

Relatório de Auditoria de Certificação



IDENTIFICAÇÃO DA AUDITORIA

Designação do Cliente:	FACULDADE DE MOTRICIDADE HUMANA da UNIVERSIDADE DE LISBOA
Nº de Processo:	E/0416/2019
Âmbito da Certificação	Prestação de Serviços no Âmbito da Educação (Desporto e Saúde) nos seguintes Três Eixos de Atuação: - Formação nos Ciclos de Estudos de Licenciaturas, Mestrados, Doutoramentos e Cursos de Pós-Graduação Não Conferentes de Grau; - Desenvolvimento de Projetos de Investigação; - Serviços de Apoio à Comunidade.
Referencial(ais) Normativos:	NP EN ISO 9001:2015
Tipo de Auditoria:	1º Acompanhamento
Data(s) de Auditoria:	28/10/2019
Idioma:	Português

EQUIPA AUDITORA

Nome	Competência na EA	Tempo de Participação	Assinatura
Vasco Garcia (VG)	Auditor Coordenador Contacto Móvel: 963736457	1 dia	
Amélia Lopes da Costa (ALC)	Auditor Técnico Contacto Móvel: ---	1 dia	

A EIC declara o seu compromisso em manter em estrita confidencialidade, por parte da sua estrutura organizacional e de todas as partes que atuem em seu nome, toda a informação, verbal e escrita, a que tiver acesso no âmbito da preparação e realização desta auditoria. A assinatura dos elementos da equipa auditora, no presente relatório, exprime o a sua aceitação e vínculo à "Declaração de Compromisso com a EIC" previamente assinada e em posse da EIC, assim como com o Termo de Confidencialidade e Conflito de Interesses.

IDENTIFICAÇÃO DO REPRESENTANTE DO CLIENTE

Nome	Função	Assinatura e Carimbo da Empresa
Professor Rui Martins	Vice-Presidente da FMH	

NOTA: A assinatura do representante do cliente pressupõe a sua concordância com a folha de rosto deste relatório e que tomou conhecimento do restante conteúdo do relatório.

Relatório de Auditoria de Certificação



empresa internacional de certificação

Cliente: FALCULDADE DE
MOTRICIDADE HUMANA

da UNIVERSIDADE DE LISBOA
N.º de Processo: E/0416/2019

Âmbito de Certificação:

Prestação de Serviços no Âmbito da Educação (Desporto e Saúde) nos seguintes Três Eixos de Atuação:

- Formação nos Ciclos de Estudos de Licenciaturas, Mestrados, Doutoramentos e Cursos de Pós-Graduação Não Conferentes de Grau;
- Desenvolvimento de Projetos de Investigação;
- Serviços de Apoio à Comunidade.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 28/10/2019

Índice

1. Disposições gerais
2. Objetivos da Auditoria
3. Âmbito da Certificação
4. Identificação de exclusões ao âmbito da certificação
5. Hora de início e conclusão da auditoria
6. Locais auditados no decorrer da auditoria
7. Resposta ao Relatório da Auditoria
8. Prazos
9. Decisão Após Auditoria
10. Verificação de Ações Corretivas Decorrentes de Auditoria Anterior
11. Resumo da Auditoria
12. Descrição de Não Conformidades
13. Quadro Resumo dos Requisitos da Norma

1. Disposições gerais

O relatório constitui o registo de realização da auditoria relatando as principais constatações referentes ao sistema de gestão, produto ou serviço auditado. A Equipa Auditadora elaborou o presente relatório no final da auditoria de forma a que o Cliente fique com a informação necessária que lhe permite imediatamente identificar quais as ações que deve promover para adequação do seu sistema de gestão, produto ou serviço.

A EIC fica com o original do relatório e o Cliente fica com cópia. O relatório pode ser disponibilizado ao Cliente em formato pdf. Do relatório fazem parte integrante todos os pontos listados no Índice.

Para fins relacionados com a acreditação, a(s) Entidade(s) Acreditação(s) da EIC poderão ter acesso ao presente relatório.

2. Objetivos da Auditoria

- Avaliar a conformidade e eficácia do sistema com os critérios da auditoria;
- Avaliar a eficácia do sistema de forma a garantir o cumprimento dos requisitos regulamentares, estatutários, legais e contratuais aplicáveis às atividades das Organizações (identificação, controlo e verificação da conformidade);
- Avaliar a eficácia do sistema de forma a garantir o cumprimento contínuo com os objetivos definidos e um julgamento da capacidade da organização para providenciar de forma sistemática um produto e/ou um serviço de acordo com os requisitos aplicáveis;
- Identificar potenciais áreas de melhoria no sistema da organização;
- Fundamentar a decisão da EIC sobre o processo de certificação.

Relatório de Auditoria de Certificação



empresa internacional de certificação

Cliente: FALCULDADE DE
MOTRICIDADE HUMANA

da UNIVERSIDADE DE LISBOA
N.º de Processo: E/0416/2019

Âmbito de Certificação:

Prestação de Serviços no Âmbito da Educação (Desporto e Saúde) nos seguintes Três Eixos de Atuação:

- Formação nos Ciclos de Estudos de Licenciaturas, Mestrados, Doutoramentos e Cursos de Pós-Graduação Não Conferentes de Grau;
- Desenvolvimento de Projetos de Investigação;
- Serviços de Apoio à Comunidade.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 28/10/2019

3. Âmbito da Certificação

O âmbito da Certificação pedido ou que se encontra em vigor é o que consta na folha de rosto e do cabeçalho do presente relatório. Este deve ser confirmado no início da auditoria.

3.1 Mantém-se o âmbito constante da folha de rosto e do cabeçalho?

SIM
(Apagar o que não interessa)

3.2 Se a resposta em 3.1 foi "NÃO"

(necessidade de proceder a alterações ao conteúdo ou à redação do âmbito) e apenas nestes casos, deve registar-se neste espaço do relatório

NA

4. Requisitos não aplicáveis / Nº de Planos de HACCP (ISO 22000)

(Indicar todas os requisitos, não aplicáveis, propostos pelo Cliente e os que são aceites pela EA. No caso de não aceitação pela EA, referir se os requisitos em causa se encontram ou não implementados.)

Não aplicável.

5. Hora de início e conclusão da auditoria

09:00 – 18:00h.

6. Locais auditados no decorrer da auditoria

(Devem ser identificados, com a designação e endereço, todos os locais auditados pela EA, nomeadamente obras, armazéns ou escritórios)

Identificação do Local	Morada	Código Postal - Localidade	Referencial							
			NP EN ISO 9001	NP EN ISO 14001	OHSAS 18001 / NP 4397 (*)	NP 4457	NP 4469-1	NP ISO/IEC 27001	Marcação CE	NP EN ISO 50001
Sede	Estrada da Costa Cruz Quebrada	1499-002 Dafundo (Algés)	X							

7. Resposta ao Relatório da Auditoria

A auditoria realizada destinou-se a verificar o grau de implementação do Sistema de Gestão e/ou o grau de conformidade do sistema, produto ou serviço com os requisitos da norma de referência aplicável. A presente

Relatório de Auditoria de Certificação



empresa internacional de certificação

Cliente: FALCULDADE DE
MOTRICIDADE HUMANA

da UNIVERSIDADE DE LISBOA
N.º de Processo: E/0416/2019

Âmbito de Certificação:

Prestação de Serviços no Âmbito da Educação (Desporto e Saúde) nos seguintes Três Eixos de Atuação:

- Formação nos Ciclos de Estudos de Licenciaturas, Mestrados, Doutoramentos e Cursos de Pós-Graduação Não Conferentes de Grau;
- Desenvolvimento de Projetos de Investigação;
- Serviços de Apoio à Comunidade.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 28/10/2019

auditoria foi realizada por amostragem pelo que podem existir outras não conformidades para além das constatadas no presente relatório.

O Cliente compromete-se a apresentar à EIC a resposta ao relatório tendo em vista corrigir as situações descritas como Não Conformidade. A resposta deve ser elaborada tendo em consideração: **análise das causas** que deram origem à Não Conformidade, **ação corretiva**, **prazo de implementação**, **responsável** e **as respetivas evidências de implementação**.

Na resposta deve ser sempre referido o **número da constatação identificada no presente relatório**. A documentação enviada juntamente com a resposta deve ser explícita relativamente à constatação a que se refere. A resposta pode ser enviada para a EIC por email (geral@eic.pt), fax ou via postal.

Caso não sejam registadas não conformidades na auditoria, a EIC dá sequência imediata ao processo.

Nas Auditorias Prévias, a EIC não exige qualquer resposta às Não Conformidades.

8. Prazos

	Tempo máximo de implementação das ações corretivas	
	Concessão	Renovação / Acompanhamento / Seguimento / Extraordinária
<u>Não Conformidade Maior</u>	6 meses	1 mês
<u>Não Conformidade Menor</u>	6 meses	3 meses

O prazo inicia-se após a data de entrega do presente relatório. Poderão ser considerados prazos excecionais, desde que devidamente justificados.

9. Decisão Após Auditoria

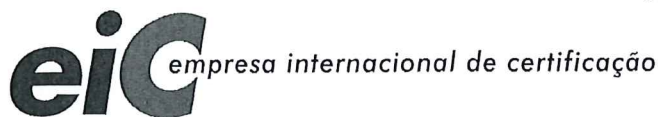
A decisão sobre a certificação, não é tomada enquanto todas as não conformidades não tiverem sido corrigidas e a respetiva ação verificada pela EIC (análise documental ou outra forma de verificação adequada).

Para fundamentar a decisão da EIC podem ser solicitadas **evidências adicionais**.

No caso de não se reunirem as condições para tomada de decisão por parte da EIC, até sete meses após a data da presente auditoria, esta situação poderá originar a realização de uma nova auditoria para reavaliação do Sistema, produto ou serviço.

Em auditorias de renovação, quando forem constatadas NC maiores, a renovação da certificação só poderá ser decidida após as ações corretivas terem sido implementadas e dentro do prazo de validade do certificado.

Relatório de Auditoria de Certificação



Cliente: FALCULDADE DE
MOTRICIDADE HUMANA

da UNIVERSIDADE DE LISBOA
N.º de Processo: E/0416/2019

Âmbito de Certificação:

Prestação de Serviços no Âmbito da Educação (Desporto e Saúde) nos seguintes Três Eixos de Atuação:

- Formação nos Ciclos de Estudos de Licenciaturas, Mestrados, Doutoramentos e Cursos de Pós-Graduação Não Conferentes de Grau;
- Desenvolvimento de Projetos de Investigação;
- Serviços de Apoio à Comunidade.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 28/10/2019

10. Verificação da Eficácia de Ações Corretivas Decorrentes de Auditoria Anterior

(Analisar a eficácia das ações corretivas decorrentes da auditoria anterior. Escrever "Não aplicável" quando for esse o caso)

Não aplicável. Não foram identificadas NC na auditoria anterior.

11. Resumo da Auditoria

A Faculdade de Motricidade Humana pertence à Universidade de Lisboa e tem uma história que remonta a 1940, sendo uma referência nacional no ensino do desporto e da saúde. Na presente data, tem 175 trabalhadores, dos quais 43 não docentes. Encontra-se certificada pelo referencial NP EN ISO 9001:2015 desde 2018.

A presente auditoria de 1.º Acompanhamento (Qualidade) decorreu de acordo com o Plano da Auditoria previamente enviado à FMH. Todos os requisitos previstos no Plano foram auditados com uma amostragem considerada representativa pela EA.

A FMH manteve os seus 5 processos, nomeadamente:

- P1- Processos Estratégicos;
- P2- Processos de Educação e Formação;
- P3- Processos de I&D
- P4- Processos de Ligação à Comunidade;
- P5- Processos Administrativos e de Suporte

Não existem processos subcontratados.

A FMH efetuou uma adequada:

- Análise de contexto (com requisitos internos e externos);
- Identificação de partes interessadas;
- Identificação de riscos e oportunidades (tendo por base uma análise SWOT).

Relatório de Auditoria de Certificação



Cliente: FALCULDADE DE
MOTRICIDADE HUMANA

da UNIVERSIDADE DE LISBOA
N.º de Processo: E/0416/2019

Âmbito de Certificação:

Prestação de Serviços no Âmbito da Educação (Desporto e Saúde) nos seguintes Três Eixos de Atuação:

- Formação nos Ciclos de Estudos de Licenciaturas, Mestrados, Doutoramentos e Cursos de Pós-Graduação Não Conferentes de Grau;
- Desenvolvimento de Projetos de Investigação;
- Serviços de Apoio à Comunidade.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 28/10/2019

A FMH tem implementado um Programa de Auditorias, o qual prevê a realização de uma auditoria interna global a todos os processos do SGQ. A auditoria interna foi realizada em 24/09/2019, tendo sido realizada por um auditor externo da empresa SMFC. Não foram identificados incumprimentos relativamente a este requisito.

Relativamente à Revisão pela Gestão, a FMH tem definida uma periodicidade anual para a realização da mesma. A evidência auditada (Ata de Revisão pela Gestão), é de 24/09/2019. Não foram identificados incumprimentos a este requisito.

Foi evidenciada a gestão das não conformidades, ações corretivas e reclamações.

A EA salienta que o SGQ da FMH, globalmente se mantém estruturado de acordo com o referencial normativo que serviu de critério à auditoria, a NP EN ISO 9001:2015. O SGQ permite evidenciar a melhoria contínua da sua eficácia, bem como o cumprimento dos objetivos do sistema e dos requisitos do cliente, ao nível do serviço.

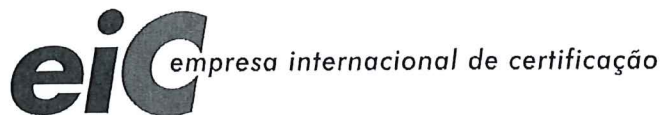
Como pontos fortes, a EA salienta:

1. Existência de dados relativos aos objetivos, com um significativo histórico (desde 2015), o que permite identificar tendências;
2. Questionários efetuados aos Docentes e Técnicos em 2016, o qual permitiu a tomada de ações de melhorias (em curso);
3. Manutenção de uma elevada taxa de retorno à FMH por parte de antigos alunos, para frequentar ações.

Como Oportunidades de Melhoria foram identificadas as seguintes constatações:

- 1- Concluir o preenchimento da coluna “Fórmula de Medição para 2019”, na Tabela de Objetivos.
- 2- Verificar a pertinência em explicitar melhor os acompanhamentos efetuados aos indicadores dos objetivos (estratégicos e operacionais), e de quais as ações/decisões tomadas.
- 3- Melhorar a comunicação dos objetivos e grau de cumprimento dos mesmos, aos responsáveis dos processos.
- 4- Melhorar as evidências relativas ao planeamento da formação (ex. 2019).

Relatório de Auditoria de Certificação



Cliente: FALCULDADE DE
MOTRICIDADE HUMANA

da UNIVERSIDADE DE LISBOA
N.º de Processo: E/0416/2019

Âmbito de Certificação:

Prestação de Serviços no Âmbito da Educação (Desporto e Saúde) nos seguintes Três Eixos de Atuação:

- Formação nos Ciclos de Estudos de Licenciaturas, Mestrados, Doutoramentos e Cursos de Pós-Graduação Não Conferentes de Grau;
- Desenvolvimento de Projetos de Investigação;
- Serviços de Apoio à Comunidade.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 28/10/2019

- 5- Assegurar que todas as candidaturas são apresentadas e controladas pela DRECE, antes de serem submetidas.

A EA, mais uma vez reforça a ideia, que a auditoria decorreu por amostragem.

Por fim a EA agradece a cooperação manifestada pelos auditados, a qual foi decisiva para concretizar eficazmente o objetivo da auditoria.

Relatório de Auditoria de Certificação



empresa internacional de certificação

Cliente: FALCULDADE DE
MOTRICIDADE HUMANA

da UNIVERSIDADE DE LISBOA
N.º de Processo: E/0416/2019

Âmbito de Certificação:

Prestação de Serviços no Âmbito da Educação (Desporto e Saúde) nos seguintes Três Eixos de Atuação:

- Formação nos Ciclos de Estudos de Licenciaturas, Mestrados, Doutoramentos e Cursos de Pós-Graduação Não Conferentes de Grau;
- Desenvolvimento de Projetos de Investigação;
- Serviços de Apoio à Comunidade.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 28/10/2019

12. Descrição de Não Conformidades

Número	Tipo(M / m)	NP EN ISO 9001		Descrição
				Na resposta ao relatório respeitar sempre o número da constatação
				NÃO FORAM IDENTIFICADAS NC

Relatório de Auditoria de Certificação



empresa internacional de certificação

Cliente: FALCULDADE DE
MOTRICIDADE HUMANA

da UNIVERSIDADE DE LISBOA
N.º de Processo: E/0416/2019

Âmbito de Certificação:

Prestação de Serviços no Âmbito da Educação (Desporto e Saúde) nos seguintes Três Eixos de Atuação:

- Formação nos Ciclos de Estudos de Licenciaturas, Mestrados, Doutoramentos e Cursos de Pós-Graduação Não Conferentes de Grau;
- Desenvolvimento de Projetos de Investigação;
- Serviços de Apoio à Comunidade.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 28/10/2019

13. Quadro Resumo dos Requisitos da Norma / NP EN ISO 9001:2015

No campo Auditado assinalar com X os requisitos auditados, tendo em consideração que deve estar em conformidade com o Plano da Auditoria. Caso se tenham verificado alterações mencionar explicitamente no campo Resumo da Auditoria.

Registar em cada requisito o número sequencial atribuído a cada Não Conformidade.

Assinalar com NA os requisitos da norma não aplicáveis;

Assinalar com --- os requisitos não auditados.

Os requisitos do sistema assinalados a itálico e negrito são obrigatoriamente auditados em todas as auditorias. Os restantes requisitos são auditados ao critério da EA, condicionados pelo facto de todos terem de ser auditados num ciclo de certificação.

Requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015	Auditado	Não conforme	
		Menor	Maior
4.1 Compreender a Organização e o seu Contexto	X	---	---
4.2 Compreender as Necessidades e as Expetativas das Partes Interessadas	X	---	---
4.3 Determinar o Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade	X	---	---
4.4 Sistema de Gestão da Qualidade e Respetivos Processos	X	---	---
5.1 Liderança e compromisso	X	---	---
5.2 Política	X	---	---
5.3 Funções, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais	X	---	---
6.1 Ações para Tratar Riscos e Oportunidades	X	---	---
6.2 Objetivos da Qualidade e Planeamento para os Atingir	X	---	---
6.3 Planeamento das Alterações	X	---	---
7.1 Recursos	X	---	---
7.2 Competências	X	---	---
7.3 Consciencialização	X	---	---
7.4 Comunicação	X	---	---
7.5 Informação Documentada	X	---	---
8.1 Planeamento e Controlo Operacional	X	---	---
8.2 Requisitos para Produtos e Serviços	X	---	---
8.3 Design e Desenvolvimento de Produtos e Serviços	X	---	---
8.4 Controlo dos Processos, Produtos e Serviços de Fornecedores Externos	X	---	---
8.5 Produção e Prestação do Serviço	X	---	---
8.6 Libertação de Produtos e Serviços	X	---	---
8.7 Controlo de Saídas Não Conformes	X	---	---
9.1 Monitorização, Medição, Análise e Avaliação	X	---	---
9.2 Auditoria Interna	X	---	---
9.3 Revisão pela Gestão	X	---	---

Relatório de Auditoria de Certificação



empresa internacional de certificação

Cliente: FALCULDADE DE
MOTRICIDADE HUMANA

da UNIVERSIDADE DE LISBOA
N.º de Processo: E/0416/2019

Âmbito de Certificação:

Prestação de Serviços no Âmbito da Educação (Desporto e Saúde) nos seguintes Três Eixos de Atuação:

- Formação nos Ciclos de Estudos de Licenciaturas, Mestrados, Doutoramentos e Cursos de Pós-Graduação Não Conferentes de Grau;
- Desenvolvimento de Projetos de Investigação;
- Serviços de Apoio à Comunidade.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 28/10/2019

10.1 Generalidades	X	---	---
10.2 Não Conformidade e Ação Corretiva	X	---	---
10.3 Melhoria Contínua	X	---	---
Verificação do uso da Marca (ex: material promocional, página eletrónica)	X	---	---
	Total	0	0