



Relatório de auditoria de certificação

INSIGNARE - Associação de Ensino e Formação

425183

*BUREAU VERITAS CERTIFICATION PORTUGAL,
UNIPessoal, LDA*

2ª Auditoria Acompanhamento / ISO 9001:2015

INDEX

1 Informação geral

- 1.1 Informação da Organização
- 1.2 Informação do contacto

2 Informação da auditoria

- 2.1 Norma auditada
- 2.2 Âmbito de certificação
- 2.3 Informação do auditor
- 2.4 Âmbito de auditoria
 - Objectivos da Auditoria
 - Plano de Auditoria
 - Critérios de auditoria (conformidade requisitos gerais e legais)

3 Processo de auditoria

- 3.1 Revisão documental
- 3.2 Resumo de auditoria norma

4 Desempenho até à data

5 Sumário Executivo

- 5.1 Conclusões da auditoria
- 5.2 Resumo das constatações
- 5.3 Eficácia do sistema de gestão
- 5.4 Melhores práticas

6 Recomendação do auditor coordenador

7 Lista de sites

8 Informação do certificado

1 Informação geral

1.1 Informação da Organização

Nome da Organização	INSIGNARE - Associação de Ensino e Formação		
Endereço	Ed. Paço do Conde, Rua Dr. Francisco Sá Carneiro		
Cidade	OURÉM		
Código Postal	2490 - 548		
Distrito	-		
País	Portugal		
Telefone	+351249545721	Fax	
Número do Contrato	425183		

1.2 Informação do contacto

Nome do Contacto	Pedro Major		
Email	gaf@insignare.pt	Telefone	+351249545721

2 Informação da auditoria

2.1 Norma auditada

Norma(s) da Auditoria ISO 9001:2015

2.2 Âmbito de certificação

Idioma	Norma	Nome do Local	Sede	Âmbito
Portuguese	ISO 9001:2015	INSIGNARE - Associação de Ensino e Formação	<input type="checkbox"/>	Gestão de processos de educação, formação profissional e cooperação internacional na área do conhecimento. Promoção e desenvolvimento de serviços de inserção profissional.
English	ISO 9001:2015	INSIGNARE - Associação de Ensino e Formação	<input type="checkbox"/>	Management of education and vocational training processes and international cooperation in the field of knowledge. Promotion and development of employment services.
Portuguese	ISO 9001:2015	Escola Profissional de Ourém		Processos de Educação Profissional nas áreas de Gestão, Metalomecânica, Automóvel, Energias e Eletricidade, Manutenção Industrial, Construção Civil, Informática, Design e Apoio à Família.
Portuguese	ISO 9001:2015	Escola Profissional de Hotelaria de Fátima		Processos de Educação Profissional nas áreas de Hotelaria, Turismo e Organização de Eventos

Nr locais 3

Nr Empregados 50

Sede INSIGNARE - Associação de Ensino e Formação

Nas auditorias multi-site, listar todos os sites relevantes e / ou locais remotos em anexo ao relatório.

Tipo de Auditoria	2ª Auditoria Acompanhamento				
Data de Início da Auditoria	11/06/2019	Data Final da Auditoria	12/06/2019	Duração	1,5

2.3 Informação do auditor

Coordenador da Equipa	Iniciais	Membro da Equipa	Iniciais
NICOLE TEIXEIRA PINTO	NTP		

2.4 Âmbito de auditoria

Objectivos da Auditoria

1. Confirmar que o sistema de gestão está conforme face a todos os requisitos da (s) norma (s) de referência;
2. Confirmar que a Organização implementou efectivamente as medidas planeadas;
3. Confirmar que o sistema de gestão tem capacidade para atingir a (s) Política (s) e objectivos da Organização e avaliar a capacidade do sistema de gestão para cumprir com os requisitos legais, estatutários e contratuais;
4. Se aplicável identificar áreas de potencial melhoria do sistema de gestão;
5. Confirmar que o(s) sistema(s) de gestão certificado(s) se encontra(m)conforme(s) face aos requisitos da norma, incluindo, mas não se limitando a:
 - a) auditorias internas e revisão pela gestão;
 - b)revisão das ações empreendidas para tratar não conformidades detectadas na auditoria anterior;
 - c)tratamento de reclamações;
 - d)eficácia do sistema de gestão no que respeito atingir os objetos da Organização;
 - e) evolução das atividades planeadas e melhoria contínua
 - f)continuidade do controlo operacional;
 - g)revisão de quaisquer alterações e
 - h)uso da marca de certificação.

Plano de Auditoria

Data - Duração Actividade	Nome do Local	Processo	Auditor	Comentários
11/06/2019 - 09:00 Reunião de Abertura	INSIGNARE - Associação de Ensino e Formação	-	NTP	
11/06/2019 - 09:15 Visita Instalações	INSIGNARE - Associação de Ensino e Formação	-	NTP	
11/06/2019 - 09:20 Auditoria	INSIGNARE - Associação de Ensino e Formação	Planeamento Estratégico	NTP	
11/06/2019 - 10:30 Auditoria	INSIGNARE - Associação de Ensino e Formação	Gestão RH	NTP	
11/06/2019 - 12:00 Auditoria	INSIGNARE - Associação de Ensino e Formação	Processo relacionado com o Cliente/Utente	NTP	
11/06/2019 - 13:00 Almoço		-	NTP	
11/06/2019 - 14:00 Auditoria	Escola Profissional de Ourém	Educação, Formação e Inserção Profissional	NTP	
11/06/2019 - 16:00 Auditoria	Escola Profissional de Hotelaria de Fátima	Educação, Formação e Inserção Profissional	NTP	
11/06/2019 - 18:00 Reunião de Ponto de Situação	INSIGNARE - Associação de Ensino e Formação	-	NTP	
12/06/2019 - 09:00 Auditoria	INSIGNARE - Associação de Ensino e Formação	Aquisições e Controlo	NTP	

Data - Duração Actividade	Nome do Local	Processo	Auditor	Comentários
12/06/2019 - 10:00 Auditoria	INSIGNARE - Associação de Ensino e Formação	Qualidade	NTP	
12/06/2019 - 11:45 Período de Trabalho da Equipa Auditora para Reunião de Encerramento	INSIGNARE - ASS. ENSINO E FORMAÇÃO	-	NTP	
12/06/2019 - 13:00 Reunião de Encerramento	INSIGNARE - ASS. ENSINO E FORMAÇÃO	-	NTP	

Data de elaboração do plano

04/06/2019

Comentários

Serão vistos por amostragem os requisitos legais aplicáveis ao âmbito da certificação

Critérios de auditoria (conformidade requisitos gerais e legais)

3 Processo de auditoria

3.1 Revisão documental

Item de Revisão Documental	Conforme	Comentários
9K-Documentação referindo o âmbito do SGQ e sua adequabilidade	X	
9K-Disponibilidade de documentação/informação que define as partes interessadas e seus requisitos relevantes para o SGQ		
9K-Disponibilidade de documentação/informação quanto ao contexto da Organização, riscos e oportunidades		
9K-Descrição detalhada dos processos identificados para o SGQ e resultados de indicadores de desempenho	X	
9K-Existência e adequabilidade da política da qualidade, objetivos da qualidade e todas as informações sobre o planeamento associado	X	
9K-Auditorias internas abrangendo a totalidade do âmbito e locais		
9K-Identificação de normas e requisitos legais / regulamentares aplicáveis aos produtos ou serviços prestados		
9K-Ata da última revisão pela gestão	X	
9K-Reclamações de clientes		
Comentários da Revisão Documental e Auditoria Inicial		
<p>A Organização enviou atempadamente a documentação requerida para a elaboração do Plano e preparação da auditoria. A informação foi considerada adequada e suficiente.</p> <p>Os documentos enviados foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - INS053 MQ 001-06_02 - manual da qualidade - INS109 - A001_02 - Ata <p>O Resultado da auditoria anterior foi tido em conta para a preparação desta auditoria.</p> <p>O SF17 foi consultado para a elaboração do plano, bem como o alargamento do âmbito.</p>		
Manual da Organização - Data/Nr de Revisão	MQ001/06	Revisão Documental concluída em
		04/06/2019

3.2 Resumo de auditoria norma ISO 9001:2015

Cláusulas	Departamento /Actividade/Processo													Total		
	Planeamento Estratégico	Processo relacionado com o Cliente/Utente	Educação, Formação e Inserção Profissional	Qualidade	Gestão RH	Aquisições e Controlo	Instalações e Equipamentos	Apoio ao aluno e à família	.							
9K-4.1 Compreender a Organização e seu contexto	<input type="checkbox"/>															
9K-4.2 Compreender as necessidades e expectativas partes in.	<input type="checkbox"/>															
9K-4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade..	<input type="checkbox"/>															
9K-4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	<input type="checkbox"/>															
9K-5.1 Liderança e compromisso	<input type="checkbox"/>															
9K-5.1.1 Generalidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														
9K-5.1.2 Foco no cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														
9K-5.2 Política	<input type="checkbox"/>															
9K-5.2.1 Estabelecer a política da qualidade	<input type="checkbox"/>															
9K-5.2.2 Comunicação da política da qualidade	<input type="checkbox"/>															
9K-5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacion.	<input type="checkbox"/>															
9K-6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades	<input type="checkbox"/>															
9K-6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	<input type="checkbox"/>															
9K-6.3 Planeamento das alterações	<input type="checkbox"/>															
9K-7.1 Recursos					<input type="checkbox"/>											
9K-7.1.1 Generalidades					<input type="checkbox"/>											
9K-7.1.2 Pessoas					<input type="checkbox"/>											
9K-7.1.3 Infraestrutura					<input type="checkbox"/>											
9K-7.1.4 Ambiente para a operacionalização dos processos					<input type="checkbox"/>											
9K-7.1.5 Recursos de monitorização e medição					<input type="checkbox"/>											
9K-7.1.6 Conhecimento organizacional					<input type="checkbox"/>											
9K-7.2 Competências					<input type="checkbox"/>											
9K-7.3 Consciencialização					<input type="checkbox"/>											
9K-7.4 Comunicação					<input type="checkbox"/>											
9K-7.5 Informação documentada					<input type="checkbox"/>											
9K-7.5.1 Generalidades					<input type="checkbox"/>											
9K-7.5.2 Criação e atualização					<input type="checkbox"/>											
9K-7.5.3 Controlo da informação documentada					<input type="checkbox"/>											
9K-7.5.3.2 ()					<input type="checkbox"/>											
9K-7.5.3.1 ()					<input type="checkbox"/>											
9K-8.1 Planeamento e controlo operacional			<input type="checkbox"/>													
9K-8.2 Requisitos para produtos e serviços			<input type="checkbox"/>													
9K-8.2.1 Comunicação com o cliente			<input type="checkbox"/>													
9K-8.2.2 Determinação dos requisitos para produtos e serviço...			<input type="checkbox"/>													
9K-8.2.3 Revisão dos requisitos para produtos e serviços			<input type="checkbox"/>													
9K-8.2.3.1 ()			<input type="checkbox"/>													

	Departamento /Actividade/Processo													Total
	Planeamento Estratégico	Processo relacionado com o Cliente/Utente	Educação, Formação e Inserção Profissional	Qualidade	Gestão RH	Aquisições e Controlo	Instalações e Equipamentos	Apoio ao aluno e à família	.					
9K-8.2.3.2 ()			<input type="checkbox"/>											
9K-8.2.4 Alterações aos requisitos para produtos e serviços			<input type="checkbox"/>											
9K-8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços			<input type="checkbox"/>											
9K-8.3.1 Generalidades			<input type="checkbox"/>											
9K-8.3.2 Planeamento do design e das alterações			<input type="checkbox"/>											
9K-8.3.3 Entradas para design e alterações			<input type="checkbox"/>											
9K-8.3.4 Controlos do design e do desenvolvimento			<input type="checkbox"/>											
9K-8.3.5 Saídas do design e desenvolvimento			<input type="checkbox"/>											
9K-8.3.6 Alterações do design e desenvolvimento			<input type="checkbox"/>											
9K-8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornec...						<input type="checkbox"/>								
9K-8.4.1 Generalidades						<input type="checkbox"/>								
9K-8.4.2 Tipo e extensão do controlo						<input type="checkbox"/>								
9K-8.4.3 Informação para fornecedores externos						<input type="checkbox"/>								
9K-8.5 Produção e prestação do serviço			<input type="checkbox"/>											
9K-8.5.1 Controlo da produção e da prestação do serviço			<input type="checkbox"/>											
9K-8.5.2 Identificação e rastreabilidade			<input type="checkbox"/>											
9K-8.5.3 Propriedade dos clientes ou dos fornecedores extern...			<input type="checkbox"/>											
9K-8.5.4 Preservação			<input type="checkbox"/>											
9K-8.5.5 Atividades posteriores à entrega			<input type="checkbox"/>											
9K-8.5.6 Controlo das alterações			<input type="checkbox"/>											
9K-8.6 Libertação dos produtos e serviços			<input type="checkbox"/>											
9K-8.7 Controlo de saídas não conformes			<input type="checkbox"/>											
9K-9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>										
9K-9.1.1 Generalidades		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>										
9K-9.1.2 Satisfação do cliente		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>										
9K-9.1.3 Análise e avaliação		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>										
9K-9.2 Auditoria interna				<input type="checkbox"/>										
9K-9.3 Revisão pela gestão	<input type="checkbox"/>													
9K-9.3.1 Generalidades	<input type="checkbox"/>													
9K-9.3.2 Entradas para a revisão pela gestão	<input type="checkbox"/>													
9K-9.3.3 Saídas da revisão pela gestão	<input type="checkbox"/>													
9K-10.1 Generalidades				<input type="checkbox"/>										
9K-10.2 Não conformidade e ação corretiva				<input type="checkbox"/>										
9K-10.3 Melhoria contínua				<input type="checkbox"/>										
9K-Controlo uso da marca de certificação				<input type="checkbox"/>										
9K-Controlo Contrato/Dados				<input type="checkbox"/>										
Total														

Exclusões	Motivo da exclusão
	Sem exclusões

4 Desempenho até à data

Seguimento auditoria anterior SA1:

Não se verificaram NC's na auditoria anterior

Número do Relatório	Constatação (Não Conformidade)	Processo	Referencial	Cláusula	Classificação	Data de Emissão	Data de Encerramento	Verificação das Acções Correctivas

5 Sumário Executivo

5.1 Conclusões da auditoria

A auditoria baseia-se num processo de amostragem das informações disponíveis tendo como metodologia a observação, entrevistas, análise de atividades e revisão documental (registos e documentos).

A Auditoria de Acompanhamento SA2 foi realizada nos dias 11 e 12 de junho do corrente ano na Sede da Associação em Ourém, distrito de Santarém.

A Associação nesta auditoria acrescentou a Escola Profissional de Ourém e Escola Profissional de Hotelaria de Fátima. Este acréscimo foi considerado para ajustar o tempo de auditoria a 1,5 dias.

O Plano de auditoria enviado não sofreu alterações, tendo sido cumprido na íntegra. O tempo alocado foi considerado adequado e suficiente.

Foram auditados todos os processos conforme planeados no SF17. O resultado da auditoria anterior foi tido em conta para validar o SF17. Os 2 locais acrescentados neste acompanhamento foram introduzidos no plano e auditados todos os processos aí desenvolvidos. A amostra auditada foi considerada adequada ao resultado desta auditoria, tendo em conta esta alteração à certificação existente.

Na Ficha de Cliente SF01 não consta a designação dos locais incluídos na certificação: Escola Profissional de Ourém e Escola Profissional de Hotelaria de Fátima

Quanto ao SF15 o mesmo também não designa os locais apenas refere Escola Profissional

Segundo FO o tempo alocado para os novos locais é de 0,25 dia, no entanto no SF15 a informação não está correta, sendo alocado 1 dia para a Escola Profissional de Hotelaria de Fátima, 0,25 para a sede e 0,25 para a Escola Profissional de Ourém.

Há que salientar que o Plano foi elaborado tendo em conta os tempos definidos na FO.

A legislação, normas e diretrizes referente ao âmbito são conhecidas e aplicadas conforme amostra auditada. Os documentos legais e regulamentares e normas são controladas pela Associação.

Verificam-se alterações ao SGQ na medida que foram acrescentadas ao âmbito da certificação as duas Escolas Profissionais geridas pela INSIGNARE. Este acréscimo foi efetuado não afetando a integridade do SGQ.

5.2 Resumo das constatações

	Maior	Menor
Número de Não Conformidades Identificadas	0	0

5.3 Eficácia do sistema de gestão

1. Sistema de Gestão

O sistema de gestão está definido e implementado a todos os níveis da Associação.

Foi verificada a adequabilidade do contexto Organizacional e da análise de risco e a sua coerência com as evidências de auditoria.

Os objetivos estão definidos, são mensuráveis e convergentes com a Política. Para os desvios verificados são definidas ações e respectivo seguimento das mesmas.

Política da Qualidade adequada, comunicada internamente, disponibilizada e entendida através da Associação, incluída no Manual e no site.

2. Melhoria Continua

A melhoria continua assenta na utilização do ciclo PDCA. A Revisão do SGQ demonstra ações de melhoria nos vários processos, juntamente com a análise de objetivos definidos.

3. Processos de Sistema de Gestão

A Associação identificou os seus processos conforme referido no Manual do Sistema de Qualidade, a interação entre os mesmos se encontra definida também no referido documento.

O Sistema de Gestão da Qualidade aplica todos os requisitos da norma de referência. A EA confirma a aplicabilidade de todos os requisitos.

Os processos demonstram aptidão em atingir os resultados planeados e existe coerência com análise de risco efetuada.

4. Gestão e Monitorização do sistema

O sistema de auditorias internas implementado garante um grau de confiança e profundidade adequados as atividades e processos da Associação.

A Revisão pela Gestão cumpre com os requisitos normativos e é abrangente relativamente ao âmbito, assegurando uma análise do desempenho do sistema, e tomada de decisões.

5. Tratamento de Reclamações

A metodologia para o tratamento de reclamações está documentada, sendo a mesma adequada e suficiente face a à complexidade dos processos. Esta análise foi feita apenas a partir da metodologia definida uma vez que não se verificaram reclamações no último ano.

5.4 Melhores práticas

Podemos destacar:

- Modelo de Avaliação
- Análise de Avaliação Trimestral
- Empenho da Direção
- Infraestruturas

6 Recomendação do auditor coordenador

Norma	Acreditação	Cópias Cert.	Idioma
ISO 9001:2015	IPAC	2	Portuguese

Norma	ISO 9001:2015
Recomendação	Manter a Certificação
Motivo para emissão ou alteração de certificado	Alargamento do âmbito
Comentários sobre a alteração do âmbito	Âmbitos dos locais detalhados. Os locais foram introduzidos nesta auditoria, mas previamente analisados e validados entre cliente e BVC
É necessário seguimento	N
Data de Início do Seguimento	
Duração (Dias)	

7 Lista de sites

Sede

Nome do Local	INSIGNARE - Associação de Ensino e Formação
Endereço	Ed. Paço do Conde, Rua Dr. Francisco Sá Carneiro
Cidade	OURÉM
Concelho	-
País	Portugal
Código Postal	2490 - 548

Outros Locais

Nome do Local	Escola Profissional de Hotelaria de Fátima
Endereço	Av. Beato Nuno, 208
Cidade	FÁTIMA
Concelho	-
País	Portugal
Código Postal	2495-401

Nome do Local	Escola Profissional de Ourém
Endereço	Rua Santa Teresa de Ourém, 13
Cidade	OURÉM
Concelho	-
País	Portugal
Código Postal	2490-242

8 Informação do certificado

8.1 ISO 9001:2015 - IPAC - Portuguese

Informação do certificado

Nome do Local	INSIGNARE - Associação de Ensino e Formação
Endereço	Ed. Paço do Conde, Rua Dr. Francisco Sá Carneiro
Cidade	OURÉM
Código Postal	2490 - 548
Concelho	-
País	Portugal
Âmbito	Gestão de processos de educação, formação profissional e cooperação internacional na área do conhecimento. Promoção e desenvolvimento de serviços de inserção profissional.
Número de Certificados	2

Anexo ao Certificado

Nome do Local	Morada e âmbito do local
Escola Profissional de Ourém	Rua Santa Teresa de Ourém, 13, 2490-242 OURÉM, Portugal
	Processos de Educação Profissional nas áreas de Gestão, Metalomecânica, Automóvel, Energias e Eletricidade, Manutenção Industrial, Construção Civil, Informática, Design e Apoio à Família.
Escola Profissional de Hotelaria de Fátima	Av. Beato Nuno, 208, 2495-401 FÁTIMA, Portugal
	Processos de Educação Profissional nas áreas de Hotelaria, Turismo e Organização de Eventos