

Relatório de Auditoria de Certificação



IDENTIFICAÇÃO DA AUDITORIA

Designação do Cliente:	ISPGAYA – INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO GAYA (CEP – Cooperativa de Ensino Politécnico, CRL)
Nº de Processo:	C/0041/2021
Âmbito da Certificação	Ensino Superior
Referencial(ais) Normativos:	NP EN ISO 9001:2015 & ISO 21001:2018
Tipo de Auditoria:	1ª Fase da Concessão
Data(s) de Auditoria:	26 de Fevereiro de 2021
Idioma:	Português

EQUIPA AUDITORA

Nome	Competência na EA	Tempo de Participação	Assinatura
Manuel Valadas Pinho (MVP)	Auditor Coordenador	1 Dia	

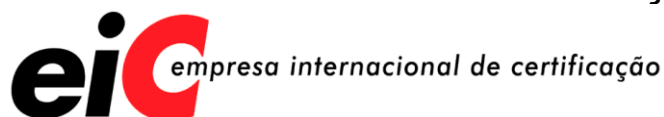
A EIC declara o seu compromisso em manter em estrita confidencialidade, por parte da sua estrutura organizacional e de todas as partes que atuem em seu nome, toda a informação, verbal e escrita, a que tiver acesso no âmbito da preparação e realização desta auditoria. A assinatura dos elementos da equipa 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 Interesse

IDENTIFICAÇÃO DO REPRESENTANTE DO CLIENTE

Nome	Função	Assinatura e Carimbo da Empresa
Luís Soveral	Observatório da Qualidade	

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



Cliente: ISPGAYA – INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO GAYA (CEP – Cooperativa de Ensino Politécnico, CRL)
N.º de Processo: C/0041/2021

Âmbito de Certificação: Ensino Superior

Tipo de Auditoria: 1ª Fase da Concessão

Data: 26 de Fevereiro de 2021

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.

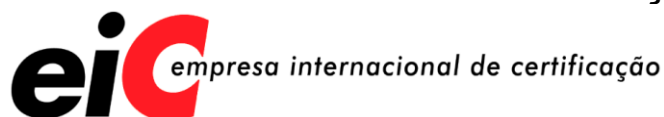
A EIC fica com o original do relatório e o Cliente fica com cópia. O relatório pode ser disponibilizado ao Cliente em formato pdf. Do relatório fazem parte integrante todos os pontos listados no índice.

Para fins relacionados com a acreditação, a(s) Entidade(s) 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: ISPGAYA – INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO GAYA (CEP – Cooperativa de Ensino Politécnico, CRL)
N.º de Processo: C/0041/2021

Âmbito de Certificação: Ensino Superior

Tipo de Auditoria: 1ª Fase da Concessão

Data: 26 de Fevereiro de 2021

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?

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

- Dada a especificidade da atividade da organização o âmbito foi detalhado da seguinte forma:
“Ensino Superior Politécnico nas áreas das Ciências Empresariais e das Ciências e Tecnologias, nomeadamente Mecânica, Eletrónica, Informática e outras associadas; Desenvolvimento de Projetos de Investigação e Serviços de Apoio à Comunidade

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.)

A organização não identificou no Sistema de Gestão qualquer não aplicabilidade de requisito da NP EN ISO 9001:2015, cuja adequabilidade foi avaliada pela equipa auditora e julgada adequada, para a presente fase da concessão, ao tipo de atividades da organização

5. Hora de início e conclusão da auditoria

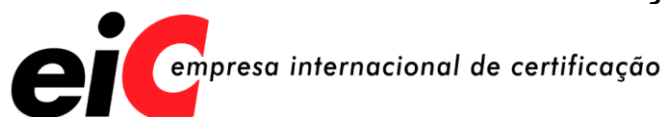
09:30 / 18:30

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	OHSAS 18001 / NP 4397	NP 4457	ISO 21001
Sede	Avenida dos Descobrimentos, n.º 333 4400-103, Santa Marinha, Vila Nove de Gaia	4400-103 Santa Marinha – Vila Nova de Gaia	X	-	-	-	X

Relatório de Auditoria de Certificação



Cliente: ISPGAYA – INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO GAYA (CEP – Cooperativa de Ensino Politécnico, CRL)
N.º de Processo: C/0041/2021

Âmbito de Certificação: Ensino Superior

Tipo de Auditoria: 1ª Fase da Concessão

Data: 26 de Fevereiro de 2021

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 excecionais, **desde que devidamente justificados**.

9. Decisão Após Auditoria

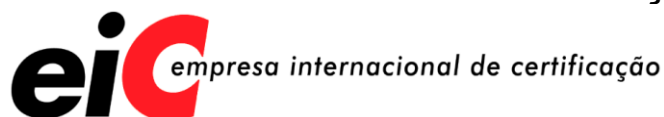
A decisão sobre a certificação, não é tomada enquanto todas as não conformidades não tiverem sido corrigidas e a respetiva ação verificada pela EIC (análise documental ou outra forma de verificação adequada).

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: ISPGAYA – INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO GAYA (CEP – Cooperativa de Ensino Politécnico, CRL)
N.º de Processo: C/0041/2021

Âmbito de Certificação: Ensino Superior

Tipo de Auditoria: 1ª Fase da Concessão

Data: 26 de Fevereiro de 2021

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):N/A

10.2. - Comentário

Não aplicável, trata-se da 1ª auditoria dentro do processo de certificação (1ª fase da concessão)

11. Resumo da Auditoria

11.1 Enquadramento geral da organização (histórico, alterações; dados significativos);

Validar pedido de certificação / confirmação de dados; Contexto, identificação de riscos e partes interessadas.

O Instituto Superior Politécnico de Gaia, ISPGAYA, é um Instituto Politécnico, criado pela Cooperativa de Ensino Politécnico (CEP), Entidade Titular, com mais de 30 anos de funcionamento e englobando duas escolas superiores atualmente denominadas de Ciências Empresariais e de Ciências e Tecnologia.

Foram confirmados os dados gerais da organização, datados de 13 de Janeiro de 2021.

Foi desenvolvida análise SWOT suportada no contexto interno e externo da Organização, identificando os Riscos e Oportunidades, assim como a identificação das partes interessadas e respetivos requisitos.

11.2 Comentários sobre o cumprimento do Plano da Auditoria

A presente auditoria de 1ª fase da concessão, realizada remotamente face à situação de emergência pandémica vivida no país - iniciou-se com uma reunião de abertura que contou com a presença da gestão de topo, e onde foram referidos o âmbito, objetivo, referencial e metodologia específica desta auditoria.

O plano da auditoria enviado após receção dos documentos da organização necessários para a respetiva elaboração, foi confirmado no início da auditoria e devidamente cumprido, assim como se confirmaram também as TIC's (Tecnologias de Informação e Comunicação) acordadas – e ensaiadas para utilização a 24 de Fevereiro de 2021 – Teams / WhatsApp / Móvel / Email – assim como o rigoroso sigilo profissional relativo a toda a documentação e informação a que a EA tiver acesso por via da sua participação nesta avaliação, e também do compromisso de não efetuar qualquer gravação de áudio ou imagem decorrente da utilização das referidas TIC's.

As diversas ferramentas das TIC's utilizadas (Teams/mail/móvel) permitiram o acesso à informação documental em tempo real possibilitando o atingir em pleno os objetivos desta auditoria

No final, realizou-se a reunião de encerramento, onde se repetiram os objetivos, âmbito, referencial e metodologia da auditoria, lidas e explicadas as constatações detetadas na auditoria.

11.3 Comentário sobre a participação da Organização na Auditoria

Toda a auditoria decorreu de forma cordial, sendo de realçar a colaboração e disponibilidade do elemento da gestão contactado.

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

O sistema de auditorias internas documentalmente estabelecido no SGQ ainda não evidencia a realização de qualquer auditoria interna (ver ponto 12 deste relatório).

As evidências relativas à revisão pela gestão (datada de Fevereiro de 2021) demonstram responder globalmente, e para a presente fase da concessão, aos requisitos das normas de referência do sistema.

Âmbito de Certificação: Ensino Superior**Tipo de Auditoria:** 1ª Fase da Concessão**Data:** 26 de Fevereiro de 2021**11.5 Avaliação da conformidade e 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 conformes.**

O sistema de gestão respondendo aos requisitos das normas de referência, aplicável às atividades incluídas no respetivo âmbito de certificação, está estruturado em Política da Qualidade, Manual da Qualidade, Processos, Procedimentos, Instruções Impressas, Registos e demais documentos aplicáveis com os respetivos mecanismos de controlo implementados.

O sistema de gestão estruturado pela organização, a identificação dos aspetos de desempenho da qualidade, de processos e do respetivo funcionamento do sistema, do contexto da Organização, da identificação das Partes Interessadas, das ações para tratar riscos e oportunidades, as auditorias internas e revisão pela gestão para além da identificação e controlo dos requisitos regulamentares aplicáveis, foram devidamente avaliados pela equipa auditora, assim como a avaliação da atividade, locais, âmbito e nível de implementação no pressuposto da alocação de recursos e nível de preparação da empresa para a auditoria de 2ª fase.

11.6 Avaliação da eficácia do sistema a garantir o cumprimento dos requisitos regulamentares, estatutários, legais aplicáveis às atividades das Organizações. (identificação, controlo e verificação da conformidade).

A metodologia de identificação e acompanhamento dos requisitos legais aplicáveis foi avaliada pela equipa auditora e julgada adequada a uma 1ª fase da concessão da certificação

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

A organização desenvolveu procedimentos para o tratamento das reclamações

11.8 Pontos Fortes do Sistema.

- Robustez e detalhe da componente documental do SGQ
- Detalhe do conjunto de objetivos estabelecidos para o controlo do SGQ

11.9 Oportunidades de Melhoria do Sistema.

- Melhorar, na política da qualidade, a referência ao compromisso da gestão da propriedade intelectual
- Melhorar a metodologia de atualização da documentação do SGQ disponível no site
- Garantir, para a 2ª fase, a existência de um novo relatório de revisão pela gestão que inclua formalmente a totalidade dos requisitos das normas de referência
- Garantir, para a 2ª fase, a correta atualização do acompanhamento dos objetivos estratégicos e operacionais, assim como dos indicadores dos processos.
- Garantir a realização das formações planeadas (ex: auditores internos)
- Melhorar a consolidação (fecho & aprovação) da documentação do SGQ

Relatório de Auditoria de Certificação



empresa internacional de certificação

Cliente: ISPGAYA – INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO GAYA (CEP – Cooperativa de Ensino Politécnico, CRL)
N.º de Processo: C/0041/2021

Âmbito de Certificação: Ensino Superior

Tipo de Auditoria: 1ª Fase da Concessão

Data: 26 de Fevereiro de 2021

12. Descrição de Não Conformidades

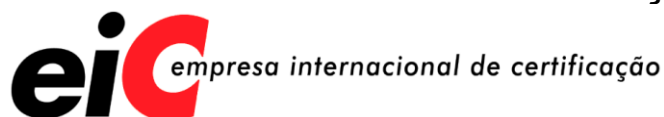
Identificar o Requisito da norma

Descrição

Na resposta ao relatório respeitar sempre o número da constatação

Número	Tipo(M / m)	NP EN ISO 9001	NP EN ISO 14001 / EMAS III	OHSAS 18001 / NP 4397	NP 4457	NP 4469-1	Franchising	Marcação CE	ISO 21001	
1	M	9.2							9.2	Não existe evidência da realização da auditoria interna planeada

Relatório de Auditoria de Certificação



Cliente: ISPGAYA – INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO GAYA (CEP – Cooperativa de Ensino Politécnico, CRL)
N.º de Processo: C/0041/2021

Âmbito de Certificação: Ensino Superior

Tipo de Auditoria: 1ª Fase da Concessão

Data: 26 de Fevereiro de 2021

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.

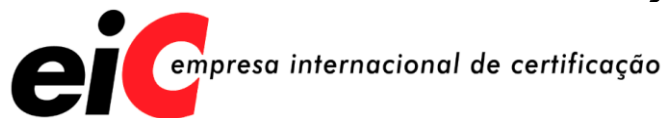
Registar em cada requisito o número sequencial atribuído a cada Não Conformidade. Assinalar com NA os requisitos da norma não aplicáveis;

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	✓		
4.2 Compreender as Necessidades e as Expetativas das Partes Interessadas	✓		
4.3 Determinar o Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade	✓		
4.4 Sistema de Gestão da Qualidade e Respetivos Processos	✓		
5.1 Liderança e compromisso	✓		
5.2 Política	✓		
5.3 Funções, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais	✓		
6.1 Ações para Tratar Riscos e Oportunidades	✓		
6.2 Objetivos da Qualidade e Planeamento para os Atingir	✓		
6.3 Planeamento das Alterações			
7.1 Recursos			
7.2 Competências			
7.3 Consciencialização			
7.4 Comunicação			
7.5 Informação Documentada	✓		
8.1 Planeamento e Controlo Operacional	✓		
8.2 Requisitos para Produtos e Serviços			
8.3 Design e Desenvolvimento de Produtos e Serviços			
8.4 Controlo dos Processos, Produtos e Serviços de Fornecedores Externos			
8.5 Produção e Prestação do Serviço			
8.6 Libertação de Produtos e Serviços			
8.7 Controlo de Sidas Não Conformes			
9.1 Monitorização, Medição, Análise e Avaliação	✓		
9.2 Auditoria Interna	✓		1
9.3 Revisão pela Gestão	✓		
10.1 Generalidades	✓		
10.2 Não Conformidade e Ação Corretiva	✓		
10.3 Melhoria Contínua	✓		
Verificação do uso da Marca (ex: material promocional, página eletrónica)	N/A		
Total		0	1

Relatório de Auditoria de Certificação



Cliente: ISPGAYA – INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO GAYA (CEP – Cooperativa de Ensino Politécnico, CRL)
N.º de Processo: C/0041/2021

Âmbito de Certificação: Ensino Superior

Tipo de Auditoria: 1ª Fase da Concessão

Data: 26 de Fevereiro de 2021

13. Table of standard requirements / ISO 21001:2018

In the Audited field, mark with X the audited requirements, having in mind that they must be in accordance with the Audit Plan. In case of changes, those must be mentioned explicitly in the Audit Summary section.

Record, for each requirement, the sequential number assigned to each non conformity. Mark with NA the non applicable requirements;

Mark with ---- the requirements that were not audited.

The requirements that are highlighted in bold/italic are mandatorily assessed in all audits. The remaining requirements may or may not be assessed in all audits, according to the technical decision of the audit team, but all of them must be audited within the certification cycle.

Requirements of the standard ISO 21001:2018	Audited	Non conform	
		Minor	Major
4.1 Understanding the organization and its context	✓		
4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties	✓		
4.3 Determining the scope of the management system for educational organizations	✓		
4.4 Management system for educational organizations (EOMS)	✓		
5.1 Leadership and commitment	✓		
5.2 Policy	✓		
5.3 Organizational roles, responsibilities and authorities	✓		
6.1 Actions to address risks and opportunities	✓		
6.2 Educational organization objectives and planning to achieve them	✓		
6.3 Planning of changes			
7.1 Resources			
7.2 Competence			
7.3 Awareness			
7.4 Communication			
7.5 Documented information	✓		
8.1 Operational planning and control	✓		
8.2 Requirements for the educational products and services			
8.3 Design and development of the educational products and services			
8.4 Control of externally provided processes, products and services			
8.5 Delivery of the educational products and services			
8.6 Release of the educational products and services			
8.7 Control of the educational nonconforming outputs			
9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation	✓		
9.2 Internal audit	✓		1
9.3 Management review	✓		
10.1 Nonconformity and corrective action	✓		
10.2 Continual improvement	✓		
10.3 Opportunities for improvement	✓		
Annex A Additional requirements for early childhood education	N/A		

Relatório de Auditoria de Certificação



empresa internacional de certificação

Cliente: ISPGAYA – INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO GAYA (CEP – Cooperativa de Ensino Politécnico, CRL)
N.º de Processo: C/0041/2021

Âmbito de Certificação: Ensino Superior

Tipo de Auditoria: 1ª Fase da Concessão

Data: 26 de Fevereiro de 2021

<i>Third-party complaints</i> (included in 7.2.3 Customer communication)	✓		
<i>Verification of the correct use of certification and accreditation logos (ex. promotional materials, web page)</i>	N/A		
Total			1