



**data**

17 de Junho de 2014

**entidade auditada**

Serviços Académicos da Escola Superior Agrária

**âmbito da auditoria**

Processos de Gestão das Atividades dos Serviços Académicos

**documento(s) de referência**

Documentos do Sistema da Qualidade dos Serviços Académicos do IPV, NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 19011:2011, referenciais A3ES e demais legislação aplicável

**resumo da auditoria**

A auditoria decorreu de acordo com o plano previamente elaborado e oportunamente enviado aos colaboradores envolvidos. Por uma questão de boa gestão do tempo disponível, a equipa auditora distribuiu tarefas, contando ainda com a colaboração da Sr<sup>a</sup> Gestora da Qualidade na dinamização das diversas actividades desenvolvidas e que visavam:

- ✓ **Determinar a conformidade dos elementos do sistema com os requisitos especificados;**
- ✓ **Promover melhorias no sistema (identificar oportunidades de melhoria);**
- ✓ **Satisfazer exigências regulamentares;**
- ✓ **Avaliar a eficácia do SGSAC;**
- ✓ **Verificar se o sistema de gestão cumpre eficazmente a política e os objectivos e metas definidos pela Organização;**
- ✓ **Permitir o reconhecimento de um sistema.**

Quanto à metodologia adoptada, a equipa optou essencialmente pelo processo de amostragem, tendo sido efetuadas verificações à documentação relativa aos seguintes procedimentos/instruções do sistema da qualidade dos serviços:

1. **SPQ\*06.11 Candidatura à Frequência de Unidades Curriculares Isoladas:** a equipa auditora verificou o cumprimento de todas as actividades descritas no procedimento de trabalho em todos os processos auditados.
2. **SPQ\*06.21 Anulação de Matrícula ou de Inscrição em Unidades Curriculares Isoladas:** a equipa auditora verificou o cumprimento de todas as actividades descritas no procedimento de trabalho em todos os processos auditados, com excepção da não conformidade abaixo descrita.
3. **SPQ\*06.17 Emissão de Certificados ou de Outros Documentos:** a equipa auditora verificou o cumprimento de todas as actividades descritas no procedimento de trabalho em todos os processos auditados, com excepção da inexistência de um registo de graus e diplomas e a adopção em algumas situações de modelos não aprovados, factos que foram justificados pela Direcção com limitações relacionadas com os serviços de informática mas que em breve serão ultrapassadas.
4. **IQ\*06.01 Recuperação do Pagamento de Propinas:** a equipa auditora verificou o cumprimento de todas as actividades descritas e o cumprimento dos prazos definidos em todos os processos auditados, bem como um adequado mecanismo de controlo na recuperação e regularização dos montantes em dívida, constatando que a regularização de dívidas mais recentes é mais fácil.
5. **SPQ\* 06.12 Candidatura à Realização de Provas dos Maiores de 23 Anos** a equipa auditora verificou o cumprimento de todas as actividades descritas no procedimento de trabalho em todos os processos auditados.

Complementarmente, socorreu-se das seguintes fontes de Informação:

- ✓ Entrevistas aos responsáveis pelos processos;
- ✓ Documentação (Do sistema implementado, regulamentos e legislação aplicável);
- ✓ Registos (Recolha de evidências objectivas).

O grau de envolvimento dos colaboradores e dirigentes na aplicação do sistema de gestão de qualidade nos serviços auditados, revelou-se bastante elevado, bem como o nível de motivação e responsabilidade, o que permitiu verificar que, está a ser feito um esforço, para que aquele cumpra eficazmente a política, objectivos e metas definidas pela Organização,

seja eficaz, prognosticando-se que venha a ser reconhecidamente um sistema confiável para os clientes internos, externos e stakeholders.

A equipa auditora agradece a disponibilidade, a colaboração e o envolvimento da presidência da escola e dos colaboradores dos serviços auditados.

A Equipa Auditora garante a confidencialidade relativamente aos documentos consultados e às informações recolhidas no decorrer da auditoria.

### **recomendações de melhoria**

nº. descrição

<b>1</b>	Ponderar rever o Regulamento de Inscrição em Unidades Curriculares Isoladas no sentido de melhor enquadrar as situações que deram origem à não conformidade.
<b>2</b>	Implementar o sistema de registo de graus e diplomas.
<b>3</b>	Parametrizar e utilizar os modelos de diplomas de licenciatura Bolonha(modQ*sac06), aprovados pelo sistema de gestão da qualidade, com números dos registos e particularmente o diploma dos cursos de especialização tecnológica, cujo modelo se encontra aprovado pelo Decreto-Lei nº 88/2006 de 23 de Maio, Anexo II e aprovado como modQ*sac09(evidências- diplomas de CETS dos alunos Miguel Fernandes Casalta, passado em 07.05.2014, Rafael Constantino Fernandes Pais Mendes, passado em 03.06.2014, diploma de Licenciatura em Engenharia Alimentar, Bolonha, passado em 27 de Março à aluna Rita Isabel Rodrigues Ferreira(sem nº de registo).
<b>4</b>	Clarificar a questão de saber quem pode assinar os diplomas dos CET's, considerando que no caso dos diplomas acima identificados consta a assinatura de uma Assistente Técnica, o que à luz do Decreto-Lei nº 88/2006 de 23 de Maio, Anexo II, não parece ser o mais adequado.

### **não conformidades**

nº. descrição

gravidade\*

<b>1</b>	Prosseguimento de um ato pelos SAC, sem deliberação do CTC, relativamente a pedido de alteração de inscrição em unidades curriculares isoladas (processo de 2014 do aluno António José de Almeida-unidade curricular de Horticultura - aluno externo).	<b>m</b>
----------	--	----------

\*(**M**) maior (**m**) menor

### **equipa auditora**

Paula Bettencourt
Olga Rebelo
Teresa Soares

### **peritos técnicos**

Sem presença de peritos técnicos
----------------------------------

24/06/2014,

O Auditor Coordenador

Paula Bettencourt