



PLANO DE AUDITORIAS INTERNAS 2018 | SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS
- UNIQUA/IPS -

1. INTRODUÇÃO

O presente documento sintetiza os resultados obtidos no Plano de Auditorias Internas 2018. Os resultados apresentados decorrem da informação que integra os respetivos relatórios de auditoria, sendo feita uma breve síntese das *Não Conformidades* e *Oportunidades de Melhoria* identificadas pelas equipas auditoras, durante a implementação do referido plano.

2. PRINCIPAIS RESULTADOS (POR PROCESSO/ATIVIDADE)

PROCESSO: Formação¹

ATIVIDADE: Relatórios de Monitorização (Cursos e Escolas)

NÃO CONFORMIDADES*
<ul style="list-style-type: none">▪ Ausência de informação▪ Informação incompleta
OPORTUNIDADES DE MELHORIA*
<ul style="list-style-type: none">▪ Incluir/completar informação em falta▪ Verificar concordância entre a informação de tabelas e texto

*Identificados em alguns dos Relatórios analisados.

PROCESSO: I&D

ATIVIDADE: Monitorização

NÃO CONFORMIDADES
<ul style="list-style-type: none">▪ A monitorização das atividades de I&D pela UAIIDE, prevista no Manual da Qualidade e na Política de I&D, não se encontra implementada▪ Os planos/relatórios de atividades da UAIIDE, que deveriam refletir essa monitorização, deixaram de ser realizados (o último relatório disponível refere a 2016)
OPORTUNIDADES DE MELHORIA
<ul style="list-style-type: none">▪ A nova Política de I&D deverá ser integrada em próxima revisão do Manual da Qualidade e divulgada à comunidade académica (<i>site</i> IPS), logo que seja aprovada

¹ Auditoria documental

PROCESSO: Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade²

ATIVIDADE: Monitorização

NÃO CONFORMIDADES*
▪ Ausência de análise e propostas de melhoria
▪ Existência de objetivos operacionais sem resultados
OPORTUNIDADES DE MELHORIA*
▪ Melhorar a adequação/articulação entre indicadores, objetivos e metas
▪ Integrar indicadores em falta (Ex.: “Ação cultural, desportiva e artística no exterior”)
▪ Incluir nos relatórios justificação da não concretização dos objetivos definidos nos planos
▪ Integrar informação mais detalhada sobre algumas das atividades realizadas
▪ Incluir espaço para análise/apresentação de propostas de melhoria, nos relatórios

*Identificados em alguns dos Planos/Relatórios de Atividades analisados.

PROCESSO: Internacionalização

ATIVIDADE: Monitorização

OPORTUNIDADES DE MELHORIA
▪ Criar um Plano de Atividades do CIMOB
▪ Traduzir para inglês todos os Planos de Estudos e Fichas de UC
▪ Melhorar a articulação das atividades (Coordenadores de Curso – CIMOB)
▪ Incentivar as “Alianças de Conhecimento” (Erasmus +)
▪ Investir em <i>software</i> que facilite a atividade do CIMOB (atualmente com BD <i>Excel</i>)

PROCESSO: Recursos Humanos

ATIVIDADE: Plano de Formação Pedagógica dos Docentes (PFPD)

NÃO CONFORMIDADES
▪ O PFPD 2017/2018 não se encontra atualizado, face às formações realizadas (não refletindo as formações desenvolvidas no âmbito das UO)
▪ O PFPD 2018/2019 não se encontra disponível
▪ Não foi evidenciada a integração do PFPD no SIGGQ
OPORTUNIDADES DE MELHORIA
▪ Formalizar o envolvimento das Direções/dos Conselhos Pedagógicos
▪ Sistematizar a auscultação feita aos vários intervenientes (identificação de necessidades)
▪ Alterar o critério de participação dos docentes (ordem de inscrição): participação equitativa
▪ Divulgar os resultados dos inquéritos de avaliação das formações realizadas
▪ Avaliar a eficácia das formações (relativamente à alteração de práticas pedagógicas)

² Auditoria documental

PROCESSO: Recursos Materiais e Serviços

ATIVIDADE: Modelo de Avaliação dos Serviços

NÃO CONFORMIDADES
<ul style="list-style-type: none">▪ Não implementação do QUAR³: incumprimento legal▪ Os resultados da avaliação dos serviços (relativa a 2016) não foram registados/divulgados▪ Não aplicação dos inquéritos de satisfação dos serviços em 2018 (relativamente a 2017)▪ Não realização de planos de atividades de alguns serviços (contrariando o preconizado no RAMDO⁴ de 2015); Ausência de monitorização
OPORTUNIDADES DE MELHORIA
<ul style="list-style-type: none">▪ Reavaliar o modelo de avaliação dos serviços, promovendo uma maior reflexão interna▪ Evidenciar o alinhamento de objetivos, indicadores e metas com o Plano Estratégico e com os processos de avaliação de desempenho do pessoal (docente e não docente)▪ Implementar mecanismos de melhoria (para além dos existentes), que permitam um maior envolvimento dos seus utilizadores (ferramentas diferenciadas por serviço)▪ Divulgar os resultados dos inquéritos de satisfação (mail; sites; redes sociais)

PROCESSO: Recursos Materiais e Serviços

ATIVIDADE: Recolha de Elogios, Sugestões e Reclamações

NÃO CONFORMIDADES
<ul style="list-style-type: none">▪ Os SAS não integram o Procedimento para Tratamento das Reclamações (artigo 2º)▪ Não cumprimento do Procedimento para Tratamento das Reclamações (artigo 3º)▪ A DRH dispõe de um livro de reclamações próprio▪ Não evidência de um livro no edifício sede (com exceção do livro dos SAS)▪ O Manual da Qualidade é omissivo sobre os livros de reclamações nos SC e nos SAS
OPORTUNIDADES DE MELHORIA
<ul style="list-style-type: none">▪ Rever o Procedimento para Tratamento das Reclamações, face às NC verificadas▪ Integrar a área de “Ação Social Escolar” no instrumento de recolha de elogios, sugestões ou reclamações disponível no <i>site</i> do IPS (os SAS não se encontram contemplados)▪ Elaborar um procedimento para recolha de elogios, sugestões ou reclamações (atinente ao instrumento utilizado ou verificar a integração deste no procedimento existente)▪ Efetivar o tratamento das reclamações e sugestões de melhoria▪ Melhorar a visibilidade do mecanismo disponível na receção da ESTSetúbal▪ Dispor de instrumentos de recolha de informação (simples e apelativos), particularmente nos locais de atendimento ao público▪ Garantir a divulgação dos resultados. Caso contrário, o processo resulta em descrédito▪ Fomentar uma cultura de participação dos estudantes (tendo-se sido levantadas questões relacionadas com o anonimato das respostas e referida a possibilidade de eventuais consequências negativas para quem apresente reclamações)▪ Disponibilizar livros de elogios (UO/Serviços), sugeridos pelos auditados

³ Quadro de Avaliação e Responsabilização

⁴ Relatório Anual de Monitorização do Desenvolvimento Organizacional

PROCESSO: Gestão da Informação

ATIVIDADE: Inquéritos Pedagógicos

NÃO CONFORMIDADES
<ul style="list-style-type: none">▪ Não acessibilidade dos resultados a toda a comunidade académica▪ Falta de uniformização do local e do modo de divulgação dos resultados▪ Falta de uniformização do acesso à informação relativa aos inquéritos pedagógicos
OPORTUNIDADES DE MELHORIA
<ul style="list-style-type: none">▪ Sensibilizar os estudantes para a importância de responderem aos inquéritos pedagógicos▪ Uniformizar os <i>sites</i> (IPS e UO) de forma a facilitar o acesso à informação▪ Considerar as especificidades dos calendários escolares de cada UO, de modo a permitir que a aplicação dos inquéritos pedagógicos decorra na altura mais adequada▪ Implementar um modelo de inquérito menos extenso▪ Criar/aprovar uma metodologia de aplicação dos inquéritos▪ Ser a UNIQUA a fazer a divulgação dos resultados

PROCESSO: Informação Pública

ATIVIDADE: Relatórios de Acreditação dos Cursos (A3ES)

NÃO CONFORMIDADES
<ul style="list-style-type: none">▪ Relatórios de Acreditação (A3ES): algumas UO não têm todos os relatórios disponíveis▪ Relatórios de Autoavaliação (IPS): algumas UO não têm todos os relatórios disponíveis▪ Desconhecimento generalizado do manual de apoio associado à gestão da informação (bem como de uma formação, realizada com os responsáveis pelo processo em cada UO)▪ Não há garantia, em todas as UO, de que a informação disponibilizada é a mais atual. Existe informação, em algumas UO, que não está atualizada
OPORTUNIDADES DE MELHORIA
<ul style="list-style-type: none">▪ A informação sobre os responsáveis pelo processo (delegada pelos Diretores por inerência de funções) não está divulgada em permanência (por ex. nos <i>sites</i> das escolas)