

DATA(S) DA AUDITORIA: 2007-03-19 e 20		TIPO DE AUDITORIA									
NORMA	Nº RELATÓRIO	VISITA PRÉVIA	CONCESSÃO *	SEGUIMENTO	ACOMPANHAMENTO	RENOVAÇÃO	EXTENSÃO	TRANSIÇÃO	EXTRAORDINÁRIA	CONJUNTA	VISITA SURPRESA
NP EN ISO 9001:2000	E 07.026 / 01		X								
MARCAÇÃO CE ** Directiva: _____											
MARCAÇÃO CE Directiva: _____	CE/CPD ____ / ____										
QS 9000 (3ª EDIÇÃO)	Q ____ . ____ / ____										
NP EN ISO 14001:1999 ISO 14001:2004	A ____ . ____ / ____										
EMAS	V ____ . ____ / ____										
NP 4397:2001	S ____ . ____ / ____										
DS 3027 E:1998	H ____ . ____ / ____										
DS 3027 E:2002	H ____ . ____ / ____										
Codex Alimentarius (CAC/RCP1- Rev.4, 2003 e Anexo, CAC / GL 21 - 1997)	C ____ . ____ / ____										
SQAS	T ____ . ____ / ____										
SA 8000	R ____ . ____ / ____										
NP 4406	F ____ . ____ / ____										
Cadeia de Responsabilidade	CR ____ . ____ / ____										
IQNET 9004	I ____ . ____ / ____										
QWeb ***	W ____ . ____ / ____										
NP EN ISO 22000:2005	SA ____ . ____ / ____										
Certificação de Serviços ERS	CS ____ . ____ / ____										

* 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: António P. Silva Matos.....(SM).....(Coordenador) Graça Paulino.....(GP).....(Auditor).....	PARTICIPAÇÃO: ___ 3 ___ ½ dias ___ 3 ___ ½ dias ___ ___ ½ dias ___ ___ ½ dias
---	--

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

ENTIDADE AUDITADA:	CÂMARA MUNICIPAL DE VALONGO		
Nº RELATÓRIO: E 07 . 026 / 01			
Requisitos considerados não aplicáveis: <small>Aplicável apenas para NP EN ISO 9001:2000</small>	7.5.2 - Validação dos Processos de Produção e de Fornecimento do Serviço		
ÂMBITO DA AUDITORIA:	<p><i>Prestação de serviços de apoio ao município no Gabinete do Município; 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></p>		
CLÁUSULAS NORMATIVAS (NP EN ISO 9001:2000)	ALCANCE DA AUDITORIA	NC	NC MAIORES
	(1)	(2)	
4.1 REQUISITOS GERAIS (SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE) (*)	SM+GP		
4.2 REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO	SM+GP		
5.1 COMPROMETIMENTO DA GESTÃO	SM+GP		
5.2 FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE	SM+GP		
5.3 POLÍTICA DA QUALIDADE (*)	SM+GP		
5.4 PLANEAMENTO (*)	SM+GP		
5.5 RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO	SM+GP		
5.6 REVISÃO PELA GESTÃO (*)	SM+GP		
6.1 PROVISÃO DE RECURSOS	SM+GP		
6.2 RECURSOS HUMANOS	SM+GP		
6.3 INFRAESTRUTURA	SM	1/2	
6.4 AMBIENTE DE TRABALHO	SM+GP		
7.1 PLANEAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO	SM+GP		
7.2 PROCESSOS RELACIONADOS COM O CLIENTE	SM+GP		
7.3 CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO	SM+GP		
7.4 COMPRAS	SM	2/2	
7.5 PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DO SERVIÇO	SM+GP		
7.6 CONTROLO DOS DISPOSITIVOS DE MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO	SM		
8.1 GENERALIDADES (MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA)	SM+GP		
8.2 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO	SM+GP		
8.3 CONTROLO DO PRODUTO NÃO CONFORME	SM+GP		
8.4 ANÁLISE DE DADOS	SM+GP		
8.5 MELHORIA (*)	SM+GP		

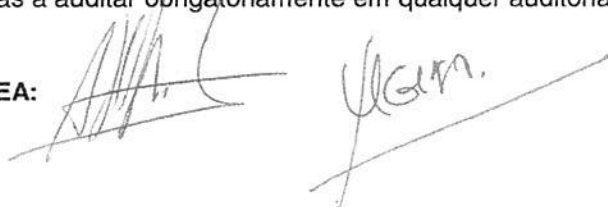
(1) Incluir as siglas do(s) elemento(s) da EA que auditou(aram) a cláusula ou

- ❖ 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.

RÚBRICA EA:



Pág. 2 / 10

ENTIDADE AUDITADA:	CÂMARA MUNICIPAL DE VALONGO
Nº RELATÓRIO(S):	E07.026/01

RESUMO DA AUDITORIA

O presente relatório corresponde à auditoria de concessão 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 declaradas no âmbito da certificação;
- No âmbito dos processos associados às áreas certificadas a organização possui no presente cerca de 48 colaboradores localizados no edifício de Valongo e na extensão de Ermesinde;

2. Sistema Gestão Qualidade

- A organização considerou aplicáveis todos os requisitos da Norma de referência com excepção de 7.5.2;
- A documentação de suporte do SGQ revelou-se adequada em extensão e conteúdo;
- A organização evidenciou uma total integração do SGQ nos processos de 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 planeamento adequado de Actividades e dos investimentos associados;
- A revisão do SGQ pela gestão revelou-se consistente, é realizada com regularidade e adequadamente suportada nas Actas de Revisão do SGQ (Comissão da Qualidade);

4. Gestão de recursos

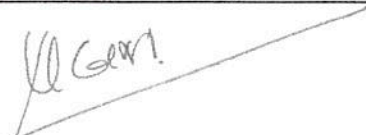
- O processo de gestão dos RH evidenciou para além do planeamento e realização da formação identificada, a implementação do SIADAP e a avaliação da satisfação dos colaboradores;
- No âmbito da Gestão de Infraestruturas foi identificada margem para melhoria;

5. Realização do produto

- Os processos de Atendimento e de Planeamento e Gestão Urbanística revelaram-se adequadamente estruturados e suportados no SI-SPO;
- O Controlo dos DMM foi verificado no âmbito do processo Cartografia, Topografia e Desenho e revelou-se adequado;

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;
- O processo de auditoria interna revelou-se consistente e abrangente às áreas consideradas;



ENTIDADE AUDITADA:	CÂMARA MUNICIPAL DE VALONGO
Nº RELATÓRIO(S):	E07.026/01

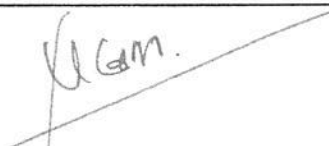
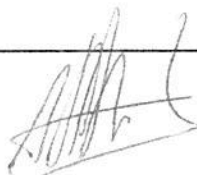
RESUMO DA AUDITORIA**7. Conclusões**

- 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 não comprometem a integridade do SGQ cujos graus de implementação, conformidade e eficácia se revelaram adequados, não obstante ser recente a sua implementação.

A EA manifesta o seu reconhecimento pela forma como foi recebida e acompanhada, no decurso da auditoria.

RÚBRICA EA:



Pág. 4 / 10

ENTIDADE AUDITADA:	CÂMARA MUNICIPAL DE VALONGO
Nº RELATÓRIO(S):	E07.026/01

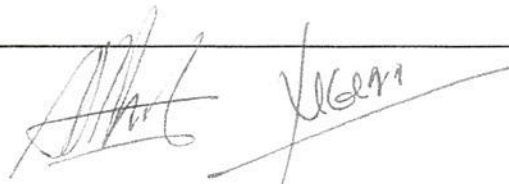
COMENTÁRIOS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

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:

1. Relativamente ao controlo dos documentos do SGQ poderá ser prevista a respectiva codificação em termos da sua identificação.
2. Deverá ser revista a metodologia de identificação de documentos dos diferentes processos, desde a sua recepção e registo de entrada (SI-SPO);
3. No que respeita ao planeamento das acções de formação e com vista á avaliação objectiva da sua eficácia deverão ser identificados os objectivos a elas associados;
4. No GM é relativamente ao tratamento de reclamações deverá ser prevista a possibilidade de acesso à respectiva informação "on line";
5. Com base nos processos identificados do SGQ deverão ser clarificadas as atribuições associadas à extensão de Ermesinde (SAA/DPGU);
6. Na Ficha de Processo de Loteamentos deverão ser reflectidas as condições inerentes à necessidade de Discussão Pública, na respectiva tramitação;
7. Relativamente à rede de processos a EA considera pertinente a inclusão do sub-processo de Gestão Infraestruturas;
8. No MQ (2.5 e 5.4) deverão ser consideradas as ligações relativas às actividades de Compras e Gestão de Infraestruturas;
9. De forma a melhorar a sua eficiência a organização deverá concretizar a extensão do SGQ aos restantes processos da organização da CMV.

RÚBRICA DA EA:



Pág. 6 / 10

ENTIDADE AUDITADA:	CÂMARA MUNICIPAL DE VALONGO
Nº RELATÓRIO(S):	E07.026/01

LISTA DE RESPONSÁVEIS CONTACTADOS

(1)	NOME	FUNÇÃO	RUBRICA	DATA
Δ	VITOR MANUEL SANTOS DE SA	DIRETOR DE DEPARTAMENTO	VM	20.03.2007
Δ	JOÃO COSTA CABRAL	CONSULTORA	JC	20.03.07
Δ	Miguel Pinho	Chefe Divisão DDU	MP	20.03.07
Δ	José Eduardo M. F. Leite	Chefe de Divisão DP	E. Leite	20.03.07
Δ	Isabel Kochler	chefe de Divisão de DFU	Isabel	20.03.07
Δ	M. Fabiana Gomes	Chefe de Secção	MG	20.03.07
Δ	Nelson Manuel Branco	ASS. ADJ. PRINCIPAL	NMB	20.03.007
Δ	Mário do Rosário Oliveira	ASS. Administrativo	MR	20.03.007
Δ	FELMO VAGABONDOS FERREIRA	ARQUITECTO / STEU	FV	20.03.2007
Δ	Rui Xavier dos Anjos Maximiano	tecnico profissional	RMA	20-3-2007
Δ	M. Emília Mendes	Assist. Adm. Especialista	EM	20-03-07
Δ	Helena Elvira Mendes	Assistente Adm. Especialista	HE	20.03.2007
Δ	Pedro Miguel Coelho	Engenheiro Técnico do SFT	PM	20.03.2007
Δ	Maria Rita Pedrillo	SAA/DP - Apoio Administrativo	MR	20-03-2007
Δ	Mário Sérgio Gal	Ass. Adm. Especialista	MG	20/03/2007
RE	José Luis Pinto	Vereador RGT	JLP	20/03/07
Δ	Isabel Kochler	Chefe de DFU	Isabel	20/03/07
Δ	EDUARDO LEITE	Chefe de DP	E. Leite	20.03.07
Δ	Maria Rita Pedrillo	Apoio Administrativo à DP	MR	20-03-2007
Δ	Adriana Alexandra Horta Reis	Assistente Administrativa Especialista	AR	20-03-2007
Δ	João Manuel F. de God	chefe de Secção de DFU	JMG	20.03.2007
Δ	Maria Esmeralda Gonçalves	Assist. Adm. Especialista	EM	20.03.007
Δ	Mário do Rosário Oliveira	ASSIST. Administrativo	MR	20.03.07
Δ	FULVIA ARIANA (WELHO DA) INEY	ADMINISTRA PRÓVISEORA CÂMARA	FI	20.03.07
Δ	Helena Justo Pereira e Sousa	directora DGEPA	HE	20.03.07
Δ	Clara Castro Sousa	Directora DGEPA	CS	20.03.07
Δ	Rui Pedro Gomes Pinto	69	RP	20.03.07
Δ	Fernando Pabico	Assist. Administrativo	FP	20.03.07
Δ	FEDERICO SOUSA PINTO	TOPOGRAFO	FS	20.03.07
Δ	João Carlos Lopes	CONSULTORA	JL	20.03.07
Δ	Sandra Alexandra de C. Lopes	CONSULTORA	SL	20.03.07
Δ	Miguel Pinho	Chefe de Divisão DDU	MP	20.03.07
Δ	VITOR MANUEL SANTOS DE SA	DIRETOR DE DEPARTAMENTO	VM	20.03.07

(1) Identificar fase da auditoria em questão : reunião de abertura (RA); auditoria (A) e reunião de encerramento (RE). Os auditados deverão assinar sempre que presentes em qualquer das fases das acima mencionadas.

RÚBRICA EA:

ORIENTAÇÕES SOBRE O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO APÓS ESTA AUDITORIA

As **não conformidades** eventualmente constatadas no decurso da auditoria e registadas neste relatório devem ser motivo de **acções correctivas** apropriadas por parte da entidade auditada.

NÃO CONFORMIDADE *Qualquer constatação efectuada durante uma auditoria que ponha em causa o cumprimento dos requisitos especificados (ex. normativos, subscritos pela própria organização, dos clientes, estatutários e regulamentares), e quando, por esse motivo, seja efectivamente constatada evidência objectiva de incumprimento desses requisitos.*

Não é necessário o envio de plano de acções associado com eventuais comentários e oportunidades de melhoria constatados pela equipa auditora e motivo de registo neste relatório. A entidade auditada deverá, no entanto, analisar esses comentários e oportunidades de melhoria e desencadear as acções que considerar como adequadas, atendendo à natureza, relevância ou valor acrescentado dos mesmos.

A entidade auditada deve ter claro que não está a responder à equipa auditora mas sim ao seu gestor de cliente da APCER, que não esteve presente na auditoria pelo que deverá enquadrar cada não conformidade, identificar as suas causas e definir qual a **acção correctiva** mais adequada à eliminação das causas e evitar a recorrência do problema. Deverá ser definido qual o **responsável** pela realização da acção e qual o **prazo** previsto para a sua concretização.

A entidade auditada não deverá limitar as acções correctivas aos exemplos/situações referidas pela equipa auditora como evidência objectiva de constatações (excepto quando explicitamente referido pela equipa auditora como situações pontuais). Deverá, caso aplicável, descrever a análise realizada por forma a identificar a extensão dos problemas e suportar as acções correctivas desencadeadas. Caso as acções estejam já concretizadas, a entidade deve suportar a sua resposta com evidências apropriadas.

No caso de serem constatadas **não conformidades maiores**, a entidade auditada deverá apresentar evidências adicionais da implementação e concretização da acção correctiva considerada como adequada e da sua eficácia.

NÃO CONFORMIDADE MAIOR *É qualquer constatação de não conformidade efectuada durante uma auditoria que demonstre (adicionalmente ao referido anteriormente para não conformidade):*

- a) a ausência, falta total ou incumprimento sistemático de uma cláusula / sub-cláusula ou requisito da norma de referência e que coloque em causa o sistema de gestão da qualidade, ou quando, com base em evidência objectiva, sejam consideradas dúvidas significativas sobre a sua capacidade em assegurar os resultados e eficácia;*
- b) o incumprimento da regulamentação aplicável ou outros acordos subscritos pela organização que ponham em causa o sistema de gestão.*

Qualquer plano de acção e eventuais evidências de suporte deverá ser **inequivocamente indexado** à não conformidade que o desencadeou (ex. através da numeração da não conformidade registada neste relatório).

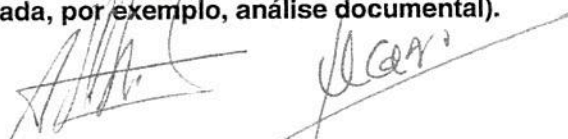
Caso a entidade auditada considere não desencadear qualquer acção correctiva face a determinada não conformidade registada neste relatório deverá justificar adequadamente essa decisão.

A entidade dispõe de **45 (quarenta e cinco) dias** após a data de auditoria para formalizar o seu plano de acções correctivas. Qualquer prorrogação deverá ser solicitada e acordada com a APCER. Após a recepção do plano de acções correctivas, a APCER reserva-se o direito de solicitar esclarecimentos ou evidências adicionais, caso relevante para a análise e decisão sobre o processo de certificação.

Após a análise do plano de acções correctivas, a APCER tomará uma decisão sobre a conformidade do sistema de gestão com os requisitos aplicáveis, a qual, em tempo oportuno, será comunicada à entidade auditada.

A decisão de conceder a certificação em auditorias de concessão não deverá ser tomada enquanto todas as NC não tenham sido corrigidas e a correcção verificada pela APCER (por visita ou outra forma de verificação adequada, por exemplo, análise documental).

RÚBRICA DA EA:



PÁG. 9 / 10

No caso de **visitas prévias ou auditorias de concessão 1ª fase**, não há lugar à classificação em não conformidade e não conformidade maior sendo apenas relatados comentários e/ou oportunidades de melhoria. Nestas situações a entidade candidata à certificação **não tem que enviar à APCER um plano de acções** face às constatações da equipa auditora, aguardando, a APCER, apenas a indicação da previsão de realização da auditoria de concessão, concessão 2ª fase ou transição, conforme aplicável. **No caso das auditorias de concessão 1ª fase** a organização deverá estar ciente que os comentários/oportunidades de melhoria relatados serão alvo de acompanhamento na auditoria de concessão 2ª fase, devendo as questões aí reportadas ser corrigidas até à auditoria de concessão 2ª fase.

A APCER, na procura contínua da melhoria do seu serviço de auditoria, solicita à entidade auditada o preenchimento do questionário de avaliação da auditoria, a ser posteriormente enviado pelo gestor de cliente.

Destas orientações é a entidade auditada informada, pela equipa auditora na reunião de encerramento da auditoria, manifestando o gestor de cliente total disponibilidade para qualquer questão ou esclarecimento adicional.

RÚBRICA DA EA:



PÁG. 10 / 10