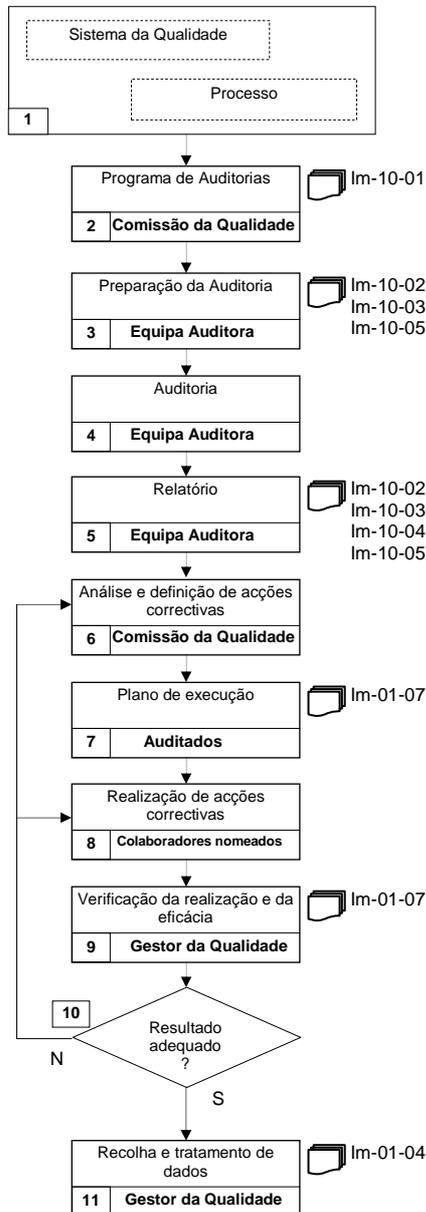




Objectivo: Gestão das Auditorias Internas

Âmbito: Actividade no âmbito do SGQ da ESAC

Fluxograma:



Descrição:

1 – A ESAC realiza dois tipos de auditorias da qualidade a saber:

- **Auditoria ao Sistema de Gestão da Qualidade** que visa determinar a adequação e a eficácia desse Sistema e
- **Auditoria aos Processos** que visa determinar a efectiva implementação, a adequação e a eficácia dos processos existentes na ESAC.

2 - O âmbito das auditorias, as datas de realização e as equipas auditoras são definidos pelo Gestor da Qualidade num plano anual que é analisado e aprovado pela Comissão da Qualidade e posteriormente divulgado na ESAC.

Essas auditorias podem ser realizadas por auditores da própria ESAC (bolsa de auditores internos) ou por auditores externos, tendo no entanto de satisfazer as seguintes condições:

Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade

- Terem participado em acção de formação sobre o modo de realizar auditorias da qualidade com a duração mínima de 21 horas;
- Terem participado em acção de formação sobre os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000 com a duração mínima de 21 horas;
- Terem já realizado autonomamente, pelo menos, 5 auditorias a Sistemas de Gestão da Qualidade.

Auditorias a Processos

- Terem participado em acção de formação sobre o modo de realizar auditorias da qualidade com a duração mínima de 7 horas;
- Terem conhecimento do Sistema de Gestão da Qualidade da ESAC;
- Terem participado, como observadores, em pelo menos uma auditoria da qualidade conduzida por auditor com experiência em auditoria a processos.

A realização de cada tipo de auditoria segue as orientações de Listas de Comprovação aprovadas e controladas pelo Gestor da Qualidade.

3 - A equipa auditora prepara a auditoria analisando a documentação aplicável e definindo o plano de auditoria que comunica aos responsáveis das áreas/serviços ou processos a auditar.

4 e 5 - Da realização das auditorias resulta um relatório com as constatações efectuadas e a indicação das não conformidades detectadas. Esse relatório é entregue ao Gestor da Qualidade (e à Comissão da Qualidade da Qualidade, no caso das auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade). No caso das auditorias aos processos, o relatório da auditoria é entregue ao Gestor da Qualidade e aos responsáveis pelas áreas/serviços auditadas.

6 e 7 - Em face das constatações são definidas pelos responsáveis das áreas/serviços auditados as acções correctivas a realizar, sendo igualmente elaborado, no caso das auditorias ao Sistema, um Plano de Acções que faz a compilação de todas as acções, datas e responsáveis pela realização, e permite o seguimento da sua realização.

8 e 9 - Nas datas adequadas, de acordo com aquele Plano, são efectuadas acções de seguimento que visam verificar a efectiva realização das acções e analisar a sua eficácia face aos objectivos pretendidos.

10 - Se o resultado das acções correctivas não é adequado, identificam-se as correcções a efectuar que podem incidir sobre a própria definição das acções ou sobre a sua implementação em concreto, efectuando-se o seu seguimento até que estejam satisfatoriamente concluídas.

11 - Os dados decorrentes das actividades atrás referidas são recolhidos e tratados de forma a serem posteriormente utilizados, nomeadamente ao nível do Balanço da Qualidade.