

PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS 2021/2022

SÍNTESE DOS RESULTADOS 2022

**Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade
do Instituto Politécnico de Setúbal**

SIGGGQ/IPS

Unidade para a Avaliação e a Qualidade

(UNQUA/IPS)

dezembro de 2022

1. INTRODUÇÃO

O presente documento sintetiza os resultados obtidos nas Auditorias Internas realizadas em 2022. São apresentadas as *Recomendações Essenciais e as Adicionais*, bem como os *Pontos Fortes* identificados pelas equipas auditoras.

Este documento inclui os resultados das auditorias parcelares (Ponto 3) realizadas por cada uma das equipas auditoras ao respetivo processo/subprocesso do SIGGQ e da auditoria global (Ponto 4) realizada por uma das equipas auditoras a todos os processos/subprocessos do SIGGQ.

2. EQUIPAS AUDITORAS (EA) e PROCESSOS/SUBPROCESSOS

EA 1	EA 2	EA 3	EA 4	EA 5	EA 6
Francisco Carreira (ESCE) Auditor Coordenador	Orlando Serrano (SC) Auditor Coordenador	Conceição Aleixo (ESCE) Auditora Coordenadora	Bruno Silva (ESTS) Auditor Coordenador	João Francisco Fernandes (ESTS) Auditor Coordenador	Isabel Marques (ESCE) Auditora Coordenadora
Ana Mendes (ESCE)	Edgar Canais (ESS)	Carla Nicolau (ESCE)	Luísa Cordeiro (ESCE)	Ana Rolo (ESCE)	Hugo Franco (ESS)
Isabel Nunes (SC)	Maria José Dias (ESS)	Cláudia Rosado (SAS)	Marisa Silva (ESCE)	Carina Santos (SC)	João David Rocha (ESCE)
Isabel Rosado (ESCE)	Olga Costa (ESTS)	Gabriela Gomes (ESTB)	Tiago Pinho (ESCE)	Helena Gonçalves (SC)	José Gomes (ESCE)
Mariana Pereira (ESS)	Ricardo Ventura (ESCE)				Susana Luz (ESTS)

PROCESSOS		SUBPROCESSOS	EA	DATA
Principais	Investigação e Desenvolvimento	Empreendedorismo e Transferência de Conhecimento e Tecnologia	4	2022
	Recursos Humanos	Bem-estar dos trabalhadores	2	2022
Suporte	Recursos Materiais e Financeiros	Aprovisionamento e Gestão de Contratos	3	2022
	Gestão da Informação	Sistema de Informação	1	2022
	Comunicação	Comunicação Interna e Externa	5	2022
Auditoria Global ao SIGGQ			6	2021/2022

3. RESULTADOS DAS AUDITORIAS PARCELARES (POR PROCESSO/SUBPROCESSO)

Auditorias realizadas aos processos por cada uma das equipas 1 a 5.

PROCESSO 3 - Investigação e Desenvolvimento**SUBPROCESSO 3.3 - Empreendedorismo e Transferência de Conhecimento e Tecnologia**

PONTOS FORTES	BOAS PRÁTICAS
1. Existência de unidades curriculares relativas a “Empreendedorismo” nos planos de estudo de vários cursos do IPS.	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Certificação da IPStartUp pelo IAPMEI.	<input checked="" type="checkbox"/>
3. A existência da <i>newsletter</i> da IPStartUp que aumentou a notoriedade e o reconhecimento do trabalho da UAIIDE.	<input type="checkbox"/>
4. Realização de <i>workshops</i> sobre Empreendedorismo vocacionada para os alunos.	<input type="checkbox"/>
5. Dotação de recursos humanos especializados na UAIIDE.	<input type="checkbox"/>
6. Existência de indicadores de monitorização adequados ao subprocesso.	

RECOMENDAÇÕES ESSENCIAIS
1. Criação e disponibilização da <i>Política de Empreendedorismo</i> .
2. Disponibilização pública do <i>Regulamento da Incubadora</i> no site da IPStartUp.

RECOMENDAÇÕES ADICIONAIS
1. Dotar a UAIIDE de recursos humanos adequados à sua crescente atividade.
2. Dotar a IPStartUp de um espaço com melhores condições.
3. Criação do <i>Dia/Semana do Empreendedor</i> .
4. Reforço da “Cultura de Empreendedorismo” no IPS.
5. Recuperação dos eventos “Let’s talk about...”, promovendo a interação entre os empreendedores e os mentores.
6. Divulgação e articulação das ações promovidas pelo IPS (e.g., “Poliempreende”, “IPStartUP”, “Let’s talk about”, entre outros) entre todos os atores da instituição.
7. Valorização e divulgação do trabalho dos empreendedores e dos mentores.

PROCESSO 6 - Recursos Humanos
SUBPROCESSO 6.4 - Bem-estar dos trabalhadores

PONTOS FORTES	BOAS PRÁTICAS
1. Inclusão de ações relativas à promoção do bem-estar dos trabalhadores, nos planos e relatórios de atividades do IPS.	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Promoção da conciliação da atividade profissional com a vida pessoal e familiar dos trabalhadores não docentes, através de dispensa de serviço por crédito de horas, modalidade de horário flexível e da prestação de trabalho em regime de teletrabalho.	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Foi reconhecida a importância deste subprocesso, por parte dos auditados, nomeadamente daqueles que possuem responsabilidades de gestão, visando a promoção de sinergias entre as partes interessadas, no sentido da otimização do subprocesso face a uma nova realidade pós-pandemia.	<input type="checkbox"/>

RECOMENDAÇÕES ESSENCIAIS
1. Garantir o funcionamento dos serviços de medicina no trabalho no IPS.
2. Aplicar o <i>Diagnóstico de Clima Organizacional</i> no presente ano civil (2022) a docentes e não docentes.
3. Organizar o <i>Programa Desenvolver+</i> assente nos vetores: desenvolvimento de competências; reconhecimento e mérito; bem-estar dos trabalhadores; e participação dos trabalhadores.
4. Conceber o <i>Plano de Sensibilização para a Saúde</i> .
5. Elaborar uma ficha de processo/subprocesso para o SP6.4.

RECOMENDAÇÕES ADICIONAIS
1. Preenchimento das vagas, para o número mínimo legal de Técnico Superior de Segurança e Higiene no Trabalho para o IPS.
2. Proceder à divulgação dos resultados do <i>Diagnóstico de Clima Organizacional</i> .
3. Reforçar a divulgação centrada no subprocesso SP6.4 no âmbito dos planos e relatórios de atividades anuais.
4. Divulgar o <i>Programa Desenvolver+</i> através do portal do IPS.
5. Implementar um programa de acolhimento para os novos docentes do IPS.
6. Implementar as Medidas de Autoproteção (MAP) ao espaço gerido pelo IPS.

PROCESSO 7 - Recursos Materiais e Financeiros
SUBPROCESSO 7.3 - Aprovisionamento e Gestão de Contratos

PONTOS FORTES	BOAS PRÁTICAS
1. Espírito colaborativo entre os poucos profissionais afetos à área.	<input type="checkbox"/>
2. Forte consciência das equipas relativamente à necessidade de implementar, no futuro: manual de procedimentos; fluxogramas relativos a cada tipo de procedimento; e contratação de recursos humanos especializados.	<input type="checkbox"/>
3. Existência de um arquivo digital (ferramenta <i>List do Teams</i>) na Escola Superior de Tecnologia de Setúbal com toda a informação necessária ao controlo e monitorização de todo o processo de aquisição de bens e serviços, de acesso partilhado entre os interessados.	<input checked="" type="checkbox"/>

RECOMENDAÇÕES ESSENCIAIS
1. Incluir no <i>Plano e Relatório de Atividades</i> a informação sobre o processo de aquisição de bens e serviços.
2. Os serviços e as UO deveriam seguir fluxogramas para cada tipo de procedimento, incluindo as várias fases dos processos de aquisição de bens e serviços, com as datas a cumprir e os intervenientes bem definidos.

RECOMENDAÇÕES ADICIONAIS
1. Otimização dos procedimentos já existentes da Gestão de Contratos.
2. Suprir a necessidade de um técnico superior (afeto à DFAP) responsável pela monitorização de todo o subprocesso.
3. Reforço de recursos tecnológicos à semelhança do que é realizado na ESTSetúbal, recorrendo à ferramenta <i>List do Teams</i> que permite criar um espaço colaborativo com toda a informação integrada.
4. Alinhamento da gestão entre a Administração Central e o IPS que se reflita no <i>Plano e Relatório de Atividades</i> .
5. Implementar uma metodologia de controlo e monitorização digital nas outras UO à semelhança do que já é feito na Escola Superior de Tecnologia de Setúbal.

PROCESSO 8 - Gestão da Informação**SUBPROCESSO 8.1 - Sistema de Informação**

PONTOS FORTES	BOAS PRÁTICAS
1. O SI disponibiliza toda a informação académica de que os estudantes precisam.	<input checked="" type="checkbox"/>
2. A utilização completa do <i>Moodle</i> e do <i>Teams</i> .	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Monitorização da informação do SI pelos coordenadores de curso.	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Disponibilidade e voluntarismo dos coordenadores de curso para resolver situações dos estudantes e que nem sempre são da sua competência.	<input checked="" type="checkbox"/>

RECOMENDAÇÕES ESSENCIAIS
1. Revisão dos processos de candidaturas e de pedidos de certidões.
2. Concentração da informação académica num só portal IPS.
3. Elaboração de uma estratégia integrada de informação.
4. Elaboração de um manual de esclarecimentos das funcionalidades do portal.
5. Criação de <i>KPI</i> inerentes aos ciclos de estudos.
6. Disponibilização de um calendário integrado da avaliação.

RECOMENDAÇÕES ADICIONAIS
1. Revisão da forma de comunicar com os estudantes.
2. Monitorização do tempo de resposta aos pedidos solicitados à Divisão Académica.
3. Criação de mecanismos de <i>follow up</i> dos pedidos solicitados à Divisão Académica.
4. Maior uniformidade ou consistência da informação prestada aos estudantes, relativamente aos processos administrativos do seu percurso académico.
5. Monitorização sobre a disponibilização das fichas de UC no SI.
6. Fichas de UC em consonância com os requisitos da A3ES.
7. Fazer no SI a associação do estudante à entidade onde decorre o estágio e ao orientador, com interação com o coordenador de curso.

PROCESSO 9 - Comunicação**SUBPROCESSO 9.1 - Comunicação Interna e Externa**

PONTOS FORTES	BOAS PRÁTICAS
1. Imagem externa do IPS globalmente positiva, com uma tendência crescente nos últimos anos.	<input type="checkbox"/>
2. Existência de uma estrutura dedicada à comunicação (GI.COM) e de documentos enquadradores e relatórios de atividades autorreflexivos sobre as atividades do serviço.	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Esforço de articulação da Presidência do IPS, das Escolas e dos SAS ao nível do Conselho Coordenador do GI.COM.	<input type="checkbox"/>
4. Existência (e implementação) de um <i>Plano de Comunicação</i> na ESE.	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Envio periódico de informação aos estudantes (por parte da DA), sobre os vários processos/períodos académicos e respetivos procedimentos a implementar.	<input checked="" type="checkbox"/>

RECOMENDAÇÕES ESSENCIAIS
1. Reforçar a orientação estratégica do processo de comunicação.
2. Definir/clarificar a estratégia de comunicação interna (colaboradores e órgãos de gestão).
3. Reformular a gestão de notícias e eventos.
4. Reforçar as infraestruturas tecnológicas.

RECOMENDAÇÕES ADICIONAIS
1. Definir o <i>e-mail</i> institucional dos estudantes como forma exclusiva de comunicação institucional.
2. Promover uma utilização “sustentada” do <i>e-mail</i> institucional.
3. Reforçar os recursos humanos afetos à área da comunicação.
4. Melhorar a comunicação estática.

4. RESULTADOS DA AUDITORIA GLOBAL AO SIGGQ (POR PROCESSO)

Auditoria realizada a todos os processos do SIGGQ (com exceção do processo 7) pela equipa 6.

PROCESSO 1 - Gestão Estratégica e Desenvolvimento Institucional

PONTOS FORTES	BOAS PRÁTICAS
1. Estratégia de desenvolvimento institucional fundamental para a evolução e adequação a novas realidades.	<input type="checkbox"/>
2. Política de sustentabilidade e responsabilidade social com o meio envolvente e com os seus principais intervenientes.	<input type="checkbox"/>

RECOMENDAÇÕES ADICIONAIS
1. Divulgar as ações realizadas.
2. Estabelecer ciclos de <i>follow up</i> dos processos.

PROCESSO 2 - Ensino e Aprendizagem

PONTOS FORTES	BOAS PRÁTICAS
1. Adequação da atividade pedagógica às novas realidades.	<input type="checkbox"/>
2. Currículo e acreditação de ciclos de estudos constantemente atualizados em virtude dos ciclos de acreditação.	<input type="checkbox"/>
3. Foco no acompanhamento do percurso académico dos estudantes.	<input type="checkbox"/>

RECOMENDAÇÕES ESSENCIAIS
1. Promoção do <i>E-Learning</i> .

RECOMENDAÇÕES ADICIONAIS
1. Prevenir situações várias que possam afetar os estudantes com NEE, particularmente aqueles com mobilidade reduzida.
2. Promover mecanismos de <i>follow up</i> dos estudantes.

PROCESSO 3 - Investigação e Desenvolvimento

PONTOS FORTES	BOAS PRÁTICAS
1. Promoção de programas de investigação na comunidade.	<input type="checkbox"/>
2. Divulgação de atividades de Empreendedorismo.	<input type="checkbox"/>

RECOMENDAÇÕES ESSENCIAIS
1. Proteção dos direitos de Propriedade Intelectual em todas as áreas de investigação.
RECOMENDAÇÕES ADICIONAIS
1. Divulgação de resultados dos Centros de Investigação.

PROCESSO 4 - Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade

PONTOS FORTES	BOAS PRÁTICAS
1. Parcerias regionais e nacionais.	<input type="checkbox"/>
2. Parceria Rede alumniIPS	<input type="checkbox"/>
3. Promoção de ações de âmbito cultural, desportivo e artístico.	<input type="checkbox"/>

RECOMENDAÇÕES ADICIONAIS
1. Estabelecer um mecanismo de <i>follow up</i> da promoção das parcerias regionais/nacionais.
2. Promoção de ações de âmbito cultural, desportivo e artístico.

PROCESSO 5 - Internacionalização

PONTOS FORTES	BOAS PRÁTICAS
1. Parcerias e internacionalização promovidas e divulgadas com regularidade nos canais de contacto.	<input type="checkbox"/>

RECOMENDAÇÕES ESSENCIAIS
1. Melhorar os processos de comunicação.
2. Melhorar os processos de informação.

RECOMENDAÇÕES ADICIONAIS
1. Potenciar a mobilidade internacional.

PROCESSO 6 - Recursos Humanos

PONTOS FORTES	BOAS PRÁTICAS
1. Processo de recrutamento cumpre todos os pressupostos.	<input type="checkbox"/>

RECOMENDAÇÕES ESSENCIAIS
1. Melhorar a eficácia do processo de avaliação.
2. Avaliar a evolução e bem-estar dos RH.

RECOMENDAÇÕES ADICIONAIS
1. Avaliar as ações de formação dos recursos humanos não docentes.

- | |
|--|
| 2. Promover a mobilidade dos não docentes. |
|--|

PROCESSO 7 - Recursos Materiais e Financeiros¹**PROCESSO 8 - Gestão da Informação**

PONTOS FORTES	BOAS PRÁTICAS
1. Existência de um sistema de informação integral/global.	<input type="checkbox"/>

RECOMENDAÇÕES ESSENCIAIS
1. Estabelecer uma política global de comunicação.
2. Melhorar a gestão da informação, promovendo a sua atualização atempada.

RECOMENDAÇÕES ADICIONAIS
1. Gerir individualmente os <i>websites</i> de cada escola.
2. Garantir a funcionalidade do SI sempre que ocorram atividades letivas.
3. Melhorar a navegação e a pesquisa de conteúdos.

PROCESSO 9 - Comunicação

PONTOS FORTES	BOAS PRÁTICAS
1. Comunicação interna e externa.	<input type="checkbox"/>
2. Comunicação ativa com o meio envolvente.	<input type="checkbox"/>
3. Investimento no marketing e promoção dos cursos.	<input type="checkbox"/>

RECOMENDAÇÕES ADICIONAIS
1. Usar o <i>e-mail</i> como canal de contacto para todos os assuntos e temas.
2. Promover a comunicação noutros idiomas para incrementar a internacionalização.

PROCESSO 10 - Revisão e Melhoria do SIGGQ

PONTOS FORTES	BOAS PRÁTICAS
1. Promoção do SIGGQ.	<input type="checkbox"/>
2. Revisão recorrente e processos de qualidade.	<input type="checkbox"/>
3. Ciclo de melhoria Contínua em constante adaptação e controlo.	<input type="checkbox"/>

¹ Processo não auditado

RECOMENDAÇÕES ESSENCIAIS

1. Esclarecimento sobre a integração da UNIQUA na estrutura da qualidade.

RECOMENDAÇÕES ADICIONAIS

1. Promover a inclusão dos estudantes nos processos de avaliação pedagógica e de auditoria interna.

AVALIAÇÃO GLOBAL DOS PROCESSOS | NÍVEL DE DESENVOLVIMENTO

PROCESSO	NÍVEL DE DESENVOLVIMENTO	
P1. Gestão Estratégica e Desenvolvimento Institucional	Insuficiente	<input type="checkbox"/>
	Parcial	<input type="checkbox"/>
	Substancial	<input checked="" type="checkbox"/>
	Muito avançado	<input type="checkbox"/>
P2. Ensino e Aprendizagem	Insuficiente	<input type="checkbox"/>
	Parcial	<input type="checkbox"/>
	Substancial	<input checked="" type="checkbox"/>
	Muito avançado	<input type="checkbox"/>
P3. Investigação e Desenvolvimento	Insuficiente	<input type="checkbox"/>
	Parcial	<input checked="" type="checkbox"/>
	Substancial	<input type="checkbox"/>
	Muito avançado	<input type="checkbox"/>
P4. Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade	Insuficiente	<input type="checkbox"/>
	Parcial	<input type="checkbox"/>
	Substancial	<input checked="" type="checkbox"/>
	Muito avançado	<input type="checkbox"/>
P5. Internacionalização	Insuficiente	<input type="checkbox"/>
	Parcial	<input checked="" type="checkbox"/>
	Substancial	<input type="checkbox"/>
	Muito avançado	<input type="checkbox"/>
P6. Recursos Humanos	Insuficiente	<input type="checkbox"/>
	Parcial	<input checked="" type="checkbox"/>
	Substancial	<input type="checkbox"/>
	Muito avançado	<input type="checkbox"/>
P7. Recursos Materiais e Financeiros ¹	Insuficiente	<input type="checkbox"/>
	Parcial	<input type="checkbox"/>
	Substancial	<input type="checkbox"/>
	Muito avançado	<input type="checkbox"/>
P8. Gestão da Informação	Insuficiente	<input type="checkbox"/>
	Parcial	<input type="checkbox"/>
	Substancial	<input checked="" type="checkbox"/>
	Muito avançado	<input type="checkbox"/>

P9. Comunicação	Insuficiente	<input type="checkbox"/>
	Parcial	<input type="checkbox"/>
	Substancial	<input checked="" type="checkbox"/>
	Muito avançado	<input type="checkbox"/>
P10. Revisão e Melhoria do SIGGQ	Insuficiente	<input type="checkbox"/>
	Parcial	<input type="checkbox"/>
	Substancial	<input type="checkbox"/>
	Muito avançado	<input checked="" type="checkbox"/>

O Coordenador da UNIQUA

¹ Processo não auditado