



Accreditação da Formação Contínua para Engenheiros
Accreditation of Continuing Education for Engineers

RELATÓRIO DE AUDITORIA

1. **CÓDIGO DA AÇÃO DE FORMAÇÃO CONTÍNUA:** ac-018/2014

2. **DESIGNAÇÃO DA AÇÃO DE FORMAÇÃO CONTÍNUA:** Especialização em Gestão para Membros da Ordem dos Engenheiros

3. **DENOMINAÇÃO SOCIAL DA ENTIDADE PROMOTORA:** CEGE/ISEG – Centro de Estudos de Gestão do Instituto Superior de Economia e Gestão.

4. **PERÍODO DE ACREDITAÇÃO DA AÇÃO DE FORMAÇÃO CONTÍNUA:**
 - 4.1. **DATA DE INÍCIO:** 01.jan.2015
 - 4.2. **DATA DE FIM:** 31.dez.2017

5. **IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR:**
 - 5.1. **NOME:** António Gonçalves da Silva
 - 5.2. **Nº DE MEMBRO:** 20674
 - 5.3. **MORADA:** Rua do Forte de Santa Apolónia, lote 2, 6º dto.
 - 5.4. **CÓDIGO-POSTAL:** 1900-237 Lisboa
 - 5.5. **TELEFONE:** 917345911
 - 5.6. **FAX:** 210192297
 - 5.7. **EMAIL:** a.g.silva.pt@gmail.com ; bumbleb.pt@gmail.com

6. **DATA DE AUDITORIA:** 2016.03.04

7. **DURAÇÃO DA AUDITORIA (HORAS):** 4 horas

8. **PESSOAS CONTACTADAS:**

NOME: Professor José Augusto Felício

FUNÇÃO/CARGO: Co-coordenador Técnico e Representante Legal da acção de formação de Especialização em Gestão para Membros da Ordem dos Engenheiros; Presidente do CEGE

NOME: Ricardo Rodrigues

FUNÇÃO/CARGO: Técnico Superior Economista do CEGE

NOME: Inês Velez

FUNÇÃO/CARGO: Técnica Superior de Formação do CEGE

9. **RESUMO DA AUDITORIA:**

Foi realizada a verificação sistemática e completa dos aspectos da grelha de auditoria e respectivas evidências (v. 10.), levando em conta os elementos fornecidos na ficha de candidatura e as constatações da anterior avaliação (realizada em 2014.10.14)

10. GRELHA DE AUDITORIA:

CRITÉRIOS	ASPETOS A VERIFICAR	C	NC	NC		COMENTÁRIOS	
				DE MENOR PESO	DE MAIOR PESO		
1	Controlo de Documentos	Os documentos associados à ação de formação contínua encontram-se arquivados, atualizados, devidamente identificados e legíveis?	X				Os documentos da ação de formação (AF) são arquivados em formato digital ou em papel no CEGE. O arquivamento e manutenção dos documentos produzidos pelos alunos (exames, trabalhos, ...) em cada unidade curricular (UC) é da responsabilidade do respectivo docente, nos termos da prática estabelecida no ISEG, o qual assegura igualmente a disponibilidade/acessibilidade. Existe um procedimento documentado de gestão documental da AF. (v. obs. 14.6 e 14.8)
		Os documentos associados à ação de formação contínua encontram-se permanentemente disponíveis e facilmente acessíveis?	X				
		Encontra-se implementado um procedimento para aprovação, revisão, distribuição, arquivo e eliminação dos documentos associados à ação de formação contínua?	X				
2	Responsabilidades	Encontram-se formalmente definidas as responsabilidades dos colaboradores alocados à ação de formação contínua?	X				Foi evidenciado que a AF tem as responsabilidades pela coordenação técnico-pedagógica, secretariado, e docência de cada UC atribuídas, e os titulares individualmente identificados.
		Encontra-se nomeado um responsável pela coordenação técnico-pedagógica da ação de formação contínua?	X				
3	Recursos Humanos	A organização avalia o desempenho dos recursos humanos (colaboradores e formadores) alocados à ação de formação contínua?	X				O desempenho dos docentes é avaliado ao longo do curso através de inquéritos de satisfação preenchidos pelos formandos após cada bloco curricular. O desempenho do secretariado é continuamente avaliado pela direcção da AF, e também nos inquéritos de satisfação referidos. Foi evidenciado um relatório de síntese dos resultados dos inquéritos, que engloba ainda análise de elogios e reclamações, que poderão conduzir a ações concretas relativas a recursos humanos.
		A metodologia de avaliação dos recursos humanos (colaboradores e formadores) alocados à ação de formação contínua é baseada em critérios objetivos e mensuráveis?	X				
		São desencadeadas ações (ex. atribuição de prémios de produtividade, identificação de necessidades de formação, entre outros) em resultado da avaliação dos recursos humanos (colaboradores e formadores) alocados à ação de formação contínua?	X				

4	Infraestruturas	A gestão das infraestruturas (ex. salas de formação, plataformas <i>e-learning</i> , entre outros) de apoio à ação de formação contínua é feita periodicamente, sendo avaliada a sua disponibilidade e manutenção?	X			As infraestruturas, já visitadas na anterior avaliação, são adequadas e de boa qualidade. O CEGE utiliza a gestão geral das infraestruturas do ISEG, que assegura a respectiva manutenção
5	Planeamento da Ação	A prestação da ação de formação contínua é precedida de um planeamento onde são definidos parâmetros básicos, tais como: público-alvo, pré-requisitos, 4objectivos de aprendizagem, planos de sessões, métodos pedagógicos, metodologia de avaliação (se aplicável), entre outros?	X			O planeamento detalhado da AF é evidenciado numa brochura de divulgação. Trata-se de uma AF largamente testada (15ª edição em 2016), cujo planeamento consiste basicamente na revisão de programas e conteúdos, levando principalmente em conta os resultados provenientes da avaliação de edições anteriores da mesma AF.
		O planeamento da ação de formação contínua tem em conta resultados provenientes da avaliação de edições anteriores, tais como: inquéritos de satisfação dos formandos, auditorias internas, entre outros?	X			
6	Revisão Interna da Ação	Foi realizada uma reunião de revisão da ação de formação contínua?		X	X	Embora a AF, como referido em 5., seja objecto de revisões, não foi evidenciada a formalização das acções de revisão interna da AF conforme com os aspectos referidos, nomeadamente através de minutas de reunião de revisão, planos de ação e lista actualizada de revisões. (v. obs. 14.3)
		Foi elaborado um plano de ação para implementação em futuras edições da ação de formação contínua?		X		
		Existe uma lista atualizada das revisões já efetuadas à ação de formação contínua?		X		
7	Propriedade do Formando	A organização identifica e protege a propriedade dos formandos (ex. equipamentos, acessórios, trabalhos/projetos, entre outros)?	X			.Os docentes de cada UC asseguram a proteção da propriedade intelectual dos formandos responsabilizando-se pelo arquivamento dos trabalhos/projetos. Nunca ocorreu a perda, danificação ou mau uso da propriedade dos formandos. Quanto aos prazos para manutenção em arquivo de trabalhos/projetos realizados pelos formandos na AF, aplica-se a prática estabelecida pelo ISEG.
		Encontram-se definidos prazos para manutenção em arquivo de trabalhos/projetos realizados pelos formandos?	X			

8	Satisfação do Formando	A organização aplica inquéritos de satisfação tendo em vista avaliar a satisfação dos formandos com a ação de formação contínua?	X				O CEGE tem implementado um sistema de avaliação contínua da satisfação dos formandos com a AF, através de inquéritos de satisfação (v. ficha de candidatura) e identifica pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de intervenção, promovendo ações de melhoria com base na avaliação realizada .
		É dado seguimento/tratamento à informação recolhida através da aplicação de inquéritos de satisfação dos formandos?	X				
9	Auditorias Internas	A organização realiza auditorias internas à ação de formação contínua?		X	X		Não têm lugar auditorias internas à AF promovidas pelo CEGE. O CEGE e a AF também nunca foram auditados no âmbito das auditorias internas ao sistema de gestão da Qualidade do ISEL. (v. obs. 14.5)
		As auditorias à ação de formação contínua são realizadas por pessoas que não integram a estrutura de recursos humanos (colaboradores e formadores) alocada à ação de formação contínua?		X			
10	Controlo de não-conformidades	A organização possui um registo de identificação de eventuais não-conformidades associadas à ação de formação contínua?	X				O CEGE deteta eventuais não conformidades através de procedimentos (não documentados) de contacto e audição contínua dos formandos (o secretariado do curso está presente em todas as sessões de formação para atender os formandos), e trata qualquer não conformidade detetada. Procede aos registos considerados necessários para cada não conformidade. (v. obs. 14.7)
11	Tratamento de reclamações	As eventuais reclamações associadas à ação de formação contínua são tratadas de forma objetiva e célere?	X				Os formandos têm acesso a um processo de tratamento de reclamações consistente, e o CEGE actua pro-activamente na resolução das reclamações que são colocadas. (v. obs. 14.7)

12	Ações corretivas	Estão previstas ações corretivas tendo em vista colmatar eventuais não-conformidades detetadas na ação de formação contínua?	X				No seguimento da deteção de não conformidades, o CEGE identifica e implementa correções (dos efeitos) e ações corretivas (das causas) às não conformidades. (v. obs. 14.7)
13	Coerência entre o conteúdo da Ação e as competências a adquirir	Verifica-se um equilíbrio entre a componente teórica e prática dos conteúdos programáticos?	X				Considera-se existir equilíbrio entre a componente teórica e prática dos conteúdos programáticos da AF. Os conhecimentos teóricos são complementados com situações/casos de aplicação prática.
		Os conteúdos teóricos são frequentemente complementados com casos de aplicação prática?	X				
14	Coerência entre o objetivo da Ação e o mercado a que se dirige	A ação de formação contínua cobre a maioria das necessidades reais do mercado a que se dirige?	X				Pelo sucesso continuado desta AF ao longo dos anos em que já se realizou, considera-se devidamente determinado o mercado a que se dirige a AF e avaliadas as suas necessidades reais, sendo estas essencialmente cobertas pela AF.
15	Adequação dos requisitos mínimos para a sua frequência	Os requisitos mínimos definidos pela organização para frequência na ação de formação contínua revelam-se adequados face à exigência desta?	X				Os requisitos mínimos para frequência da ação de formação revelam-se adequados, conforme evidenciado pela experiência anterior da implementação desta ação.
16	Atualização face ao "Estado da Arte"	Os conteúdos programáticos abordados na ação de formação contínua estão atualizados face ao "estado da arte"?	X				O corpo docente da ação de formação, é essencialmente constituído por professores e investigadores do ISEG, o que evidencia estarem criadas condições para que os conteúdos programáticos abordados na ação de formação contínua estejam atualizados face ao "estado da arte". Os programas e a bibliografia das várias unidades curriculares da ação, evidenciam coerência com o estado da arte.

17	Adequação do currículo dos Formadores	Todos os formadores possuem o CCP - Certificado de Competências Pedagógicas?		X	X	Os formadores não possuem CCP, mas são, com uma única exceção, docentes do ISEG, com experiência pedagógica no ensino superior universitário. A maioria dos formadores apresenta igualmente experiência profissional relevante fora da academia.
		A maioria dos formadores tem experiência profissional relevante na área?	X			
18	Distribuição dos temas no programa	Certos temas são abordados primeiro do que outros, para facilitar uma melhor compreensão por parte dos formandos?	X			O CEGE planeou a distribuição dos temas no programa da ação de formação de acordo com uma sequência lógica, confirmada pela experiência obtida ao longo dos anos em que esta AF teve lugar. O tempo alocado para os vários temas é adequado, dada a inexistência de quaisquer queixas dos participantes nas anteriores edições desta AF.
		É dedicado mais tempo a abordar os temas complexos do que aos temas elementares?	X			
19	Adequação dos suportes didáticos	Os suportes didáticos utilizados na ação de formação contínua são adequados?	X			Quer os materiais pedagógicos dos formadores, quer os equipamentos de suporte didático usados na AF são considerados adequados pelos formandos. A gestão dos equipamentos de suporte didático é feita pelo ISEG, e não tem dado origem a reclamações dos formandos
		A organização avalia periodicamente a disponibilidade, manutenção e renovação dos suportes didáticos utilizados na ação de formação contínua?	X			
20	Programação exequível	O programa da ação de formação contínua está adequado à duração desta?	X			O programa da ação de formação tem sido sempre considerado adequado à sua duração e os formadores têm conseguido, sem dificuldade, abordar e aprofundar todos os temas previstos para cada UC.
		Os formadores conseguem, sem dificuldade, abordar todos os temas previstos no programa?	X			

11. TOTAL DE NÃO-CONFORMIDADES:

11.1. NÃO-CONFORMIDADES DE MENOR PESO: 1

11.2. NÃO-CONFORMIDADES DE MAIOR PESO: 2

12. PROPOSTA: MANTER ACREDITAÇÃO ANULAR ACREDITAÇÃO

13. JUSTIFICAÇÃO PARA ANULAÇÃO DA ACREDITAÇÃO (SE APLICÁVEL): n.a.

14. OBSERVAÇÕES:

14.1. Considera-se que a ficha de candidatura da acção de formação (AF) deverá ser revista pela organização da AF auditada, antes de cada auditoria, para que o auditor, na preparação da mesma, tenha acesso a dados actualizados.

14.2. O auditado informou de que não tinha tido acesso às propostas de acção incluídas nas “Observações” do relatório da anterior avaliação. Considera-se que deverá ser dado conhecimento ao auditado das observações do auditor relativas a acções preconizadas, para que fiquem formalizadas tais propostas e possam ser implementadas as correspondentes melhorias.

14.3. Relativamente à primeira não conformidade de maior peso - critério 6 -, considera-se que, no o auditado deverá desenvolver um procedimento que permita evidenciar a realização de uma reunião de revisão da AF, a existência de um plano de acção para implementação em futuras edições da AF, e uma lista atualizada das revisões já efetuadas à AF

14.4. Quanto à segunda não conformidade de maior peso - critério 17 -, resulta da estrita aplicação da nota da grelha de auditoria segundo a qual *“um critério é considerado globalmente não-conforme se o número de aspetos não-conforme for igual ou superior ao número de aspetos conforme”*. Assim sendo, a não conformidade decorre apenas do facto de todos os formadores não possuírem o CCP- Certificado de Competências Pedagógicas.

Ora sucede que, com um única excepção, os formadores são todos professores do ISEG, habilitados com doutoramento e com experiência de ensino, e o formador que não é professor do ISEG possui um MBA e um mestrado em gestão pelo ISEG. Além disso a maioria dos formadores tem também experiência empresarial. Questiona-se se, nestas condições, fará realmente sentido atribuir uma não conformidade de maior peso à AF. Considera-se igualmente fazer pouco sentido exigir a professores universitários experientes que obtenham o CCP , como condição de conformidade para leccionarem uma AF sobre matérias que ensinam nas disciplinas da sua universidade.

- 14.5. Relativamente à não conformidade de menor peso - critério 9 -, considera-se que o auditado deverá providenciar a realização de auditorias internas à AF, integradas no programa de auditorias internas ao Sistema de Gestão da Qualidade do ISEG (certificado segundo a norma ISO 9001 desde 2013), ou de forma autónoma.
- 14.6. Considera-se que o CEGE deverá codificar toda a documentação da AF com uma referência única de identificação para cada documento, para além da indicação das respectivas edições ou revisões e data.
- 14.7. O CEGE deverá considerar o desenvolvimento e implementação de um procedimento documentado para o registo e tratamento de não conformidades e reclamações, que sistematize, evidencie e documente todo o seguimento dado.
- 14.8. O CEGE deverá considerar a adoção de uma plataforma on-line para publicação (upload), consulta e recolha (download) da documentação e outras informações da ação de formação em formato digital, como instrumento facilitador para formandos e docentes.

Lisboa, 07 de Março de 2016



(O Auditor)