

DATA

28 de maio de 2021

LOCAL

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego

ÂMBITO

Avaliar a conformidade dos subprocedimentos no âmbito dos Serviços Académicos e Serviços de Documentação

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

Luís Carneiro

COLABORADORES AUDITADOS

Nuno Borges

Responsável pelos Serviços Académicos

Sandra Alves, Manuela Carvalho

Técnicas dos Serviços de Documentação

RESUMO

Face à situação pandémica o Auditor analisou os documentos enviados através de e-mail relativos a processos dos Serviços Académicos e dos Serviços de Documentação, tendo sido pedido esclarecimentos adicionais aos colaboradores auditados via telefone. Agradecemos a disponibilidade demonstrada por todos os colaboradores contactados e a positiva cooperação para a realização da auditoria. Dos processos auditados resultaram as evidências abaixo descritas.

SERVIÇOS ACADÉMICOS	
SUBPROCEDIMENTOS/INSTRUÇÃO DE TRABALHO	ASPETOS A EVIDENCIAR
SAC 01PT candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas	Foram verificados dois processos de candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas que estavam devidamente instruídos: 1. Paula Alexandra Gonçalves, Assistente Técnica com 12º ano, solicitou a 1/10/2020 frequência em 6 unidades curriculares: “<i>Língua Portuguesa</i>”; “<i>Práticas e Técnicas de Secretariado</i>”; “<i>Estatística Aplicada à Empresa</i>”; “<i>Noções Fundamentais de Direito</i>”; “<i>Aplicações Informáticas</i>” e “<i>Língua Estrangeira II - Língua Inglesa</i>”. 2. Leonardo Guedes Almeida, CET - Telecomunicações e Redes, solicitou a 10/03/2021 frequência a dois unidades curriculares: “<i>Física</i>” e “<i>Automação e Controlo</i>”.

SAC 02PT candidatura à realização de provas dos maiores de 23 anos	Foi verificado o processo de Francisco Miguel Fonseca, candidato à realização de provas dos maiores de 23 anos, com vista a ingresso no curso de “<i>Licenciatura em Engenharia Informática e Telecomunicações</i>”, em requerimento datado de 06.03.2021. Foi evidenciada a documentação prevista no procedimento, estando em conformidade. Foi também verificado o processo de Rui Alexandre Silva, candidato à realização de provas dos maiores de 23 anos, com vista a ingresso no curso de “<i>Engenharia Informática e Telecomunicações</i>”, requerimento datado de 12.06.2020. Foi igualmente evidenciada a documentação prevista no procedimento, estando em conformidade.
SAC 06PT Candidatura a curso de pós-graduação, de pós-licenciatura ou de mestrado	Foram verificados dois processos de candidatura de alunos a curso de mestrado, os quais estavam devidamente instruídos. 1 - António Carlos Vicente Resende Pinto, candidatura ao curso de mestrado <i>Gestão de Organizações Sociais</i>” (6ª edição 2020/2021) : ➤ Homologação e publicação do Edital verificados em página Web da ESTGL; ➤ Impresso de submissão da candidatura a 02.09.2020; ➤ Verificação e informação dos Serviços Académicos da entrega dos documentos requeridos e das condições exigidas para candidatura, também a 02.09.2020; ➤ Verificação da lista dos candidatos admitidos e sua homologação; ➤ Colocação/admissão a 17.09.2020 com assinatura do diretor de curso, Doutor Filipe Duarte. 2 - Ana Catarina Lourenço, candidatura ao curso de mestrado <i>Gestão de Organizações Sociais</i>” (6ª edição 2020/2021) : ➤ Homologação e publicação do Edital verificados em página Web da ESTGL; ➤ Impresso de submissão da candidatura a 04.09.2020; ➤ Verificação e informação dos Serviços Académicos da entrega dos documentos requeridos e das condições exigidas para candidatura, também a 04.09.2020; ➤ Verificação da lista dos candidatos admitidos e sua homologação; ➤ Colocação/admissão a 17.09.2020 com assinatura do diretor de curso, Doutor Filipe Duarte.
SAC 07PT Emissão de certidões, de certificados ou de outros documentos	Foram verificados dois processos que se encontram em conformidade. 1 - Foi verificado o pedido de emissão de diploma de curso e certidão discriminativa de unidades curriculares do curso de licenciatura em Secretariado de Administração, por parte da aluna Bárbara Ferreira Sobral, em requerimento datado de 13.11.2020. Foram evidenciadas todas as fases do procedimento e foi evidenciada a emissão, em 26.11.2020, dos documentos solicitados. Foram enviados por correio postal à requerente a 03.12.2020. 2 - Foi verificado o pedido de emissão de diploma de curso e certidão discriminativa de unidades curriculares do curso de licenciatura em Engenharia Informática e Telecomunicações, por parte do aluno Fábio Santos Simões em requerimento datado de 22.12.2020. Foi evidenciada a emissão dos documentos em 31/12/2020, e a entrega dos mesmos a 14.01.2021 conforme assinatura do requerente.
SAC 13PT Concessão de Estatuto Especial	Foi verificado o pedido de António Joaquim Fernandes em que solicita a concessão do estatuto de bombeiro, em requerimento datado de 30.09.2020. O requerente apresentou documento comprovativo emitido pelo Comandante do Corpo de Bombeiros Voluntários de Lamego relativo ao seu tempo de serviço efetivo cumpridos nessa entidade, bem como ficha do seu cadastro constante no Recenseamento Nacional dos Bombeiros Portugueses.

	Os Serviços Académicos procederam à verificação desta documentação, do cumprimento da legislação aplicável e da situação do interessado, concluindo que devia conceder o estatuto pretendido: informação do responsável pelos Serviços Académicos a 09.10.2020) e despacho positivo do Presidente da ESTGL a 12.10.2020. A 13.10.2020 os dados do estudante, ao qual foi concedido o estatuto especial, foram inseridos no sistema informático. O processo estava bem instruído e em conformidade.
SAC 16PT Defesa de Dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio – 2º ciclo.	Foi verificado um processo da aluna Judite Maria dos Santos Silva, do curso de mestrado em Gestão de Organizações Sociais, que requereu a realização de provas públicas de defesa da dissertação “ <i>Motivação e satisfação laboral dos colaboradores de ação direta em Estruturas Residenciais para idosos do concelho de Viseu: Estudo comparativo entre IPSS e setor Privado</i> ”. Foi evidenciada toda a documentação prevista no procedimento que estava em conformidade.
SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO	
SUBPROCEDIMENTOS/INSTRUÇÃO DE TRABALHO	ASPETOS A EVIDENCIAR
SD 01PT disponibilização de nova bibliografia	• Pedido de uma docente devidamente identificada para aquisição de 2 livros intitulados “<i>Marketing Digital 360</i>” e “<i>B-Mercator Blended Marketing</i>” com requisição nº 58/2020 datada de 16.10.2020 e com informação justificativa / fundamentação da preponente. A proposta de aquisição está em conformidade com o descrito no procedimento. • Pedido da mesma docente para aquisição de dois livros intitulados: “<i>Os 8 P's Marketing Digital: o guia estratégico do marketing digital</i>” e “<i>Marketing Digital na versão 2.0: o que não se pode ignorar</i>” (Requisição nº 58.1/2020 de 16.10.2020, com informação justificativa/fundamentação da preponente). Verificou-se que a proposta de aquisição dos livros está em conformidade com o procedimento. • Pedido da referida docente para aquisição de dois livros intitulados: “<i>Marketing Digital de A a Z</i>” e “<i>Publicitor: comunicação 360º online-offline</i>” (Requisição nº 58.2/2020 de 16.10.2020, com informação justificativa/fundamentação da preponente). Verificou-se igualmente que também este processo de aquisição está em conformidade.
SD 02PT realização de pesquisa bibliográfica	Não existe matéria auditável
SD 03PT consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia	Foram verificados dois processos de empréstimo bibliográfico no SIGB Mind Prisma: • Empréstimo domiciliário de três monografias: “<i>Liderança - elementos-chaves do processo</i>”, “<i>Gestão de Recursos Humanos</i>” e “<i>Gestão de eventos</i>” requisitadas a 19.05.2021 pela aluna nº PV 20909, com renovação no dia 28.05.2021. • Empréstimo domiciliário de duas monografias: “<i>Secretariado: visão estratégica para a competitividade</i>” e “<i>Secretariado e Estratégica Organizacional</i>” requisitadas a 19.05.2021 pela aluna nº 16721, com devolução a 26.05.2021. Os processos estavam devidamente instruídos.

SD 04PT validação de metadados no repositório digital	Dos processos analisados foi possível extrair as seguintes evidências, através do acesso ao Repositório Institucional do IPV : • Depósito da dissertação de mestrado intitulada “<i>Sistema de Gestão da Qualidade: criação do manual do Sistema de Gestão da Qualidade para o Centro Social Paroquial de Castelo de Paiva</i>” defendida a 11/03/2020, submetida e validada a 17/12/2020, ficando com o seguinte identificador atribuído: http://hdl.handle.net/10400.19/6459 • Depósito da dissertação de mestrado intitulada “<i>Estratégias para a valorização da oferta turística na região do Douro - o caso do Museu do Douro</i>” defendida a 17/11/2020 submetida e validada a 22/01/2021, ficando com o seguinte identificador atribuído: http://hdl.handle.net/10400.19/6550 • Depósito da dissertação de mestrado intitulada “<i>Museu do Douro, Museu de Território - metas atingidas e desafios futuros</i>” defendida a 17/11/2020 submetida e validada a 22/01/2021, ficando com o seguinte identificador atribuído: http://hdl.handle.net/10400.19/6549
---	---

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.

CONCLUSÕES

.....
 Constatou-se que os procedimentos estão a ser cumpridos, pelo que o Auditor considera-se satisfeito. Embora a realização desta auditoria não tenha sido efetuada de forma presencial, louvamos a colaboração e compreensão dos auditados; para o bom desenvolvimento dos trabalhos contribuiu a disponibilidade e envolvimento dos responsáveis, pelo que agradecemos toda a cooperação e cordialidade manifestados. O auditor garante a confidencialidade dos dados fornecidos e informações recolhidas em sede de auditoria.

11/06/2021,

o auditor,

,
Luís Carneiro