



<b>ENTIDADE AUDITADA: (Locais auditados)</b>	Espaço Atlantico			
<b>DATA DA AUDITORIA:</b>	29-11-2023			
<b>Requisitos não aplicáveis:</b>	7.1.5 – Recursos de monitorização e medição.			
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar a capacidade do SGQ assegurar o cumprimento dos requisitos estatutários, regulamentares aplicáveis e dos resultados esperados;</li> <li>- Determinar a conformidade do SGQ da entidade Espaço Atlântico com os critérios de auditoria;</li> <li>- Determinar a eficácia do SGQ em assegurar que é razoavelmente expectável para a entidade Espaço Atlântico alcançar os objetivos especificados;</li> <li>- Identificar, quando aplicável, áreas potenciais de melhoria do SGQ.</li> </ul>			
<b>CLÁUSULAS NORMATIVAS (NP EN ISO 9001:2015)</b>		<b>AUDITOR <sup>(1)</sup></b>	<b>NC <sup>(2)</sup></b>	<b>NC MAIORES <sup>(2)</sup></b>
4.1 COMPREENDER A ORGANIZAÇÃO E O SEU CONTEXTO	MR			
4.2 COMPREENDER AS NECESSIDADES E AS EXPETATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS	MR			
4.3 DETERMINAR O ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	MR			
4.4 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E RESPETIVOS PROCESSOS	MR			
5.1 LIDERANÇA E COMPROMISSO	MR			
5.2 POLÍTICA	MR			
5.3 FUNÇÕES, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS	MR			
6.1 AÇÕES PARA TRATAR RISCOS E OPORTUNIDADES	MR			
6.2 OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEAMENTO PARA OS ATINGIR	MR			
6.3 PLANEAMENTO DAS ALTERAÇÕES	MR			
7.1 RECURSOS	MR			
7.2 COMPETÊNCIAS	MR			
7.3 CONSCIENCIALIZAÇÃO	MR			
7.4 COMUNICAÇÃO	MR			
7.5 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA	MR			
8.1 PLANEAMENTO E CONTROLO OPERACIONAL	MR			
8.2 REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS	MR			
8.3 DESIGN E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	MR			
8.4 CONTROLO DOS PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS	MR			
8.5 PRODUÇÃO E PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	MR			
8.6 LIBERTAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	MR			
8.7 CONTROLO DE SAÍDAS NÃO CONFORMES	MR			
9.1 MONITORIZAÇÃO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO	MR			
9.2 AUDITORIA INTERNA	MR			
9.3 REVISÃO PELA GESTÃO	MR			
10.1 MELHORIA-GENERALIDADES	MR			
10.2 NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA	MR			
10.3 MELHORIA CONTÍNUA	MR			

(1) Incluir as siglas do(s) elemento(s) da EA que auditou (aram) a cláusula

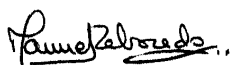
(2) Assinalar o número sequencial atribuído à(s) Não Conformidade(s) – NC ou à(s) NC Maior(es), nas cláusulas em que se verificarem. Assinalar com --- as cláusulas não auditadas.

<b>EQUIPA AUDITORA:</b> Manuel Reboredo (Coordenador)	<b>PARTICIPAÇÃO:</b> 1 dia
  <b>30-11-2023</b>	<b>PELA ENTIDADE AUDITADA</b> (Tomei conhecimento deste relatório com _____ páginas):  <b>NOME:</b> ..... <b>FUNÇÃO:</b> ..... <b>RÚBRICA:</b> .....

**RÚBRICA DA EA:** 

<b>ENTIDADE AUDITADA:</b>	Espaço Atlântico
<b>DATA DA AUDITORIA:</b>	29-11-2023
<b>RESUMO DA AUDITORIA</b>	
<p>O plano da auditoria, previamente enviado para a entidade Espaço Atlântico, foi validado na reunião de abertura e foi cumprido na sua totalidade, com pequenos ajustes de horários.</p> <p>O âmbito do sistema de gestão da qualidade da entidade Espaço Atlântico, foi validado na reunião de abertura e foi verificada quanto à sua adequabilidade no decorrer da auditoria.</p> <p>A entidade considera como não aplicável a cláusula 7.1.5 – <i>Recursos de monitorização e medição</i>, da norma NP EN ISO 9001:2015. A EA considera adequada a sua decisão face às atividades desenvolvidas no âmbito da certificação.</p> <p>A EA considera que os Objetivos da Auditoria foram atingidos.</p> <p>A EA analisou o relatório de dados da última revisão ao SGQ, realizada em 16 de novembro de 2023, tendo constatado que a metodologia se encontra definida de forma adequada, com a definição de entradas para a revisão e saídas da revisão, informações quanto ao desempenho e à eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências e a avaliação das oportunidades de melhoria.</p> <p>A Gerencia e os responsáveis dos processos reanalisaram o contexto ajustando, sempre que aplicável, os documentos associados à swot e requisitos das partes interessadas. Definiram ainda os Objectivos para 2023, com indicadores, metas e ações, desdobrados para os processos.</p> <p>A EA verificou que a entidade tem uma metodologia aplicada para a análise de riscos e oportunidades, na medida que os identifica, avalia e planeia as ações para os tratar.</p> <p>A entidade tem definida uma metodologia para avaliar os seus clientes, diferenciada para as suas valências. A EA verificou que entidade está a monitorizar a satisfação dos clientes, adotando medidas de melhoria quando aplicáveis.</p> <p>A EA teve oportunidade para analisar a metodologia para planear e realizar auditorias internas, considerando que esta é adequada. As últimas auditorias (interna e externa), deram origem a constatações que foram devidamente analisadas com consequente planeamento de ações e acompanhamento.</p> <p>A entidade demonstrou capacidade (recursos materiais e humanos) para fornecer de modo consistente os serviços que cumprem os requisitos do cliente e os legais aplicáveis.</p> <p>Como pontos fortes da entidade Espaço Atlântico, a EA destaca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O empenho e motivação demonstrada pelos intervenientes na auditoria, para melhorar continuamente o SGQ;</li> <li>- A competência, envolvimento e disponibilidade demonstrada por todos os intervenientes, no decurso da auditoria;</li> <li>- O foco colocado nos clientes, pela preocupação e constante procura da satisfação dos mesmos;</li> <li>- A existência de boas infraestruturas (principalmente ao nível dos sistemas de informação), para a prestação dos serviços do âmbito da certificação.</li> </ul> <p>O sistema de gestão da qualidade da entidade Espaço Atlântico encontra-se estruturado, documentado e cumpre na generalidade com os requisitos da norma de referência, a legislação aplicável e os requisitos dos clientes e da própria organização. No entanto, foram registadas algumas constatações que a entidade deve analisar para incluir nas suas decisões de melhoria.</p> <p>A EA salienta que esta auditoria decorreu por intermédio de entrevistas, observação de práticas e verificação de informação documentada, de uma forma aleatória. Por esse motivo, há sempre algum risco da existência de não conformidades e oportunidades de melhoria que, apesar de não terem sido detetadas durante a auditoria, caberá à entidade Espaço Atlântico a sua identificação e análise, com o consequente e adequado desencadeamento de ações.</p> <p>A EA agradece a colaboração e espírito de abertura demonstrado por todos os colaboradores contactados, importante para um adequado desenrolar da auditoria e potenciadores do cumprimento dos objetivos propostos.</p>	

RÚBRICA DA EA:



<b>ENTIDADE AUDITADA:</b>			Espaço Atlantico
<b>DATA DA AUDITORIA:</b>			29-11-2023
<b>Nº</b>	<b>CLASS <sup>(1)</sup></b>	<b>CLÁUSULA</b>	<b>DESCRIÇÃO DAS CONSTATAÇÕES</b>
1	OM	4.4	<p>A EA sugere que seja feita uma reflexão sobre a descrição do processo Gerir a Melhoria (documento P EA3), no sentido de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retirar as atividades relativas à Avaliação de Fornecedores e Avaliação de Professores, Investigadores e Consultores – a incluir noutros processos de forma coerente;</li> <li>2. Incluir a atividade relativa à Gestão da Informação Documentada.</li> </ol> <p>Desta forma, a descrição do processo ficará mais coerente com as atividades associadas à gestão da melhoria.</p>
2	OM	7.5.2	<p>A EA recomenda que o procedimento relacionado com Tratamento de Não Conformidades, Ações Corretivas e Preventivas, seja revisto para simplificar (por exemplo, retirar certas definições não aplicáveis, tal como “área sensível”).</p>
3	OM	7.5.2	<p>A EA recomenda que o procedimento relacionado com auditorias internas, seja revisto de forma a clarificar e diferenciar os requisitos para os auditores internos e os auditores externos, em auditorias internas. O procedimento tem uma redação muito direcionada para auditorias internas realizadas por auditores internos. Eventualmente, a entidade poderá mesmo simplificar o procedimento, não considerando a existencia de auditores internos.</p>
4	OM	7.5	<p>A EA recomenda que o procedimento relacionado com Controlo de Documentos e Registos, seja revisto para melhorar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. O ponto relacionado com o controlo de documentos externos - a consulta aos sites deverá ser registada pelo respectivo responsável, em datas pré-definidas – mensal, trimestral, etc., dando origem à atualização ou não da documentação externa.</li> <li>2. Rever os tempos de retenção de alguns documentos (por exemplo, Documentos da NPME, em formato físico – até dezembro de 2020).</li> <li>3. Prever a inserção de uma data (por exemplo, mês/ano), nos folhetos publicitários, facilitando assim a identificação dos actualizados, face aos revistos e já obsoletos.</li> </ol>
5	OM	7.1.3	<p>A EA considera pertinente a elaboração de um Plano de Manutenção Preventivo anual, relacionado com as infraestruturas (tais como salas, casas de banho, elevadores), de forma a prever ações cujo objetivo será atuar preventivamente face a situações indesejáveis em vez de atuar apenas reativamente aos problemas.</p> <p>Deverá ainda ser equacionada a forma de evidenciar o cumprimento do Plano de Manutenção Preventivo, através da retenção de informação documentada.</p>

<b>ENTIDADE AUDITADA:</b>			Espaço Atlantico
<b>DATA DA AUDITORIA:</b>			29-11-2023
<b>Nº</b>	<b>CLASS <sup>(1)</sup></b>	<b>CLÁUSULA</b>	<b>DESCRIÇÃO DAS CONSTATAÇÕES</b>
6	OM	7.1.3	<p>A EA considera pertinente a existencia de um Plano de Limpeza que poderá ser geral e/ou específico, de forma a ser claro:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quais as áreas de limpeza a serem consideradas;</li> <li>2. Respectiva frequencia de limpeza;</li> <li>3. Respectivo modo de proceder à limpeza (apenas limpar, lavar, com que produtos);</li> <li>4. Respectivo responsavel pela limpeza.</li> </ol> <p>Deverá ainda ser equacionada a forma de evidenciar o cumprimento do Plano de Limpeza, através da retenção de informação documentada.</p> <p>A EA chama a atenção para a falta de registos de limpeza na casa de banho do Colégio Heliântia – 1º Ciclo, existindo lá o local para estar afixado.</p>
7	OM	7.5.2	<p>A EA recomenda que o procedimento relacionado com Compras e Avaliação de Fornecedores (processo Recursos Materiais), seja revisto para melhorar a redação do mesmo. É relevante referir que a avaliação é anual, referir como e quando os resultados deverão ser comunicados aos fornecedores externos e por quem. Será ainda importante verificar a referencia a todos os fornecedores externos de serviços, que sejam relevantes para a atividade da entidade Espaço Atlantico (tais como, prestadores de serviços de manutenção, serviços de segurança, serviços de restauração).</p>
8	OM	7.5.2	<p>A EA sugere que o procedimento relacionado com Formação Interna, seja revisto para referir quais as ações de formação que, dadas as características das mesmas, não serão sujeitas a avaliação da eficácia.</p>
9	OM	7.5.2	<p>A EA sugere que o Manual de Funções, seja revisto para melhorar os requisitos minimos de cada função. Sugere-se que seja equacionado considerar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. a formação académica;</li> <li>2. a experiencia profissional;</li> <li>3. a formação profissional ou especifica.</li> </ol>
10	OM	8.5.3	<p>A EA considera pertinente uma reflexão sobre a metodologia de aceitação, controlo e registo de medicação aos meninos e meninas do Colégio Heliântia, por instruções dos pais dos mesmos, sejam em situações pontuais ou sistemáticas. É relevante a retenção de informação documentada.</p>
11	OM	4.4	<p>A EA considera relevante a descrição do “papel” do “Dono” de cada processo, ou seja, enquanto “dono” do processo, quais as suas responsabilidades na gestão do processo.</p>

<sup>(1)</sup> **Classificação das constatações:** NC = não conformidade; m = menor; M = Maior; OM = oportunidade de melhoria

RÚBRICA DA EA:

*Amel Zebredo*

<b>ENTIDADE AUDITADA:</b>	Espaço Atlantico
<b>DATA DA AUDITORIA:</b>	29-11-2023
<b>LISTA DE RESPONSÁVEIS CONTACTADOS</b>	
<b>NOME</b>	<b>Área ou Processo</b>
Paula Santos	NPME / Responsavel interno da Qualidade
Joana Cardoso	Responsavel externo da Qualidade
Diana Oliveira	Responsavel interno da Qualidade
Paula Nunes	Recursos
Isabel Couto	CH
Angela Ornelas	ABS
Sónia Franco	ABS

RÚBRICA DA EA:

