

RELATÓRIO  
AUDITORIAS INTERNAS 2021 E 2022  
INQUÉRITO DE OPINIÃO

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

**SIGGGQ/IPS**

Unidade de Coordenação do Sistema Integrado de  
Gestão e Garantia da Qualidade do IPS

**UCSIGGGQ/IPS**

JUNHO 2024

**ÍNDICE**

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>ANÁLISES EFETUADAS.....</b>	<b>2</b>
<b>APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS.....</b>	<b>3</b>
Questão 1 – Importância da existência de Auditorias Internas no IPS .....	3
Questão 2 – Impacto das Auditorias Internas na melhoria dos processos/atividades do IPS..	3
Questão 3 – Funcionamento das Auditorias Internas do IPS em que participou .....	4
Questão 4 – Sugestões/Propostas de melhoria .....	4
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>5</b>

## **INTRODUÇÃO**

Este relatório apresenta os resultados do inquérito de opinião aplicado entre 7 e 14 de maio de 2024 aos auditores e auditados relativamente ao programa de auditorias internas do IPS durante os anos de 2021 e 2022.

O objetivo deste inquérito foi a recolha de opiniões sobre o último programa de auditorias internas, suscetíveis de contribuírem para a sua reavaliação e melhoria do processo no próximo ciclo de auditorias (2025 e 2026).

O inquérito foi aplicado online através do Microsoft Forms do IPS, tendo participado no mesmo um total de 31 respondentes, num universo de 91 auditores e auditados, o que representa uma taxa de participação de 34%.

O inquérito foi remetido por email para o universo da população-alvo por duas vezes, enquanto decorria o prazo em que o inquérito esteve aberto, convidando os inquiridos a responder ao mesmo.

Apresentam-se de seguida os resultados, tendo por base a escala de 1 a 10, em que 1 representa o valor mais baixo e 10 o valor mais alto.

## **ANÁLISES EFETUADAS**

A análise aos resultados incidiu sobre as três dimensões do inquérito, a saber:

- “Importância da existência de Auditorias Internas no IPS”;
- “Impacto das Auditorias Internas na melhoria dos processos/atividades do IPS”;
- “Funcionamento das Auditorias Internas do IPS em que participou”.

Os resultados foram obtidos com a utilização da escala acima mencionada.

Na parte final do inquérito disponibilizou-se um espaço aos inquiridos para lhes dar a possibilidade de apresentarem sugestões/propostas de melhoria.

## APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

Questão 1 – Importância da existência de Auditorias Internas no IPS

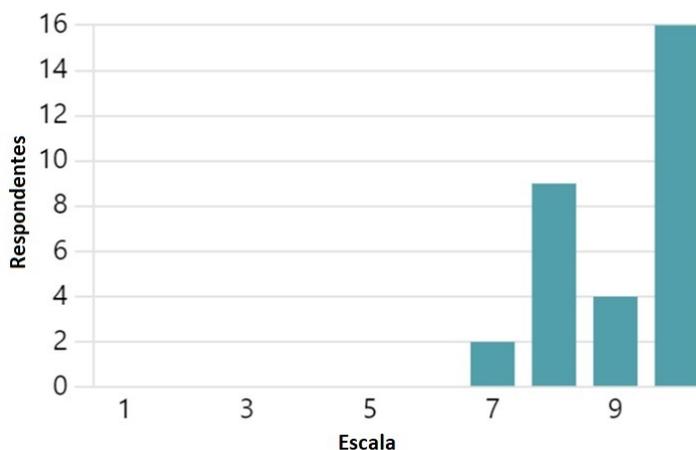


Figura 1 – Gráfico com os dados obtidos na questão 1

Relativamente à questão *Importância da existência de Auditorias Internas no IPS*, os inquiridos fazem uma apreciação muito positiva (classificação média de 9,1) ao processo de auditorias internas do IPS.

Questão 2 – Impacto das Auditorias Internas na melhoria dos processos/atividades do IPS

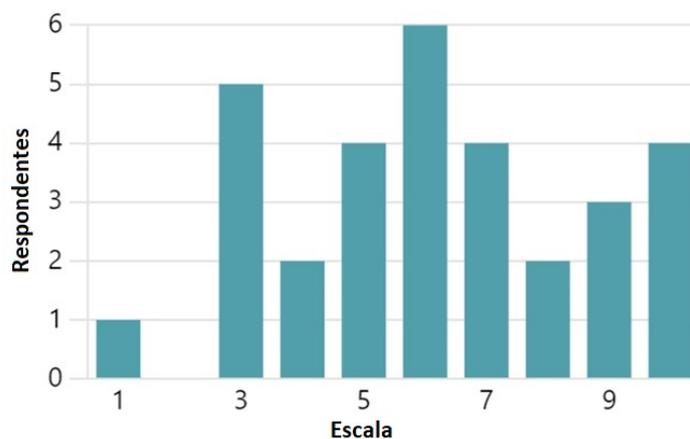


Figura 2 – Gráfico com os dados obtidos na questão 2

Da análise da questão sobre o *Impacto das Auditorias Internas na melhoria dos processos/atividades do IPS*, os inquiridos avaliaram positivamente esta questão (classificação média de 6,2), ainda que seja evidente a necessidade de melhoria nesta área.

Questão 3 – Funcionamento das Auditorias Internas do IPS em que participou

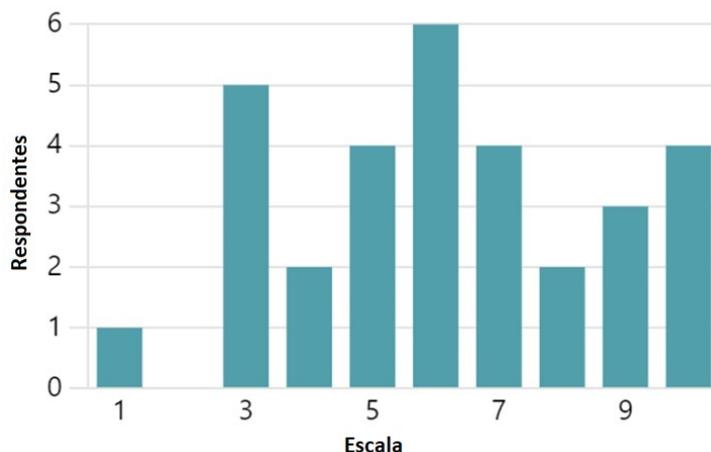


Figura 3 – Gráfico com os dados obtidos na questão 3

Quanto à questão colocada referente ao *Funcionamento das Auditorias Internas do IPS em que participou*, os inquiridos avaliaram igualmente de forma positiva esta questão (classificação média de 7,2).

Questão 4 – Sugestões/Propostas de melhoria

Dos 31 respondentes apenas 14 expressaram as suas opiniões sobre esta questão, eis as respostas obtidas:

- *Ser realizada uma ação de sensibilização para a envolvência de toda a comunidade. De modo a não haver um estereótipo negativo à palavra "auditoria" e numa fase posterior demonstrar as mais-valias que advêm das próprias auditorias.*
- *Ser um trabalho contínuo, bem estruturado e com mais impacto nas melhorias de funcionamento do IPS.*
- *Garantir que há feedback e disseminação de resultados adequada quer junto de quem participou quer junto de toda a comunidade IPS. Além disso deve haver a possibilidade de responder "não sei" nas questões colocadas por este questionário.*
- *Que os resultados sejam melhor divulgados, com ênfase, e que sejam considerados os seus resultados. Dei conta, em 2 ou 3 situações, em que esses resultados não foram sequer lidos e, logo, não considerados na planificação de atividades e introdução de melhorias. Numa das equipas de auditoria, o contacto foi superficial, sem contacto pessoal (presencial ou virtual), ficando-se por receção e envio de respostas por email.*

- *No caso dos auditores que integram o grupo dos não docentes, este trabalho deveria ser considerado para efeitos da avaliação (SIADAP), tal como acontece para os docentes.*
- *Tenho bastante desconhecimento sobre o processo, conclusões e medidas implementadas.*
- *O processo seria, provavelmente, ainda mais eficaz se as equipas de auditoria pudessem fazer a monitorização da implementação das medidas de melhoria propostas.*
- *O resultado das auditorias deveria ser mais divulgado e deveria haver monitorização da implementação das melhorias apontadas nos relatórios de auditoria. Também é importante a sensibilização dos serviços auditados para que a colaboração seja mais facilitada.*
- *Ter uma perceção mais clara dos impactos das auditorias.*
- *Considero que o impacto poderia ser maior caso os relatórios das auditorias fossem divulgados. O trabalho realizado, no âmbito das auditorias, pelos trabalhadores não docentes deve ser considerado para efeitos de avaliação (SIADAP).*
- *Divulgar ações de melhoria implementadas, que resultaram das auditorias internas.*
- *Não consegui percecionar o impacto das auditorias internas na melhoria, talvez o problema seja meu por falta de atenção, mas considero que se devia evidenciar esses impactos para que seja perceptível que se produzem resultados e não são meros exercícios de ocupar tempo.*
- *Sugiro que esta atividade seja reconhecida no âmbito do SIADAP para os não docentes.*
- *Feedback, aos auditores internos e não só, sobre o seguimento do plano de ações decorrente das auditorias internas.*

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente inquérito de opinião enquadra-se no âmbito do Sistema Integrado de Gestão e Garantia da Qualidade do IPS, tendo sido elaborado e tratado pela Unidade de Melhoria Contínua e coordenado pela Unidade de Coordenação do SIGGQ.

Em resultado do presente inquérito podemos destacar os seguintes aspetos:

- Elevado reconhecimento da importância das auditorias internas (média de 9,1);
- Médio reconhecimento do impacto das auditorias internas na melhoria dos processos/atividades (média de 6,2);

- Bom reconhecimento do funcionamento das auditorias internas em que participou (média de 7,2).

Relativamente às respostas abertas salientamos os seguintes aspetos:

- Necessidade de perceber o impacto das auditorias internas na melhoria dos processos (8 referências);
- Melhorar a comunicação e divulgação da atividade das auditorias internas (5 referências);
- Valorização da atividade desenvolvida pelos auditores não docentes, nomeadamente ao nível do SIADAP (3 referências).

Tendo por base os resultados obtidos, recomenda-se:

- Manter o programa de auditorias internas;
- Melhorar a monitorização dos impactos das auditorias internas;
- Melhorar o funcionamento das auditorias internas, nomeadamente no que se refere à comunicação e disseminação das atividades;
- Valorizar a atividade dos auditores internos, nomeadamente dos não docentes.