
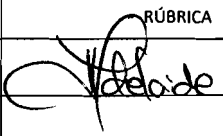


ORGANIZAÇÃO AUDITADA: SERVIÇOS ACADÉMICOS DA ESAV DATA: 25 de Novembro
ÂMBITO DA AUDITORIA: Processos – PGQ-SAC-05
NORMA DE REFERÊNCIA: Norma ISO:2008 e disposições legais e regulamentares aplicáveis

CLÁUSULA NORMATIVA		NC Nº	NC Maior Nº	Nota
4.1 – REQUISITOS GERAIS	<input 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 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
Raquel Cortez Vaz		Adelaide Nogueira	

RESUMO DA AUDITORIA
<p>Foi verificado um procedimento relativo ao PT-SAC-05-01 – Candidatura à frequência de unidades curriculares isoladas – requerimento de André Filipe com data de entrada de 29.09.2009, indeferido por ter entrado fora do prazo estipulado regulamentarmente.</p> <p>O processo estava conforme aos procedimentos definidos.</p> <p>Foram verificados os seguintes procedimentos relativos ao PT-SAC-05-03– Emissão de certidões certificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pedido de documentos (diploma e certidão discriminativa) de Aléxia Moreira com data de entrada de 07.08.2009 – Pedido de certificado de matrícula de Maria Helena Carvalho com data de entrada de 28.09.2009. – Pedido de diploma de Bruno Abrantes com data de entrada de 17.07.2009. – Pedido de conteúdos programáticos de Virgínia Figo com data de entrada de 19.10.2009 <p>Os processos estavam conformes aos procedimentos definidos.</p> <p>Foi , ainda, auditado um procedimento relativo ao PT-SAC-05_07 – Processo de creditação – pedido de Susana Barbosa com data de entrada de 30.10.2009.</p> <p>É de salientar o facto de a gestora do processo estar especialmente sensibilizada para a implementação do sistema de qualidade, acompanhando de forma atenta as alterações introduzidas na página da intraweb, sendo que, actualmente, todos os impressos são retirados do sistema tendo sido eliminadas as fotocópias.</p> <p>Por outro lado, registámos com satisfação que todos os procedimentos estão a ser implementados com igual empenhamento.</p> <p>Salienta-se, igualmente, a disponibilidade demonstrada no decurso da auditoria.</p> <p>Nota: por questões de serviço não puderam ser auditados os restantes colaboradores afectos aos serviços académicos.</p>

RECOMENDAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA
<p>Não existem recomendações ou oportunidades de melhoria a registar.</p> <p>Deverá ser dada continuidade à implementação do SGQ nos Serviços Académicos.</p>

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	