

PROGRAMA DE AUDITORIAS 2021
2021/01/11 V00



APROVADO POR
João Monney Paiva
Presidente

ELABORADO POR
Luísa Oliveira e Cunha
Gestora da Qualidade

ÍNDICE

procedimentos do programa de auditorias	03
objetivos do programa de auditorias	03
riscos do programa de auditorias	03
recursos necessários	03
confidencialidade, segurança da informação, segurança e saúde do trabalho	03
procedimentos de auditoria	04
objetivos de auditoria	06
critérios de auditoria	07
métodos de auditoria	07
âmbito, local, data, duração, equipa auditora e auditados responsáveis	08
avaliação de auditores	13
avaliação do responsável pelo programa de auditorias	14

PROCEDIMENTOS DO PROGRAMA DE AUDITORIAS

aprovação e divulgação

O programa é elaborado pela Gestora da Qualidade e é enviado aos elementos do Conselho para a Avaliação e Qualidade e da bolsa de auditores do Politécnico de Viseu para apreciação. Após apreciação, o Presidente do Politécnico de Viseu decide sobre a sua aprovação ou reformulação e, após aprovação, o programa é comunicado às partes interessadas.

implementação

A implementação do programa cabe às equipas auditoras. A gestão e manutenção dos registos das atividades cabe ao Gabinete de Avaliação e Qualidade.

monitorização

O programa é monitorizado anualmente. O Presidente do Politécnico de Viseu decide sobre a aprovação da monitorização e/ou a definição de alterações e/ou de orientações para o programa do ano civil seguinte. Os resultados da monitorização do programa de auditorias são comunicados às partes interessadas.

revisão

O programa é revisto sempre que decidido pelo Presidente da Instituição. Cabe ao Presidente do Politécnico de Viseu a decisão de aprovação ou de reformulação das revisões do programa de auditorias. Após aprovação, as revisões do programa são comunicadas às partes interessadas.

OBJETIVOS DO PROGRAMA DE AUDITORIAS

Avaliar a adequabilidade e a eficácia do sistema interno de garantia da qualidade e contribuir para a sua melhoria.

RISCOS DO PROGRAMA DE AUDITORIAS

Atividades não previstas no início do ano podem obrigar à alteração da calendarização inicial das auditorias. Critérios definidos para a avaliação de auditores podem não permitir justificar a escolha dos auditores coordenadores.

Partilha de serviços entre unidades orgânicas pode inviabilizar a verificação da conformidade de alguns processos.

RECURSOS NECESSÁRIOS

Viatura e motorista para as deslocações a Lamego.

CONFIDENCIALIDADE, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO

As cópias solicitadas durante o processo devem ser destruídas pela equipa após o encerramento da auditoria.

Os registos das auditorias serão arquivados, durante cinco anos, em formato digital.

Outras questões de segurança serão tratadas individualmente.

PROCEDIMENTOS DE AUDITORIA

início

O auditor coordenador (AC) inicia o processo de condução da auditoria confirmando, com os auditados e com os elementos da equipa, a adequabilidade da data. Se a data inicial não for da conveniência de todos os envolvidos, a equipa e o auditado podem negociar uma nova data. Se, por motivo de força maior, um elemento da equipa não possa realizar a auditoria prevista, pode solicitar a sua substituição (AS). Quando a auditoria implicar a deslocação em viatura da instituição, o auditor coordenador deve efetuar a respetiva requisição. Toda a troca de informação durante o processo de auditoria deve ser efetuada com conhecimento da gestora da qualidade.

plano de auditoria

O auditor coordenador, com base na informação contida no programa e na documentação do auditado, envia ao auditado e à gestora da qualidade, até 10 dias úteis antes do início da auditoria, o respetivo plano. O plano deve ser flexível, de forma a permitir alterações à medida que as atividades de auditoria progredirem. O plano deve incluir o horário das reuniões com o auditado.

revisão da documentação

A documentação do auditado deve ser revista para obter uma visão da sua extensão e para preparar atividades e documentos de trabalho da auditoria. Os documentos podem incluir listas de verificação, planos de amostragem, formulários para registo de informação, tais como evidências de suporte, constatações da auditoria e registos de reuniões. A utilização de listas e formulários não deve restringir a extensão das atividades de auditoria.

tarefas da equipa auditora

O auditor coordenador atribui a cada elemento da equipa responsabilidades que devem ter em consideração a independência, a competência e a utilização eficaz dos recursos. Alterações às atribuições de tarefas podem ser efetuadas à medida que a auditoria progride, de modo a assegurar a consecução dos objetivos.

reunião de abertura

A reunião de abertura tem como propósito confirmar o acordo das partes com o plano da auditoria, apresentar a equipa auditora e assegurar que todas as atividades planeadas podem ser executadas. Durante a reunião deve ser dada oportunidade ao auditado para colocar questões.

revisão da documentação

A documentação do auditado deve ser revista para determinar a conformidade do sistema com os critérios da auditoria e recolher informação para suporte das atividades de auditoria. A revisão pode ser combinada com outras atividades e pode continuar ao longo de toda a auditoria, desde que isto não prejudique a eficácia da sua condução. Se não for possível ao auditado disponibilizar documentação adequada no decorrer da auditoria, o auditor coordenador deve tomar uma decisão quanto à continuação ou à suspensão da auditoria até que os problemas com a documentação sejam resolvidos.

comunicação

Durante a auditoria, o auditor coordenador deve comunicar o progresso da auditoria e quaisquer preocupações ao auditado. A evidência recolhida no decurso da auditoria que sugira risco imediato e significativo para o auditado, deve ser-lhe relatada sem demora. Quando as evidências indicarem que os objetivos da auditoria não são atingíveis, o auditor coordenador deve relatar as razões ao auditado e sugerir a modificação do plano, a alteração de objetivos ou de âmbito ou a finalização da auditoria. Qualquer alteração que se revele necessária deve ser aprovada pelo auditado.

informação

Durante a auditoria, a informação relevante para objetivos, âmbito e critérios deve ser recolhida por amostragem adequada e deve ser verificada. Apenas informação verificável deve ser aceite como evidência de auditoria. As evidências que deem origem a constatações da auditoria devem ser registadas.

constatações da auditoria

As evidências devem ser avaliadas face aos critérios, para se chegar às constatações da auditoria. As constatações da auditoria podem indicar conformidade ou não com os critérios, devem incluir conformidade e boas práticas, e correspondentes evidências, e eventuais recomendações de melhoria para o auditado. As recomendações de melhoria e as correspondentes evidências de auditoria que as suportem devem ser registadas. As recomendações de melhoria devem ser revistas com o auditado para que este reconheça a exatidão das evidências e as compreenda. Devem ser feitas todas as tentativas para solucionar opiniões divergentes relativas a evidências ou a constatações de auditoria, devendo ser registados todos os aspetos não resolvidos.

conclusões da auditoria

A equipa auditora deve conferenciar, antes da reunião de encerramento, para rever as constatações da auditoria e qualquer outra informação recolhida, acordar sobre as conclusões da auditoria, preparar recomendações e, quando aplicável, discutir o seguimento da auditoria. As conclusões da auditoria podem abordar a extensão da conformidade com os critérios da auditoria, a robustez do sistema para se atingirem os objetivos declarados, a eficaz implementação, manutenção e melhoria do sistema, a capacidade do processo de revisão pela gestão para assegurar pertinência, adequação, eficácia e melhoria continua do sistema, a consecução dos objetivos, a cobertura do âmbito e a satisfação dos critérios da auditoria, a análise das causas na raiz das constatações e constatações semelhantes observadas em diferentes áreas auditadas para identificação de tendências. As conclusões da auditoria podem conduzir a recomendações de melhoria ou a futuras atividades de auditoria.

reunião de encerramento

Deve ser realizada uma reunião de encerramento para apresentar as constatações e as conclusões da auditoria. Os responsáveis pelas funções ou processos que tenham sido auditados devem estar incluídos na lista de participantes. O auditor coordenador deve informar o auditado sobre situações encontradas durante a auditoria, suscetíveis de diminuir a confiança nas conclusões. Deve ainda informar, que as evidências se basearam numa amostra da informação disponível, qual o processo de tratamento das constatações da auditoria e as possíveis consequências. O auditor coordenador deve ainda apresentar as constatações e conclusões da auditoria de tal forma que sejam compreendidas e aceites pelo auditado e informar quaisquer atividades posteriores relacionadas com a auditoria (seguimento de recomendações de melhoria, processo de contraditório). Opiniões

divergentes relativas às constatações ou às conclusões da auditoria, entre a equipa auditora e o auditado, devem ser discutidas e, as que não sejam resolvidas, devem ser registadas.

relatório de auditoria

O auditor coordenador relata os resultados da auditoria de acordo com os procedimentos do programa de auditorias. O relatório da auditoria deve fornecer um registo completo, exato, conciso e claro da auditoria e deve incluir ou referir data, local, âmbito, objetivos, critérios, métodos, composição da equipa auditora, nome dos auditados e respetiva função, resumo do processo de auditoria, estado de implementação de melhorias recomendadas em anos anteriores e, quando aplicável, novas recomendações de melhoria e conclusões do processo de auditoria, incluindo declaração sobre o grau de satisfação dos critérios da auditoria. O resumo do processo de auditoria deve incluir ou referir áreas no âmbito da auditoria que não tenham sido cobertas, opiniões divergentes não resolvidas entre a equipa auditora e o auditado, boas práticas identificadas, declaração sobre a confidencialidade dos conteúdos e quaisquer implicações para o programa de auditorias ou auditorias seguintes. O relatório da auditoria deve ser emitido e enviado (em formato *pdf) pelo auditor coordenador ao auditado e à gestora da qualidade, até 10 dias após a realização da auditoria.

contraditório

O auditado pode apresentar contraditório ao relatório da auditoria, no prazo de 5 dias úteis a contar a partir do dia em que recebe o documento. O contraditório deve ser enviado (em formato *pdf) ao auditor coordenador e à gestora da qualidade. Cabe à equipa auditora a análise do contraditório apresentado, a decisão sobre aceitação, ou não, do mesmo e a comunicação da decisão ao auditado, com conhecimento à gestora da qualidade, no prazo de 5 dias úteis a contar da data de receção do contraditório.

auditoria de substituição

Não havendo entendimento entre a equipa auditora e o auditado, após resposta a contraditório, deve ser solicitada, pelo auditado, a marcação de uma auditoria de substituição. Cabe à Gestora da Qualidade a nomeação de uma nova equipa auditora e a marcação de uma data para realização da auditoria de substituição.

encerramento da auditoria

A auditoria é encerrada após a realização de todas as atividades planeadas. As lições aprendidas com a auditoria devem ser integradas no processo de melhoria contínua do sistema.

seguimento da auditoria

Caso sejam recomendadas melhorias, as ações devem ser planeadas e empreendidas pelo auditado. A implementação e a eficácia destas ações devem ser verificadas na auditoria subsequente.

OBJETIVOS DE AUDITORIA

Avaliar adequabilidade e a eficácia de procedimentos.

Avaliar amostra dos serviços prestados.

Avaliar grau de satisfação de estudantes e de clientes.

Rever resultados de auditorias anteriores.

Registar boas práticas.

Recomendar ações de melhoria.

CRITÉRIOS DE AUDITORIA

Manual de garantia da qualidade.
Manual de auditoria (A3ES).
Sistemas de gestão da qualidade: requisitos (ISO 9001).
Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão (ISO 19011).
European standards and guidelines (ESG).
Legislação aplicável.
Regulamentos internos.

MÉTODOS DE AUDITORIA

Entrevista.
Observação do trabalho realizado.
Preenchimento de listas de verificação (com ou sem a participação do auditado).
Condução de revisões à documentação (com ou sem a participação do auditado).
Recolha de dados através de amostragem.

ÂMBITO, LOCAL, DATA, DURAÇÃO, EQUIPA AUDITORA E AUDITADOS RESPONSÁVEIS

auditoria local	âmbito	data duração	equipa auditora	auditados
#01 sc	garantia da qualidade	29/03 2,50 h	Vítor Santos AC José Lousado Luísa Paula Valente Daniel Vasconcelos AS	Gestora da Qualidade do Politécnico de Viseu
#02 sc	serviços de apoio ao acesso ao ensino superior	29/03 1,00 h	Vítor Santos AC José Lousado Luísa Paula Valente Daniel Vasconcelos AS	Responsável pelo Gabinete de Acesso ao Ensino Superior SC
#03 sc	internacionalização/serviços de relações externas	29/03 2,00 h	Vítor Santos AC José Lousado Luísa Paula Valente Daniel Vasconcelos AS	Vice-Presidente Politécnico de Viseu responsável pela internacionalização Responsável pelos Serviços de Relações Externas SC Coordenadores Académicos
#04 sc	serviços de apoio jurídico	29/03 1,50 h	Vítor Santos AC José Lousado Luísa Paula Valente Daniel Vasconcelos AS	Responsável pelo Departamento Jurídico
#05 sc	investigação	25/02 3,50 h	Daniel Vasconcelos AC Filipe Lopes Isabel Oliveira Fátima Jorge AS	Vice-Presidente Politécnico de Viseu responsável pela investigação Coordenadores das Unidades de Investigação
#06 sc	serviços de informática	25/02 1,50 h	Daniel Vasconcelos AC Filipe Lopes Isabel Oliveira Fátima Jorge AS	Responsável pelos Serviços de Informática SC
#07 sc	serviços financeiros	25/02 2,00 h	Daniel Vasconcelos AC Filipe Lopes Isabel Oliveira Fátima Jorge AS	Responsável pelos Serviços Financeiros SC
#08 sc	colaboração interinstitucional e com a comunidade	31/03 2,00 h	Fátima Jorge AC Isabel Vieira Pedro Duarte Vítor Santos AS	Vice-Presidente Politécnico de Viseu responsável pela colaboração interinstitucional e com a comunidade Responsáveis pelas atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade

auditoria local	âmbito	data duração	equipa auditora	auditados
#09 sc	serviços de ação social	31/03 1,50 h	Fátima Jorge AC Isabel Vieira Pedro Duarte Vítor Santos AS	Responsável pelos Serviços de Ação Social
#10 sc	serviços de comunicação, cultura e documentação	31/03 1,00 h	Fátima Jorge AC Isabel Vieira Pedro Duarte Vítor Santos AS	Responsável pelos Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação SC
#11 sc	serviços de inserção na vida ativa	31/03 1,00 h	Fátima Jorge AC Isabel Vieira Pedro Duarte Vítor Santos AS	Responsável pelos Serviços de Inserção na Vida Ativa SC
#12 sc	serviços de recursos humanos	31/03 1,50 h	Fátima Jorge AC Isabel Vieira Pedro Duarte Vítor Santos AS	Responsável pelos Serviços de Recursos Humanos SC
#13 esav	serviços académicos	24/05 3,50 h	Vítor Santos AC José Lapa AS	Presidência ESAV Presidência ComAQ ESAV Responsável pelos Serviços Académicos ESAV
#14 esav	serviços de documentação	24/05 3,50 h	Vítor Santos AC José Lapa AS	Presidência ESAV Presidência ComAQ ESAV Responsável pelos Serviços de Documentação ESAV
#15 esev	serviços académicos	25/05 3,50 h	José Lapa AC Nuno Borges AS	Presidência ESEV Presidência ComAQ ESEV Responsável pelos Serviços Académicos ESEV
#16 esev	serviços de documentação	25/05 3,50 h	José Lapa AC Nuno Borges AS	Presidência ESEV Presidência ComAQ ESEV Responsável pelos Serviços de Documentação ESEV
#17 essv	serviços académicos	26/05 3,50 h	Ângelo Fonseca AC José Lapa AS	Presidência ESSV Presidência ComAQ ESSV Responsável pelos Serviços Académicos ESSV
#18 essv	serviços de documentação	26/05 3,50 h	Ângelo Fonseca AC José Lapa AS	Presidência ESSV Presidência ComAQ ESSV Responsável pelos Serviços de Documentação ESSV

auditoria local	âmbito	data duração	equipa auditora	auditados
#19 estgv	serviços académicos	27/05 3,50 h	Nuno Borges AC Luís Carneiro AS	Presidência ESTGV Presidência ComAQ ESTGV Responsável pelos Serviços Académicos ESTGV
#20 estgv	serviços de documentação	27/05 3,50 h	Nuno Borges AC Luís Carneiro AS	Presidência ESTGV Presidência ComAQ ESTGV Responsável pelos Serviços de Documentação ESTGV
#21 estgl	serviços académicos	28/05 3,50 h	Luís Carneiro AC Eunice Silva AS	Presidência ESTGL Presidência ComAQ ESTGL Responsável pelos Serviços Académicos ESTGL
#22 estgl	serviços de documentação	28/05 3,50 h	Luís Carneiro AC Eunice Silva AS	Presidência ESTGL Presidência ComAQ ESTGL Responsável pelos Serviços de Documentação ESTGL
#23 esav	serviços de recursos humanos	27/09 3,50 h	José Lapa AC Ângelo Fonseca AS	Presidência ESAV Presidência ComAQ ESAV Responsável pelos Serviços de Recursos Humanos ESAV
#24 esav	serviços financeiros	27/09 2,00 h	José Lapa AC Ângelo Fonseca AS	Presidência ESAV Presidência ComAQ ESAV Responsável pelos Serviços Financeiros ESAV
#25 esav	serviços de informática	27/09 1,50 h	José Lapa AC Ângelo Fonseca AS	Presidência ESAV Presidência ComAQ ESAV Responsável pelos Serviços de Informática ESAV
#26 esev	serviços de recursos humanos	28/09 3,50 h	Luís Carneiro AC Nuno Borges AS	Presidência ESEV Presidência ComAQ ESEV Responsável pelos Serviços de Recursos Humanos ESEV
#27 esev	serviços financeiros	28/09 2,00 h	Luís Carneiro AC Nuno Borges AS	Presidência ESEV Presidência ComAQ ESEV Responsável pelos Serviços Financeiros ESEV
#28 esev	serviços de informática	28/09 1,50 h	Luís Carneiro AC Nuno Borges AS	Presidência ESEV Presidência ComAQ ESEV Responsável pelos Serviços de Informática ESEV

auditoria local	âmbito	data duração	equipa auditora	auditados
#29 essv	serviços de recursos humanos	29/09 3,50 h	Eunice Silva AC Ângelo Fonseca AS	Presidência ESSV Presidência ComAQ ESSV Responsável pelos Serviços de Recursos Humanos ESSV
#30 essv	serviços financeiros	29/09 2,00 h	Eunice Silva AC Ângelo Fonseca AS	Presidência ESSV Presidência ComAQ ESSV Responsável pelos Serviços Financeiros ESSV
#31 essv	serviços de informática	29/09 1,50 h	Eunice Silva AC Ângelo Fonseca AS	Presidência ESSV Presidência ComAQ ESSV Responsável pelos Serviços de Informática ESSV
#32 estgv	serviços de recursos humanos	30/09 2,00 h	Vítor Santos AC Luís Carneiro AS	Presidência ESTGV Presidência ComAQ ESTGV Responsável pelos Serviços de Recursos Humanos ESTGV
#33 estgv	serviços financeiros	30/09 2,00 h	Vítor Santos AC Luís Carneiro AS	Presidência ESTGV Presidência ComAQ ESTGV Responsável pelos Serviços Financeiros ESTGV
#34 estgv	serviços de informática	30/09 1,50 h	Vítor Santos AC Luís Carneiro AS	Presidência ESTGV Presidência ComAQ ESTGV Responsável pelos Serviços de Informática ESTGV
#35 estgv	serviços de manutenção	30/09 1,50 h	Vítor Santos AC Luís Carneiro AS	Presidência ESTGV Presidência ComAQ ESTGV Responsável pelos Serviços Técnicos ESTGV
#36 estgl	serviços de recursos humanos	01/10 3,50 h	Ângelo Fonseca AC Vítor Santos AS	Presidência ESTGL Presidência ComAQ ESTGL Responsável pelos Serviços de Recursos Humanos ESTGL
#37 estgl	serviços financeiros	01/10 2,00 h	Ângelo Fonseca AC Vítor Santos AS	Presidência ESTGL Presidência ComAQ ESTGL Responsável pelos Serviços Financeiros ESTGL
#38 estgl	serviços de informática	01/10 1,50 h	Ângelo Fonseca AC Vítor Santos AS	Presidência ESTGL Presidência ComAQ ESTGL Responsável pelos Serviços de Informática ESTGL

auditoria local	âmbito	data duração	equipa auditora	auditados
#39 esav	ensino e aprendizagem	22/11 7,00 h	Paula Bettencourt AC Emília Coutinho Odete Amaral Ana Medeiros AS	Presidência ESAV Presidência ComAQ ESAV
#40 estgv	ensino e aprendizagem	23/11 7,00 h	Ascensão Abrantes AC Véronique Delplancq Henrique Ramalho Raquel Vaz AS	Presidência ESTGV Presidência ComAQ ESTGV
#41 estgl	ensino e aprendizagem	24/11 7,00 h	Sandra Rebelo AC Isabel Duarte Cristina Peixoto Paula Bettencourt AS	Presidência ESTGL Presidência ComAQ ESTGL
#42 essv	ensino e aprendizagem	25/11 7,00 h	Raquel Vaz AC Carmen Nóbrega Catarina Coelho Ascensão Abrantes AS	Presidência ESSV Presidência ComAQ ESSV
#43 esev	ensino e aprendizagem	26/11 7,00 h	Ana Medeiros AC Sandra Antunes Anabela Fragata Sandra Rebelo AS	Presidência ESEV Presidência ComAQ ESEV

AVALIAÇÃO DOS AUDITORES

critério	pontuação					
	0	1	2	3	4	5
(a) envio do plano de auditoria	1 dia útil antes do início da auditoria	2 a 3 dias úteis antes do início da auditoria	4 a 5 dias úteis antes do início da auditoria	6 a 7 dias úteis antes do início da auditoria	8 a 9 dias úteis antes do início da auditoria	10 ou mais dias úteis antes do início da auditoria
(b) envio do relatório de auditoria	25 ou mais dias úteis após o final da auditoria	23 a 24 dias úteis após o final da auditoria	20 a 22 dias úteis após o final da auditoria	16 a 19 dias úteis após o final da auditoria	11 a 15 dias úteis após o final da auditoria	até 10 dias úteis após o final da auditoria
(c) envio da resposta a contraditório	20 ou mais dias úteis após contraditório	18 a 19 dias úteis após contraditório	15 a 17 dias úteis após contraditório	11 a 14 dias úteis após contraditório	6 a 10 dias úteis após contraditório	até 5 dias úteis após contraditório

A pontuação final será calculada de acordo com as seguintes expressões, dependendo, respetivamente, se houver ou não lugar à apresentação de contraditório:

$$\text{pontuação} = \frac{2 * \text{pontuação critério (a)} + 2 * \text{pontuação critério (b)} + 3 * \text{pontuação critério (c)}}{7}$$

$$\text{pontuação} = \frac{2 * \text{pontuação critério (a)} + 2 * \text{pontuação critério (b)}}{4}$$

A pontuação final terá consequências relativamente à permanência dos auditores na bolsa interna e ao papel que poderão desempenhar no processo de auditoria:

pontuação	ação
≤2,5	o auditor é retirado da bolsa interna de auditores
>2,5 ∧ ≤4,5	o auditor permanece na bolsa interna de auditores mas não pode realizar auditorias de forma autónoma
>4,5	o auditor permanece na bolsa interna de auditores e pode realizar auditorias de forma autónoma

AVALIAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELO PROGRAMA DE AUDITORIAS

critério	pontuação					
	0	1	2	3	4	5
(d) elaboração do programa de auditorias	a partir de 9 de abril	entre 7 e 8 de abril	entre 5 e 6 de abril	entre 3 e 4 de abril	entre 1 e 2 de abril	até 31 de março
(e) monitorização do programa de auditorias	a partir de 9 de abril	entre 7 e 8 de abril	entre 5 e 6 de abril	entre 3 e 4 de abril	entre 1 e 2 de abril	até 31 de março

A pontuação final será calculada de acordo com a seguinte expressão:

$$\text{pontuação} = \frac{2 * \text{pontuação critério (d)} + 2 * \text{pontuação critério (e)}}{4}$$

A pontuação final terá consequências relativamente ao papel que poderá desempenhar no processo de auditoria:

pontuação	ação
≤4,5	responsável pelo programa de auditorias não pode realizar o trabalho de forma autónoma
>4,5	o responsável pelo programa de auditorias pode realizar o trabalho de forma autónoma