



Sistema de Gestão da Qualidade Serviços Académicos do IPV

Relatório de Auditoria de Acompanhamento

Entidade Auditada: Serviços Académicos da ESAV

Processos Auditados: PT-SAC-05-03- Emissão de Certidões/Certificados

PT-SAC-05-05 – Candidatura a reingresso, mudança de curso ou transferência

Data e Hora da Auditoria: Dia 23 de Setembro de 2010 das 14h30 às 17h30

Equipa de Auditores: Paula Bettencourt e Vitor Santos

I Parte

PT-SAC-05-03- Emissão de Certidões/Certificados

Da análise efectuada a 22 processos de Emissão de Certidões/Certificados verificou-se que na sua generalidade se encontravam em conformidade com o respectivo Procedimento de Trabalho, há excepção dos processos 2201 de 23.07.2010, 2257 de 29.07.2010 e 2410 de 25.08.2010, onde as desconformidades se traduziram nos seguintes aspectos:

- Falta de assinatura do responsável pelos SAC no campo reservado àqueles serviços;
- Pedidos que vieram por fax ou email e que não deram entrada no expediente.

Foi ainda detectada a inexistência de qualquer despacho de designação dos responsáveis pela assinatura dos documentos emitidos;

Oportunidades de Melhoria:

Da avaliação efectuada, pôde-se constatar que recorrentemente são solicitadas pelos alunos declarações de não prescrição, bem como de planos de estudo, o que nos leva a sugerir que as mesmas passem a constar do **Im-SAC-05-08**.



Sugere-se ainda ponderar, se faz sentido manter neste IM o pedido de emissão de certidão de matrícula, quando existe também o **Im-SAC-05-09**, que contempla um pedido de certificado de matrícula.

A equipa auditora, percepcionou que nalguns processos a emissão dos documentos solicitados era imediata, enquanto que noutros, só eram entregues uma semana depois ou levantados pelo aluno, passados alguns meses. Embora a responsável pelos SAC tenha explicado que a urgência é avaliada caso a caso e que quando aluno manifesta necessidade de levar a certidão ou certificado, na data em que o solicita, em regra é-lhe satisfeita essa pretensão, seria talvez mais correcto que se estabelecesse um prazo médio de entrega, com salvaguarda dos casos excepcionais.

Por outro lado, em algumas das situações avaliadas, como vimos, apesar do documento ser emitido com alguma brevidade, o interessado só o vem levantar alguns meses depois, o que nos levou a ponderar se não seria também importante que os SAC elegessem um meio de notificação eficaz, por forma assegurar que o utente foi avisado em tempo útil e que o levantamento tardio do documento se ficou exclusivamente a dever à inércia do mesmo.

Existe também alguma confusão por parte dos alunos/utentes no preenchimento do último campo do IM-05-08, onde se determina “Recebi documento solicitado em ___/___/___”, pelo que poderia a redacção ser alterada para “Recebi em ___/___/___, todos/X dos documentos solicitados.

II Parte

PT-SAC-05-05- Candidatura a Reingresso, Mudança de Curso ou Transferencia

Foram verificados pela equipa auditora, todos os processos de candidatura a reingresso, mudança de curso ou transferência para o ano lectivo de 2010/2011, tendo-se constatado que se encontram conformes com o respectivo procedimento de trabalho até à fase em que são remetidos ao júri encarregue de avaliar e ordenar os candidatos.



Com efeito, embora os SAC tenham acautelado todo o procedimento até aquele momento, o júri mantém o procedimento que já era seguido de acordo com o Regulamento em vigor na Instituição, não havendo qualquer registo no IM dessa fase do processo.

Viseu, 28 de Setembro de 2010.

A equipa auditora,

Paula Bettencourt

Vitor Santos