

RELATÓRIO DE AUDITORIA

IDENTIFICAÇÃO

Data da auditoria 21-09-2015

Organização	MUNICÍPIO DE VALE DE CAMBRA
Morada Sede	Av. Camilo Tavares de Matos
Representante da Organização	Dr. Sérgio de Almeida
Referencial	NP EN ISO 9001:2008
Número do Processo/Auditoria	E2005.132/11
Tipo de Auditoria	1º Acompanhamento
Âmbito da Certificação	Prestação de serviços ao cliente e outras partes interessadas no âmbito de toda a atividade realizada pelo Município de Vale de Cambra
Número de Colaboradores	196

LOCAIS ABRANGIDOS PELA CERTIFICAÇÃO

SITE

MORADA

Sede

Av. Camilo Tavares de Matos
3730-901 Vale de Cambra

EQUIPA AUDITORA

NOME

COMPETÊNCIA NA EA

DURAÇÃO

Lúisa Femandes

C

1

Sérgio Teixeira Ramos

T

1

Duração 2 dias.

TOTAL DE CONSTATAÇÕES

PROCESSO

NCM

NC

AS

OM

E2005.132

0

4

0

13

SUMÁRIO EXECUTIVO

A organização possui implementado um sistema de gestão da qualidade que cumpre genericamente com os requisitos definidos pela Gerência e pelo referencial normativo.

Os indicadores definidos são genericamente adequados para refletir o seu grau de desempenho/melhoria, apesar de poderem ser simplificados. Os períodos de monitorização são trimestrais ou anuais.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Foram constatadas lacunas no que se refere a:

- Infraestruturas;
- Realização de obras Municipais;
- Segurança de dados armazenados informaticamente.

EA salienta como pontos fortes:

- A motivação e empenho demonstrado pelos colaboradores auditados;
- O Domínio da atividade;
- Implementação do Balanced Score Card.

Conclui-se nesta auditoria que a organização demonstra ter promovido melhoria continua do seu sistema e a implementação das ações propostas pela APCER. Salienta-se no entanto que a organização deve avaliar as melhorias sugeridas neste relatório.

CRITÉRIOS DA AUDITORIA

E2005.132/11

	ISO 9001
Norma de referência	<input type="checkbox"/>
Processos e documentação do sistema de gestão da organização	<input type="checkbox"/>
Requisitos legais e estatutários e outros requisitos aplicáveis	<input type="checkbox"/>

OBJECTIVOS DA AUDITORIA

	ISO 9001
Avaliar a adequabilidade do âmbito de certificação face a possíveis alterações	<input type="checkbox"/>
Avaliar o uso adequado de marcas ou qualquer outra referência à certificação	<input type="checkbox"/>
Avaliar se o desempenho do sistema de gestão da organização assegurar a melhoria contínua e o cumprimento continuado dos requisitos da norma de referência, incluindo o planeamento e execução das auditorias internas e revisão pela gestão mantendo-se operacional, conforme e relevante face à política e objetivos da organização	<input type="checkbox"/>
Verificar a implementação eficaz das ações corretivas propostas em resposta a não conformidades eventualmente identificadas na auditoria anterior e/ou reclamações	<input type="checkbox"/>

ATIVIDADES DA AUDITORIA

O Plano de Auditoria previamente enviado foi aprovado na reunião de abertura, tendo sido cumprido na sua totalidade com pequenos ajustes tendo em conta o funcionamento da empresa. A reunião de encerramento permitiu debater de forma construtiva os requisitos normativos.

A auditoria realizada foi de Acompanhamento, tendo os objectivos sido alcançados de acordo com o plano de Auditoria.

ATIVIDADES DA AUDITORIA

Foram auditados os seguintes processos determinados pela organização como necessários ao sistema de Gestão da Qualidade.

- Gestão de planeamento estratégico e operacional, revisão do sistema de gestão da qualidade e conceção de serviços.
- Obras Municipais e manutenção
- Gestão de Recursos humanos
- Cultura, desporto e Turismo
- Sistemas de Informação
- Aprovisionamento
- Gestão de Infraestruturas
- Planeamento e gestão urbanística
- Ação social e educação
- Serviços urbanos e ambiente
- Serviço de atendimento ao munícipe.
- Auditorias, resolução de problemas e melhoria contínua.

Foram auditadas as instalações da sede do município, armazém e piscinas municipais.

RESUMO

ANÁLISE DE ALTERAÇÕES

Não foram constatadas alterações na organização.

ÂMBITO

O âmbito foi validado, não tendo sofrido alterações.

AÇÕES IMPLEMENTADAS

A organização desenvolveu um conjunto de ações decorrentes da realização quotidiana do serviço com o intuito de melhorar continuamente o seu sistema de gestão de qualidade.

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A organização efetua o tratamento de reclamações e solicitações dos clientes e munícipes.

AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

A organização tem mecanismos para identificação e divulgação dos requisitos legais, estatutários e regulamentares pertinentes para a atividade que desempenha.

AUDITORIA INTERNA

RESUMO

A equipa auditora constatou a utilização, por parte da organização, da ferramenta de melhoria continua auditoria Interna, tendo sido realizadas duas auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade a 11.5.2015 (processos) e 15.7.2015 (sistema de gestão da qualidade).

REVISÃO PELA GESTÃO

A EA constatou a realização de uma revisão pela gestão ao sistema de gestão implementado a 17.9.2015.

MELHORIA CONTINUA

A organização efetua a avaliação da satisfação dos clientes, bem como promove a melhoria do seu sistema de gestão da qualidade.

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

Foi constatado que o sistema de gestão da qualidade é avaliado quanto à manutenção da sua eficácia, em intervalos planeados de forma a potenciar a melhoria continua, utilizando para o efeito um conjunto de indicadores de desempenho.

UTILIZAÇÃO DE MARCAS

Não foram detetados incumprimentos ou utilização indevida no que respeita à marca de certificação.

EXCLUSÕES PERMITIDAS

Não foram validadas exclusões à norma de referência.

AMOSTRAGEM

A EA enfatiza que a auditoria decorreu de acordo com um processo de amostragem (de atividades, documentos e colaboradores entrevistados), cabendo à entidade auditada, a identificação e desencadeamento de ações corretivas de situações associadas ou análogas.

AGRADECIMENTOS

A APCER e a Equipa Auditora agradecem a colaboração manifestada por todos os colaboradores contactados, pois possibilitou que a auditoria realizada decorresse de forma aberta.

E2005.132/11

CONSTATAÇÕES

CONSTATAÇÕES POR TIPO E NÚMERO DE PROCESSO

TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
NC	E2005.132	4.2 REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO
Nr. 1	Foi constatada a aplicação da norma em todos os seus requisitos no decorrer da auditoria, pelo que não foi validada a exclusão do requisito 7.5.2 presente no Manual da Qualidade de 3.8.2015, Capítulo IV, Secção 1, Edição B, Revisão 01. (Exemplo: Ação Social, Atendimento, Obras de administração direta)	
	PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS <input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva <input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva	
NC	E2005.132	6.2 RECURSOS HUMANOS
Nr. 2	Não foi evidenciado plano de formação para o ano de 2015.	
	PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS <input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva <input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva	
NC	E2005.132	6.3 INFRAESTRUTURA
Nr. 3	Foi constatado o acesso à zona de caldeiras e produtos químicos nas piscinas municipais, sem qualquer colaborador a controlar este acesso.	
	PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS <input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva <input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva	

E2005.132/11

Nr. 4	TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
	NC	E2005.132	7.5 PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DO SERVIÇO
	Não foi evidenciado o PSS aprovado de todas as obras do Município. (Exemplo: Obra 1/2014 – Reconstrução do muro de Baralhas)		
	PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS <input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva <input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva		
Nr. 5	TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
	OM	E2005.132	4.2 REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO
	O município de Vale de Cambra pode avaliar a necessidade de melhorar a organização dos dossiers de obra das obras municipais e manutenção.		
	PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS <input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva <input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva		
Nr. 6	TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
	OM	E2005.132	4.2 REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO
	O município de Vale de Cambra pode avaliar a necessidade de, no serviço de metrologia, melhorar o controlo da tabela de taxas.		
	PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS <input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva <input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva		
Nr. 7	TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
	OM	E2005.132	4.2 REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO
	O município de Vale de Cambra pode avaliar a necessidade de melhorar a salvaguarda da sua informação em suporte informático.		
	PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS <input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva <input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva		

E2005.132/11

E2005.132/11

Nr. 8	TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
	OM	E2005.132	5.6 REVISÃO PELA GESTÃO
	O município de Vale de Cambra pode avaliar a necessidade de melhorar a análise dos dados presentes na revisão pela gestão, nomeadamente, auditorias internas e não conformidades.		
	PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS <input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva <input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva		
Nr. 9	TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
	OM	E2005.132	6.2 RECURSOS HUMANOS
	O município de Vale de Cambra pode avaliar a necessidade de repensar a metodologia de levantamento de necessidades de formação.		
	PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS <input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva <input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva		
Nr. 10	TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
	OM	E2005.132	7.4 COMPRAS
	O município de Vale de Cambra pode avaliar a necessidade de simplificar a sua metodologia de avaliação de fornecedores e o que significa desqualificação dos mesmos.		
	PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS <input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva <input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva		
Nr. 11	TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
	OM	E2005.132	7.4 COMPRAS
	O município de Vale de Cambra pode avaliar a necessidade incluir em todas as requisições uma nota que informe os fornecedores da obrigatoriedade de cumprimento de todos os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis ao produto ou serviço em questão.		
	PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS <input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva <input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva		

E2005.132/11

Nr. 12	TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
	OM	E2005.132	7.5 PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DO SERVIÇO
	O município de Vale de Cambra pode avaliar a necessidade de melhorar a zona de produtos não conformes no armazém.		
	PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS <input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva <input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva		
Nr. 13	TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
	OM	E2005.132	7.5 PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DO SERVIÇO
	O município de Vale de Cambra pode avaliar a necessidade proceder à validação física de existências em armazém no momento de chegada de novos produtos da referência em questão.		
	PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS <input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva <input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva		
Nr. 14	TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
	OM	E2005.132	7.5 PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DO SERVIÇO
	O município de Vale de Cambra pode avaliar a necessidade de obrigar a um registo de justificação das alterações da quantidade de material presente nas ordens de serviço, por parte dos colaboradores que executam a obra.		
	PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS <input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva <input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva		
Nr. 15	TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
	OM	E2005.132	7.5 PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DO SERVIÇO
	O município de Vale de Cambra pode avaliar a necessidade de dar entrada e de efetuar o registo dos materiais que sobram das obras no armazém, tais como contadores, tubos, entre outros.		
	PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS <input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva <input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva		

TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
OM	E2005.132	8.2 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO
Nr. 16	O município de Vale de Cambra pode avaliar a necessidade de melhorar o controlo de datas e prazos dos processos das obras particulares que podem implicar, caso não sejam melhorado, perdas de receita por parte da autarquia.	
	PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS	
	<input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva <input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva	

TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
OM	E2005.132	8.2 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO
Nr. 17	O município de Vale de Cambra pode avaliar a necessidade de nos relatórios de auditoria interna, clarificar os requisitos que foram auditados.	
	PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS	
	<input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva <input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva	
A resposta da organização deve ser enviada no prazo e condições previstas no regulamento.		
Para informação mais pormenorizada, consulte o Regulamento de certificação ou contacte o seu gestor de cliente.		

E2005.132/11

ALTERAÇÕES

PROCESSO	E2005.132
EXCLUSÕES	Foi solicitada a inclusão do Requisito 7.5.2.

CONFIDENCIALIDADE E DISTRIBUIÇÃO

O relatório de auditoria é propriedade da APCER. Na reunião de encerramento são apresentadas as constatações e as conclusões da auditoria, pelo auditor coordenador. Caso haja divergências entre a organização e a equipa auditora para as quais não foi possível obter consenso, as mesmas são registadas no presente relatório e remetidas à APCER para esclarecimento, avaliação e decisão.

O relatório é impresso em duplicado, sendo assinados dois exemplares pela equipa auditora e pelo representante da organização para tomada de conhecimento. Um dos exemplares fica na posse da organização e outro é remetido à APCER. A APCER procede à verificação do relatório, podendo o mesmo ser alterado, sendo dado conhecimento à organização.

A APCER assegura a confidencialidade de toda a informação a que tem acesso durante o processo de certificação da organização, a todos os níveis da sua estrutura, incluindo comissões, organismos ou colaboradores externos que actuem em seu nome.

No âmbito da certificação acreditada e da verificação, 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.

VALIDAÇÃO PELA EQUIPA AUDITORA

Nome

Rubrica

TOMADA DE CONHECIMENTO PELO REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO

Nome

Função

Rubrica

E2005.132/11