



**data**

11 de Novembro de 2013

**entidade auditada**

Serviços Académicos da Escola Superior Agrária

**âmbito da auditoria**

Foi avaliada a conformidade dos processos com os critérios da qualidade e eficácia do sistema, identificando oportunidades de melhoria, no âmbito do Manual da Qualidade dos Serviços Académicos do Instituto Politécnico de Viseu.

Foram ainda verificadas as evidências/eficácia das medidas implementadas para dar resposta às oportunidades de melhoria identificadas em auditorias anteriores.

**documento(s) de referência**

NP ISO 9001/2008  
Normativo Legal Vigente

**resumo da auditoria**

Na auditoria realizada aos Serviços Académicos da Escola Superior Agrária, apesar do esforço de todos os envolvidos (entenda-se auditados e equipa auditora) não foi possível cumprir o horário estabelecido pela auditora coordenadora, tendo a auditoria terminado apenas às 18 horas.

A equipa auditora começou por verificar as oportunidades de melhoria que constavam no último Balanço da Qualidade sendo que relativamente a estas convém destacar o seguinte:

. Foi apresentado à equipa auditora um Manual de Funções, onde consta a identificação de todos os colaboradores dos Serviços Académicos e respectivas funções elaborado a 3 de Outubro de 2013 pela Coordenadora dos Serviços Académicos da ESAV, Maria Teresa de Almeida Rita. O Manual em causa aguarda aprovação da Presidência da ESAV.

. No que diz respeito aos mecanismos de controlo relativos ao cumprimento dos procedimentos, os Serviços de Informática têm prestado apoio sempre que solicitados, mas ainda não foi realizada nenhuma acção de formação on-job aos colaboradores dos Serviços Académicos.

. O controlo da regularização do pagamento de propinas é efectuado através da plataforma. Não existe nenhuma periodicidade definida para efectuar um levantamento da situação, sendo de salientar que, sempre que um estudante solicita algum documento, a sua situação relativamente ao pagamento das propinas é verificada pelos Serviços. A equipa auditora teve acesso ao documento entregue aos estudantes no acto da matrícula.

. A lista de assinaturas está a ser elaborada e actualizada mas é de referir que a última actualizada é de 13 de Maio de 2013

**PT-SAC-05-01** – (Candidatura à frequência de Unidades Curriculares isoladas): Relativamente a este procedimento e, através da análise do processo de candidatura do estudante Micael Carneiro Neto (estudante nº1722, processo 1690/PA de 29/07/2013) a equipa auditora verificou que, relativamente aos pontos 8, 9 e 10 a lista aprovada, assinada e datada afixada pelos Serviços Académicos tem a data de 16/09//2013 sendo esta data anterior à Comunicação da aprovação pelo Conselho Técnico- Científico que é de 18/09/2013

**PT-SAC-05-02** – (Candidatura à realização de Provas especialmente adequadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos) :Relativamente a este procedimento e apesar de as candidaturas terem sido divulgadas em dois jornais – Jornal de Notícias e Diário Regional de Viseu em 9/1/2013, a equipa auditora considerou esta divulgação tardia, uma vez que as candidaturas começavam a 14/01/2013. Verificou-se ainda que o mapa de calendarização de todo o processo estava datado de 18/3/2013, tal como a lista provisória de candidatos, sendo que as candidaturas decorreram entre 14/1 e 15/3. A equipa auditora verificou, relativamente a 2013, que a lista provisória dos candidatos admitidos foi afixada no dia 18/03/2013, ainda que não exista despacho de afixação. Terminado o prazo de reclamação, a lista definitiva de candidatos admitidos, foi homologada e afixada em 22/3/2013. É também de referir que não foram detectadas evidências da afixação da classificação provisória dos candidatos. A lista definitiva de classificação dos candidatos é homologada e afixada no dia 13/09/2013, sendo que está previsto no calendário a afixação da mesma até ao dia 22 de Junho de 2013

**PT-SAC-05-15** – (Processo de defesa de dissertação de trabalho de projecto ou de relatório de estágio) - Através dos processos analisados a equipa auditora verificou que o procedimento está ser cumprido conforme o previsto.

**IT-SAC-05-01** – (Recuperação de propinas em atraso) – No que diz respeito a este procedimento a equipa auditora constatou o seguinte que o prazo de 30 dias estabelecido no ponto 3 da respectiva instrução de trabalho não está a ser cumprido.



### recomendações de melhoria

nº. descrição

1	A equipa auditora considera importante que sejam realizadas as acções de formação on-job aos colaboradores dos Serviços Académicos de modo a reforçar o seu domínio dos procedimentos definidos. Caso estas não sejam possíveis que sejam estudados outros mecanismos capaz de atingir o mesmo objectivo
2	A equipa auditora considera que seria de ponderar, à semelhança do que acontece nos Serviços Financeiros da ESAV, a criação de uma ficha de verificação associada aos processos de modo a garantir que todos os passos são cumpridos . Esta permitiria promover mais exactidão e rigor no cumprimento dos prazos, na elaboração de toda a documentação, nomeadamente, no que se refere a datas, assinaturas e identificação inequívoca de cada documento.
3	A equipa auditora considera importante proceder à análise da adequabilidade dos prazos definidos na IT-SAC-05-01 e, caso se verifique que são adequados, reforçar os mecanismos de controlo dos mesmos uma vez que o seu não cumprimento poderá dar origem a não conformidades

### não conformidades

nº. descrição

gravidade\*

1	<b>PT-SAC-05-02</b> - Não foram detectadas evidências da afixação da classificação provisória dos candidatos	m
---	--	---

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

### lista de colaboradores contactados

nome

rubrica

Maria Teresa Almeida Rita	
Cidália Lopes Pereira Lourenço	
Clarinda Carvalho Serra	
Rosa Helena Melo Dinis Rebelo Rodrigues	

### equipa auditora

nome

rubrica

Ascensão Abrantes	
Fátima Jorge	
Rita Castro Lopes	

### peritos técnicos

nome

rubrica

Não aplicável	

25/11/2013,

O Auditor Coordenador

Rita Castro Lopes