
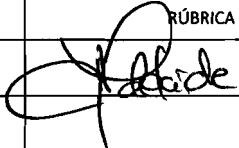
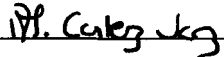


ORGANIZAÇÃO AUDITADA: Escola Superior Agrária
ÂMBITO DA AUDITORIA: PGQ-SAC-05 – Gestão dos Serviços Académicos
NORMA DE REFERÊNCIA: NP EN ISO 9001:2000
NP EN ISO 9001:2008
NP EN ISO 19011:2003
Normativo legal Vigente

DATA: 16 de Junho de 2009

CLÁUSULA NORMATIVA		NC Nº	NC Maior Nº	Nota
4.1 – REQUISITOS GERAIS	<input checked="" type="checkbox"/>			
4.2 – REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO	<input checked="" type="checkbox"/>			
5.1 – COMPROMETIMENTO DA GESTÃO	<input checked="" type="checkbox"/>			
5.2 – FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>			
5.3 – POLÍTICA DA QUALIDADE	<input checked="" type="checkbox"/>			
5.4 – PLANEAMENTO	<input checked="" type="checkbox"/>			
5.5 – RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO	<input checked="" type="checkbox"/>			
5.6 – REVISÃO PELA GESTÃO	<input type="checkbox"/>			
6.1 – PROVISÃO DE RECURSOS	<input type="checkbox"/>			
6.2 – RECURSOS HUMANOS	<input type="checkbox"/>			
6.3 – INFRA-ESTRUTURAS	<input type="checkbox"/>			
6.4 – AMBIENTE DE TRABALHO	<input type="checkbox"/>			
7.1 – PLANEAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO	<input checked="" type="checkbox"/>			
7.2 – PROCESSOS RELACIONADOS COM O CLIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>			
7.3 – CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO	<input type="checkbox"/>			
7.4 – COMPRAS	<input type="checkbox"/>			
7.5 – PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DO SERVIÇO	<input type="checkbox"/>			
7.6 – CONTROLO DO EQUIPAMENTO DE MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO	<input type="checkbox"/>			
8.1 – MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	<input type="checkbox"/>			
8.2 – MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO	<input checked="" type="checkbox"/>			
8.3 – CONTROLO DO PRODUTO NÃO CONFORME	<input type="checkbox"/>			
8.4 – ANÁLISE DE DADOS	<input type="checkbox"/>			
8.5 – MELHORIA	<input type="checkbox"/>			

NOTAS	DESCRIÇÃO

AUDITORES		ENTIDADE AUDITADA	
NOME	RÚBRICA	NOME	RÚBRICA
Rita Castro Lopes		Adelaide Nogueira	
Raquel Vaz			
Eduardo Vasconcelos			

RESUMO DA AUDITORIA

A auditoria realizada ao PGQ SAC 05 – Gestão dos Serviços Académicos – da Escola Superior Agrária que teve lugar no dia 16 de Junho de 2009, decorreu exactamente como previsto no plano de auditoria nada havendo a referir relativamente a este assunto.

Numa primeira fase a equipa auditora reuniu com os responsáveis pelo Procedimento de Gestão da Qualidade, no sentido de explicar aos auditados a metodologia que iria ser utilizada. Foi também avaliado, no decurso desta reunião, o grau de envolvimento e empenho dos mesmos na aplicação do Sistema de Gestão de Qualidade aos Serviços Académicos da Escola Superior Agrária tendo-se este revelado bastante elevado.

Seguidamente, foram ouvidos em entrevista todos os funcionários dos Serviços Académicos da Escola Superior de Agrária sendo importante salientar:

- 1 – O elevado grau de envolvimento de todos os funcionários na aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade,
- 2 – O grau de conhecimento demonstrado relativamente ao Manual da Qualidade e aos Procedimentos que se encontram definidos, apesar de o sistema se encontrar implementado apenas desde o dia 15 de Maio de 2009.
- 3- A divulgação da nova documentação, criada no âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade, está a ser efectuada por e-mail a todos os colaboradores do Serviço.

É de salientar ainda que, uma vez que se trata de um processo recente, existe ainda pouca matéria auditável sendo que esta se reduz ao PT-SAC-05-03 (Processo de emissão de certidões/certificados) e existindo à data apenas dois processos disponíveis. No entanto os processos auditados, não revelaram qualquer não conformidade.

A equipa auditora gostaria desde já de agradecer a colaboração e disponibilidade de todos os colaboradores e responsáveis pelos Serviços Académicos da Escola Superior Agrária.

RECOMENDAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Apesar do elevado nível de interesse e de conhecimento manifestado pelos Serviços em causa a equipa auditora identificou as seguintes oportunidades de melhoria:

- 1 – Uma vez que um dos principais objectivos do Sistema de Gestão da Qualidade é o de avaliar a qualidade do serviço prestado e o grau de satisfação dos clientes, é importante que os Serviços comecem a aplicar o inquérito à satisfação a todos os seus utentes, sendo este alvo de posterior tratamento.
- 3- É fundamental que se proceda à verificação da adequação dos modelos de certificados e certidões emitidos pela base de dados dos Serviços Académicos às exigências impostas pelos Sistema de Gestão da Qualidade, bem como às diferentes actividades desenvolvidas pelos Serviços.
- 4 – É fundamental que seja disponibilizado, a todos os utentes do Serviços e em sítio visível, além do inquérito de satisfação, o impresso que permite aos utentes apresentar as suas reclamações.
- 5 – É importante que todos os funcionários que desempenhem funções de atendimento ao público se encontrem devidamente identificados.

Nº	CLÁUSULA	GRAVIDADE 1)	DESCRIÇÃO DAS NÃO CONFORMIDADES

1) Classificação: se Não Conformidade Maior, assinalar com M. Se menor, assinalar com m.

LISTA DE COLABORADORES CONTACTADOS		
NOME	RÚBRICA	FUNÇÃO
ADELAIDE NOGUEIRA	<i>[Signature]</i>	Coordenadora Técnico
TERESA RITA	<i>[Signature]</i>	Coordenadora Técnico
ANTÓNIO LUÍS MAIA	<i>[Signature]</i>	Assistente Operacional