

DATA

22 de junho de 2021

LOCAL

Escola Superior de Educação de Viseu

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

José Lapa Pessoa Paiva

COLABORADORES AUDITADOS

| NOME | FUNÇÃO |
|-------------------|--|
| Sonia Lopes | Responsável pelos Serviços Académicos |
| Ascensão Abrantes | Responsável pelo Serviço de Documentação |

RESUMO – SERVIÇOS ACADÉMICOS

| PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO | DESCRIÇÃO |
|---|---|
| SAC 01PT candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas | <p>Veirificou-se à luz dos procedimentos instituídos, o Edital, a Lista Definitiva de Colocação bem como dois processos de candidatura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nuno Miguel Azevedo Rodrigues - Sonia Margarida Coelho Amaral <p>Todos os documentos infra apreciados respeitam os procedimentos e encontram-se plasmados nos formulários corretos. Os dois processos de candidatura estão devidamente instruídos, conforme documentos exigidos pelo Edital.</p> |
| SAC 02PT candidatura à realização de provas dos maiores de 23 anos | <p>Veirificou-se à luz dos procedimentos instituídos, o Edital, e a Lista de Resultados Provisórios de Colocação, bem como dois processos de candidatura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carolina Isabel Neves Matos - Sonia Margarida Coelho Amaral <p>Todos os documentos infra apreciados respeitam os procedimentos e encontram-se plasmados nos formulários corretos. Os dois processos de candidatura estão devidamente instruídos, conforme documentos exigidos pelo Edital.</p> |
| SAC 08PT emissão de cartas de curso | <p>Veirificou-se à luz dos procedimentos instituídos, dois processos de pedido de emissão de Carta de Curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ana Cristina Almeida Cartaxo - Sonia Margarida Coelho Amaral <p>Os dois processos de candidatura estão devidamente instruídos, incluindo a necessária comunicação ao IPV.</p> |
| SAC 10PT Matrícula dos estudantes ERASMUS | <p>Foram analisados dois processos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rafaella Pimentel Meloni - María Martínez García <p>Verificou-se em ambos os casos que a Sra. Coordenadora Académica enviou a documentação para os SAC fazerem o registo.</p> |
| SAC 15PT reembolso de valores | <p>Foram verificados dois processos que se encontram em conformidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diana Sofia Sergio Silva - Tatiana Adão Gonçalves Ferreira <p>Em ambos os casos constatou-se existir o despacho autorizador do reembolso do Conselho de Gestão do IPV</p> |

RESUMO – SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO

| PROCEDIMENTOS/INSTRUÇÕES DE TRABALHO | DESCRIÇÃO |
|--|--|
| SD 01PT Disponibilização de nova bibliografia | <p>Verificado processo de aquisição do livro "Glute Lab: The Art and Science of Strength and Physique Training" que está em conformidade. Procedeu-se à verificação de um outro processo a decorrer do livro "Stories and Video Game Art: A Storytelling Framework for Game Design.</p> |
| SD 02PT Realização de pesquisa bibliográfica | <p>Segundo informação prestada pela Sra. Responsável dos Serviços, não existe matéria auditável. .</p> |
| SD 03PT Consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia | <p>Verificados dois processos através de <i>print screen</i> do programa de empréstimo, encontrando-se os mesmos em conformidade.</p> |

| | |
|---|--|
| SD 04PT Validação de metadados no repositório digital | Foi analisado um procedimento em print screen tendo-se verificado todas as fases do processo: Depósito feito pelo autor e informação por e-mail ao administrador; Administrador ou Bibliotecário da Escola seleciona o depósito e faz a revisão e a validação dos meta dados; Verificação dos meta dados; - Revisão feita - segue a aprovação do registo no repositório; - Mapeamento para outra coleção (depósito feito no CERNAS e fez-se o mapeamento para o departamento ao qual o docente pertence) |
| SD 05PT Regulamento da rede de bibliotecas | Relativamente à implementação do Regulamento os Serviços de Documentação esclareceram que o mesmo se encontra devidamente implementado e corresponde às necessidades sentidas atualmente pelos Serviços. |

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 |
|----------------------------------|---|
| Aplicação do imq* de candidatura | Aproveitando a implementação de novas plataformas no IPV de tratamento documental, estamos em crer que seria importante que nas diversas candidaturas online, cada vez mais utilizadas, fossem utilizados os formulários dispoñiveis para o efeito no SIGQ (imq* 05.02.07 a imq* 05.02.11; imq* 05.02.36; imq* 05.02.37 |

CONCLUSÕES

Enquanto auditor quero agradecer aos responsáveis pelos Serviços Académicos e Serviços de Documentação, a colaboração prestada e a qualidade da informação disponibilizada. Esta auditoria foi realizada por zoom e também por via telefonica no esclarecimento de algumas duvidas que nos foram suscitadas. Esta inédita operacionalidade justificada em contexto de pandemia, acabou por resultar numa experiência à qual, pelos vistos, vamos ter de nos habituar. De qualquer forma estamos em crer não ter desmerecido da "auditoria presencial". Com efeito as evidencias apresentadas pelos auditados – documentos, printscreen – contornaram possíveis constrangimentos que o *online* sempre levanta. Esta pratica foi devidamente compreendida pelos auditados que muito ajudaram pois na sua prossecução. Finalmente declaramos ter cumprido o Plano de Auditoria a que nos comprometemos dentro dos horários estabelecidos, tendo realizado a sessão de encerramento.

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

02/07/2021,

o auditor,

José Lapa Pessoa Paiva