

DIAGNÓSTICO DA CERCIPENICHE PARA A QUALIDADE

Norma de referência	Audidores	Âmbito
ISO 9001:2008	José António Carvalho de Sousa	Formação Profissional e Emprego
	Cátia Leila Almeida Santana	

Objetivo	Data do diagnóstico
Avaliar a situação atual da Cercipeniche frente às exigências da norma de referência adotada	08 de Outubro de 2012

Requisito ISO 9001:2008	Pergunta	Sim	Não	Observações
Sistema de gestão da qualidade				
4.1	A gestão aplica a abordagem de processos?	X		A gestão aplica a abordagem com base em processos apenas para os de realização do produto (formação) - processos chaves. No entanto, existem lacunas ao nível da medição dos processos.
	A organização determinou os processos necessários para o sistema da gestão da qualidade ?	X		
	A organização determinou a sequência e interação entre os processos?	X		
	A organização determinou critérios e métodos necessários para assegurar que tanto a operação como o controlo destes processos são eficazes?	X		
	A organização assegura a disponibilidade de recursos e de informação necessários para suportar a operação e a monitorização destes processos?	X		
	A organização monitoriza, mede e analisa estes processos?		X	
	A organização implementa ações necessárias para atingir os resultados planeados e a melhoria continua destes processos?	X		
	A organização subcontrata processos que afetem a conformidade do produto?	X		
	A organização assegura o controlo eficaz dos processos subcontratados?	X		
Manual da qualidade				
4.2 4.2.2	A organização estabeleceu um manual da qualidade?	X		Ainda não existem os procedimentos obrigatórios
	O campo de aplicação do sistema da gestão da qualidade, inclui detalhes e justificações para quaisquer exclusões?		X	
	No manual da qualidade encontram-se os procedimentos documentados, estabelecidos para o sistema ou faz referências aos mesmos?		X	
	No manual da qualidade encontram-se descritas as interações entre os processos do sistema	X		

DIAGNÓSTICO DA CERCIPENICHE PARA A QUALIDADE

Requisito ISO 9001:2008	Pergunta	Sim	Não	Observações
Controlo dos documentos				
4.2 4.2.3	Existe um procedimento documentado para definir os controlos necessários da documentação?		X	Ainda não existe o procedimento obrigatório apesar de existirem práticas de controlo de documentos em vigor
	• Para aprovar documentos		X	
	• Para rever e atualizar documentos		X	
	• Para assegurar a identificação de atualizações de documentos		X	
	• Para assegurar que as versões relevantes dos documentos aplicáveis estão disponíveis nos locais de utilização		X	
	• Para assegurar que os documentos se mantêm legíveis e prontamente identificáveis		X	
	• Para assegurar que os documentos de origem externa determinados pela organização como necessários para o planeamento e operação do sistema de gestão da qualidade são identificados e a sua distribuição controlada;		X	
• Para prevenir a utilização indevida de documentos obsoletos e para os identificar de forma apropriada se forem retidos para qualquer propósito		X		
Controlo dos registos				
4.2 4.2.4	Existe um procedimento documentado para definir os controlos necessários dos registos?		X	Ainda não existe o procedimento obrigatório apesar de existirem práticas de controlo de documentos em vigor
	• Para identificação, armazenagem, proteção, recuperação, retenção e destino dos registos		X	
	Os registos encontram-se legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis?		X	
Responsabilidade da gestão				
5.1	Existem evidências do comprometimento e envolvimento da gestão de topo, no desenvolvimento e implementação do sistema de gestão da qualidade e na melhoria contínua da sua eficácia?	X		Apesar de existirem lacunas ao nível da conformidade formal para com a norma ISSO 9001, a Direção está comprometida com a política da qualidade com o sistema a implementar, focando a organização na satisfação dos diversos stakeholders.

DIAGNÓSTICO DA CERCIPENICHE PARA A QUALIDADE

Requisito ISO 9001:2008	Pergunta	Sim	Não	Observações
Responsabilidade da gestão				
5.1	<ul style="list-style-type: none"> Ao comunicar à organização a importância de se ir ao encontro dos requisitos do cliente, bem como dos estatutários e regulamentares 	X		
	<ul style="list-style-type: none"> Ao estabelecer a política da qualidade 	X		
	<ul style="list-style-type: none"> Ao assegurar que os objetivos da qualidade são estabelecidos 	X		
	<ul style="list-style-type: none"> Ao conduzir as revisões pela gestão 	X		
	<ul style="list-style-type: none"> Ao assegurar a disponibilidade dos recursos 	X		
Focalização no cliente				
5.2	A organização identifica, de forma contínua, as necessidades e as expectativas dos clientes?	X		
Política da qualidade				
5.3	A política da qualidade é formulada de modo a assegurar que as necessidades e expectativas dos clientes e de outras partes interessadas são entendidas?	X		A declaração poderá ser mais sintética e enquadrar a formulação de objetivos da qualidade mensuráveis
	A política da qualidade conduz a melhorias visíveis e esperadas?	X		
	A política da qualidade é comunicada e entendida dentro da organização?	X		
	A política da qualidade é revista para se manter apropriada?	X		
Planeamento				
5.4	Os objetivos traduzem a política da qualidade em metas mensuráveis?		X	Não foram evidenciados objetivos da qualidade mensuráveis enquadrados com a política da qualidade
	Os objetivos são desdobrados para cada nível profissional para assegurar a contribuição individual ao seu alcance?		X	
Responsabilidade, autoridade e comunicação				
5.5 5.5.1	A gestão de topo assegura que as responsabilidades e as autoridades são definidas e comunicadas dentro da organização?		X	Está a ser elaborado um Manual de Funções
5.5 5.5.2	A gestão de topo designou um membro da gestão da organização?		X	
5.5 5.5.3	A gestão de topo estabeleceu processos de comunicação apropriados dentro da organização?	X		
Revisão pela gestão				
5.6	A gestão de topo revê o sistema em intervalos planeados?		X	Prática formalmente inexistente face à fase de não existência de sistema da qualidade com base na ISO 9001

DIAGNÓSTICO DA CERCIPENICHE PARA A QUALIDADE

Requisito ISO 9001:2008	Pergunta	Sim	Não	Observações
Revisão pela gestão				
5.6	A revisão inclui a avaliação de oportunidades de melhoria e as necessidades de alterações ao sistema?		X	
	Existem registos das revisões pela gestão?		X	
Gestão de recursos				
6.1	A organização determina e proporciona os recursos necessários, para implementar e manter o sistema de gestão da qualidade?	X		
	A organização determina e proporciona os recursos necessários, para aumentar a satisfação dos clientes?	X		
6.2	A gestão de topo promove o envolvimento e o apoio de pessoas para a melhoria da eficácia e eficiência da organização?	X		
	A gestão de topo assegura que a competência das pessoas da organização é adequada às necessidades atuais e futuras?		X	A Direção promove ações de sensibilização e formações, no entanto, não avalia a sua eficácia .
6.3	A gestão de topo assegura que a infraestrutura é apropriada para atingir os objetivos da organização?	X		
	A gestão de topo considera questões ambientais associadas com a infraestrutura?	X		
6.4	A gestão de topo assegura que o ambiente de trabalho promove motivação, satisfação, desenvolvimento e desempenho das pessoas da organização?	X		
Realização do produto				
7.1	A gestão de topo aplica a abordagem de processo para assegurar a operação eficaz e eficiente dos processos de realização e de apoio e da rede de processos associada?	X		
7.2	A gestão de topo definiu processos relacionados com o cliente para assegurar as suas necessidades e expectativas?	X		
	O produto cumpre com os requisitos estatutários e regulamentares?	X		
	A gestão de topo revê os requisitos relacionados com o produto?	X		

DIAGNÓSTICO DA CERCIPENICHE PARA A QUALIDADE

Requisito ISO 9001:2008	Pergunta	Sim	Não	Observações
Realização do produto				
7.2	A organização estabelece e implementa formas eficazes de comunicação com os clientes relativas a informação sobre o produto?	X		
Conceção e desenvolvimento				
7.3	A gestão de topo definiu os processos de projeto e desenvolvimento para assegurar que eles atendem as necessidades e expectativas dos clientes?			Sem projetos em curso para avaliar o cumprimento deste requisito
	A organização determinou as etapas de conceção e do desenvolvimento?			
	A organização determinou as responsabilidades e autoridades para a conceção e desenvolvimento?			
	São consideradas, nos processos de projeto e desenvolvimento, atividades como análise, verificação e validação?			
	A organização realiza revisões sistemáticas de conceção e desenvolvimento?			
	A organização faz verificações da conceção e desenvolvimento?			
	A organização faz validações da conceção e desenvolvimento?			
Compras				
7.4	A gestão de topo definiu um processos de compras que assegure que os produtos adquiridos satisfazem as necessidades da organização?	X		
	A organização avalia e seleciona os fornecedores com base nas suas aptidões para fornecer produto de acordo com os requisitos da organização?		X	Apesar de estarem definidos procedimentos ao nível do processo de aprovisionamento, nomeadamente ao nível dos serviços de segurança, não está definida uma metodologia de avaliação e reavaliação de fornecedores com relevância para a qualidade da formação.
	A informação de compra descreve o produto?	X		
	Estão estabelecidas e implementadas atividades de inspeção para assegurar que o produto comprado vai ao encontro dos requisitos de compra especificados?	X		

DIAGNÓSTICO DA CERCIPENICHE PARA A QUALIDADE

Requisito ISO 9001:2008	Pergunta	Sim	Não	Observações
Compras				
7.4	A organização assegura a conformidade dos produtos adquiridos desde a especificação até à sua aceitação?	X		Não está definida uma metodologia de avaliação e reavaliação de fornecedores.
Produção e fornecimento do serviço				
7.5	Existe um controlo da produção e fornecimento do serviço? - Disponibilidade de informação que descreva as características do produto - Disponibilidade de instruções de trabalho - Utilização de equipamento apropriado	X		
	São verificados e avaliados os processos de prestação do serviço?	X		
Medição, análise e melhoria				
8.1	A organização planeia e implementa os processos de monitorização, medição, análise e melhoria?	X		
8.2	A organização avalia a satisfação do cliente e recolhe informação relativa à perceção do cliente?		X	Não foi evidenciado um procedimento documentado sobre auditorias internas.
	A organização mede e monitoriza os processos do sistema de gestão da qualidade?		X	Não foram evidenciados mecanismos de medição e monitorização dos processos capazes de evidenciar o ciclo da melhoria dos processos.
	A organização mede e monitoriza as características do produto?	X		
Controlo do produto não conforme				
8.3	A organização controla as não conformidades em processos e produtos?		X	Não foi evidenciado um procedimento documentado sobre serviço de formação não conforme. Apesar de existir um procedimento de registo de ocorrências no decorrer das acções de formação, estes não garantem a evidência do ciclo geral da resolução das mesmas.
	A organização analisa as não conformidades?		X	
Análise de dados				
8.4	A organização analisa dados para avaliar o seu desempenho e identificar áreas a melhorar?	X		

DIAGNÓSTICO DA CERCIPENICHE PARA A QUALIDADE

Requisito ISO 9001:2008	Pergunta	Sim	Não	Observações
Melhoria				
8.5	A organização empreende ações corretivas para eliminar causas das não conformidades?		X	Não foi evidenciado um procedimento documentado sobre ações corretivas.
	Existe um procedimento documentado para as não conformidades?		X	
	A organização empreende ações preventivas para eliminar causas de potências não conformidades?		X	Não foi evidenciado um procedimento documentado sobre ações preventivas.