

**01 PROGRAMA DE AUDITORIAS****01.01 PROCEDIMENTOS**

## 01.01.01 ELABORAÇÃO, APROVAÇÃO E DIVULGAÇÃO

O programa de auditorias é elaborado pela Gestora da Qualidade até ao dia 10 de janeiro de cada ano civil. O programa é apresentado aos elementos do Conselho para a Avaliação e Qualidade e da bolsa de auditores do Instituto Politécnico de Viseu para apreciação.

O Presidente do Instituto Politécnico de Viseu decide sobre a aprovação ou reformulação do programa e o Conselho para a Avaliação e Qualidade valida a aprovação na primeira reunião anual deste órgão.

Após aprovação, o programa é comunicado às partes interessadas.

## 01.01.02 IMPLEMENTAÇÃO

A Gestora da Qualidade garante a consecução do programa de auditorias, informando periodicamente as partes interessadas sobre o progresso da implementação.

Garante o acompanhamento das equipas auditoras desde o início até ao encerramento de cada auditoria, disponibilizando os recursos necessários e assegurando a condução das auditorias de acordo com o programa e dentro dos prazos acordados e o registo das atividades de auditoria e a correta gestão e manutenção desses registos.

## 01.01.03 MONITORIZAÇÃO

O programa de auditorias é monitorizado semestralmente pela Gestora da Qualidade e os resultados da monitorização são apresentados através do balanço da qualidade.

A monitorização relativa ao primeiro semestre é apresentada até ao dia 10 de julho de cada ano civil e a relativa ao segundo semestre até ao dia 10 de janeiro do ano civil seguinte.

O Presidente do Instituto Politécnico de Viseu decide sobre a aprovação da monitorização e o Conselho para a Avaliação e Qualidade valida a aprovação identificando ações de melhoria (sob a forma de correções, de ações de correção, de ações preventivas e/ou de ações de melhoria) e registando boas práticas, quando aplicável.

Os resultados da monitorização do programa de auditorias são comunicados às partes interessadas.

## 01.01.04 REVISÃO

O programa é revisto sempre que se observem alterações significativas relativamente aos elementos constantes na versão em vigor ou quando decidido pelo Presidente da Instituição ou pelo Conselho para a Avaliação e Qualidade. Cabe ao Presidente do Instituto Politécnico de Viseu a decisão de aprovação ou de reformulação das revisões do programa de auditorias e ao Conselho para a Avaliação e Qualidade validar a aprovação.

Após aprovação, as revisões do programa são comunicadas às partes interessadas.

**01.02 OBJETIVOS**

01.02.01 Contribuir para a melhoria do sistema interno de garantia da qualidade e para a sua eficácia.

01.02.02 Avaliar a satisfação de padrões, referenciais, requisitos da qualidade.

01.02.03 Avaliar a adequabilidade e a eficácia do sistema interno de garantia da qualidade.

01.02.04 Avaliar a compatibilidade entre objetivos, procedimentos e política da qualidade.

**01.03 RISCOS**

- 01.03.01 As equipas auditoras podem não reunir a competência coletiva necessária para conduzir auditorias a determinados processos devido à sua especificidade.
- 01.03.02 As conclusões apresentadas pelas equipas auditoras podem resultar de erros de amostragem, do uso de procedimentos inadequados ou de interpretação errónea de evidências.
- 01.03.03 A falta de flexibilidade dos planos de auditoria pode causar interferências nas atividades normais dos auditados.
- 01.03.04 O tempo previsto para cada auditoria, estabelecido com base no tempo gasto em anos anteriores, pode não ser suficiente por não prever alterações significativas no volume dos processos.
- 01.03.05 Atividades, internas ou externas, não previstas no início do ano podem obrigar à alteração da calendarização inicial das auditorias.
- 01.03.06 Os critérios definidos para a avaliação de auditores podem não permitir justificar a escolha dos auditores coordenadores para o período seguinte.
- 01.03.07 A partilha de processos entre diversos serviços e unidades orgânicas pode inviabilizar a verificação da conformidade de alguns processos ou de parte dos mesmos durante a auditoria.
- 01.03.08 Solicitações para alteração de datas de auditorias ou para alteração da composição das equipas auditoras, efetuadas com pouca antecedência, podem condicionar a realização das auditorias.

**01.04 RECURSOS NECESSÁRIOS**

- 01.04.01 Viatura e motorista para as deslocações a Lamego.

**01.05 TRATAMENTO DE CONFIDENCIALIDADE, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO E SIMILARES**

- 01.05.01 As cópias de documentos, solicitadas durante a auditoria, devem ser destruídas pela equipa auditora após o encerramento do processo de auditoria.
- 01.05.02 Os registos das auditorias serão arquivados, durante cinco anos, em formato digital.
- 01.05.03 Outras questões de segurança serão pontualmente tratadas.

## 02 AUDITORIAS

### 02.01 PROCEDIMENTOS<sup>1</sup>

#### 02.01.01 INÍCIO DA AUDITORIA

O auditor coordenador conduz a auditoria desde que se inicia até que é encerrada.

#### 02.01.02 PREPARAÇÃO DO PLANO DA AUDITORIA

O auditor coordenador prepara o plano da auditoria (IMQ\*11.02 plano de auditoria) com base na informação contida no programa e na documentação do auditado e envia-o ao auditado, com conhecimento à Gestora da Qualidade, até 10 dias úteis antes do início da auditoria.

O auditor coordenador deve estar ciente das técnicas de amostragem adequadas, da composição da equipa auditora e da sua competência coletiva e dos riscos que resultem da auditoria.

O plano da auditoria deve ser suficientemente flexível para permitir alterações à medida que as atividades de auditoria progredem.

O plano de auditoria deve referir a data, o local, o âmbito, os objetivos, os critérios, os métodos, a equipa auditora e o horário das diversas atividades de auditoria, incluindo das reuniões com o auditado.

O plano pode ser revisto e aceite pelo ao auditado. quaisquer objeções do auditado ao plano de auditoria devem ser resolvidas entre o auditor coordenador, o auditado e a Gestora da Qualidade.

#### 02.01.03 REVISÃO DA DOCUMENTAÇÃO NA PREPARAÇÃO DA AUDITORIA

A documentação relevante do auditado deve ser revista para preparar as atividades da auditoria e os documentos de trabalho e para obter uma visão global da extensão da documentação.

#### 02.01.04 ATRIBUIÇÃO DE TAREFAS À EQUIPA AUDITORA

O auditor coordenador, após consultar a equipa auditora, atribui a cada elemento responsabilidades que devem ter em consideração a sua independência e a sua competência e a utilização eficaz dos recursos.

O auditor coordenador deve fazer pontos de situação com a equipa auditora para distribuir tarefas e decidir possíveis alterações. Alterações às atribuições de tarefas podem ser efetuadas à medida que a auditoria progride, de modo a assegurar a consecução dos seus objetivos.

#### 02.01.05 PREPARAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE TRABALHO

Os membros da equipa auditora devem recolher e rever a informação relevante e preparar os documentos de trabalho para referência e registo das evidências de auditoria. Os documentos de trabalho podem incluir listas de verificação, planos de amostragem, formulários para registo de informação, tais como evidências de suporte, constatações da auditoria e registos de reuniões. A utilização de listas de verificação e formulários não deve restringir a extensão das atividades de auditoria, que podem ser alteradas como resultado da informação recolhida durante a auditoria.

#### 02.01.06 CONDUÇÃO DAS REUNIÃO DE ABERTURA

A reunião de abertura tem como propósito confirmar o acordo das partes com o plano da auditoria, apresentar a equipa auditora e assegurar que todas as atividades planeadas podem ser executadas. Durante a reunião deve ser dada a oportunidade ao auditado para colocar questões. O grau de detalhe deve ser consistente com a familiaridade do auditado com o processo de auditoria. No caso de auditorias internas, a reunião de abertura pode consistir simplesmente em comunicar que vai ser conduzida uma auditoria e em explicar a sua natureza.

#### 02.01.07 REVISÃO DA DOCUMENTAÇÃO ENQUANTO SE CONDUZ A AUDITORIA

A documentação relevante do auditado deve ser revista para determinar a conformidade do sistema com os critérios da auditoria e recolher informação para suporte das atividades de auditoria.

A revisão pode ser combinada com outras atividades e pode continuar ao longo de toda a auditoria, desde que isto não prejudique a eficácia da sua condução. Se não for possível disponibilizar a documentação adequada no decorrer da auditoria, o auditor coordenador deve informar a Gestora da Qualidade. Dependendo dos objetivos e âmbito da auditoria deve ser tomada uma decisão quanto à continuação ou à suspensão da auditoria até que os problemas com a documentação sejam resolvidos.

#### 02.01.08 COMUNICAÇÃO DURANTE A AUDITORIA

A equipa auditora deve fazer pontos de situação periódicos para trocar informações, avaliar o progresso da auditoria e, conforme necessário, redistribuir trabalho entre os membros da equipa auditora.

Durante a auditoria, o auditor coordenador deve comunicar ao auditado o progresso da auditoria e quaisquer preocupações. A evidência recolhida no decurso da auditoria que sugira um risco imediato e significativo para o auditado, deve ser-lhe relatada sem demora.

Quando as evidências disponíveis indicarem que os objetivos da auditoria não são atingíveis, o auditor coordenador deve relatar as razões ao auditado para determinar a ação adequada. Tal ação pode incluir a reconfirmação ou a modificação do plano da auditoria, alterações aos objetivos, alterações ao âmbito da auditoria ou que a mesma seja terminada.

Deve ser revista e aprovada, tanto pela Gestora da Qualidade como pelo auditado, qualquer necessidade de alteração ao plano da auditoria que se revele necessária à medida que as atividades de auditoria progridem.

#### 02.01.09 RECOLHA E VERIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Durante a auditoria a informação relevante para os objetivos, âmbito e critérios da auditoria deve ser recolhida por amostragem adequada e deve ser verificada. apenas a informação que é verificável deve ser aceite como evidência de auditoria. as evidências que deem origem a constatações da auditoria devem ser registadas. Se, ao recolher evidências, a equipa auditora se aperceber de quaisquer circunstâncias ou riscos que sejam novos ou tenham sido alterados, os mesmos devem ser abordados pela equipa de forma adequada.

#### 02.01.10 ELABORAÇÃO DAS CONSTATAÇÕES DA AUDITORIA

As evidências devem ser avaliadas face aos critérios, para se chegar às constatações da auditoria. As constatações da auditoria podem indicar conformidade ou não conformidade com os critérios. As constatações de cada uma das auditorias devem incluir conformidade e boas práticas e as correspondentes evidências de suporte e eventuais recomendações de melhoria para o auditado. As recomendações de melhoria e as correspondentes evidências de auditoria que as suportem devem ser registadas. As recomendações de melhoria devem ser tipificadas e devem ser revistas com o auditado para que este reconheça a exatidão das evidências e compreenda as recomendações. Devem ser feitas todas as tentativas para solucionar opiniões divergentes relativas a evidências ou a constatações de auditoria, devendo ser registados os aspetos não resolvidos.

A equipa auditora deve reunir em momentos adequados da auditoria para rever as constatações da auditoria.

#### 02.01.11 PREPARAÇÃO DAS CONCLUSÕES DA AUDITORIA

A equipa auditora deve conferenciar, antes da reunião de encerramento para rever as constatações da auditoria e qualquer outra informação adequada recolhida durante a auditoria, acordar sobre as conclusões da auditoria (considerando a incerteza inerente ao processo), preparar recomendações e, quando aplicável, discutir o seguimento da auditoria.

As conclusões da auditoria podem abordar questões como a extensão da conformidade com os critérios da auditoria e a robustez do sistema (incluindo a sua eficácia) para se atingirem os objetivos declarados, a eficaz implementação, manutenção e melhoria do sistema, a capacidade do processo de revisão pela gestão para assegurar pertinência, adequação, eficácia e melhoria continua do sistema, a consecução dos objetivos, a cobertura do âmbito e a satisfação dos critérios da auditoria, a análise das causas na raiz das constatações e constatações semelhantes observadas em diferentes áreas auditadas, para identificação de tendências.

As conclusões da auditoria podem conduzir à recomendação de implementação ações melhoria (sob a forma de correções, de ações de correção, de ações preventivas e/ou de ações de melhoria) ou a futuras atividades de auditoria.

#### 02.01.12 CONDUÇÃO DA REUNIÃO DE ENCERRAMENTO

Deve ser realizada uma reunião de encerramento, presidida pelo auditor coordenador, para apresentar as constatações e as conclusões da auditoria. Os responsáveis pelas funções ou processos que tenham sido auditados devem estar incluídos na lista de participantes da reunião de encerramento.

O grau de detalhe deve ser consistente com a familiaridade do auditado com o processo de auditoria. em algumas situações de auditoria, a reunião pode ser formal da qual deve ser guardada ata e registo de presenças. Noutras situações, a reunião pode ser menos formal e consistir apenas na comunicação das

constatações e das conclusões da auditoria.

O auditor coordenador deve informar o auditado sobre situações encontradas durante a auditoria, suscetíveis de diminuir a confiança nas conclusões da auditoria. Deve ainda informar, o auditado, que as evidências se basearam numa amostra da informação disponível, qual o método de elaboração do relatório, qual o processo de tratamento das constatações da auditoria e as possíveis consequências. O auditor coordenador deve ainda apresentar as constatações e conclusões da auditoria de tal forma que sejam compreendidas e aceites pelo auditado e informar quaisquer atividades posteriores relacionadas com a auditoria (por exemplo implementação de ações de melhoria, tratamento das reclamações da auditoria, processo de contraditório).

Opiniões divergentes, relativas às constatações ou às conclusões da auditoria, entre a equipa auditora e o auditado devem ser discutidas e, se possível, resolvidas. As que não sejam resolvidas devem ser registadas. Podem ser propostas ações de melhoria, devendo ser enfatizado que as mesmas não são vinculativas.

#### 02.01.13 PREPARAÇÃO DO RELATÓRIO DA AUDITORIA

O auditor coordenador relata os resultados da auditoria de acordo com os procedimentos do programa de auditorias. O relatório da auditoria (IMQ\*11.03 relatório de auditoria) deve fornecer um registo completo, exato, conciso e claro da auditoria e deve incluir ou referir a data, o local, o âmbito, os objetivos, os critérios, os métodos, a composição da equipa auditora, o nome dos auditados e respetiva função, um resumo do processo de auditoria, o estado de implementação de melhorias definidas em anos anteriores e a proposta de ações de melhoria (quando aplicável) e as conclusões do processo de auditoria, incluindo uma declaração sobre o grau de satisfação dos critérios da auditoria. O resumo do processo de auditoria deve incluir ou referir áreas no âmbito da auditoria que não tenham sido cobertas, opiniões divergentes não resolvidas entre a equipa auditora e o auditado, boas práticas identificadas, uma declaração sobre a confidencialidade dos conteúdos e quaisquer implicações para o programa de auditorias ou auditorias seguintes.

#### 02.01.14 DISTRIBUIÇÃO DO RELATÓRIO DA AUDITORIA

O relatório da auditoria deve ser emitido até dez dias após a realização da auditoria. Se tal não for possível, as razões para o atraso devem ser comunicadas à Gestora da Qualidade. A Gestora da Qualidade deve rever e distribuir aos auditados o relatório da auditoria.

#### 02.01.15 CONTRADITÓRIO

O auditado pode apresentar contraditório ao relatório da auditoria, no prazo cinco dias úteis a contar a partir do dia em que recebe o documento. Cabe à equipa auditora a análise do contraditório apresentado e a decisão sobre aceitação, ou não, do mesmo. A decisão da equipa auditora é comunicada ao auditado pela Gestora da Qualidade.

#### 02.01.16 AUDITORIA DE SUBSTITUIÇÃO

Não havendo entendimento entre a equipa auditora e o auditado, após comunicação da decisão da equipa auditora sobre contraditório, deve ser marcada uma auditoria de substituição. A Gestora da Qualidade nomeia uma nova equipa auditora e marca uma data para realização da auditoria de substituição.

#### 02.01.17 ENCERRAMENTO DA AUDITORIA

A auditoria é encerrada após a realização de todas as atividades planeadas. Os documentos relacionados com a auditoria devem destruídos em conformidade com o descrito no programa de auditorias.

A menos que seja exigido por lei, a equipa auditora e a Gestora da Qualidade não podem revelar o conteúdo dos documentos, qualquer outra informação obtida durante a auditoria ou o relatório da auditoria a qualquer outra parte sem a aprovação expressa do auditado.

As lições aprendidas com a auditoria devem ser integradas no processo de melhoria contínua do sistema.

#### 02.01.18 CONDUÇÃO DO SEGUIMENTO DA AUDITORIA

As conclusões da auditoria podem, dependendo dos objetivos, indicar a necessidade de implementação de ações de melhoria. Estas ações são planeadas (IMQ\*10.01 plano de ação) e empreendidas pelo auditado dentro de prazos acordados. Conforme adequado, o auditado deve informar a Gestora da Qualidade sobre o estado destas ações. A eficácia destas ações deve ser verificada. Esta verificação pode fazer parte da auditoria subsequente.

<sup>1</sup> adaptado da np en iso 19011:2012 linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão

**02.02 OBJETIVOS**

- 02.02.01 Confirmar o cumprimento de requisitos legais aplicáveis.
- 02.02.02 Avaliar a adequabilidade e a eficácia de procedimentos.
- 02.02.03 Avaliar uma amostra dos serviços prestados.
- 02.02.04 Avaliar o grau de satisfação de estudantes e de clientes.
- 02.02.05 Rever o resultados de auditorias anteriores.
- 02.02.06 Registrar boas práticas.
- 02.02.07 Propor ações de melhoria.

**02.03 CRITÉRIOS<sup>2</sup>**

- 02.04.01 Manual de Garantia da Qualidade.
- 02.04.02 Manual de Auditoria (A<sub>3</sub>ES).
- 02.04.03 Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos (ISO 9001).
- 02.04.04 Linhas de Orientação para Auditorias a Sistemas de Gestão (ISO 19011).
- 02.04.05 European Standards and Guidelines (ESG).
- 02.04.06 Legislação Aplicável.
- 02.04.07 Regulamentos Internos.

<sup>2</sup> normas de referência, requisitos, legislação, regulamentos, especificações, procedimentos internos, dentre outros, que são usados como referência para realizar a auditoria, são os padrões contra os quais as evidências encontradas são comparadas para que se verifique se a atividade, o produto ou o processo auditado está conforme ou não

**02.04 MÉTODOS**

- 02.05.01 Condução de entrevistas.
- 02.05.02 Observação do trabalho realizado.
- 02.05.03 Preenchimento de listas de verificação (com ou sem a participação do auditado).
- 02.05.04 Preenchimento de questionários (com ou sem a participação do auditado).
- 02.05.05 Condução de revisões à documentação (com ou sem a participação do auditado).
- 02.05.06 Recolha de dados através de amostragem.

**02.05 ÂMBITO E DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA**

AUDITORIA#	ÂMBITO	DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA
01 sc	planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade	manual de garantia da qualidade anexos do manual de garantia da qualidade PQ*01 planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade
02 ESAV		
03 ESEV		
04 ESSV	gestão da oferta formativa	SPQ*02.01 revisão periódica de cursos SPQ*02.02 criação, suspensão ou extinção de cursos SPQ*02.03 alteração de cursos
05 ESTGV		
06 ESTGL		

AUDITORIA#	ÂMBITO	DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA
07 sc	gestão de recursos humanos	SPQ*03.01 planejamento e gestão da formação SPQ*03.02 trabalho suplementar SPQ*03.03 faltas SPQ*03.04 deslocação em serviço SPQ*03.05 equiparação a bolsheiro SPQ*03.06 cessação de funções SPQ*03.07 contratação/renovação de contrato de pessoal docente (artº 8º ecpdesp) SPQ*03.08 acumulação de funções SPQ*03.09 acidentes de trabalho IQ*03.01 recrutamento e acolhimento IQ*03.02 avaliação de desempenho
08 ESAV 09 ESEV 10 ESSV 11 ESTGV 12 ESTGL	gestão de recursos humanos	SPQ*03.02 trabalho suplementar SPQ*03.03 faltas SPQ*03.04 deslocação em serviço SPQ*03.05 equiparação a bolsheiro SPQ*03.06 cessação de funções SPQ*03.07 contratação/renovação de contrato de pessoal docente (artº 8º ecpdesp) SPQ*03.08 acumulação de funções SPQ*03.09 acidentes de trabalho IQ*03.01 recrutamento e acolhimento IQ*03.02 avaliação de desempenho
13 sc	gestão de infraestruturas e de recursos materiais	SPQ*04.01 aquisição de bens e de serviços SPQ*04.02 bens inventariáveis SPQ*04.03 obras e de empreitadas SPQ*04.04 manutenção preventiva SPQ*04.05 manutenção curativa SPQ*04.06 inspeção/certificação instalações e equipamentos IQ*04.01 seleção, qualificação e avaliação de fornecedores IQ*04.02 frota IQ*04.03 avaliação e qualificação de empreiteiros IQ*04.04 projetos e fiscalização de obras IQ*04.05 regras para a manutenção preventiva IQ*04.06 inspeção ou certificação de instalações IQ*04.07 regras para verificações/afetições internas REG*04.01 regulamento interno do fundo de manei
14 ESAV 15 ESEV 16 ESSV 17 ESTGV 18 ESTGL	gestão de infraestruturas e de recursos materiais	SPQ*04.01 aquisição de bens e de serviços SPQ*04.02 bens inventariáveis IQ*04.01 seleção, qualificação e avaliação de fornecedores IQ*04.02 frota REG*04.01 regulamento interno do fundo de manei
19 sc	gestão dos serviços de suporte: expediente e arquivo	
20 sc	gestão dos serviços de suporte: apoio jurídico e gestão de reclamações	SPQ*05.01.01 apoio jurídico e gestão de reclamações IQ*05.01.01 seleção, qualificação e avaliação de advogados contratados

AUDITORIA#	ÂMBITO	DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA
21 ESAV 22 ESEV 23 ESSV 24 ESTGV 25 ESTGL	gestão dos serviços de suporte: académicos	SPQ*05.02.01 candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas SPQ*05.02.02 candidatura à realização de provas dos maiores de 23 SPQ*05.02.03 candidatura a reingresso ou a mudança de par instituição/curso SPQ*05.02.04 candidatura a concursos especiais SPQ*05.02.05 candidatura a curso técnico superior profissional SPQ*05.02.06 candidatura a pós-graduação, pós-licenciatura ou mestrado SPQ*05.02.07 emissão de documentos académicos SPQ*05.02.09 inscrição em regime de tempo parcial SPQ*05.02.10 matrícula dos estudantes erasmus SPQ*05.02.11 anulação de matrícula ou de inscrição em unidades curriculares SPQ*05.02.12 retorno após prescrição SPQ*05.02.13 concessão de estatuto especial SPQ*05.02.14 creditação SPQ*05.02.15 reembolso de valores SPQ*05.02.16 defesa de dissertação, projeto ou relatório final de estágio - 2º ciclo SPQ*05.02.17 submissão de informações para emissão do suplemento ao diploma SPQ*05.02.18 cobrança propinas, taxas, emolumentos, multas, juros e outras penalidades SPQ*05.02.19 candidatura a concurso especial dos estudantes internacionais
26 SC	gestão dos serviços de suporte: emissão de cartas de curso	SPQ*05.02.08 emissão de cartas de curso
27 SAS	gestão dos serviços de suporte: ação social	SPQ*05.03.01 atribuição de apoio social SPQ*05.03.02 recurso à atribuição de apoio social SPQ*05.03.03 alojamento SPQ*05.03.04 venda de senhas para fruição de serviços SPQ*05.03.05 serviços de medicina
28 ESAV 29 ESEV 30 ESSV 31 ESTGV 32 ESTGL	gestão dos serviços de suporte: documentação	SPQ*05.04.01 disponibilização de nova bibliografia SPQ*05.04.02 realização de pesquisa bibliográfica SPQ*05.04.03 consulta ou pedido de empréstimo de bibliografia SPQ*05.04.04 validação de metadados no repositório digital REG*05.04.01 regulamento da rede de bibliotecas
33 SC	gestão dos serviços de suporte: informática	SPQ*05.05.01 projetos informáticos SPQ*05.05.02 aplicações, rede e segurança de dados SPQ*05.05.03 apoio informático IQ*05.05.01 seguranças à informação do sistema informático IQ*05.05.02 estrutura das pastas no sistema informático IQ*05.05.03 criação, alteração ou remoção de utilizadores IQ*05.05.04 critérios e prazos para os pedidos de apoio informático REG*05.05.01 regulamento para empréstimo de computador portátil
34 SC 35 ESEV 36 ESSV 37 ESTGV	gestão dos serviços de suporte: reprografia	SPQ*05.06.01 serviços de reprografia
38 SP	gestão dos serviços de suporte: psicologia	SPQ*05.06.02 serviços de psicologia

AUDITORIA#	ÂMBITO	DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA
39 sc	gestão da cooperação internacional	SPQ*06.01 processos de formação de parcerias SPQ*06.02 candidaturas e projetos de apoio à internacionalização SPQ*06.03 mobilidade de estudantes, diplomados, docentes, não docentes – enviados SPQ*06.04 mobilidade de estudantes, diplomados, docentes, não docentes – recebidos SPQ*06.05 mobilidade ao abrigo de protocolos de cooperação internacional – enviados SPQ*06.06 mobilidade ao abrigo de protocolos de cooperação internacional – recebidos
40 ESAV 41 ESEV 42 ESSV 43 ESTGV 44 ESTGL	gestão das atividades formativas	pq*07 gestão das atividades formativas
45 ui, sc	apoio à investigação e disseminação	SPQ*08.01 candidatura a verbas para investigação SPQ*08.02 investigação realizada através do ipv SPQ*08.03 apoio financeiro à investigação realizada pelos membros da unidade de investigação
46 ui	apoio à investigação e disseminação	SPQ*08.04 revista millenium
47 sc	atividades desenvolvidas com e para o exterior – cooperação com a comunidade e prestação de serviços especializados	SPQ*09.01 cooperação com a comunidade e prestação de serviços especializados
48 sc	atividades desenvolvidas com e para o exterior – divulgação, imagem, orientação vocacional e comunicação	SPQ*09.02 divulgação e imagem SPQ*09.03 orientação vocacional SPQ*09.04 revista politécnica IQ*09.01 instruções para a orientação vocacional
49 sc	atividades desenvolvidas com e para o exterior – eventos e espaços	SPQ*09.05 realização de eventos, de ações de formação ou de cursos breves SPQ*09.06 cedência de espaços REG*09.01 regulamento para cedência de espaços dos serviços centrais e anexo
50 ESAV 51 ESEV 52 ESSV 53 ESTGV 54 ESTGL	atividades desenvolvidas com e para o exterior – eventos, espaços e equipamentos	SPQ*09.05 realização de eventos, de ações de formação ou de cursos breves SPQ*09.06 cedência de espaços SPQ*09.07 cedência de equipamentos
55 sc	atividades desenvolvidas com e para o exterior – acesso ao ensino superior	SPQ*09.08 apoio ao acesso ao ensino superior SPQ*09.09 apoio às candidaturas ao ensino superior
56 sc	atividades desenvolvidas com e para o exterior – inserção na vida ativa	SPQ*09.10 apoio à inserção na vida ativa
57 ESAV	atividades desenvolvidas com e para o exterior – enfermagem veterinária, análises laboratoriais e venda de bens	SPQ*09.11 serviços de enfermagem veterinária e de análises laboratoriais SPQ*09.12 venda de bens
58 ESTGV	atividades desenvolvidas com e para o exterior – análises laboratoriais	SPQ*09.11 serviços de enfermagem veterinária e de análises laboratoriais
59 sc	não conformidades	pq*10 não conformidades
60 sc	auditorias internas	pq*11 auditorias internas

**02.06 DATA, DURAÇÃO, EQUIPA AUDITORA, AUDITADO(S)**

AUDITORIA#	DATA	DURAÇÃO	EQUIPA AUDITORA	AUDITADO(S)
01 sc	14/03/2018	01h 00m	Daniel Vasconcelos AC Pedro Duarte	Gestora da Qualidade
19 sc	14/03/2018	01h 00m	Daniel Vasconcelos AC Pedro Duarte	Serviços de Expediente e Arquivo
26 sc	14/03/2018	01h 00m	Daniel Vasconcelos AC Pedro Duarte	Serviços de Recursos Humanos (Apoio a Estudantes)
33 sc	14/03/2018	02h 30m	Daniel Vasconcelos AC Pedro Duarte	Serviços de Informática
59 sc	14/03/2018	01h 00m	Daniel Vasconcelos AC Pedro Duarte	Gestora da Qualidade
60 sc	14/03/2018	00h 30m	Daniel Vasconcelos AC Pedro Duarte	Gestora da Qualidade
20 sc	15/03/2018	01h 00m	Daniel Vasconcelos AC Isabel Oliveira	Departamento Jurídico
27 SAS	15/03/2018	01h 00m	Daniel Vasconcelos AC Isabel Oliveira	Serviços de Ação Social
38 SP	15/03/2018	01h 00m	Daniel Vasconcelos AC Isabel Oliveira	Serviços de Psicologia
39 sc	15/03/2018	01h 30m	Daniel Vasconcelos AC Isabel Oliveira	Serviços de Relações Externas
34 sc	15/03/2018	00h 30m	Daniel Vasconcelos AC Isabel Oliveira	Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação
48 sc	15/03/2018	01h 00m	Daniel Vasconcelos AC Isabel Oliveira	Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação
49 sc	15/03/2018	01h 00m	Daniel Vasconcelos AC Isabel Oliveira	Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação
45 UI, SC	16/03/2018	02h 00m	Daniel Vasconcelos AC Filipe Lopes	Unidade de Investigação Departamento Planeamento e Gestão Administrativa e Financeira
46 UI	16/03/2018	01h 30m	Daniel Vasconcelos AC Filipe Lopes	Equipa Editorial Revista Millenium
47 sc	16/03/2018	01h 30m	Daniel Vasconcelos AC Filipe Lopes	Departamento Planeamento e Gestão Administrativa e Financeira Departamento Jurídico
55 sc	16/03/2018	01h 00m	Daniel Vasconcelos AC Filipe Lopes	Gabinete de Acesso ao Ensino Superior
56 sc	16/03/2018	01h 00m	Daniel Vasconcelos AC Filipe Lopes	Serviços de Inserção na Vida Ativa
22 ESEV	21/05/2018	03h 30m	Nuno Borges AC José Lapa	Serviços Académicos
29 ESEV	21/05/2018	02h 30m	Nuno Borges AC José Lapa	Serviços de Documentação
21 ESAV	22/05/2018	03h 30m	Fátima Jorge AC Nuno Borges	Serviços Académicos
28 ESAV	22/05/2018	02h 30m	Fátima Jorge AC Nuno Borges	Serviços de Documentação

AUDITORIA#	DATA	DURAÇÃO	EQUIPA AUDITORA	AUDITADO(S)
23 ESSV	23/05/2018	03h 30m	Ângelo Fonseca AC José Lapa	Serviços Académicos
30 ESSV	23/05/2018	02h 30m	Ângelo Fonseca AC José Lapa	Serviços de Documentação
24 ESTGV	28/05/2018	03h 30m	Ângelo Fonseca AC Luís Carneiro	Serviços Académicos
31 ESTGV	28/05/2018	02h 30m	Ângelo Fonseca AC Luís Carneiro	Serviços de Documentação
25 ESTGL	29/05/2018	03h 30m	Fátima Jorge AC Luís Carneiro	Serviços Académicos
32 ESTGL	29/05/2018	02h 30m	Fátima Jorge AC Luís Carneiro	Serviços de Documentação
07 SC	01/10/2018	03h 30m	Ascensão Abrantes AC Vítor Santos	Serviços de Recursos Humanos
13 SC	01/10/2018	03h 30m	Ascensão Abrantes AC Vítor Santos	Serviços Financeiros, Departamento Técnico
08 ESAV	02/10/2018	02h 30m	Paula Bettencourt AC Ana Medeiros	Serviços de Recursos Humanos
14 ESAV	02/10/2018	02h 30m	Paula Bettencourt AC Ana Medeiros	Serviços Financeiros
50 ESAV	02/10/2018	01h 00m	Paula Bettencourt AC Ana Medeiros	Serviços Financeiros
57 ESAV	02/10/2018	01h 00m	Paula Bettencourt AC Ana Medeiros	Serviços de Enfermagem Veterinária Serviços Financeiros
09 ESEV	03/10/2018	02h 30m	Raquel Vaz AC Sandra Rebelo	Serviços de Recursos Humanos
15 ESEV	03/10/2018	02h 30m	Raquel Vaz AC Sandra Rebelo	Serviços Financeiros
35 ESEV	03/10/2018	01h 00m	Raquel Vaz AC Sandra Rebelo	Serviços Financeiros
51 ESEV	03/10/2018	01h 00m	Raquel Vaz AC Sandra Rebelo	Serviços Financeiros
10 ESSV	08/10/2018	02h 30m	Sandra Rebelo AC Eunice Silva	Serviços de Recursos Humanos
16 ESSV	08/10/2018	02h 30m	Sandra Rebelo AC Eunice Silva	Serviços Financeiros
36 ESSV	08/10/2018	01h 00m	Sandra Rebelo AC Eunice Silva	Serviços Financeiros
52 ESSV	08/10/2018	01h 00m	Sandra Rebelo AC Eunice Silva	Serviços Financeiros
11 ESTGV	09/10/2018	02h 30m	Ana Medeiros AC Ana Miguel Carvalho	Serviços de Recursos Humanos
17 ESTGV	09/10/2018	02h 30m	Ana Medeiros AC Ana Miguel Carvalho	Serviços Financeiros
37 ESTGV	09/10/2018	00h 40m	Ana Medeiros AC Ana Miguel Carvalho	Serviços Financeiros

AUDITORIA#	DATA	DURAÇÃO	EQUIPA AUDITORA	AUDITADO(S)
53 ESTGV	09/10/2018	00h 40m	Ana Medeiros AC Ana Miguel Carvalho	Serviços Financeiros
58 ESTGV	09/10/2018	00h 40m	Ana Medeiros AC Ana Miguel Carvalho	Serviços Financeiros
12 ESTGL	10/10/2018	02h 30m	Vítor Santos AC Raquel Vaz	Serviços de Recursos Humanos
18 ESTGL	10/10/2018	02h 30m	Vítor Santos AC Raquel Vaz	Serviços Financeiros
54 ESTGL	10/10/2018	01h 00m	Vítor Santos AC Raquel Vaz	Serviços Financeiros
02 ESAV	26/11/2018	03h 30m	Ascensão Abrantes AC Véronique Delplancq Henrique Ramalho	Órgãos de Gestão Docentes
40 ESAV	26/11/2018	03h 30m	Ascensão Abrantes AC Véronique Delplancq Henrique Ramalho	Órgãos de Gestão Docentes
03 ESEV	27/11/2018	03h 30m	Ana Medeiros AC Sandra Antunes Anabela Fragata	Órgãos de Gestão Docentes
41 ESEV	27/11/2018	03h 30m	Ana Medeiros AC Sandra Antunes Anabela Fragata	Órgãos de Gestão Docentes
05 ESTGV	28/11/2018	03h 30m	Paula Bettencourt AC Emília Coutinho Odete Amaral	Órgãos de Gestão Docentes
43 ESTGV	28/11/2018	03h 30m	Paula Bettencourt AC Emília Coutinho Odete Amaral	Órgãos de Gestão Docentes
06 ESTGL	29/11/2018	03h 30m	Sandra Rebelo AC Isabel Duarte Cristina Peixoto	Órgãos de Gestão Docentes
44 ESTGL	29/11/2018	03h 30m	Sandra Rebelo AC Isabel Duarte Cristina Peixoto	Órgãos de Gestão Docentes
04 ESSV	30/11/2018	03h 30m	Raquel Vaz AC Carmen Nóbrega Catarina Coelho	Órgãos de Gestão Docentes
42 ESSV	30/11/2018	03h 30m	Raquel Vaz AC Carmen Nóbrega Catarina Coelho	Órgãos de Gestão Docentes

### 02.07 CONTACTOS<sup>3</sup> PARA ENVIO DOS PLANOS DE AUDITORIA

AUDITORIA #	CONTACTO PARA ENVIO DO PLANO DE AUDITORIA	
01 sc	Luísa Cunha	Gestora da Qualidade
02 ESAV	António Monteiro Helena Vala Luísa Cunha	Presidente da Escola Presidente Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Gestora da Qualidade

AUDITORIA #	CONTACTO PARA ENVIO DO PLANO DE AUDITORIA	
03 ESEV	João Paulo Balula Véronique Delplancq Luísa Cunha	Presidente da Escola Presidente Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Gestora da Qualidade
04 ESSV	Carlos Pereira Emília Coutinho Luísa Cunha	Presidente da Escola Presidente Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Gestora da Qualidade
05 ESTGV	Paulo Mendes Isabel Duarte Luísa Cunha	Presidente da Escola Presidente Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Gestora da Qualidade
06 ESTGL	José Lousado Sandra Antunes Luísa Cunha	Presidente da Escola Presidente Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Gestora da Qualidade
07 SC	Ana Medeiros Raquel Vaz Luísa Cunha	Diretora de Serviços Diretora de Serviços Gestora da Qualidade
08 ESAV	António Monteiro Maria João Lima José Manuel Costa Luísa Cunha	Presidente da Escola Vice-Presidente da Escola Vice-Presidente da Escola Gestora da Qualidade
09 ESEV	João Paulo Balula Lídia Pereira Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços de Recursos Humanos Gestora da Qualidade
10 ESSV	Carlos Pereira Teresa Soares Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços de Recursos Humanos Gestora da Qualidade
11 ESTGV	Paulo Mendes João Vinhas Olga Rebelo Luísa Cunha	Presidente da Escola Vice-Presidente da Escola Diretora de Serviços Gestora da Qualidade
12 ESTGL	José Lousado Ana Parente Célia André Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços de Recursos Humanos Serviços de Recursos Humanos Gestora da Qualidade
13 SC	Ana Medeiros Pedro Sousa Luísa Cunha	Diretora de Serviços Diretor de Serviços Gestora da Qualidade
14 ESAV	António Monteiro Maria João Lima José Manuel Costa Luísa Cunha	Presidente da Escola Vice-Presidente da Escola Vice-Presidente da Escola Gestora da Qualidade
15 ESEV	João Paulo Balula Lídia Pereira Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços Financeiros Gestora da Qualidade
16 ESSV	Carlos Pereira Irene Neves Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços Financeiros Gestora da Qualidade
17 ESTGV	Paulo Mendes João Vinhas Olga Rebelo Luísa Cunha	Presidente da Escola Vice-Presidente da Escola Diretora de Serviços Gestora da Qualidade

AUDITORIA #	CONTACTO PARA ENVIO DO PLANO DE AUDITORIA	
18 ESTGL	José Lousado Nuno Borges Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços Financeiros Gestora da Qualidade
19 SC	Ana Medeiros Luísa Cunha	Diretora de Serviços Gestora da Qualidade
20 SC	Raquel Vaz Luísa Cunha	Diretora de Serviços Gestora da Qualidade
21 ESAV	António Monteiro Cidália Lourenço Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços Académicos Gestora da Qualidade
22 ESEV	João Paulo Balula Sónia Lopes Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços Académicos Gestora da Qualidade
23 ESSV	Carlos Pereira Teresa Soares Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços Académicos Gestora da Qualidade
24 ESTGV	Paulo Mendes António Ventura Olga Rebelo Luísa Cunha	Presidente da Escola Vice-Presidente da Escola Diretora de Serviços Gestora da Qualidade
25 ESTGL	José Lousado Nuno Borges Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços Académicos Gestora da Qualidade
26 SC	Ana Medeiros Luísa Cunha	Diretora de Serviços Gestora da Qualidade
27 SAS	Rosa Rodrigues Luísa Cunha	Administradora Gestora da Qualidade
28 ESAV	António Monteiro Luís Carneiro Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços de Documentação Gestora da Qualidade
29 ESEV	João Paulo Balula Ascensão Abrantes Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços de Documentação Gestora da Qualidade
30 ESSV	Carlos Pereira Fátima Jorge Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços de Documentação Gestora da Qualidade
31 ESTGV	Paulo Mendes João Vinhas Olga Rebelo Rosa Silva Luísa Cunha	Presidente da Escola Vice-Presidente da Escola Diretora de Serviços Serviços de Documentação Gestora da Qualidade
32 ESTGL	José Lousado Damiana Guedes Alexandra Guedes Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços de Documentação Serviços de Documentação Gestora da Qualidade
33 SC	João Branco Luísa Cunha	Serviços de Informática Gestora da Qualidade
34 SC	Paulo Medeiros Luísa Cunha	Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação Gestora da Qualidade

AUDITORIA #	CONTACTO PARA ENVIO DO PLANO DE AUDITORIA	
35 ESEV	João Paulo Balula Lídia Pereira Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços Financeiros Gestora da Qualidade
36 ESSV	Carlos Pereira Irene Neves Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços Financeiros Gestora da Qualidade
37 ESTGV	Paulo Mendes João Vinhas Olga Rebelo Luísa Cunha	Presidente da Escola Vice-Presidente da Escola Diretora de Serviços Gestora da Qualidade
38 SP	Maria João Amante Luísa Cunha	Serviços de Psicologia Gestora da Qualidade
39 SC	Sandra Familiar Luísa Cunha	Serviços de Relações Externas Gestora da Qualidade
40 ESAV	António Monteiro Helena Vala Luísa Cunha	Presidente da Escola Presidente Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Gestora da Qualidade
41 ESEV	João Paulo Balula Véronique Delplancq Luísa Cunha	Presidente da Escola Presidente Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Gestora da Qualidade
42 ESSV	Carlos Pereira Emília Coutinho Luísa Cunha	Presidente da Escola Presidente Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Gestora da Qualidade
43 ESTGV	Paulo Mendes Isabel Duarte Luísa Cunha	Presidente da Escola Presidente Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Gestora da Qualidade
44 ESTGL	José Lousado Sandra Antunes Luísa Cunha	Presidente da Escola Presidente Comissão de Avaliação e Qualidade da Escola Gestora da Qualidade
45 UI, SC	Manuela Ferreira Ana Medeiros Luísa Cunha	Vice-Presidente IPV Diretora de Serviços Gestora da Qualidade
46 UI	Madalena Cunha Luísa Cunha	Editora-Chefe Millenium Gestora da Qualidade
47 SC	Ana Medeiros Raquel Vaz Luísa Cunha	Diretora de Serviços Diretora de Serviços Gestora da Qualidade
48 SC	Paulo Medeiros Luísa Cunha	Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação Gestora da Qualidade
49 SC	Paulo Medeiros Luísa Cunha	Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação Gestora da Qualidade
50 ESAV	António Monteiro Maria João Lima José Manuel Costa Luísa Cunha	Presidente da Escola Vice-Presidente da Escola Vice-Presidente da Escola Gestora da Qualidade
51 ESEV	João Paulo Balula Lídia Pereira Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços Financeiros Gestora da Qualidade
52 ESSV	Carlos Pereira Irene Neves Luísa Cunha	Presidente da Escola Serviços Financeiros Gestora da Qualidade

AUDITORIA #	CONTACTO PARA ENVIO DO PLANO DE AUDITORIA	
53 ESTGV	Paulo Mendes João Vinhas Olga Rebelo Luísa Cunha	Presidente da Escola Vice-Presidente da Escola Diretora de Serviços Gestora da Qualidade
54 ESTGL	José Lousado Sandra Antunes Ana Parente Luísa Cunha	Presidente da Escola Vice-Presidente da Escola Serviços Financeiros Gestora da Qualidade
55 sc	Conceição Pereira Luísa Cunha	Gabinete de Acesso ao Ensino Superior Gestora da Qualidade
56 sc	Cláudia Romano Luísa Cunha	Serviços de Inserção na Vida Ativa Gestora da Qualidade
57 ESAV	António Monteiro Maria João Lima José Manuel Costa Luísa Cunha	Presidente da Escola Vice-Presidente da Escola Vice-Presidente da Escola Gestora da Qualidade
58 ESTGV	Paulo Mendes João Vinhas Olga Rebelo Luísa Cunha	Presidente da Escola Vice-Presidente da Escola Diretora de Serviços Gestora da Qualidade
59 sc	Luísa Cunha	Gestora da Qualidade
60 sc	Luísa Cunha	Gestora da Qualidade

<sup>3</sup> a equipa auditora deve confirmar os contactos antes de enviar os documentos

## 02.08 CONTACTO PARA ENVIO DOS RELATÓRIOS DE AUDITORIA

AUDITORIA #	CONTACTO PARA ENVIO DO RELATÓRIO DE AUDITORIA	
TODAS	Luísa Cunha	Gestora da Qualidade

### 03 AVALIAÇÃO

#### 03.01 CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DOS AUDITORES

CRITÉRIO		PONTUAÇÃO					
		0	1	2	3	4	5
A	entrega do plano de auditoria	0 a 1 dias úteis antes do início da auditoria	2 a 3 dias úteis antes do início da auditoria	4 a 5 dias úteis antes do início da auditoria	6 a 7 dias úteis antes do início da auditoria	8 a 9 dias úteis antes do início da auditoria	10 ou mais dias úteis antes do início da auditoria
B	entrega do relatório de auditoria	25 ou mais dias úteis após o final da auditoria	20 a 24 dias úteis após o final da auditoria	16 a 19 dias úteis após o final da auditoria	13 a 15 dias úteis após o final da auditoria	11 a 12 dias úteis após o final da auditoria	até 10 dias úteis após o final da auditoria
C	cumprimento das atividades	19% ou menos atividades cumpridas	20 a 39% das atividades cumpridas	40 a 59% das atividades cumpridas	60 a 79% das atividades cumpridas	80 a 99% das atividades cumpridas	100% das atividades cumpridas
D	coerência entre relatório e auditoria	19% ou menos informações comunicadas na auditoria constam no relatório	20 a 39% informações comunicadas na auditoria constam no relatório	40 a 59% informações comunicadas na auditoria constam no relatório	60 a 79% informações comunicadas na auditoria constam no relatório	80 a 99% informações comunicadas na auditoria constam no relatório	100% informações comunicadas na auditoria constam no relatório

$$\text{pontuação} = \frac{2 * \text{pontuação critério A} + 2 * \text{pontuação critério B} + 2 * \text{pontuação critério C} + 3 * \text{pontuação critério D}}{9}$$

#### 03.02 CRITÉRIOS PARA PERMANÊNCIA NA BOLSA INTERNA DE AUDITORES

PONTUAÇÃO	AÇÃO
≤2.5	o auditor é retirado da bolsa interna de auditores
>2.5 ∧ ≤4.5	o auditor permanece na bolsa interna de auditores mas não pode realizar auditorias de forma autônoma
>4.5	o auditor permanece na bolsa interna de auditores e pode realizar auditorias de forma autônoma

#### 03.03 CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELO PROGRAMA DE AUDITORIAS

CRITÉRIO		PONTUAÇÃO					
		0	1	2	3	4	5
E	entrega do programa de auditorias	a partir de 1 de fevereiro	entre 19 e 31 de janeiro	entre 17 e 19 de janeiro	entre 14 e 16 de janeiro	entre 11 e 13 de janeiro	até 10 de janeiro
F	entrega da monitorização do programa de auditorias	30 ou mais dias após final do semestre	27 a 29 dias após final do semestre	24 a 26 dias após final do semestre	20 a 23 dias após final do semestre	16 a 19 dias após final do semestre	até 15 dias após final do semestre
G	entrega do relatório de auditoria aos auditados	16 dias ou mais após recepção do relatório	14 a 15 dias após recepção do relatório	12 a 13 dias após recepção do relatório	10 a 11 dias após recepção do relatório	8 a 9 dias após recepção do relatório	até 7 dias após recepção do relatório

$$\text{pontuação} = \frac{2 * \text{pontuação critério E} + 2 * \text{pontuação critério F} + 3 * \text{pontuação critério G}}{7}$$

**03.04 CRITÉRIOS PARA MANUTENÇÃO DA RESPONSABILIDADE PELO PROGRAMA DE AUDITORIAS**

PONTUAÇÃO	AÇÃO
≤4.5	o responsável pelo programa de auditorias não pode realizar o trabalho de forma autónoma
>4.5	o responsável pelo programa de auditorias pode realizar o trabalho de forma autónoma

**ANEXOS****A.01 LISTA DE DOCUMENTOS DISPONÍVEIS<sup>2</sup>**

manual de garantia da qualidade  
 objetivos e planos de ação  
 balanços da qualidade  
 relatórios de eficácia  
 atas do conselho para a avaliação e qualidade  
 atas das comissões para a qualidade  
 programas de auditorias  
 relatórios de auditorias  
 não conformidades  
 outros documentos de apoio

<sup>2</sup> os documentos estão disponíveis para consulta na plataforma google drive do gabinete de avaliação e qualidade (g.aval.qualidade@gmail.com)

**A.02 ENDEREÇOS ELETRÓNICOS<sup>3</sup>**

NOME	ENDEREÇO ELETRÓNICO
Alexandra Guedes	arguedes@estgl.ipv.pt
Anabela Fragata	afragata@estgl.ipv.pt
Ana Medeiros	amedeiros@sc.ipv.pt
Ana Miguel Carvalho	acarvalho@esav.ipv.pt
Ana Parente	aparente@estgl.ipv.pt
Ângelo Fonseca	afonseca@esev.ipv.pt
António Monteiro	amonteiro@esav.ipv.pt; presidencia@esav.ipv.pt
António Ventura	ventura@estgv.ipv.pt
Ascensão Abrantes	mabrantes@esev.ipv.pt
Carlos Pereira	cpereira@essv.ipv.pt; essvgeral@essv.ipv.pt
Carmen Nóbrega	cnobrega@esav.ipv.pt
Catarina Coelho	ccoelho@esav.ipv.pt
Célia André	candre@estgl.ipv.pt
Cidália Lourenço	clourenco@esav.ipv.pt
Cláudia Romano	siva@sc.ipv.pt
Conceição Pereira	cpereira@sc.ipv.pt
Cristina Peixoto	cristinapeixoto@estv.ipv.pt
Damiana Guedes	dguesdes@estgl.ipv.pt
Daniel Vasconcelos	dvasconcelos@esev.ipv.pt
Helena Vala	hvala@esav.ipv.pt
Emília Coutinho	ecoutinhoessv@gmail.com
Eunice Silva	eunice@esev.ipv.pt
Fátima Jorge	mjorge@essv.ipv.pt
Filipe Lopes	jlopes@estgl.ipv.pt
Henrique Ramalho	hpramalho@esev.ipv.pt
Irene Neves	ineves@essv.ipv.pt
Isabel Duarte	isabelduarte@estv.ipv.pt
Isabel Oliveira	ioliveira@estgl.ipv.pt

NOME	ENDEREÇO ELETRÓNICO
João Branco	jbranco@sc.ipv.pt
João Paulo Balula	jpbalula@esev.ipv.pt
João Vinhas	jvinhas@estv.ipv.pt
José Lapa	jlapa@estv.ipv.pt
José Lousado	jlousado@estgl.ipv.pt
José Manuel Costa	jmcosta@esav.ipv.pt
Lídia Pereira	lipereira@esev.ipv.pt
Luísa Cunha	lcunha@sc.ipv.pt
Luís Carneiro	lcarneiro@esav.ipv.pt
Madalena Cunha	millenium@sc.ipv.pt; madalenacunhanunes@gmail.com
Manuela Ferreira	manuelaferreira@sc.ipv.pt; mmcferreira@gmail.com
Maria João Amante	majoa@esev.ipv.pt
Maria João Lima	mjoalima@esav.ipv.pt
Nuno Borges	nborges@estgl.ipv.pt
Odete Amaral	mopamaral@gmail.com
Olga Rebelo	olga@estv.ipv.pt
Paula Bettencourt	pbettencourt@sc.ipv.pt
Paulo Medeiros	pmedeiros@sc.ipv.pt
Paulo Mendes	pmendes@estv.ipv.pt
Pedro Duarte	pduarte@estgl.ipv.pt
Pedro Sousa	jpdro@sc.ipv.pt
Raquel Vaz	rvaz@sc.ipv.pt
Rosa Rodrigues	rmrsas@sc.ipv.pt
Rosa Silva	ralves@estv.ipv.pt
Sandra Antunes	santunes@estgl.ipv.pt; sandramgantunes@gmail.com
Sandra Familiar	sfamiliar@sc.ipv.pt
Sandra Rebelo	srebelo@sc.ipv.pt
Sónia Lopes	sl@esev.ipv.pt
Teresa Soares	msoares@essv.ipv.pt
Véronique Delplancq	vero@esev.ipv.pt
Vítor Santos	vsantos@sc.ipv.pt

<sup>3</sup> a equipa auditora deve confirmar os endereços antes de enviar os documentos