



DATA(S) DA AUDITORIA: 2008-02-28 e 29											
NORMA	Nº RELATÓRIO	TIPO DE AUDITORIA									
		VISITA PRÉVIA	CONCESSÃO *	SEGUIMENTO	ACOMPANHAMENTO	RENOVAÇÃO	EXTENSÃO	TRANSIÇÃO	EXTRAORDINÁRIA	CONJUNTA	VISITA SURPRESA
NP EN ISO 9001:2000	E <u>07</u> . <u>026</u> / <u>02</u>				X						
MARCAÇÃO CE ** Directiva: _____											
MARCAÇÃO CE Directiva: 89/106/CEE		CE/CPD ____ / ____									
NP EN ISO 14001:2004	A ____ / ____										
EMAS II	V ____ / ____										
NP 4397:2001/ OHSAS 18001:1999	S ____ / ____										
OHSAS 18001:2007	S ____ / ____										
DS 3027 E:2002	H ____ / ____										
Codex Alimentarius (CAC/RCP1- Rev.4, 2003 e Anexo, CAC / GL 21 - 1997)	C ____ / ____										
SQAS	T ____ / ____										
SA 8000:2001	R ____ / ____										
NP 4406	F ____ / ____										
Cadeia de Responsabilidade	CR ____ / ____										
IQNET 9004	I ____ / ____										
QWeb ***	W ____ / ____										
NP EN ISO 22000:2005	SA ____ / ____										
Certificação de Serviços ERS _____	CS ____ / ____										
Certificação de Produtos ERP _____	CP ____ / ____										
NP 4457:2007	IDI ____ / ____										
NP 4427:2004	RH ____ / ____										

\* Indicar 1ª ou 2ª fase, quando aplicável    \*\* Para a situação de auditoria ISO 9001 e Marcação CE em simultâneo    \*\*\* Indicar Front-Office ou Back-Office, quando aplicável

ENTIDADE AUDITADA (incluindo locais auditados):    **CÂMARA MUNICIPAL DE VALONGO**  
 Av. 5 Outubro, Nº 160  
 4440-503 Valongo

EQUIPA AUDITORA: ..... <u>António P. Silva Matos</u> .....(SM).....(Coordenador) ..... .....	PARTICIPAÇÃO: <u>3</u> ½ dias _____ ½ dias _____ ½ dias
---	--

RUBRICA EA:  ..... ..... .....	PELA ENTIDADE AUDITADA (Tomei conhecimento deste relatório com <u>7</u> páginas): NOME: Engº José Luís Pinto ..... FUNÇÃO: Vereador RGT ..... RÚBRICA:  .....
---	--

ENTIDADE AUDITADA:		CÂMARA MUNICIPAL DE VALONGO		
Nº RELATÓRIO: E 07 . 026 / 02				
Requisitos considerados não aplicáveis:		7.5.2 - Validação dos Processos de Produção e de Fornecimento do Serviço		
Número de sites por Tipo de actividade desenvolvida, para o domínio de certificação solicitado:		2		
Número de colaboradores, para o domínio de certificação solicitado:		50		
<b>ÂMBITO DA AUDITORIA:</b>				
<i>Prestação de serviços de apoio ao munícipe no Gabinete do Munícipe; Licenciamento e/ou autorização de operações urbanísticas abrangidas pelo Regime Jurídico de Urbanização e Edificação e de outras operações abrangidas por legislação específica, nomeadamente: Estabelecimentos de restauração e bebidas, estabelecimentos de comércio, estabelecimentos de armazenamento e abastecimento de combustíveis, empreendimentos turísticos, indústrias tipo 4, recintos de espectáculos e divertimentos públicos, e infraestruturas de suporte de instalações de radiocomunicações e respectivos acessórios.</i>				
CLÁUSULAS NORMATIVAS (NP EN ISO 9001:2000)		ALCANÇE DA AUDITORIA	NC	NC MAIORES
		(1)	(2)	
4.1 REQUISITOS GERAIS (SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE) (*)		SM		
4.2 REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO		SM		
5.1 COMPROMETIMENTO DA GESTÃO		SM		
5.2 FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE		SM		
5.3 POLÍTICA DA QUALIDADE (*)		SM		
5.4 PLANEAMENTO (*)		SM		
5.5 RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO		SM		
5.6 REVISÃO PELA GESTÃO (*)		SM		
6.1 PROVISÃO DE RECURSOS		SM		
6.2 RECURSOS HUMANOS		SM		
6.3 INFRAESTRUTURA		SM		
6.4 AMBIENTE DE TRABALHO		SM		
7.1 PLANEAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO		SM		
7.2 PROCESSOS RELACIONADOS COM O CLIENTE		SM		
7.3 CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO		SM		
7.4 COMPRAS		SM		
7.5 PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DO SERVIÇO		SM		
7.6 CONTROLO DOS DISPOSITIVOS DE MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO		SM		
8.1 GENERALIDADES (MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA)		SM		
8.2 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO		SM		
8.3 CONTROLO DO PRODUTO NÃO CONFORME		SM		
8.4 ANÁLISE DE DADOS		SM		
8.5 MELHORIA (*)		SM		
UTILIZAÇÃO DA MARCA DE CERTIFICAÇÃO		SM		

(1) Incluir as siglas do(s) elemento(s) da EA que auditou(aram) a cláusula ou

- ❖ Assinalar com NA as cláusulas não aplicáveis;
- ❖ Assinalar com --- as cláusulas não auditadas.

(2) Assinalar o número sequencial atribuído à(s) Não Conformidade(s) - NC ou à(s) NC Maior(es), nas cláusulas em que se verificarem.

(\*) Cláusulas a auditar obrigatoriamente em qualquer auditoria

**NOTA:** Em todas as auditorias NP EN ISO 9001:2000+Directiva MID, os processos de fabrico, controlo, inspecção e ensaios dos instrumentos de medição considerados devem ser auditados

RUBRICA EA:



ENTIDADE AUDITADA:	CÂMARA MUNICIPAL DE VALONGO
Nº RELATÓRIO(S):	E07.026/02

### RESUMO DA AUDITORIA

O presente relatório corresponde à auditoria de acompanhamento à CMV. Em face das observações e dados dos registos da auditoria, a EA salienta o seguinte:

#### 1. Geral

- A auditoria decorreu em conformidade com o âmbito da certificação e de acordo com o plano previamente revisto e acordado;
- Foram auditados os processos associados às áreas no âmbito da certificação: Gabinete do Município, Loteamentos, Edificação, Fiscalização e Cartografia;
- No âmbito dos processos associados às áreas certificadas a organização possui no presente cerca de 50 colaboradores localizados no edifício de Valongo e na extensão de Ermesinde;
- O horário de atendimento do GM é: 09:00 às 12:30 e 14:00 às 17:30

#### 2. Sistema Gestão Qualidade

- A documentação de suporte do SGQ foi mantida e revista nos aspectos decorrentes da auditoria de concessão e da revisão do SGQ pela gestão;

#### 3. Responsabilidade da gestão

- Foi evidenciado o comprometimento da gestão através da apresentação da organização, SGQ e Planos e objectivos e dos resultados associados em harmonia com a Política da Qualidade definida;
- Foi evidenciado o acompanhamento dos planos de Actividades relativamente a 2007 e apresentados os relativos a 2008;
- A revisão do SGQ pela gestão revelou-se consistente, é realizada com regularidade, está adequadamente suportada no Relatório da Qualidade e registada na Acta de Revisão do SGQ (Comissão da Qualidade);

#### 4. Gestão de recursos

- O processo de gestão dos RH evidenciou para além do planeamento e realização da formação identificada, a implementação do SIADAP e a avaliação da satisfação dos colaboradores;
- No âmbito da Gestão de Infra-estruturas foi corrigida a constatação da última auditoria;

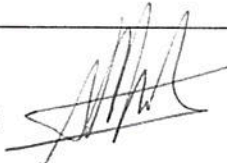
#### 5. Realização do produto

- Os processos de Atendimento e de Planeamento e Gestão Urbanística estão adequadamente estruturados e suportados no SI-SPO. Relativamente ao GM foi registada uma OM a qual não sendo da responsabilidade do mesmo é intrínseco ao processo de atendimento (Tesouraria);
- O Controlo dos DMM foi verificado no âmbito do processo Cartografia, Topografia e Desenho e evidenciou algum retrocesso;

#### 6. Medição, análise e melhoria

- Relativamente aos indicadores de monitorização do desempenho dos processos foi evidenciada a sua definição, acompanhamento e reporte periódicos;
- Os resultados de avaliação da satisfação do cliente revelaram-se muito positivos.
- O tratamento de dados de reclamações e ocorrências foi evidenciado e adequadamente processado em termos de planeamento de AC e melhoria;
- A auditoria interna é realizada por auditor externo e revelou-se adequada;

RUBRICA EA:




ENTIDADE AUDITADA:	CÂMARA MUNICIPAL DE VALONGO
Nº RELATÓRIO(S):	E07.026/02

**RESUMO DA AUDITORIA****7. Conclusões**

- Como pontos fortes a EA referenciou:
  - O comprometimento da gestão e a focalização na satisfação do Município;
  - A identificação das necessidades de desenvolvimento da organização
  - O suporte informático de apoio à gestão dos processos;
  - Os processos de comunicação interna e externa;
  - Os graus de empenhamento e motivação evidenciados por todos os auditados.
  
- A EA ressalva que a auditoria foi realizada de acordo com metodologias de amostragem de actividades, processos, documentos e colaboradores entrevistados, cabendo à CMV a identificação e análise de situações paralelas ou associadas às constatações registadas neste relatório e o desencadeamento de eventuais acções de melhoria adequadas;
- A equipa de gestão e todos os colaboradores auditados evidenciaram um grau elevado de empenhamento, motivação e competência no desempenho das suas actividades e relativamente a todas as questões colocadas no âmbito da auditoria;
- As constatações reportadas na auditoria de concessão foram adequadamente resolvidas e as presentes constatações não comprometem a integridade do SGQ cujos graus de implementação, conformidade e eficácia se revelaram adequados.

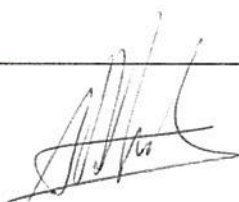
A EA manifesta o seu reconhecimento pela forma como foi recebida e acompanhada pela gestão e a resposta interessada evidenciada por todos os auditados.

RUBRICA EA:



ENTIDADE AUDITADA:	CÂMARA MUNICIPAL DE VALONGO
Nº RELATÓRIO(S):	E07.026/02
<b>COMENTÁRIOS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA</b>	
<p>Na generalidade a configuração e o suporte documental do SGQ da CMV já evidenciam um nível adequado de conformidade com os requisitos da Norma de referência. Como oportunidades de melhoria a EA considera as seguintes:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Relativamente ao controlo dos documentos do SGQ poderá ser revista a respectiva codificação em termos da sua identificação;</li><li>2. No âmbito da formação poderão ser revistos os respectivos planos para inclusão de novas acções que surjam no decurso do ano e não previstas no seu início;</li><li>3. Relativamente ao funcionamento da tesouraria deverão ser revistos, harmonizados e compatibilizados os respectivos horários, com os do atendimento do GM;</li><li>4. No âmbito da aplicação da Lei 60/2007 respeitante ao Urbanismo e Edificação é entendimento da EA que poderá ser aplicado o planeamento para a revisão da concepção do serviço, antes do planeamento da qualidade;</li><li>5. No que respeita ao processo de Fiscalização poderá ser revista e documentada a metodologia de recolha e registo, no local e no momento, dos dados das inspecções, suporte à elaboração dos respectivos relatórios;</li><li>6. Relativamente ao controlo dos DMM no processo Cartografia constata-se a necessidade de actualizar as respectivas Fichas dos DMM relativamente aos registos de calibração realizada (Exº: Estação Total n/s 684983);</li><li>7. De forma a melhorar a sua eficiência a organização deverá concretizar a extensão do SGQ aos restantes processos da organização da CMV.</li></ol>	

RUBRICA EA:



ENTIDADE AUDITADA:		CÂMARA MUNICIPAL DE VALONGO		
Nº RELATÓRIO(S):		E07.026/02		
LISTA DE RESPONSÁVEIS CONTACTADOS				
NOME	FUNÇÃO	RUBRICA E DATA (1)		
		RA	A	RE
JOSE LUIS PINTO	VEREADOR RGT			
Clara Pires	DIRECTORA DARS			
Helena Dineia	DIRECTORA DIAGRAMA			
EUNICE NEVES	ADJUNTA PRESIDENTE			
Rui Pedro Martins	GU			
Sónia Azeite	CONSULTORA			
Valérie Hering	Colaboradora Gf			
JOE FERNANDA FONSECA	Colaboradora Gf			
FERNANDA FONSECA	Colaboradora Gf			
Elza Coutinho	Chefe Divisão			
MIGUEL PINTO	Chefe Divisão DAV			
Fátima Gomes	Chefe de Secção			
Elisete Moreira	ADJUNTA, Especialista			
Elisete Moreira	Arg. SFT			
EDUARDO LEITE	CHEFE DA DP			
Isabel Santos	Coordenadora			
Rui Pires	Assessor			2008-02-29
JOE FERNANDA FONSECA	DIRECTORA DO DEPARTAMENTO			
Clara Pires	DIRECTORA DARS			
Isabel Leitelien	Chefe de Divisão			
Isabel Leitelien	Chefe de Secção			
WINDO SORIN	ASSISTENTE ADMINISTRATIVA			
Isabel Leitelien	Técnico SFT			
Marta Fereira	Arg SFT			
Isabel Leitelien	En. SFT			
VERONICA ALMEIDA	TEC. PROF. SFT			

(1) Os auditados deverão rubricar e datar, identificando sempre as fases da auditoria: reunião de abertura (RA), auditoria (A) e reunião de encerramento (RE) em que estiveram presentes.

RUBRICA EA: