AC	A EA sugere a sensibilização de todos os responsáveis para a importância da inclusão de uma análise crítica em todos os relatórios emitidos pelas áreas nucleares e serviços no âmbito do Sistema interno de garantia da qualidade.
AP	A EA sugere que seja sempre utilizado o endereço de correio eletrónico disponibilizado pela instituição no tratamento de documentação oficial. Não só válida a mesma com fica para registo futuro.
AM	A EA sugere a uniformização dos critérios de seriação para a mobilidade, salvaguardando a especificidade de alguns cursos, de forma a ser um processo mais coerente e facilitador da parameterização da plataforma de gestão da mobilidade.
C	A EA sugere a revisão do procedimento de reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros no que diz respeito à responsabilidade pela realização de cada atividade prevista.

## CONCLUSÕES

---

Dada a necessidade de realizar a auditoria em plataforma zoom, a equipa auditora agradece toda a compreensão e disponibilidade dos auditados e o envio das evidências dos processos que foram verificados. Num contexto difícil de pandemia e de implementação de novas plataformas de gestão da documentação/informação na instituição só com o contributo de todos foi possível a realização desta auditoria.

Aos coordenadores Académicos um agradecimento especial por terem disponibilizado atempadamente o processo solicitado de mobilidade.

A EA considera que a auditoria decorreu com normalidade, que foram satisfeitos os critérios estabelecidos.

A EA garante a confidencialidade dos dados e informações recolhidas em auditoria.

---

09/04/2021,

o auditor coordenador,

Vitor Santos