



TÉCNICO LISBOA

Manual de Procedimentos

Volume 3

Área Para a Qualidade e Auditoria Interna

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho 2018

Índice

Princípios Gerais	3
Abreviaturas e Acrónimos	5
Legislação Aplicável	6
Mapa de Atualização do Documento	7
Capítulo 1 – Auditoria Interna	8
Processo 1 – Auditoria Interna	8
Subprocesso 1.1 – Auditorias Planeadas	11
Subprocesso 1.2 – Auditorias Adicionais	11
Subprocesso 1.3 – Auditorias de Seguimento	11
Subprocesso 1.4 – Auditorias de Acompanhamento	12
Subprocesso 1.5 – Apoio e Acompanhamento de Auditorias Externas	12
Mapa do Processo	13
Capítulo 2 – Qualidade	15
Processo 1 – Controlo da Qualidade	16
Subprocesso 1.1 – Manual de Procedimentos	16
Subprocesso 1.2 – Plano de Gestão dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	17
Subprocesso 1.3 – SugerIST	18
Subprocesso 1.4 – Certificação de Fornecedores de Bens	19
Subprocesso 1.4.1 – Certificação	19
Subprocesso 1.4.2 – Gestão das Certificações	19
Subprocesso 1.5 – Consultadoria	20
Subprocesso 1.6 – Elaboração de Instrumentos de Apoio à Gestão	20
Subprocesso 1.7 – Boletim Informativo	20
Subprocesso 1.8 – Dia Aberto à participação	21
Mapa do Processo	22

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 2
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho 2018

Princípios Gerais

A Área para a Qualidade e Auditoria Interna visa proporcionar um serviço independente e objetivo, destinado a acrescentar valor e a melhorar os procedimentos operacionais do IST, tendo em vista contribuir para a melhoria dos desempenhos e para um sistema de controlo eficaz de promoção da qualidade. A qualidade é uma aposta estratégica, cumpri-la introduz vantagens, quer ao nível do aumento da eficiência que a melhoria dos processos permite, quer pela contribuição para o reforço da confiança e da imagem dos serviços.

Compete à Área para a Qualidade e Auditoria Interna:

- Apoiar o Conselho de Gestão na manutenção e melhoria do Sistema de Controlo Interno;
- Executar ações de auditoria;
- Gerir o ciclo de auditoria de forma pró ativa e eficiente (planeamento, realização, divulgação de resultados, monitorização), num esforço de proposição oportuna e atempada de melhorias;
- Elaborar o Plano Anual de Auditorias;
- Elaborar o Relatório Anual de atividades da Área;
- Apoiar na elaboração de instrumentos de promoção da qualidade;
- Contribuir para a melhoria de um sistema de controlo interno eficaz na globalidade do IST;
- Assegurar a atualização de Regulamentos e Manuais, elaborados pela Área para a Qualidade e Auditoria Interna, decorrentes de futuras alterações que possam advir no âmbito das atividades desenvolvidas, nos sistemas informáticos

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 3
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho 2018

utilizados, na estrutura organizacional do IST ou na legislação que regulamenta os mesmos;

- Propor mecanismos de promoção da qualidade e de controlo interno através da coordenação, revisão e apoio à elaboração e atualização nomeadamente de regulamentos e manuais de procedimentos;
- Coordenar a elaboração, acompanhar e monitorizar o Plano de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas e elaborar o correspondente relatório anual de avaliação interna;
- Coordenar o sistema de gestão de elogios, sugestões e reclamações do IST;
- Gerir todo o sistema de certificação de fornecedores de bens ao IST, conforme previsto nas normas gerais para certificação;
- Desenvolver ações de sensibilização junto da instituição no sentido de se atingir um maior aperfeiçoamento dos procedimentos adotados;
- Apoiar o Conselho de Gestão para a Qualidade do IST nas suas atividades;
- Apoio e acompanhamento das auditorias externas;

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 4
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho 2018

Abreviaturas e Acrónimos

AQAI	Área para a Qualidade e Auditoria Interna
CG	Conselho de Gestão
IST	Instituto Superior Técnico
NA	Não aplicável
NCA	Núcleo de Compras e Aprovisionamento do IST
ULisboa	Universidade de Lisboa

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 5
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho 2018

Legislação Aplicável

Legislação	Descrição
Lei nº 62/2007 de 10 de setembro	RJIES – Regime Jurido para as Instituições do Ensino Superior
Despacho n.º 12255/2013 de 25 de setembro	Estatutos do IST
Despacho n.º 15622/2015 publicado em DR 2ª série n.º253 de 29 de dezembro	Regulamento do Sistema Integrado de Garantia da Qualidade da Universidade de Lisboa
Despacho nº 1503/2017 de 14 de fevereiro, alterado pelo Despacho n.º 5765/2018 publicado em DR 2ªsérie nº111 de 11 de junho de 2018	Regulamento de Organização e de Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico do IST
Despacho normativo n.º 5-A/2013 de 19 de abril	Estatutos da Universidade de Lisboa
Lei 54/2008 de 4 de setembro	Criação do Concelho de Prevenção da Corrupção
Ao abrigo do artº 5º, nº 2, da Lei nº 54/ 2008 de 4 de setembro	Regulamento de Organização e Funcionamento do Conselho de Prevenção da Corrupçãp (CPC)
Decreto-Lei n.º 73/2014 – Aprova um conjunto de medidas de simplificação e modernização administrativa, procedendo à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 4/97, de 9 de janeiro e à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril	Estabelece medidas de modernização administrativa
Decreto-Lei 73/2014 de 13 de maio	Alterações ao Decreto-Lei 135/1999 de 22 de abril

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 6
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho 2018

Mapa de Atualização do Documento

Responsável	O quê	Quando	Como	Resultado/ Registo
Aldina Carvalho	Atualização do volume	Anualmente ou sempre que necessário	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração/ Processo de revisão



As propostas são sempre enviadas à AQAI para análise juntamente com o formulário de alteração.

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 7
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Capítulo: 1 – Auditoria Interna
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho de 2018

Capítulo 1 – Auditoria Interna

A Auditoria Interna procede ao planeamento, desenvolvimento e avaliação de procedimentos e processos, de forma independente e sistemática, proporcionando valor acrescentado, através da minimização de erros e omissões e da otimização de conformidades, por forma a auxiliar a gestão da escola.

Processo 1 – Auditoria Interna

Na sua vertente da Auditoria a Área pretende efetuar auditorias, inquéritos e inspeções com o objetivo de apreciar a legalidade dos atos e avaliar o desempenho e a gestão administrativa dos serviços. Uma auditoria está sujeita a várias etapas, nomeadamente:

1 -Planeamento

Para que a auditoria possa atingir os seus objetivos, deve ser adequadamente planeada em função do tipo de auditoria a realizar e das informações previamente recolhidas, as quais permitirão estabelecer a natureza, extensão e profundidade dos procedimentos a adotar.

Para proceder ao planeamento de uma auditoria deve o auditor:

- Recolher e analisar os inputs, através de entrevistas, contactos com os serviços, questionários de avaliação, documentação ou outros;
- Efetuar as análises devidas consoante as necessidades, orientações ou pedidos do CG;
- Definir os objetivos;
- Identificar as necessidades da auditoria e elaborar uma chek-list;
- Elaborar o plano de trabalho.

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 8
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Capítulo: 1 – Auditoria Interna
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho de 2018

O planeamento da auditoria é um processo dinâmico. Assim e no decorrer da auditoria, sempre que necessário, poderão ser efetuadas alterações ao planeamento inicial.

2 – Execução

A realização de uma auditoria consiste, nomeadamente, na avaliação e análise do controlo existente no serviço que está a ser auditado, por forma a aferir a sua fiabilidade e grau de confiança.

Na realização de auditorias a AQAI deve:

- Definir o âmbito de atuação;
- Definir a calendarização para a execução da auditoria;
- Definir a equipa;
- Recolher informações e provas documentais através reuniões e trabalho de campo;
- Verificar e analisar a informação recolhida e a sua avaliação face aos procedimentos existentes;
- Verificar os procedimentos praticados por negligência ou desconhecimento de determinados princípios, normas ou regras;
- Detetar erros ou inconsistências na informação analisada e respetivo impacto das deficiências identificadas;
- Elaborar relatórios.

3 – Elaboração de Relatórios

A AQAI pode elaborar dois tipos de relatórios, intermédios e finais. Os relatórios intermédios surgem sempre que no decorrer de uma auditoria é considerado necessário dar conhecimento imediato, das constatações e evidências, antes do termo da auditoria. Os relatórios apresentados no final de cada auditoria, para além de reportar as evidências, devem expor as conclusões do trabalho desenvolvido e formular as recomendações adequadas.

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 9
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Capítulo: 1 – Auditoria Interna
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho de 2018

O relatório de Auditoria traduz a forma como foi desenvolvido o trabalho e deve evidenciar todos os aspetos que se consideram importantes apresentar.

Cada relatório deverá ser elaborado tendo em consideração objetivos de clareza, concisão e exatidão, contemplar as atividades e programas, e ainda, apresentar correta e imparcialmente, os factos constatados.

A AQAI deve preparar um relatório que evidencie:

- A identificação da Unidade/Serviço auditado, seus responsáveis, data da auditoria e avaliação global face à autoavaliação efetuada (quando aplicável);
- As divergências entre as evidências e a opinião do auditor, devidamente detalhadas e fundamentadas;
- A avaliação global no que se refere à efetividade dos controlos e aderências às políticas definidas nos Regulamento e Manuais;
- Os comentários da unidade face aos resultados da auditoria (quando aplicável);
- As conclusões;
- As recomendações de medidas corretivas (para corrigir deficiências) e de medidas preventivas (para evitar potenciais inconsistências).

A auditoria interna pode elaborar diferentes tipos de relatórios:

- Relatório de Diagnóstico –um relatório claro e inequívoco sobre uma questão singular;
- Relatórios de Auditoria – Ainda que os modelos de relatório (relatório intermédio, relatório final, entre outros) estejam previamente definidos o relatório final deverá sempre descrever o contexto em que a auditoria se efetuou, indicação do mandato que lhe deu origem, objetivos da auditoria, métodos utilizados nas diligências efetuadas, observações, conclusões e recomendações, bem como caso necessário, as ferramentas necessárias para a implementação dos processos de melhoria.
- Relatórios Verbais – O relatório verbal é um recurso que o auditor pode utilizar para dar, de imediato, conhecimento à gestão se, durante uma auditoria, evidenciar factos ou ocorrências que considere relevantes.

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 10
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Capítulo: 1 – Auditoria Interna
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho de 2018

Subprocesso 1.1 – Auditorias Planeadas

Anualmente, com o objetivo de obter uma planificação o mais próxima possível da realidade, a AQAI avalia as prioridades, elabora o plano de atividades e prepara o programa de auditorias que submete para aprovação do CG.

As auditorias planeadas estão sujeitas à aprovação do CG.

Subprocesso 1.2 – Auditorias Adicionais

Para além das auditorias planeadas anualmente, podem, por solicitação do Presidente ou CG, ocorrer auditorias adicionais. Nestes casos, o âmbito e a extensão dos procedimentos a realizar dependerão dos objetivos pretendidos com a auditoria. No entanto, os procedimentos a executar deverão ter sempre por base os mesmos princípios.

Subprocesso 1.3 – Auditorias de Seguimento

Estas auditorias têm como objetivo confirmar a supressão de não conformidades constatadas na auditoria, e verificar a correta implementação de recomendações.

Nas auditorias de seguimento compete à AQAI:

- Efetuar reuniões com os serviços auditados;
- Confirmar o fecho das não conformidades;
- Verificar a implementação das recomendações;
- Elaborar relatório de seguimento para informar o Presidente, do cumprimento ou não das recomendações, bem como da sua eficácia na obtenção dos objetivos pretendidos.

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 11
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Capítulo: 1 – Auditoria Interna
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho de 2018

O acompanhamento da implementação das recomendações, estejam elas relacionadas com ações de melhoria, de prevenção ou de correção, têm sempre como finalidade salvaguardar os ativos, garantir a legalidade, promover a eficiência das operações e assegurar que os resultados correspondam aos objetivos definidos.

Subprocesso 1.4 – Auditorias de Acompanhamento

Pode o Presidente ou o CG, solicitar à AQAI, auditorias de acompanhamento. Este tipo de Auditorias tem como objetivo confirmar a manutenção da conformidade do sistema, verificar a evolução e cumprimento dos processos implementados, com vista à correção dos mesmos.

Subprocesso 1.5 – Apoio e Acompanhamento de Auditorias Externas

Pode o Presidente ou o CG, solicitar à AQAI, apoio na preparação, planeamento e acompanhamento de Auditorias Externas.

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 12
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Capítulo: 1 – Auditoria Interna
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho 2018

Mapa do Processo

Descrição do Processo: Auditoria Interna

Responsável	Identificação (processo, subprocesso)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Auditor Coordenador	1.1 Auditorias Planeadas	Anualmente	Elaboração de documentos de planificação; trabalho de campo	Mapas; planos, chek-list; relatório	NA	Presidente	Coordenador da AQAI	Conselho de Gestão
Equipa Auditora	1.2 Auditorias Adicionais	Sempre que solicitadas	Planeamento; trabalho de campo	Relatório	Presidente ou CG	Presidente	Coordenador da AQAI	Conselho de Gestão
Equipa Auditora	1.3 Auditorias de Seguimento	Sempre que planeadas ou solicitadas	Elaboração de documentos de planificação; trabalho de campo	Mapas; planos, chek-list; relatório	Presidente ou CG	Presidente	Coordenador da AQAI	Conselho de Gestão
Equipa Auditora	1.4 Auditorias de	Sempre que necessário	Trabalho de campo	Relatórios	NA	Presidente ou CG	Coordenador da AQAI	Conselho de Gestão

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 13
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Capítulo: 1 – Auditoria Interna
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho 2018

Responsável	Identificação (processo, subprocesso)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
	acompanhamento							
Equipa Auditora	1.5 Apoio e acompanhamento de auditorias externas	Sempre que requeridas	Reuniões, verificações, elaboração de dados e respostas;	Informações; compilação de dados	Presidente ou e CG	Presidente ou CG	Coordenador da AQAI	Conselho de Gestão

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 14
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Capítulo: 2 – Qualidade
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho 2018

Capítulo 2 – Qualidade

Um serviço de auditoria interna deve funcionar como um instrumento de gestão ao serviço da organização em que se insere, a qual desenvolve a sua atividade num ambiente dinâmico e complexo, procurando, designadamente, identificar e antecipar problemas, analisar as suas causas e os riscos que lhes estão associados. Deve ainda identificar e analisar processos críticos e propor soluções para a sua melhoria, tendo em vista o aperfeiçoamento da organização.

Em linha com uma política de Garantia da Qualidade e com as responsabilidades de melhoria do Sistema de Controlo Interno, constitui ainda uma função da AQAI o acompanhamento dos processos de elaboração e atualização de instrumentos de promoção da qualidade instrumentos e modelos que proporcionem mais eficiência e eficácia à gestão e à melhoria dos processos, permitindo um reforço da confiança, da imagem dos serviços, e do desenvolvimento institucional (QUAR, Manual da Qualidade, Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, Manuais de Procedimentos, Regulamentos entre outros).

Como um polo agregador de conhecimentos ao nível da estrutura organizativa do IST, a AQAI, tem também um papel dinamizador na informação/formação das Unidades/Serviços, contribuindo para a melhoria da eficiência das suas operações.

A AQAI através do seu coordenador está representada no Conselho de Gestão da Qualidade do IST, responsável pela instituição de um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, em conformidade com as orientações estabelecidas a nível nacional e internacional de garantia de qualidade do ensino superior.

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 15
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Capítulo: 2 – Qualidade
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho 2018

Processo 1 – Controlo da Qualidade

Na sua vertente da Qualidade a Área tem nas suas competências a gestão e acompanhamento na elaboração e atualização de instrumentos de promoção da qualidade, e ainda a sua monitorização, tanto ao nível da implementação como da sua operacionalização, com o objetivo da melhoria constante e de apoio à decisão, baseando-se na identificação, acompanhamento e controle dos riscos que a organização enfrenta na prossecução da sua missão.

Subprocesso 1.1 – Manual de Procedimentos

Este instrumento foi desenhado pela AQAI e é essencialmente composto por:

- Primeira parte: Introdução. A sua elaboração é da inteira responsabilidade da AQAI;
- Segunda parte: Procedimentos. Está dividida em volumes e contém tantos volumes quantas as Áreas/Serviços definidos no organograma do IST. A sua elaboração é da competência dos responsáveis pelas Áreas/Serviços, devendo obedecer à formatação de texto definida e elaborada pela AQAI.

Na implementação do Manual de Procedimento compete à AQAI:

- Planear, desenvolver e coordenar o modelo a implementar;
- Efetuar reuniões com os serviços e promover a uniformização do documento;
- Apoiar na elaboração dos diversos volumes;
- Analisar, avaliar e validar os volumes;
- Enviar ao Vice-Presidente do CG do pelouro para aprovação;
- Publicar na página da AQAI.

Na revisão do Manual de Procedimentos compete à AQAI:

- Efetuar reuniões com os serviços;
- Detetar as não conformidades;
- Enviar ao Vice-Presidente do CG aprovação;
- Atualizar a publicação na página da AQAI.

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 16
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Capítulo: 2 – Qualidade
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho 2018

Na monitorização do Manual de Procedimentos compete à AQAI:

- Detetar as não conformidades;
- Efetuar reuniões com os serviços;
- Apoiar na clarificação das não conformidades;
- Enviar ao Vice-Presidente do CG para conhecimento.

Subprocesso 1.2 – Plano de Gestão dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

Os planos de prevenção de riscos de corrupção são um instrumento de gestão fundamental que permitirá aferir a eventual responsabilidade que ocorra na gestão de recursos públicos. A estrutura adotada para a elaboração do presente plano tem por base as orientações emanadas do Conselho de Prevenção da Corrupção. A gestão do risco de corrupção assume um carácter transversal a todos os serviços, sendo uma responsabilidade de todos os colaboradores da instituição.

O Plano é acompanhado pela AQAI e compreende os seguintes procedimentos:

- Identificar e definir, relativamente a cada área, os riscos de corrupção e infrações conexas, conjuntamente com os serviços;
- Analisar e avaliar o risco face à probabilidade de ocorrência e ao seu impacto;
- Desenvolver a matriz de risco e identificar os serviços envolvidos;
- Conjuntamente com os serviços, concertar as medidas adequadas para prevenir/suprir a sua ocorrência;
- Monitorizar, acompanhar e atualizar o Plano;
- Elaborar o relatório anual de monitorização do Plano.

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 17
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Capítulo: 2 – Qualidade
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho 2018

Subprocesso 1.3 – SugerIST

O Decreto-Lei 135/99, de 22 de abril, e respetivas atualizações, designadamente o Decreto-Lei nº 73/2014 de 13 de maio, determina a audição dos utentes com vista a aferir a qualidade dos serviços públicos, designadamente através de:

“Elogios e opiniões, por meio dos quais se pretende conhecer o que o utente pensa do modo como é atendido e da qualidade, adequação, tempo de espera e custo do serviço que lhe é prestado pela Administração” (artº 36º).

Na gestão do SugerIST compete à AQAI:

- Receber e registar as sugestões, elogios e reclamações;
- Fazer triagem e identificar o responsável pela resposta;
- Estabelecer data para resolução/resposta (caso aplicável);
- Manter o controlo permanente sobre o estado do processo (caso aplicável);
- Confirmar ao utente a receção;
- Manter o utente informado do desenvolvimento do processo (caso aplicável).

Na monitorização do SugerIST compete à AQAI:

- Monitorizar o processo alvo de reclamação por forma a evitar futuras repetições (caso aplicável);
- Efetuar reuniões com os serviços;
- Proceder ao tratamento dos dados, por forma a produzir informação que permita medir evoluções, analisar resultados e identificar problemas.

Os processos são arquivados na AQAI

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 18
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Capítulo: 2 – Qualidade
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho 2018

Subprocesso 1.4 – Certificação de Fornecedores de Bens

O Conselho de Gestão em reunião de 18 de novembro de 2015 aprovou uma Nota aos Serviços, onde refere que as aquisições de bens realizadas ao abrigo do ajuste direto (regime geral, simplificado e em função do critério material) pelo IST a sociedades unipessoais por quotas e a empresários em nome individual, só são possíveis, quando estas entidades estiverem previamente certificadas pelo IST. O procedimento de certificação é da competência da AQAI, e é da competência do NCA (Núcleo de Compras e Aprovisionamento do IST) verificar da existência da certificação prévia prevista no parágrafo anterior, bem como disponibilizar na sua página web uma lista atualizada com os fornecedores certificados

Na gestão dos processos de certificação de fornecedores compete à AQAI:

Subprocesso 1.4.1 – Certificação

- Receber e registar os pedidos de certificação e renovações
- Analisar a documentação exigida
- Certificar/indeferir os pedidos
- Comunicar a certificação/indeferimento às empresas
- Informar o NCA.

Subprocesso 1.4.2 – Gestão das Certificações

- Elaborar/atualizar o regulamento de certificações
- Elaborar/atualizar o(s) formulário(s) de pedido(s) de certificação
- Elaborar o relatório anual da execução das certificações.

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 19
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Capítulo: 2 – Qualidade
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho 2018

Subprocesso 1.5 – Consultadoria

A Área para a Qualidade e Auditoria Interna visa proporcionar um serviço independente e objetivo, destinado a acrescentar valor e melhorar os procedimentos operacionais do IST tendo como propósito contribuir para a melhoria dos desempenhos, para um sistema de controlo eficaz e para a promoção da qualidade. Com este propósito, e mantendo a sua condição de isenção e idoneidade, a AQAI colabora internamente na prestação de informações e esclarecimentos sobre procedimentos nas mais variadas matérias.

Sempre que aplicável, as questões colocadas são analisadas atendendo à legislação vigente, aos regulamentos e manuais internos conexos, identificados os possíveis desvios e o seu impacto e, emitida a informação.

Subprocesso 1.6 – Elaboração de Instrumentos de Apoio à Gestão

A AQAI elabora instrumentos de apoio à gestão, tais como regulamentos e manuais, colabora na elaboração de planos e relatórios de atividades, entre outros.

Subprocesso 1.7 – Boletim Informativo

O Boletim Informativo reporta toda a informação, interna ou externa, que tenha relevância para o IST. A periodicidade do Boletim Informativo é mensal. Proceder-se à publicação de um Boletim Extraordinário sempre que se trate de uma informação urgente.

A recolha da informação é diária e partilhada pela equipa.

O Boletim Informativo é publicado na página da internet da AQAI e é dado conhecimento da sua publicação ao Conselho de Gestão e a todos os dirigentes do IST.

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 20
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Capítulo: 2 – Qualidade
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho 2018

Subprocesso 1.8 – Dia Aberto à participação

O Dia Aberto é realizado com a intenção de facilitar uma maior proximidade da AQAI aos serviços criando a possibilidade de fornecer um apoio contínuo. Através de uma comunicação direta com o pessoal da AQAI e um formato de P & R, os participantes recebem atualizações de procedimentos e são encorajados a fazer perguntas sobre as suas questões operacionais, sugestões, requisitos e outras preocupações.

Tem uma periodicidade trimestral, implica a formalização de reuniões com:

- Planeamento da agenda: temas e datas possíveis
- Definição da estratégia em conjunto com os órgãos superiores
- Elaboração de listas de participantes e convocatórias
- Consolidação das apresentações em PowerPoint.

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 21
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Capítulo: 2 – Qualidade
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho 2018

Mapa do Processo

Descrição do Processo: Qualidade

Responsável	Identificação (processo, subprocesso)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Receciona do de:	Expedido para:		
Equipa AQAI	1.1 Manual de Procedimentos	Anualmente ou sempre que necessário	Elaboração/ revisão do documento	Atualização do documento	Serviços	Presidente ou CG	AQAI	Conselho de Gestão
Equipa AQAI	1.2 Plano de Gestão dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Anualmente	Elaboração de relatório	Relatório	NA	Presidente ou CG	AQAI	NA
Equipa AQAI	1.3 SugerIST	NA	Levamento e análise das questões	Informação e encaminhamento	Utentes	Presidente ou CG	AQAI	Conselho de Gestão (quando aplicável)
Equipa AQAI	1.4 Certificação de Bens	NA	Recebe e analisa os pedidos de certificação	Certificação ou indeferimento	Empresas fornecedoras de bens	NCA	AQAI	Conselho de Gestão (quando aplicável)
Equipa AQAI	1.5 Consultadoria	Sempre que requerido	Análise e enquadramento da questão	Informação / resposta	Serviços	Serviços	NA	NA

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 22
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 – Área para a Qualidade e Auditoria Interna
		Capítulo: 2 – Qualidade
		Revisão n.º 01-2018 Data: julho 2018

Responsável	Identificação (processo, subprocesso)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Receciona do de:	Expedido para:		
Equipa AQAI	1.6 Elaboração de Instrumentos de Apoio à Gestão	Sempre que requerido	NA	Documento	Conselho de Gestão	Conselho de Gestão	AQAI	Conselho de Gestão
Equipa AQAI	1.7 Boletim Informativo	Mensal	Análise diária e seleção de informação	Publicação	NA	-	Coordenador da AQAI	NA
Equipa AQAI	1.8 Dia Aberto	Trimestral	Definição dos temas, local e datas; convocatórias	Reunião aberta à participação	NA	NA	Coordenador da AQAI	Presidente IST

Versão 03	Elaborado por: Tânia Beleza, Aldina Carvalho	Página: 23
	Verificado por: Cecília Moreira	
	Aprovado por: CG	