

DATA DA AUDITORIA: 24-04-2024

IDENTIFICAÇÃO ORGANIZAÇÃO AUDITADA

DESIGNAÇÃO LEGAL DA ORGANIZAÇÃO	COENCU - Cooperativa de Ensino e Cultura, C.R.L.
MORADA DA SEDE	Av. do Brasil, 56 - 1º, 1700-073 Lisboa
REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO	Ilídia Portela

EQUIPA AUDITORA

NOME	FUNÇÃO	ISO 9001
Fernando Ganhão	Coordenador	ü

RESUMO CONSTATAÇÕES

PROCESSO	TIPO AUDITORIA	NORMA	NCM	NCm	AS	OM
E2020.020	1º Acompanhamento	NP EN ISO 9001:2015	0	0	0	6

CONCLUSÕES

CONFORMIDADE COM OS REQUISITOS

Capacidade do sistema de gestão cumprir critérios de auditoria aplicáveis (requisitos normativos, legais e estatutários e requisitos determinados pela organização nos processos e sistema de gestão)

O sistema de gestão da qualidade da COENCU - Cooperativa de Ensino e Cultura, CRL (Externato Séneca) cumpre genericamente os requisitos associados à norma de referência ISO9001:2015.

Os recursos humanos e infraestruturas consideram-se adequados às atividades desenvolvidas pela organização. O sistema está estruturado com base num conjunto de processos (Gestão da Qualidade, Negócio, Suporte) devidamente monitorizados. A organização efetuou uma análise do seu contexto, identificou riscos e oportunidades e definiu ações para o seu tratamento. As partes interessadas relevantes e seus requisitos foram identificados.

DESEMPENHO DO SISTEMA DE GESTÃO

Capacidade do sistema de gestão atingir os resultados pretendidos (como definidos no âmbito da norma de referência)

O sistema de gestão da qualidade da COENCU revela capacidade em atingir os resultados pretendidos salientando-se a seguinte informação complementar que suporta esta conclusão:

-A análise por amostragem da atividade suportada nos processos de Negócio permitiu constatar a obtenção dos resultados esperados.

-A melhoria contínua segue a metodologia estabelecida no processo "Gestão da Qualidade" e é acompanhada com base na "Lista de ações corretivas e de melhoria"

A equipa auditora salienta os seguintes aspetos positivos e pontos fortes constatados nesta auditoria:

-Envolvimento da Gestão de Topo no desenvolvimento e melhoria do sistema

-Competência e disponibilidade demonstrada pelos colaboradores contactados

-Qualidade de instalações e equipamentos

ISO 9001 - Demonstrar a capacidade de fornecer de modo consistente produto e serviço que cumpre os requisitos do cliente e os legais aplicáveis

A organização revelou ter capacidade para prestar serviços que cumprem os requisitos aplicáveis. A relação com os clientes foi analisada por amostragem ao processo de Negócio e foi confirmado que os serviços de ensino são prestados cumprindo os requisitos do cliente e os requisitos legais aplicáveis.

ISO 9001 - Demonstrar a finalidade de aumentar a satisfação do cliente através da aplicação eficaz do sistema, processos de melhoria e garantia da conformidade dos produtos e serviços

A avaliação de satisfação dos alunos e docentes (2022/2023) é realizada por inquéritos

- Satisfação dos alunos (global): 4,3

- Satisfação dos alunos (presencial): 4,0

- satisfação dos alunos (ensino à distância):4,6

- taxa de alunos que chegam ao externato por recomendação: 77%

- Satisfação do pessoal docente: 4,6

(valores numa escala de 1 a 5)

Foi recebida uma reclamação em 26/7/2023 (livro de reclamações) que foi devidamente tratada

ISO 9001 - Alcance dos objetivos da qualidade

A organização define indicadores e metas para os processos e monitoriza o seu desempenho. O "Mapa de Monitorização de Processos" permite o acompanhamento dos mesmos pela Direção Pedagógica. A taxa de cumprimento dos objetivos definidos para 2022/2023 foi de 83%.

AVALIAÇÃO DO ÂMBITO DE CERTIFICAÇÃO

O âmbito da certificação: "Serviço privado de ensino: 3º Ciclo e Secundário, presencial e à distância" é adequado e abrange a totalidade das atividades presentemente levadas a cabo pela Organização. O referido âmbito está documentado no Manual da Qualidade. A Organização considera não aplicável o requisito 7.1.5 (recursos de monitorização e medição). A equipa auditora considera que esta decisão é coerente com a atividade desenvolvida pela organização.

DIVERGÊNCIAS

Não foram identificadas divergências entre a organização e a equipa auditora.

RECOMENDAÇÃO DA EA

A equipa auditora considera que foram atingidos os objetivos desta auditoria. Não foram identificadas situações de impacto negativo. Decorrente da análise realizada nesta auditoria e com o conteúdo deste relatório, a equipa auditora recomenda que seja mantida a certificação da COENCU - Cooperativa de Ensino e Cultura, CRL (Externato Séneca), no entanto a decisão final será tomada pela Apcer após análise deste relatório.

AGRADECIMENTOS

A equipa auditora agradece a disponibilidade e abertura das pessoas contactadas, o que contribuiu decisivamente para o cumprimento dos objetivos desta auditoria.

CONSTATAÇÕES

Nº	TIPO	NORMA	REQUISITO
1	OM	NP EN ISO 9001:2015	4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos
A Lista de Informação Documentada considera 3 processos de Suporte (Gestão de RH, Gestão de compras, Gestão de Infraestruturas) mas a Rede de Processo apresentada no Manual da Qualidade considera apenas os 2 primeiros.			
2	OM	NP EN ISO 9001:2015	7.1.3 Infraestrutura
Considerar a realização de testes de reposição de back-ups de dados, em especial da área de ensino			
3	OM	NP EN ISO 9001:2015	7.1.3 Infraestrutura
Considerar a elaboração de lista de equipamentos de ar condicionado e de extintores de modo a possibilitar um melhor controlo das intervenções efetuada pelos prestadores de serviços de manutenção (On Light e Extinto)			
4	OM	NP EN ISO 9001:2015	7.2 Competências
A admissão de Docentes é efetuada por análise curricular e entrevista recomendando-se que sejam conservados registos/notas dos resultados destas análises e entrevistas.			
5	OM	NP EN ISO 9001:2015	9.3.1 Revisão pela gestão. Generalidades
A Revisão pela gestão realizada em 22/2/2024 apresenta e analisa os resultados da satisfação dos clientes recomendando-se que em análises futuras sejam detalhadas causas e eventuais ações relativas a tendências desfavoráveis. Por exemplo nível de satisfação dos alunos (global e ensino presencial) de 2022/2023.			
6	OM	NP EN ISO 9001:2015	10.2 Não conformidade e ação corretiva
A Lista de Ações Corretivas e de Melhoria pode ser melhorada explicitando as causas dos problemas na coluna específica em vez de as incluir na descrição das ações.			

As OM não necessitam de resposta pela organização.

Este relatório apresenta os resultados da auditoria, sendo verbalmente apresentadas à organização, em reunião final, as conclusões sobre o desempenho e as constatações, para clarificação e esclarecimento.

A auditoria foi realizada por amostragem a atividades, processos, produtos e serviços, documentos e entrevistas de colaboradores, estando os seus resultados sujeitos a incerteza. Compete à organização determinar a necessidade de aprofundar esta avaliação, de modo a identificar e tratar outras situações associadas às constatações apresentadas.

O presente relatório foi apresentado na reunião de encerramento da auditoria e é disponibilizado à Organização e à APCER por correio eletrónico.

O relatório é propriedade da APCER que o verifica, podendo alterá-lo com conhecimento da organização.

CONFIDENCIALIDADE

A APCER assegura a confidencialidade de toda a informação a que tem acesso durante o processo de certificação, a todos os níveis da sua estrutura, incluindo comissões, organismos ou colaboradores externos que atuem em seu nome. A APCER reserva-se do direito de disponibilizar informação confidencial aos representantes de organismos de acreditação e das autoridades competentes regulamentadoras da verificação. Quando a APCER estiver obrigada por lei a divulgar informação a uma terceira parte, a organização cliente ou a pessoa serão notificadas antecipadamente da informação a fornecer, salvo se o contrário for regulado por lei.

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR SOBRE O SISTEMA DE GESTÃO

Alterações na organização e seu sistema de gestão

Foram transmitidas à equipa auditora as seguintes alterações:

- Contratação de 5 Professores
- Contratação de uma Psicopedagoga
- Mudança de empresa de prestação de serviços de informática

A equipa auditora teve em atenção estas alterações durante a auditoria e considera que o sistema mantém sua integridade e conformidade.

Auditoria interna e revisão pela gestão

Foi realizada uma auditoria interna que abrangeu a totalidade do Sistema de Gestão da Qualidade em 23/3/2024. Foram identificadas 2 oportunidade de melhoria que foram registadas na lista de ações corretivas e de melhoria e cujas ações de melhoria estão concluídas.

A revisão do Sistema de Gestão da Qualidade foi realizada em 22/2/2024 e está formalizada em ata de reunião, que evidencia a avaliação dos diversos elementos de entrada e a definição das saídas em conformidade com a norma de referência.

A equipa auditora considera que os processos de auditoria interna e de revisão pela gestão são adequados ao acompanhamento e melhoria do sistema implementado.

Comunicação relevante com partes interessadas incluindo reclamações

A organização evidenciou possuir mecanismos e métodos adequados para a comunicação e interação com as partes interessadas. Durante esta auditoria foi evidenciada a comunicação com as partes interessadas em matérias de natureza contratual, operacional, legal, de avaliação e de tratamento de reclamações. A equipa auditora considera que as práticas seguidas estão em conformidade com a norma de referência.

Controlo sobre a utilização de marcas e documentos de certificação

Durante esta auditoria não foram detetadas situações de uso indevido do símbolo "empresa certificada" e do seu estatuto de organização certificada, considerando-se que a organização efetua um adequado controlo deste mesmo uso.

Verificação da eficácia das ações relativas ao relatório anterior

Em 18/4/2023 foi realizada uma auditoria de Renovação que identificou 7 OM. A organização lançou as ações que considerou adequadas.

INFORMAÇÃO SOBRE A AUDITORIA

		ISO 9001
CRITERIOS DE AUDITORIA	Documentação do sistema de gestão	ü
	Requisitos legais e estatutários e outros requisitos aplicáveis	ü
OBJETIVOS DE AUDITORIA	Determinar a capacidade do sistema de gestão assegurar o cumprimento dos requisitos estatutários, regulamentares e contratuais aplicáveis e dos resultados esperados	ü
	Determinar a conformidade do sistema de gestão da organização, ou de parte, com os critérios de auditoria	ü
	Determinar a eficácia do sistema de gestão em assegurar que é razoavelmente expectável para a organização alcançar os objetivos especificados	ü
	Identificar, quando aplicável, áreas potenciais de melhoria do sistema de gestão.	ü
OS OBJETIVOS FORAM CUMPRIDOS?	Sim	
CUMPRIMENTO DO PLANO DE AUDITORIA?	Sim	
A DURAÇÃO DA AUDITORIA FOI CUMPRIDA?	Sim	

Âmbito da auditoria - Processo N° E2020.020

N.º de locais / Entidades auditadas

FIXOS	Um	TEMPORÁRIOS		OFFSITE	

Processos, atividades, unidades, produtos

Foram auditados todos os Processos do Sistema de Gestão da Qualidade, nomeadamente:

- Gestão da Qualidade
- Processos de Negócio
- Gestão de Recursos Humanos
- Gestão de Compras e Fornecedores Externos.
- Gestão de Infraestruturas

A auditoria decorreu nas instalações da COENCU localizadas na Av. do Brasil, 56 - 1º, 1700-073 Lisboa

Turnos auditados

A Organização trabalha a 1 turno nas atividades administrativas e de ensino presencial. As sessões síncronas do ensino a distância são realizadas em horário pós-laboral.