

DATA

24 de maio de 2021

LOCAL

Escola Superior Agrária

ÂMBITO

Serviços académicos  
Serviços de documentação

OBJETIVOS

Avaliar adequabilidade e a eficácia de procedimentos. Avaliar amostra dos serviços prestados. Rever resultados de auditorias anteriores. Registar 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.  
Condução de revisões à documentação (com ou sem a participação do auditado). Recolha de dados através de amostragem.

AUDITOR

Vítor Santos

COLABORADORES AUDITADOS

NOME

FUNÇÃO

Alberto Rodrigues

Responsável pelos Serviços Académicos

Luís Carneiro

Responsável pelo Serviço de Documentação

**RESUMO – SERVIÇOS ACADÉMICOS**

PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO	DESCRIÇÃO
SAC 01PT candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas	Foram verificados dois processos que estão em conformidade: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maria Alexandra Ventura</li> <li>- Ana Rafalea Peixoto</li> </ul>
SAC 02PT candidatura à realização de provas dos maiores de 23 anos	Foram verificados dois processos que estão em conformidade: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carolina Subtil</li> <li>- António Libório</li> </ul>
SAC 08PT emissão de cartas de curso	Foram verificados dois processos que estão em conformidade: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ana Rodrigues</li> <li>- Márcia Félix</li> </ul> <p>O auditor confirmou nos Serviços de Recursos Humanos dos Serviços Centrais as evidências de comunicação e entrega dos mesmos.</p>
SAC 10PT matrícula dos estudantes ERASMUS	Foram verificados dois processos dos alunos Alba e Ruben que estão em conformidade. A Coordenadora Académica envia a documentação para os SAC fazerem o registo.
SAC 15PT reembolso de valores	Foram verificados dois processos que estão em conformidade: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lara Gomes</li> <li>- Hugo Lourenço</li> </ul> <p>O auditor confirmou nos Serviços de Contabilidade dos Serviços Centrais os processos finalizados.</p>

**RESUMO – SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO**

PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO	DESCRIÇÃO
SD 01PT disponibilização de nova bibliografia	Verificado processo de aquisição do livro “Técnicas de Regadio” que está em conformidade.
SD 02PT realização de pesquisa bibliográfica	Verificado pedido de pesquisa de Maria João Ribeiro que está em conformidade.
SD 03PT consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia	Verificados dois processos através de <i>print screen</i> do programam de empréstimo que estão em conformidade.
SD 04PT validação de metadados no repositório digital	Não existe matéria auditável.
SD 05PT regulamento da rede de bibliotecas	O auditado informou que o Regulamento dá resposta às necessidades dos serviços. Por motivos de pandemia não tem havido reuniões dos coordenadores dos serviços de documentação para discussão e atualização do regulamento, nem foi realizada a formação de leitores como previsto no regulamento.

## 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

## 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, bem identificados e apresentados, 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.

Os auditados mostraram-se sensibilizados para a realização destas ações e o auditor considera que a auditoria decorreu com normalidade, que foram satisfeitos os critérios estabelecidos, através da verificação dos processos e das entrevistas aos auditados.

O auditor garante a confidencialidade dos dados e informações recolhidas em auditoria.

27/05/2021,

o auditor,

Vitor Santos