



DATA

25/03/2019

LOCAL

Serviços Centrais – Instituto Politécnico de Viseu

ÂMBITO

Planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade; ações de melhoria; auditorias internas; expediente e arquivo; cartas de curso; apoio informático.

OBJETIVOS

Confirmar o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis e avaliar a adequabilidade e eficácia dos procedimentos, numa perspetiva de registo de boas práticas e proposta de ações de melhoria.

CRITÉRIOS

Manual e normas da qualidade, legislação aplicável e regulamentos internos.

MÉTODOS

Entrevista e recolha de dados através de amostragem.

EQUIPA AUDITORA

Daniel Pestana Vasconcelos
Luísa Paula Valente da Cruz Lopes

COLABORADORES AUDITADOS

NOME	FUNÇÃO
Luísa Cunha	Gestora da Qualidade
Ana Medeiros	Diretora de Serviços
Raquel Vaz	Diretora de Serviços
João Branco	Especialista de Informática
Vitor Santos	Expediente e Arquivo

RESUMO

A auditoria iniciou-se com a reunião de abertura onde estiveram presentes a Gestora da Qualidade, Luísa Cunha, Diretora de Serviço, Raquel Vaz, Diretora de Serviço, Ana Medeiros. Foram enumerados pelo auditor coordenador os objetivos, os procedimentos a ter em conta e a metodologia a adoptar durante a auditoria.

Começou a EA por verificar o estado de implementação das oportunidades de melhoria identificadas na última auditoria. Planeamento e revisão do sistema interno de garantia da qualidade, observando de seguida o Manual de garantia da qualidade, Manual de auditoria (A3ES), Sistemas de gestão da qualidade: requisitos (ISO 9001), Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão (ISO 19011). Foram verificados os indicadores, objetivos, o plano da qualidade 2019/2021, e a revisão do sistema interno para 2018.

Ata n.º 1/2019 de 15/02/2019 com aprovação e assinada digitalmente a 20/02/2019 e respetiva divulgação (email) em 26/02/2019.

Regista-se que passaram a existir alterações para que haja uma maior intervenção das pessoas nos processos, para que estes possam ser tratados pelos serviços e consequentemente poderem identificar melhorias.

Alterações também no fluxo das auditorias internas, passando uma maior responsabilização às equipas auditoras, i.e. deixaram de existir lembretes.

De evidenciar no relatório da A3ES, que um dos seus pontos fortes são precisamente as auditorias internas (programa).

não conformidades

No que concerne à gestão de não conformidades, não houve matéria auditável.

auditorias internas

Foram observadas as alterações do procedimento, programa de auditorias para 2019.

IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DEFINIDAS EM ANOS ANTERIORES

DESCRIÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?
	sim ☐ não ☐	sim ☐ não ☐
	sim ☐ não ☐	sim ☐ não ☐
	sim ☐ não ☐	sim ☐ não ☐
	sim ☐ não ☐	sim ☐ não ☐

PROPOSTA DE AÇÕES DE MELHORIA

TIPO DE AÇÃO*	DESCRIÇÃO

* C (correção), AC (ação corretiva), AP (ação preventiva), AM (ação de melhoria)

CONCLUSÕES

A EA considera-se satisfeita com os critérios da auditoria. Não houve lugar a qualquer opinião divergente entre a equipa auditora e os auditados.

08/04/2019,

o auditor coordenador,

Daniel Pestana Vasconcelos