

DATA

27 de maio de 2021

LOCAL

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu

ÂMBITO

Avaliar a conformidade dos subprocedimentos no âmbito dos Serviços Académicos

OBJETIVOS

Verificar a conformidade dos procedimentos aos critérios e documentos de referência aplicáveis, avaliando a sua respetiva adequabilidade e eficácia. Rever resultados de auditorias anteriores, numa perspetiva de registo de boas práticas e recomendações de ações de melhoria.

CRITÉRIOS

Manual interno de garantia da qualidade; Referenciais A3ES; Norma ISO 90001; NP EN ISO 19011; European Standards and Guidelines (ESG); e demais legislação e regulamentos aplicáveis.

MÉTODOS

Entrevista on-line aos auditados através de plataforma Zoom face à situação pandémica. Revisão e verificação de documentação relativa a processos. Recolha de dados através de amostragem.

EQUIPA AUDITORA

Nuno Borges

COLABORADORES AUDITADOS

NOME

FUNÇÃO

Elsa Figueiredo

Responsável dos Serviços Académicos

procedimentos de trabalho	descrição
spq*05.02.01 candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas	Foram verificadas duas candidaturas, verificou-se que ambos os processos estão em conformidade com o procedimento.
SPQ*05.02.03 candidatura a reingresso ou a mudança de par instituição/curso	Foram verificadas duas candidaturas, bem como as pautas e o edital do concurso, estando ambos os processos em conformidade com o procedimento.
SPQ*05.02.07 emissão de documentos académicos	Foram verificados dois pedidos documentação, um pedido de certidão de matrícula, e um pedido de diploma e certidão discriminativa, estando ambos os processos em conformidade com o procedimento.
SPQ*05.02.11 anulação de matrícula ou de inscrição em unidades curriculares	Foram verificados dois pedidos de anulação de matrícula, encontrando-se ambos em conformidade.
SPQ*05.02.16 defesa de dissertação, projeto ou relatório final de estágio - 2º ciclo	Foi verificado pedido de defesa de dissertação de mestrado, da aluna Maria do Céu Cruz, com o tema: "Triagem realizada por enfermeiros no serviço de urgência pediátrica" e, de Sara Branco, com o tema: "Enfermagem de saúde infantil e pediatria", estando os processos em conformidade com o procedimento.

RESUMO

Face à situação pandémica o Auditor analisou os documentos enviados através de e-mail, relativos aos processos dos Serviços de Documentação, tendo sido pedido esclarecimentos adicionais aos colaboradores auditados, via telefone.

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"/>
	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>	sim <input type="checkbox"/>	não <input type="checkbox"/>
	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

* **C** (correção), **AC** (ação corretiva), **AP** (ação preventiva), **AM** (ação de melhoria)

CONCLUSÕES

Os procedimentos verificados demonstram através das evidências, que estão a ser cumpridos. O auditor agradece à Eng^a Elsa, o envio dos documentos por email e a prestação de esclarecimentos realizada via telefone. O auditor garante a confidencialidade dos dados fornecidos e informações recolhidas em sede de auditoria.

27/05/2021,

o auditor coordenador,

Nuno Borges

DATA

27 de maio de 2021

LOCAL

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu (ESTGV) - Serviços de Documentação / Biblioteca

ÂMBITO

Avaliar e verificar a conformidade dos subprocedimentos e instruções de trabalho, a seguir discriminados relativos aos Serviços de Documentação: SP*05.04.01, SP*05.04.02, SP*05.04.03, SP*05.04.04.

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

EQUIPA AUDITORA

Nuno Borges

COLABORADORES AUDITADOS

NOME

FUNÇÃO

Rosa Maria Silva

Coordenadora dos Serviços de Documentação - Técnica Superior

procedimentos de trabalho	descrição
SPQ*05.04.01 – Disponibilização de nova bibliografia.	Do processo analisado é possível extrair as seguintes Evidencias: Foi rececionada um sugestão de aquisição de nova bibliografia, de um departamento da ESTGV; O serviço procedeu à compilação das sugestões e apresentou um orçamento; Foi realizada a requisição interna de necessidade; Foi elaborado uma lista de registo da nova bibliografia; Por fim os serviços informam o docente da existência da nova bibliografia, e mesma é incluída no boletim de divulgação trimestral de divulgação de a de nova bibliografia. O processo está conformidade com o descrito no procedimento.
SPQ*05.04.02 – Realização de pesquisa bibliográfica.	Verificou-se não existir matéria auditável relativa a este procedimento
SPQ*05.04.03 – Consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia.	Foi verificado um processo de empréstimo bibliográfico, em impresso próprio, e visualização da lista registos de empréstimos na aplicação informática.

Os processos estavam devidamente instruídos/registados no sistema informático.

SPQ*05.04.04 – Validação de metadados no repositório digital

Do processo analisado é possível extrair as seguintes evidências:
Envio da lista dos processos de mestrado ao serviço de documentação;
Autorização da aluna para arquivo e disponibilização do trabalho final do 2º ciclo;
Depósito da dissertação de mestrado intitulada “*Autonomia de testes e o impacto nodesenvolvimento de software*” de autoria de Cátia Lopes, submetida e validada a 9/04/2021.

RESUMO

Face à situação pandémica o Auditor analisou os documentos enviados através de e-mail relativos aos processos Serviços de Documentação, tendo sido pedido esclarecimentos adicionais aos colaboradores auditados, via telefone.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

Não foi possível verificar se existiam ações definidas em auditorias anteriores.

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

Da matéria analisada entendemos não ser necessário propor qualquer ação de melhoria.

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO

* **C** (correção), **AC** (ação corretiva), **AP** (ação preventiva), **AM** (ação de melhoria)

CONCLUSÕES

Os procedimentos verificados demonstram através das evidências, que estão a ser cumpridos. O auditor agradece à Drª Rosa Silva, o envio dos documentos por email e a prestação de esclarecimentos realizada via telefone. O auditor garante a confidencialidade dos dados fornecidos e informações recolhidas em sede de auditoria.

resumo com as conclusões da auditoria e as principais constatações que as suportam, incluindo uma declaração sobre o grau de satisfação dos critérios da auditoria, quaisquer opiniões divergentes não resolvidas entre a equipa auditora e o auditado

27/05/2021,

o auditor coordenador,

Nuno Borges