



SGGQ

SISTEMA DE GESTÃO E DE
GARANTIA DA QUALIDADE

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

Compromisso com a Qualidade

SIGQ-IPVC

AUDITORIAS INTERNAS E GARANTIA DA QUALIDADE

Ana Sofia Rodrigues
qualidade@ipvc.pt www.sggq.ipvc.pt

II Congresso Internacional

Escola Superior de Enfermagem de Coimbra - Polo A
19 > 20 • OUT • 2017

**DESAFIOS DA QUALIDADE
EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO**

novos referenciais para a avaliação das organizações educativas



Histórico do SGGQ-IPVC

Certificação de ensino 1º ciclo; serviços apoio, gestão de projetos/prestação de serviços

ISO 9001:2000

•Dezembro de 2008

Transição para nova versão da norma ISO 9001:2008

ISO 9001: 2008

•Dezembro de 2009

Alargamento âmbito da certificação para 2º ciclos (mestrados)

ISO 9001:2008

Âmbito de certificação : Formação Superior, IDI, Serviços Administrativos e Ação Social

•Maio 2010

Certificação do SIGQ pela A3ES

Referenciais A3ES e ESG

•Janeiro 2013

Alargamento Certificação para CTeSP e outros processos de Apoio:

BUS Académico, Emprego; Saúde, Cultura, Desporto;

Adaptação PE IPVC1519 [ESG-2015](#)

•Fevereiro 2016

DESAFIO 2017 : Adaptação a Referenciais SIGQ-A3ES-2016; ISO 9001:2015 e ISO 27001(SGSI) e NP 4469 (SGRS)

DESAFIO (contínuo): **(Re)visão SIGQ-IPVC**

- 1. CONTINUA Sensibilização e Formação** em Gestão **Estratégica e Qualidade** e **novos** ou revistos referenciais
 - **novos** estudantes, **novos** colaboradores
- 2. (Re)Definição da Estrutura do Gabinete de Avaliação e Qualidade** (representatividade das Escolas/Serviços/Orgãos)
- 3. (Re)Definição dos processos** integrantes do SIGQ alinhados com ESG e ISO 9001 (**VER**)
- 4. (Re)Estruturação do SIGQ e do SI-novas funcionalidades e Melhoria, OBJETIVOS/INDICADORES, Procedimentos, Planos de Melhoria , Relatórios, Revisão do Sistemas e SEGUIMENTO)**



SGGQ

SISTEMA DE GESTÃO E DE
GARANTIA DA QUALIDADE

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

Compromisso com a Qualidade

O Sistema Interno de Garantia da Qualidade:

1. **integrado e articulado** com os mecanismos de governação
2. Gerar **informação**, assegurar **análise** e **disseminação**
3. Dispor **procedimentos para a tomada de medidas** para o desenvolvimento e **melhoria** e que estejam **associados aos processos e ambientes de aprendizagem**
4. **Avaliado internamente** e de acordo com as necessidades
5. **Motivador** para todos



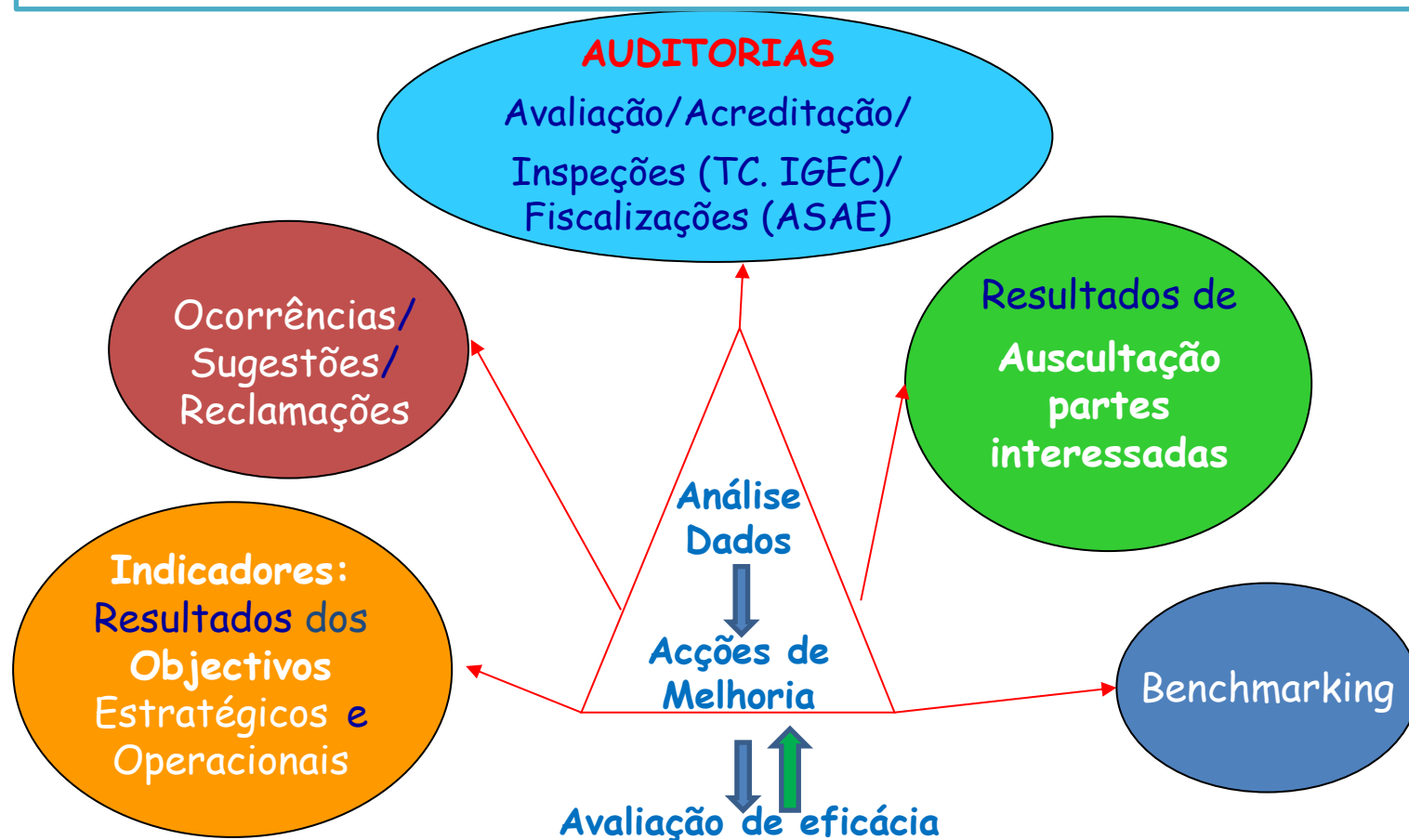
SGGQ

SISTEMA DE GESTÃO E DE
GARANTIA DA QUALIDADE

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

AUTO-AVALIAÇÃO

DESAFIO: obter Informação essencial, consistente, fiável, acessível, gerindo recursos



Tomada de decisão-Melhoria continua com base em dados factuais, evidências objectivas, obtidos a partir de diversas metodologias e fontes de informação.

DESAFIO (contínuo): **(Re)visão SIGQ-IPVC**

1. **Sensibilização e formação** em Gestão **Estratégica e Qualidade**; (novos estudantes, docentes, partes interessadas) e novos ou revistos referenciais
2. Definição da **Estrutura do Gabinete de Avaliação e Qualidade**
(representatividade das Escolas/Serviços/Orgãos)
3. (Re)**Definição dos processos** integrantes do SIGQ alinhados com ESG e ISO 9001 (VER)
4. (Re)Estruturação do SIGQ e do SI-novas funcionalidades e Melhoria, OBJETIVOS/INDICADORES, Procedimentos, Planos de Melhoria , Relatórios, Revisão do Sistemas e SEGUIMENTO)
5. Formação CONTINUA de **Auditores Internos IPVC**
(A3ES/**ESG e ISO 9001, Metodologias**)

DESAFIO—Eficiência na Abrangência do processo de Auto-Avaliação (**uso dos RECURSOS e integração dos DIVERSOS CRITÉRIOS...**)

Requisitos Internos (Plano Estratégico, Planos de Atividades, Regulamentos/Manuais/Normas/Procedimentos), Planos de Estudos

Critérios de entidades de acreditação de cursos

Reconhecimentos específicos

(OMT-Turismo; OTOC- contabilidade; EURACE-Engenharias...)

Critérios/
Referenciais de Avaliação
A3ES e ESG

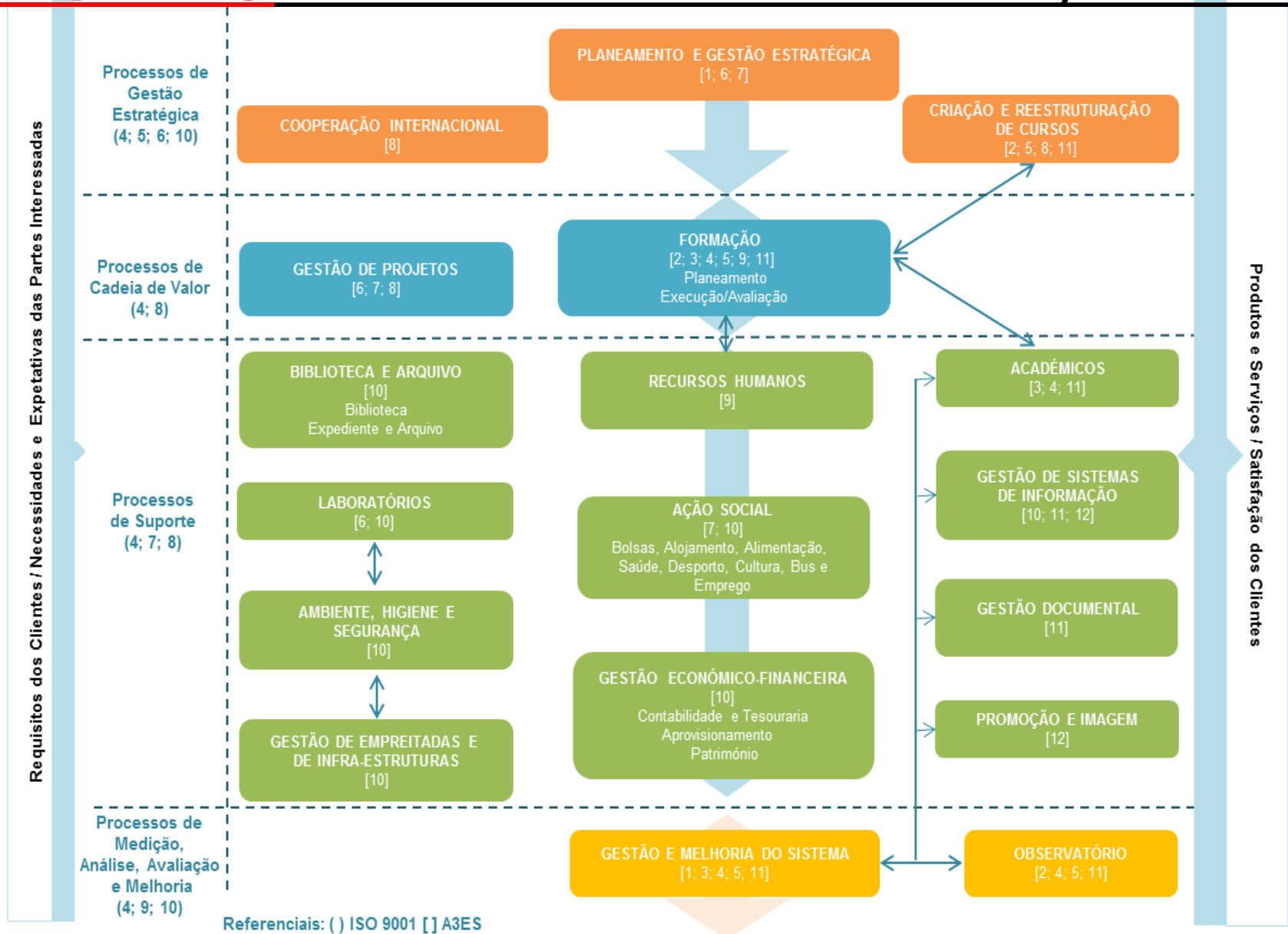
Requisitos
NP EN ISO 9001

Requisitos Legais/Regulamentares associados a IES,
a Cursos e Processos do SIGQ (RH, GEF, SAS, AHS, GEI...)

Critérios Autoavaliação (incluindo nas Auditorias internas IPVC)

Mapa de Processos do SGGQ-IPVC

DESAFIO – ABRANGER PROCESSOS e Ref. A3ES/SGRS e SGSI





SGGQ

SISTEMA DE GESTÃO E DE
GARANTIA DA QUALIDADE

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

Compromisso com a Qualidade

4. **Avaliado internamente** e de acordo com as necessidades

Auto-avaliação

- Qualidade e garantia da qualidade: **responsabilidade** primária **das próprias IES**
- Características básicas da **avaliação interna**
 - **Processo abrangente:** avalia **todas as atividades com base em critérios claros**
 - **Processo sistemático:** **monitorização e controlo e avaliação e retroação** → orientado à *melhoria contínua*
 - **Processo participativo:** envolve **ativamente todos os actores**
 - **Processo institucionalizado:** política institucional para a **qualidade e estruturas e devidamente institucionalizados** (ex. **procedimento de Auditorias internas, com Programa anual** , ligado a AD e SD

DESAFIO: Auditorias Programadas, Estruturadas, Participadas, seguimento de resultados, Ações avaliadas



Instituto Politécnico de Viana do Castelo

PLAN

PROGRAMA DE AUDITORIAS ANO: 2013

Identificação das Actividades				Calendarização											
N.º / Código	Descrição (Processo/sector)	Outras Informações	Amostragem (a definir com base nos mind-maps)	Jan		Fev		Mar		Abr		Mai		Jun	
				1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1/AP	Planeamento e Gestão Estratégica	Ligação ao P.E.; Orçamento; PA e RA													P
2/AP	Bibliotecas	Software; Regulamento; Aval. Satisf Util.; interligação com APR								P					
3/AP	Cantinas, bares restaurante Melgaço e máquinas vending (ALI)	PAC-RA; Planos HACCP,										P			
4/APSQ	Escolas/Residências /SAS/SC (ALO; AHS, GEI)	Escolas, SC, SAS, Centro Estágios								P					
5/APSQ	Académicos, Coop.Internacional, Criação e Reestrut. de cursos, Ensino&Aprendizagem	Interligação entre Proc.; PAC-RA; PGRIC, IASQE Planos Melhoria Cursos, seguimento das condic./recomend A3ES										P			
6/APSQ	Promoção e Imagem	Plano de Com.; Rel.Act.; eventos; clipping										P			
7/AP	Recursos Humanos	PGRIC; Legis.; Man.Funções; Plano de										P			

DO

PLANO DE AUDITORIA

9001:2008

EQUIPA

A. Coord. Rosa Venâncio

AUDITORA:

Técnicos: Margarida Amorim, Luís Graça, José Carlos Pereira, Manuel Montenegro (Especialista convidado), Paulo Costa (aluno)



Instituto Politécnico de Viana do Castelo

CHECK

RELATÓRIO DE AUDITORIA

recomendada nos conteúdos programáticos, de cada unidade curricular – situação particularmente relevante para efeitos de auditorias da A3ES, garantindo a eficiência do circuito de informação referida na verificação da bibliografia recomendada, alterações da bibliografia e/ou novas aquisições;

Grupo Orgânico

ESE - Biblioteca

Email

sonia.silva@ese.ipvc.pt

Utilizador

sonia.silva

Descrição das Ações Corretivas / Preventivas

ACT

Tipo	AP	Descrição	Alertar docentes/coordenadores curso	Resp.	SGGQ - ESE - Biblioteca	Prazo Implem.	30	Metod. Aval.	Verificações nos PUC's
Observações		Alertar os docentes no início de cada semestre para a verificação da Bibliografia indicada nos PUC's							

Bolsa de Auditores

- **REPRESENTATIVIDADE/INTEREÇÃO/INDEPENDÊNCIA** entre **ESCOLAS e SERVIÇOS e PARTES INTERESSADAS**; docentes, funcionários e estudantes (equipas mistas)
 - **INVESTIMENTO EM FORMAÇÃO** em SGQ/Ref. A3ES e ESG e em **Auditorias** Independentes das actividades ou áreas a serem auditadas, isto é, não poderão auditar a própria função na UO/Serviço
 - Para cada Auditoria, são seleccionadas **EQUIPAS AUDITORAS** (constituídas por
 - **DOCENTES, FUNCIONÁRIOS, ESTUDANTES, ANTIGOS ALUNOS, ANTIGOS FUNCIONÁRIOS e CONVIDADOS** externos) com dimensão e competência adaptada área a auditar
- Participação de “especialistas” de Instituições Parceiras : IES, Câmaras Municipais, Hospital, Segurança Social, Escolas Secundárias/Profissionais...

Processo	Estudante	Entidade Externa	Docente	Funcionário
ALimenta ção	Eng.Alimentar/ Bioetnologia/	Outras Cantinas Escolares	Eng, Alimentar/Agronomia/ Veterinária/Biotecnolo gia	Laboratório Microbiologia
AHS/ALO/ GEI	Eng. Civil; Renováveis;	Comandante Bombeiros Viana/ IPCoimbra	Eng. Civil; Segurança no trabalho; Eng. Industrial	Laboratórios, Alimentação
BIBlioteca	Vários cursos e graus	Bib. Municipal / BIB de IPB, UP	Vários cursos e graus	Arquivo/Gab. Apoio a Cursos/SI
RHU		RH de IPL, IPP Segurança Social; Hospital (antigo funcionário IPVC)	Formação em Rec. Humanos ou Direito; outro- não avaliador	Avaliador e Não avaliador
GEF	Gestão, Contabilidade	GEF de IPB	Gestão, Contabilidade; Economia	RH, Gab. técnico de GEI
SAU/DES	Enfermagem Desporto	CMVC -Gab. Cidade Saudável Hospital (ULSAM)	Enfermagem; Nutrição; Psicologia Desporto	
BOL	bolseiros	SAS-IPCA	vários	SAC, GEF Antiga Funcionária
GSI	EI, E. Software, EPGM,	SI de UTAD, IST, ESTG-IPP	EI, E. Software, EPGM,	ACA,
PIM/CUL	Marketing, Gestão Artística Artes Plásticas, Eng. Graf. Multimédia; Turismo	RTP, Empresa de Comunicação	Marketing, Gestão Artística, Artes Plásticas, Eng. Graf. Multimédia	SI,

<http://www.ipv.pt/queres-ser-auditor-ipv>

<http://www.ipv.pt/form-candidaturas-equipas-auditoria>

Queres ser Auditor(a) no IPVC?



IPVC

Candidaturas abertas aos Alunos IPVC!

Ajuda a melhorar o teu IPVC! Colabora nas auditorias internas.

O Gabinete de Avaliação e Qualidade do Instituto Politécnico de Viana do Castelo [GAQ-IPVC] está a selecionar estudantes para integrar Equipas Auditoras do Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade.

Estão assim abertas as candidaturas para estudantes (apenas para alunos que frequentem o Instituto Politécnico de Viana do Castelo) interessados em participar, até dezembro 2014.

Consulta o Programa de Auditorias do IPVC e apresenta a tua candidatura preenchendo este [formulário de candidatura](#)!

Votos de boas auditorias!

HIPERLIGAÇÕES

Formulário de Candidatura

IMAGENS



PARTILHAR

 Gosto

 Partilhar { 1 }

 +1 Recomendar

 Tweetar { 0 }





EM DESTAQUE



SEGUE-NOS NO
FACEBOOK

EM AGENDA

« Novembro »

D	S	T	Q	Q	S	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

10.11.2014
34º ANIVERSÁRIO ESE-IPVC
Biblioteca ESE-IPVC

Metodologias de Auditoria

- Procedimento de Auditorias
- Programa Anual de Auditoria
 - Ter e conta prioridades/aspetos críticos/histórico
 - Plano de Auditoria
 - Relatório de Auditoria
- Seguimento de Propostas de Melhoria e Ocorrências
 - REUNIÃO do grupo de Processo e ATA;
 - Abertura de Fichas de Ocorrências na ON.IPVC.PT,...

Metodologias de Auditoria

- **Cliente Mistério**

- contacto telefónico de simulação: verificar se cumpre manual de atendimento; respostas e encaminhamento para pedido de informação de candidaturas a cursos, prestação de serviços, ...
- Serviço Bibliotecas
- Cliente Refeitório/Bar (eficiência do SI, qualidade de produtos, simpatia e rapidez de atendimento,...)

- Listas de verificação por área a auditar e Lista de Requisitos Legais/Regulamentares por ÁREA
- Modelo de Entrevista por área/processo

- **Auditorias não presenciais-Documentais**

- ao SI-IPVC: análise de informação no Portal, plataformas, gestão de reclamações (verificação de feedback)

FORMAÇÃO para Colaboradores/Estudantes

DESAFIO-Olhar para SGQ como utilizador/produtor

1. Acolhimento

Integração

2. Serviços Apoio

(SAC/BIB/SAS-Gab.
Saúde,.../ GMCI, GCI....

3. Ensino&Aprendizagem

- CRCursos
- Calendários, Horários; Moodle...
- Sucesso / Abandono

4. Activ. Técnico-científicas

- Informação disponível
- OTIC
- Integração com Curso
- Colaboração em IDI

5. Formas de auscultação:

- INQUÉRITOS
(IASQE/Bibliot/Colaboradores/Serviços/Bolsas/Alojam/
Cantina/Bar)
- Sugestões/opiniões/reclamações

8. Meios de Informação e Comunicação Interna

- Plataformas
- Portal...
- Expediente/e-mail's

9. Mobilidade

- Erasmus,...

11. Avaliação/ Acreditação- SGGQ-

- Conhecimento
- Participação

6. Representação/ Participação em Órgãos

- CP
- C. Geral

7. Comissão de Curso

- funcionamento
- PUC, RUC, RAC
- Implementação melhorias nas UC/PE...

10. Ser. Apoio

- Formação;
- Férias,
- Requerimentos,..

OUTROS?

DESAFIO:
Identificar
PROBLEMAS ☹️
e,
APRESENTAR
PROPOSTAS
Resolver 😊!!!!



1º de cada

Id. Nomenclatura
FÍSICAS
(FOR-01/01)

PLANEAMENTO
(Semestre em curso)

PROGRAMA UC (1 UC DA PRESENCIA)
(PRESENCIA DO 1º SEMESTRE)

HORÁRIO

MAPA DE
VIGILÂNCIAS

RELATÓRIO
DO CURSO

CALENDARIZAÇÃO
DA AVALIAÇÃO
CONT. + FINAL (FOR-01/04)
(FOR-01/04)

CURSO

FOR

H. DE ATENDIMENTO

SUMÁRIOS

EXECUÇÃO

PLANO DE
ATIVIDADES
DO CURSO

REGISTRO DE
PRESENCIAS

AValiação
(SEMESTRE
ANTERIOR)

ALUNO
FÓRmula

ATÓRIO
DA UC

PC SUPERVISOR
(Nº VISITADO)
(Nº)
NÃO SUPERVISOR
(FOR DATA DE
AVALIAÇÃO)
(Nº)
CJA AUDIAR
PELA CJA

SELEÇÃO

DE

CURSO

(GRANDEZA)

ALUNO

3 de

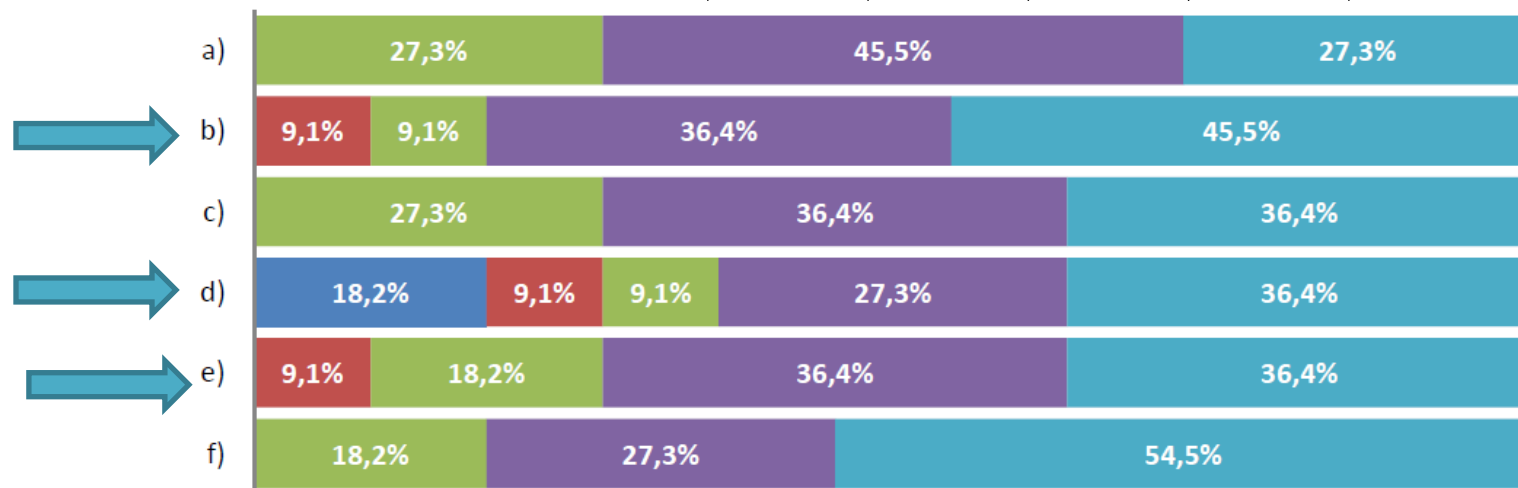
23 de

Formação para elaborar Relatórios de Auditoria

- As constatações da auditoria
 - Redigidas em **linguagem clara** (utilização de terminologia do referencial de suporte com a do IPVC)
 - Suportadas em **evidência objectiva** (recurso a exemplos concretos)
 - Claramente **indexadas ao referencial** de suporte utilizado
 - De acordo com **classificação** definida
 - Passíveis de serem **analisadas e compreendidas** por pessoas que darão seguimento ao relatório

Inquérito à participação Estudantes nas Auditorias-15/16

Questão	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito
a) Nível de divulgação das candidaturas para integrar as Auditorias Internas do IPVC no âmbito do SGGQ	0	0	3 (27.3%)	5 (45.5%)	3 (27.3%)
→ b) Forma de seleção e contato para o informar que foi selecionado	0	1 (9.1%)	1 (9.1%)	4 (36.4%)	5 (45.5%)
c) Integração na Equipa Auditora	0	0	3 (27.3%)	4 (36.4%)	4 (36.4%)
→ d) Reunião prévia com a Equipa Auditora para preparação da auditoria	2 (18.2%)	1 (9.1%)	1 (9.1%)	3 (27.3%)	4 (36.4%)
→ e) Disponibilidade de documentação de apoio	0	1 (9.1%)	2 (18.2%)	4 (36.4%)	4 (36.4%)
f) Contributo desta participação para o conhecimento dos serviços e processos do IPVC	0	0	2 (18.2%)	5 (45.5%)	6 (54.5%)



Análise do processo pelos Estudantes Auditores

- **Pontos fortes:** - Experiência proporcionada, quer a nível prático como de conhecimento; Contacto com o SGQ-IPVC que por si só aumenta a confiança na instituição IPVC; - Contributo desta participação para o conhecimento dos serviços e processos do IPVC; envolvimento e participação ativa dos alunos; Possibilidade de experienciar uma auditoria
- **Pontos fracos:** tempo disponível para a tarefa (pareceu-me ser um pouco curto); insuficiente conhecimento do SGGQ-IPVC; Perde-se muito tempo na reunião inicial.

"Reunião prévia talvez devesse ser realizada antes do dia da auditoria.

"Não é disponibilizada documentação de apoio suficiente"

"mais formação sobre gestão da qualidade e possivelmente mais focada no SGQ na implementação das normas no IPVC, poderia ser uma grande mais-valia para os alunos que nestes processos participassem"