

ORGANIZAÇÃO AUDITADA: Serviços Académicos da ESAV DATA: 15 de novembro de 2012  
 ÂMBITO DA AUDITORIA: Serviços Académicos da ESAV  
 NORMA DE REFERÊNCIA: ISO9001:2008 e sistema de gestão da qualidade dos Serviços Académicos

CLÁUSULA NORMATIVA		NC Nº	NC Maior Nº	Nota
4.1 – REQUISITOS GERAIS	<input checked="" type="checkbox"/>	1		
4.2 – REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO	<input type="checkbox"/>			
5.1 – COMPROMETIMENTO DA GESTÃO	<input type="checkbox"/>			
5.2 – FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE	<input type="checkbox"/>			
5.3 – POLÍTICA DA QUALIDADE	<input type="checkbox"/>			
5.4 – PLANEAMENTO	<input type="checkbox"/>			
5.5 – RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO	<input 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 type="checkbox"/>			
7.2 – PROCESSOS RELACIONADOS COM O CLIENTE	<input type="checkbox"/>			
7.3 – CONCEÇÃO 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 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
1	Não cumprimento de requisitos gerais

AUDITORES		ENTIDADE AUDITADA	
NOME	RÚBRICA	NOME	RÚBRICA
Ana Medeiros		Adelaide Nogueira	
Fátima Jorge			

RESUMO DA AUDITORIA

No âmbito desta auditoria foram verificados os seguintes procedimentos de trabalho:

***-PT-SAC-05-01-Candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas-*** foi visto o processo de Cláudia Patrícia Rodrigues da Mota aluna da Universidade de Aveiro, no curso de Eng<sup>a</sup> Química, que apresentou candidatura para frequentar unidades curriculares isoladas na ESAV (proc<sup>o</sup> n<sup>o</sup> 2133PA em 28.09.2012). Foi verificado o cumprimento do regulamento, pelos Serviços Académicos, em 28/09/2012. O Conselho Científico deu parecer favorável em 04/10/2012. Foi efetuada a inscrição da aluna nas unidades curriculares respetivas e cobrado o valor correspondente na tesouraria.

**Observação:** A equipa auditora não viu evidências da lista, depois de assinada pela Presidente/Vice-Presidente da Escola, afixada pelos Serviços Académicos.

***-PT-SAC-05-11-Candidatura a curso de especialização tecnológica (CET)-***foi visto o requerimento de Carlos Alberto Lopes à candidatura ao CET de Produção Animal Sustentável, datado de 03/10/2012. No impresso não consta o CET a que se candidata. **O processo não deu entrada.** Os Serviços de Académicos verificaram os documentos anexos à candidatura em 03.10.2012 e a sua regularidade em 12.10.2012. O processo foi submetido ao júri para a elaboração da lista provisória e ordenação final dos candidatos.

Foi ainda visto o processo de candidatura de Hugo Miguel António Duarte, requerimento de 16/10/2012, ao CET de Produção Animal Sustentável.

**Observação:** A equipa auditora não viu evidências relativas à lista provisória de ordenação dos candidatos, lista final e datas de afixação de cada uma das listas. O documento a que teve acesso é um documento que não tem data, não está assinado pelo júri, não diz que foi afixado, nem existe homologação da lista final dos candidatos.

***-PT-SAC-05-02-Candidatura à realização de provas especialmente adequadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos-*** foi visto o processo de Francisco José Violante Fernandes que efetuou a sua candidatura aos maiores de 23 anos (Proc<sup>o</sup> n<sup>o</sup> 255 PA de 31/01/2012). Os serviços académicos confirmaram os documentos entregues pelo candidato. O processo foi enviado para o Júri para elaboração da lista provisória dos candidatos admitidos por curso.

**Observação:** A equipa auditora não viu evidências relativas à afixação da lista provisória de ordenação dos candidatos (por eles designada por Listagem dos candidatos inscritos admitidos e por Pauta de inscritos ambas datadas de 22de fevereiro de 2012). A lista final dos candidatos assinada pelo Presidente do Júri não estava homologada e não existem evidências objetivas de que a mesma foi afixada. É entendimento da equipa auditora que qualquer documento, no âmbito de todos os procedimentos, tem que estar sempre datado e assinado por quem tiver poderes para o efeito.

***PT-SAC-05-03-Enissão de certidões/certificados-*** foi visto o processo da aluna Delfina de Almeida do curso de licenciatura em Enfermagem Veterinária que estava em conformidade com o procedimento.

***-PT-SAC-05-14-Processo de matrícula dos alunos ERASMUS-*** foram vistos os processos de José Manuel Concha e Daniel Callonge da Universidad de Valladolid, cujo formulário foi remetido pelos SRE para os Serviços Académicos, o documento deu entrada no dia 20.06.2012, processo n<sup>o</sup> 1226, tem despacho da Presidente da ESAV para o docente da área em 20.06.2012. Não houve alteração ao plano de estudos/estágio inicial pelo que os Serviços académicos efetuaram a inscrição dos alunos nas unidades curriculares contantes no acordo Learning agreement assinado. As atividades de mobilidade ainda estão a decorrer.

***-PT-SAC-05-15-Processo de defesa de dissertação, de trabalho de projeto ou de relatório final de estágio-*** foi visto o processo de Catarina Pereira Parente a solicitar a defesa de tese no âmbito do curso de Mestrado em Qualidade e Tecnologia Alimentar datado de 22/10/2012 (proc<sup>o</sup> n<sup>o</sup> 2448) que deu entrada em 26/10/2012. Este processo está numa fase inicial

**Observação:** A equipa auditora verificou que o impresso que os serviços estavam a utilizar não é o correto. Como é o único processo, no âmbito deste procedimento, e está no seu início os Serviços Académicos ficaram de regularizar tal situação.

Verificou ainda esta equipa as evidências das oportunidades de melhoria descritas no balanço da qualidade.

**RECOMENDAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA**
**Oportunidades de melhoria (OP)**

OP1– Os Serviços Académicos devem adotar mecanismos de controlo mais eficazes, nos procedimentos de trabalho, que garantam o cumprimento integral do que está descrito nos mesmos, alertando, sempre que possível, os intervenientes no processo para o seu rigoroso cumprimento.

OP 2– Reforçar o envolvimento dos colaboradores nos procedimentos.

OP 3 –Introduzir e melhorar os mecanismos relativos ao registo de evidências de afixação da informação disponibilizada aos clientes.

OP 4– Melhorar o documento relativo à identificação de funções dos colaboradores, atualizando-o ao nível da designação dos trabalhadores assim como o período a que reporta.

OP 5– Pensar numa metodologia que identifique claramente a quem pertencem as assinaturas dos diversos intervenientes nos processos.

OP 6-Ponderar se os dois impressos existentes (IM-SAC-05-11 e IM-SAC-05-37) para a mesma finalidade neste caso para “candidaturas a curso de especialização tecnológica” são efetivamente necessários.

Nº	CLÁUSULA	GRAVIDADE 1)	DESCRIÇÃO DAS NÃO CONFORMIDADES
1	4.1		m

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

LISTA DE COLABORADORES CONTACTADOS		
NOME	RÚBRICA	FUNÇÃO
ADELAIDE NOGUEIRA		RESPONSÁVEL PELOS SERVIÇOS ACADÉMICOS