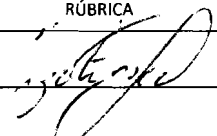
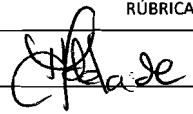
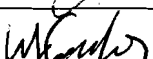


ORGANIZAÇÃO AUDITADA: SERVIÇOS ACADÉMICOS DA ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA DE VISEU DATA: 14-11-2011
 ÂMBITO DA AUDITORIA: Verificação de processos no âmbito do PGQ-05 – Gestão de Serviços Académicos
 NORMA DE REFERÊNCIA: NP EN ISO 9001/2008
Normativo Legal Vigente

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 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 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
Ângelo Fonseca		Maria Adelaide Nogueira	
Nuno Borges			
Vítor Santos			

RESUMO DA AUDITORIA

A auditoria realizada ao PGQ SAC 05 – Gestão dos Serviços Académicos – da Escola Superior Agrária que teve lugar no dia 14 de Novembro de 2011, decorreu como previsto no plano de auditoria, estando presentes para a além da equipa auditora, a coordenadora do Gabinete da Qualidade do IPV, Dra Luísa Cunha.

O auditor coordenador apresentou o plano da auditoria à coordenadora do serviço, onde esta referiu que o procedimento de trabalho **PT-SAC-05-13** reembolsos não poderia ser auditado por não ter tido actividade. Assim foi sugerida a sua substituição pelo **PT-SAC-05-10** concessão de estatuto especial.

De seguida procedeu-se à verificação do procedimento de trabalho **PT-SAC-05-12** anulação de matrícula e/ou inscrição onde a equipa auditora analisou um processo de Tiago André Pinho de Carvalho, aluno n.º 2335, onde aferiu as seguintes situações:

- 1- O número de processos apresentados não corresponde ao número de processos enviados nos relatórios trimestrais;
- 2- O processo teve início no dia 29.09.2011, foi despachado pelo Presidente no dia 24.10.2011, e registado no sistema no mesmo dia do despacho. O prazo de 10 dias não foi cumprido.

No que diz respeito ao procedimento de trabalho **PT-SAC-05-10** concessão de estatuto especial a equipa auditora da efectuou a análise aos processos registados no anexo I de 70 pedidos de estatuto de trabalhador-estudante e constatou as seguintes situações:

- 1- O registo de entrada não é feito no próprio dia de acordo com o procedimento, mas sim nos dias posteriores;
- 2- Falta a assinatura do Trabalhador dos Serviços Académicos no im-SAC-05-04;
- 3- A data de despacho pela Presidência no im-SAC-05-04, em geral ultrapassa os 30 dias e consequentemente o registo no sistema informático é realizado em média 35 dias após a entrada do processo.

Quanto ao procedimento de trabalho **PT-SAC-05-07** creditação a equipa auditora analisou 4 processos de creditação, tendo sido verificadas as situações indicadas:

- 1- Processo de Daniel Francisco Matos Costa, aluno n.º 2132. Início do processo em 07.10.2011 e encerrado com tomada de conhecimento pelo aluno em 10.12.2011 (prazo cumprido). Falta evidência do contacto com o aluno e o comprovativo do pagamento.
- 2- Processo de Ana Raquel Lourenço Silva, aluno n.º 1597. Início do processo em 27.09.2011 e encerrado em 21.10.2011. Processo em conformidade;
- 3- Processo de Maria da Conceição Antunes Pinto, n.º 2157. Início do processo em 03.01.2011 e encerrado em 01 de Março de 2011. No Im não estão assinalados os documentos anexados. Não há evidências dos contactos com a aluna, nem dos pagamentos;
- 4- Processo de Mafalda Cristina Azevedo Santos, nº 1856. Início de processo em 15.03.2011 e encerrado a 27/09/2011. No Im não estão assinalados os documentos anexados. Não há evidências dos contactos com a aluna, nem dos pagamentos; prazo não cumprido (atraso na comissão de creditação).

Para além dos procedimentos propostos pela equipa auditora, foi ainda verificado o procedimento de trabalho **PT-SAC-05-03** emissão de certidões/certificados onde foi aferido que os diplomas emitidos não estão de acordo com o novo modelo adoptado pelo Sistema de Gestão da Qualidade dos Serviços Académicos, por não conter o número de registo de grau.

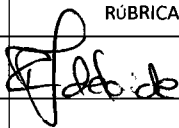

RECOMENDAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

A equipa auditadora sugere aos serviços:

- 1- que ponderem começar a utilizar o modelo de saída de diplomas, onde deve constar o número de registo de graus;
- 2- ponderem reforçar o envolvimento de todos os colaboradores nos procedimentos de trabalho, de forma a cumprirem os prazos estabelecidos;
- 3- que verifiquem o envio dos dados para os balanços da qualidade, trimestralmente;
- 4- que ponderem sobre delegações de funções de forma a não haver paragens prolongadas nos processos;
- 5- que verifiquem sempre o preenchimento de todos os campos constantes nos impressos;

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
Maria Adelaide Nogueira		

Whefub

Anexo I

Nº do Aluno	Data do Pedido	Data de Entrada no Expediente	Data de Recebido e conferido	Data da Presidência	Data de Registo
2273	26/09	28/09	Sem data	31/10	08/11
2360	23/09	26/09	23/09	31/10	09/11
1190	23/09	26/09	23/09	31/10	09/11
1965	30/09	30/09	30/09	31/10	08/11
1962	23/09	26/09	23/10	31/10	09/11
1886	19/09	20/09	19/09	31/10	09/11
2133	19/09	20/09	19/09	31/10	09/11
1640	13/10	17/10	Sem data	31/10	09/11
1748	28/10	31/10	31/10	31/10	08/11
2132	28/09	29/09	28/09	31/10	08/11