

Relatório de Auditoria de Certificação



IDENTIFICAÇÃO DA AUDITORIA

Designação do Cliente:	FACULDADE DE MOTRICIDADE HUMANA DA UNIVERSIDADE DE LISBOA
Nº de Processo:	E/0438/2022
Âmbito da Certificação:	Ciclos de estudos de licenciaturas, mestrados e doutoramentos, nos cursos de pós-graduação, não conferente de grau, bem como projetos de investigação e prestação de serviços junto da comunidade, no âmbito da educação do desporto e da saúde, desenvolvidos nesta Faculdade
Referencial(ais) Normativos:	NP EN ISO 9001:2015
Duração por referenciais	NP EN ISO 9001:2015 – 2 dias
Tipo de Auditoria:	1º Acompanhamento
Data(s) de Auditoria:	28 Dezembro 2022
Idioma:	Português

EQUIPA AUDITORA

Nome	Competência na EA	Tempo de Participação	E-mail
Amélia Lopes da Costa (ALC)	Auditor Coordenador	1 Dia	amelia.esparteiro@gmail.com
Vasco Garcia (VG)	Auditor	1 Dia	vascogar@gmail.com

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 teve acesso no âmbito da preparação e realização desta auditoria. Os elementos da equipa auditora estão vinculados 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
Paulo Martins	Vice-Presidente da FMH

NOTA: Após a receção deste relatório em formato "pdf", o representante do cliente deverá enviar ao auditor coordenador, por via eletrónica, um email em que confirme a receção do presente relatório, a sua concordância com a folha de rosto deste relatório e que tomou conhecimento do restante conteúdo do relatório.

Âmbito de Certificação: Ciclos de estudos de licenciaturas, mestrados e doutoramentos, nos cursos de pós-graduação, não conferente de grau, bem como projetos de investigação e prestação de serviços junto da comunidade, no âmbito da educação do desporto e da saúde, desenvolvidos nesta Faculdade

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 28 Dezembro 2022

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 Auditora 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.

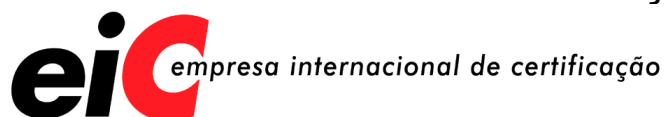
O relatório é disponibilizado ao Cliente em formato "pdf". Do relatório fazem parte integrante todos os pontos listados no índice.

Para fins relacionados com a acreditação, a(s) Entidade(s) Acreditadora(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



Cliente: FACULDADE DE MOTRICIDADE HUMANA DA UNIVERSIDADE DE LISBOA

N.º de Processo: E/0438/2021

Âmbito de Certificação: Ciclos de estudos de licenciaturas, mestrados e doutoramentos, nos cursos de pós-graduação, não conferente de grau, bem como projetos de investigação e prestação de serviços junto da comunidade, no âmbito da educação do desporto e da saúde, desenvolvidos nesta Faculdade

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 28 Dezembro 2022

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 / NÃO
(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

"Ciclos de estudos de licenciaturas, mestrados e doutoramentos e cursos não conferente de grau, bem como projetos de investigação e prestação de serviços junto da comunidade, no âmbito da educação do desporto e da saúde, desenvolvidos nesta faculdade".

4. Requisitos não aplicáveis / N.º 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

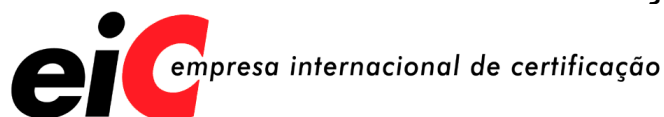
De acordo com o Plano enviado

6. Locais auditados no decorrer da auditoria

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

Identificação do Local	Morada	Código Postal - Localidade	NP EN ISO 9001	NP EN ISO 14001 / EMAS III	NP EN ISO 45001	Outro (s) – (listar)
Sede	Estrada da Costa - Cruz Quebrada; Cruz Quebrada	1499-002 Cruz Quebrada-Dafundo	X			

Relatório de Auditoria de Certificação



Cliente: FACULDADE DE MOTRICIDADE HUMANA DA UNIVERSIDADE DE LISBOA

N.º de Processo: E/0438/2021

Âmbito de Certificação: Ciclos de estudos de licenciaturas, mestrados e doutoramentos, nos cursos de pós-graduação, não conferente de grau, bem como projetos de investigação e prestação de serviços junto da comunidade, no âmbito da educação do desporto e da saúde, desenvolvidos nesta Faculdade

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 28 Dezembro 2022

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 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 excepcionais, 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.

Âmbito de Certificação: Ciclos de estudos de licenciaturas, mestrados e doutoramentos, nos cursos de pós-graduação, não conferente de grau, bem como projetos de investigação e prestação de serviços junto da comunidade, no âmbito da educação do desporto e da saúde, desenvolvidos nesta Faculdade

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 28 Dezembro 2022

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)

10.1 – Número de NC's da Auditoria Anterior:

NC(s) Maior(es): N/A

NC(s) menor(es): 1

10.2. – Comentário

Verificada a eficácia das ações decorrentes da NC registada na auditoria anterior.

11. Resumo da Auditoria

11.1 Enquadramento geral da organização

A Faculdade de Motricidade Humana (FMH) pertence à Universidade de Lisboa e tem uma história que remonta a 1940, sendo uma referência nacional no ensino do desporto e da saúde.

Encontra-se certificada pelo referencial NP EN ISO 9001:2015 desde 2018.

A presente auditoria de 1º Acompanhamento relativa ao 2º ciclo de certificação ao Sistema de Gestão da Qualidade (NP EN ISO 9001:2015), iniciou-se com uma reunião com a presença do Vice-Presidente da FMH, Diretora executiva e Assessora da Qualidade.

Decorreu, tomando como critérios os requisitos do referencial normativo NP EN ISO 9001:2015, os requisitos legais, estatutários e regulamentares aplicáveis.

No decorrer do período em análise ocorreram diversas alterações tanto ao nível do Conselho Pedagógico e Conselho Científico como ao nível dos Recursos Humanos (ex. Área de Compras).

A FMH conta com 150 colaboradores a tempo inteiro e recorre à subcontratação de serviços sempre que necessário.

A FMH tem identificado no Manual da Qualidade, Versão 2 de 2 dezembro 2022, as suas partes interessadas, internas e externas, a identificação dos seus interesses e expectativas recíprocas.

A Organização atualizou a análise Swot (pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças) dando origem ao planeamento de novas ações com vista à otimização dos riscos e das oportunidades identificados.

Foram igualmente constatados mecanismos documentados e implementados para gestão da informação documentada, controlo das não conformidades, ações corretivas, realização de auditorias internas, monitorização da satisfação dos clientes e avaliação de fornecedores.

Âmbito de Certificação: Ciclos de estudos de licenciaturas, mestrados e doutoramentos, nos cursos de pós-graduação, não conferente de grau, bem como projetos de investigação e prestação de serviços junto da comunidade, no âmbito da educação do desporto e da saúde, desenvolvidos nesta Faculdade

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 28 Dezembro 2022

11.2 Comentários sobre o cumprimento do Plano da Auditoria

A presente auditoria efetuou-se de acordo com o plano enviado. Este foi validado na reunião de abertura e cumprido na totalidade.

A auditoria decorreu de forma cordial, sendo de realçar a colaboração e envolvimento de todos os colaboradores contactados, o que contribuiu para o atingir dos objetivos da auditoria.

Foram realizadas as reuniões planeadas, nomeadamente a reunião de abertura que contou com a presença do gerente da empresa, e onde foram referidos o âmbito, objetivo, referencial e metodologia da auditoria e a reunião de encerramento, onde se repetiram os objetivos, âmbito, referencial e metodologia da auditoria, lidas e explicadas as constatações identificadas.

11.3 Comentário sobre a participação da Organização na Auditoria (Liderança, envolvimento, participação).

A organização demonstrou total disponibilidade para o fornecimento da documentação que sustenta o seu Sistema de Gestão.

11.4 Nível de confiança no processo de Auditorias Internas e na Revisão pela Gestão.

Foi realizada a 21 de setembro 2022 uma auditoria interna ao SGQ por auditor externo à organização, garantindo assim imparcialidade da equipa auditora face ao Sistema de Gestão da Qualidade.

A empresa tem definida uma adequada metodologia para a realização das Auditorias Internas.

A FMH efetuou, a 14 de dezembro 2022, uma nova Revisão pela Gestão que cumpre com os requisitos normativos relativamente às entradas e saídas previstas e constitui um instrumento de avaliação e enquadramento do Sistema de Gestão nos propósitos da organização expressos através da Política da Qualidade e dos Objetivos associados.

11.5 Avaliação da conformidade e eficácia do sistema

De um modo geral o sistema documental encontra-se conforme os requisitos da norma de referência, aparentando existir na empresa uma capacidade de negócio que permite providenciar de forma sistemática o produto de acordo com os requisitos aplicáveis.

A organização tem identificado no Manual da Qualidade, a Política bem como a abordagem e interação dos Processos. Atualmente são 18 Processos, sendo 2 Estratégicos, 9 de Suporte e 7 Nucleares. Encontram-se definidos e implementados os respetivos mecanismos de controlo e monitorização.

Âmbito de Certificação: Ciclos de estudos de licenciaturas, mestrados e doutoramentos, nos cursos de pós-graduação, não conferente de grau, bem como projetos de investigação e prestação de serviços junto da comunidade, no âmbito da educação do desporto e da saúde, desenvolvidos nesta Faculdade

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 28 Dezembro 2022

11.6 Avaliação da eficácia do sistema a garantir o cumprimento dos requisitos regulamentares, estatutários, legais aplicáveis às atividades das Organizações.

Constatou-se que o sistema se encontra implementado de acordo com os requisitos da norma em vigor aplicável.

A FMH apresenta uma estrutura e capacidade de desenvolvimento que permite a execução da sua atividade de acordo com os requisitos aplicáveis e os objetivos definidos.

11.7 Análise de Reclamações, Não conformidades, Incidentes, Ações Corretivas e Preventivas. Comunicações.

A organização demonstrou ainda proceder ao tratamento da satisfação dos clientes assim como das reclamações. A Organização possui metodologias de registo e tratamento das reclamações, não conformidades e ações corretivas.

No decorrer do período em análise não se verificaram quaisquer reclamações passíveis de registo como não conformidades.

11.8 Pontos Fortes do Sistema.

- Novo Site da FMH;
- Instalação em todas as salas de aula, auditório e anfiteatro de quadros interativos;
- Melhorias efetuadas nas salas de aula (pintura, pavimento e iluminação);
- Melhorias no edifício principal (paredes; calhas técnicas; portas, etc.).

11.9 Oportunidades de Melhoria do Sistema.

OM1 – Melhorar a articulação entre a análise Swot e o Plano de Atividades;

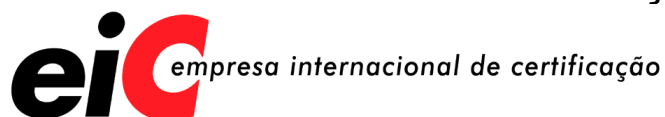
OM2 – No processo P2, melhorar o tempo de resposta por parte dos Docentes;

OM3 – Verificar a pertinência em melhorar a informação disponibilizada pelo sistema informático que permite gerir os pedidos de partes interessadas (alunos; ex-alunos);

OM4 – Melhorar a gestão dos projetos.

A Equipa Auditora agradece a disponibilidade e cooperação de todos os colaboradores envolvidos e relembra que a Auditoria decorreu através de um processo de amostragem cabendo à empresa tirar as devidas ilações tendo em vista a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

Relatório de Auditoria de Certificação



Cliente: FACULDADE DE MOTRICIDADE HUMANA DA UNIVERSIDADE DE LISBOA

N.º de Processo: E/0438/2021

Âmbito de Certificação: Ciclos de estudos de licenciaturas, mestrados e doutoramentos, nos cursos de pós-graduação, não conferente de grau, bem como projetos de investigação e prestação de serviços junto da comunidade, no âmbito da educação do desporto e da saúde, desenvolvidos nesta Faculdade

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

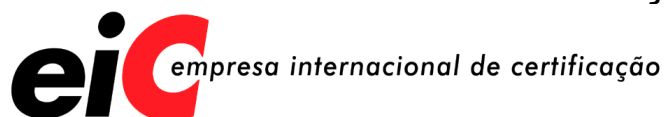
Data: 28 Dezembro 2022

12. Descrição de Não Conformidades

Identificar o Requisito da norma

Número	Tipo(M / m)	NP EN ISO 9001	NP EN ISO 14001 / EMAS III	NP EN ISO 45001	NP EN ISO 22001	NP 4427	NP EN ISO 27001	Marcação CE	Outro	Descrição
										Na resposta ao relatório respeitar sempre o número da constatação
										No decorrer da Auditoria não foram registadas não conformidades

Relatório de Auditoria de Certificação



Cliente: FACULDADE DE MOTRICIDADE HUMANA DA UNIVERSIDADE DE LISBOA

N.º de Processo: E/0438/2021

Âmbito de Certificação: Ciclos de estudos de licenciaturas, mestrados e doutoramentos, nos cursos de pós-graduação, não conferente de grau, bem como projetos de investigação e prestação de serviços junto da comunidade, no âmbito da educação do desporto e da saúde, desenvolvidos nesta Faculdade

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 28 Dezembro 2022

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.

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		
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