



data

31 de outubro de 2014

entidade auditada

Escola Superior Agrária – Serviços Académicos

âmbito da auditoria

Processos dos Serviços Académicos

documento(s) de referência

Manual e procedimentos de garantia da Qualidade do IPV, NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 19011:2011, referenciais A3ES, legislação aplicável, regulamentos internos

resumo da auditoria

A auditoria teve início com a realização da reunião de abertura, na qual estiveram presentes, para além dos dois elementos da equipa auditora (a D.^a Teresa Soares encontra-se ausente do serviço por motivo justificado), a gestora da qualidade e a Presidente da Escola Superior Agrária, sendo de salientar a disponibilidade e cordialidade demonstrada por todos os colaboradores ao longo da auditoria, o que, desde já, agradecemos.

A auditoria aos serviços académicos iniciou-se com a verificação dos registos dos graus e diplomas tendo sido constatado que todos os registos estão em dia (dá-se assim por inteiramente satisfeita a proposta de melhoria apresentada, nesta matéria, na última auditoria). Foram confrontados com os respetivos registos um diploma de CET, um diploma de mestrado, e um diploma de licenciatura.

Foi também constatado que a escola já introduziu as candidaturas on-line, relativamente às quais te havido bastante aderência.

Foi chamada a atenção para o facto de a tabela de emolumentos disponível na página de internet não estar atualizada (ao final da manhã esta situação tinha sido sanada)

Foram verificados os seguintes processos:

Candidatura à realização de provas de maiores de 23:

Foi verificado o processo de candidatura para a realização de provas aberto por edital afixado em 29.01.2014, também publicitado em dois jornais – edital, calendarização, notificação ao júri e aos serviços académicos, afixação da lista provisória e definitiva (a escola procede, também, à afixação de uma lista de inscritos para as provas), despachos de homologação. Os resultados definitivos foram publicitados em 17.06.2014.

Candidatura a Concursos especiais (com especial incidência nos concursos especiais para maiores de 23 anos):

- Foi verificado o processo de candidatura para o ano letivo de 2014/2015 – edital de abertura afixado em 21.07.2014/ edital de colocação homologado e afixado em 09.09.2014.

- foram verificados os processos de Nuno Pascoal (detentor de provas para maiores de 23) e de Camilo André (detentor de um CET).

Candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas:

- Foi verificado o processo para o ano letivo de 2014/2015 – os processos estão acompanhados por pareceres do CTC para cada aluno. É de realçar a mais-valia que resulta da notificação que é feita aos alunos do resultado da respetiva candidatura bem como da data limite para a inscrição (este passo não está previsto no procedimento mas traduz uma melhoria em termos de qualidade)

- Foi verificada a candidatura (on-line) de Catarina Duarte.

Creditação:

- Foi verificado o pedido de creditação de Belisa Lopes datado de 22.09.2014, cujo processo ficou concluído com a respetiva notificação em 27.10.2014. É de realçar a celeridade com que o processo foi tratado.

Os processos encontravam-se conformes aos procedimentos definidos e foi notório o esforço dos responsáveis em responder às propostas e sugestões evidenciadas em anteriores auditorias, com grande preocupação em melhorar a qualidade dos serviços prestados pelos serviços académicos. Os resultados desse esforço foram demonstrados na presente auditoria pelo que não há não conformidades a registar, nem propostas de melhoria a fazer a não ser a de que continuem os serviços a adequar os seus procedimentos à melhoria dos serviços prestados.

Estas mesmas conclusões foram transmitidas na reunião de encerramento na qual estiveram presentes todos os elementos da direção.

recomendações de melhoria

nº. descrição

não conformidades

nº. descrição

gravidade*

*(M) maior (m) menor



equipa auditora

Raquel Vaz
Nuno Borges

peritos técnicos

--

04/11/2014,

O Auditor Coordenador

Raquel Vaz