

DATA DA AUDITORIA: 16-05-2018

IDENTIFICAÇÃO ORGANIZAÇÃO AUDITADA

DESIGNAÇÃO LEGAL DA ORGANIZAÇÃO	Câmara Municipal de Valongo
MORADA DA SEDE	Av. 5 de Outubro, 160 4440-503 Valongo
REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO	Eng. ^a Alexandra Ribeiro

EQUIPA AUDITORA

NOME	FUNÇÃO	ISO 9001
Raquel Vale	Coordenador	<input type="checkbox"/>
Cristina Araújo	Técnico	<input type="checkbox"/>

RESUMO CONSTATAÇÕES

PROCESSO	TIPO AUDITORIA	NORMA	NCM	NCm	AS	OM
E2007.026	2º Acompanhamento	NP EN ISO 9001:2015	0	5	1	5

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)

A Equipa Auditora (EA) constatou que a Câmara Municipal de Valongo dispõe de um sistema de gestão da qualidade (SGQ) pensado, estruturado, e implementado, que cumpre, na generalidade, com os requisitos de clientes, com os legais aplicáveis à sua atividade, bem como os do referencial normativo que o suporta. No entanto, e fruto de alguma instabilidade decorrente do processo recente de eleição dos órgãos autárquicos, bem como da nova organização dos serviços, necessita normalizar e estabilizar metodologias, sobretudo ao nível da gestão do Sistema, de modo a melhor evidenciar de que forma o mesmo contribui para a concretização dos objetivos estratégicos, compromissos e intenções da política da qualidade definidos pelo Município.

DESEMPENHO DO SISTEMA DE GESTÃO

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

Considera-se que a Entidade dispõe de um SGQ com capacidade, estrutura e recursos para atingir os resultados pretendidos. Encontra-se concebido, e implementado, apesar de algumas metodologias se encontrarem em fase de adequação (ex. metodologia de avaliação da satisfação dos munícipes, da gestão da legislação, da fiscalização municipal). O SGQ é monitorizado de forma sistemática e periódica, através do acompanhamento realizado aos seus processos, tendo como objetivo primordial a melhoria contínua dos serviços que o Município presta à comunidade.

Como principais pontos fortes constatados no decurso da auditoria, destacam-se:

- O envolvimento e comprometimento dos/as colaboradores/as contactados/as;

- A intenção do alargamento do SGQ à generalidade das atividades desenvolvidas pelo Município, que poderá ser posteriormente aprimorado através da implementação da metodologia Kaizen já em fase de planeamento;
- O novo Regulamento da Organização dos Serviços Municipais de Valongo.

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

A Câmara Municipal demonstra capacidade para fornecer de modo consistente serviços que cumprem os requisitos aplicáveis, e possui processos e procedimentos que asseguram que os mesmos são identificados, compreendidos e atendidos nas diversas atividades que desenvolve, no âmbito da presente auditoria.

Analizou novamente as questões internas e externas do seu contexto, decorrente da entrada em vigor, a 27 de Março de 2018, do Regulamento de Organização dos Serviços Municipais, com implicações no quadro dos dirigentes, funções e atribuições, através da realização de uma análise SWOT por unidade orgânica. Identificou novos riscos e oportunidades a ter em consideração no âmbito do Sistema, e identificou as partes interessadas consideradas relevantes, bem como os requisitos relevantes dessas mesmas partes interessadas.

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

Na Política da Qualidade que estabelece, a Câmara Municipal de Valongo procura promover o bem-estar e a melhoria da qualidade de vida dos seus munícipes e visitantes.

Monitoriza a satisfação dos seus clientes através de inquéritos realizados no Gabinete de Atendimento ao Muncípe - GAM (11 inquéritos) e na Divisão de Ambiente - DA (6 inquéritos), tendo sido obtidos os seguintes resultados:

- GAM = 4.7 para uma meta entre 4 e 4.99;
- DA = 86% para uma meta de >=90.

ISO 9001 - Alcance dos objetivos da qualidade

Tem definidos objetivos, indicadores e metas para avaliar o desempenho dos seus processos. As metodologias de gestão, monitorização, tratamento de dados, e acompanhamento, permitem assegurar a eficácia e melhoria do SGQ implementado, carecendo de alguma afinação no que se refere aos timings de preparação dos dados para análise.

Na sua generalidade, os objetivos foram atingidos, sendo que nos casos em que tal não se verificou, foi efetuada uma reflexão sobre as causas e, em determinadas situações, desencadeadas as ações tidas por convenientes.

AVALIAÇÃO DO ÂMBITO DE CERTIFICAÇÃO

O âmbito do SGQ foi analisado quanto à sua adequação e durante a auditoria foi possível constatar que cobre as atividades propostas pelo Município, considerando-se adequado.

Não foi identificado nenhum requisito da norma de referência como não aplicável.

DIVERGÊNCIAS

Não foram identificadas divergências entre a Entidade e a EA.

RECOMENDAÇÃO DA EA

De acordo com os resultados da presente auditoria considera-se que a Câmara Municipal de Valongo continua a adotar práticas que asseguram a melhoria do seu SGQ, segundo o referencial normativo NP EN ISO 9001:2015, bem como a sua aplicabilidade ao âmbito da certificação.

A EA recomenda a manutenção do certificado atribuído, condicionada ao envio de um plano de ações corretivas à APCER para as

não conformidades registadas, ressalvando-se que cabe à mesma a decisão final.
Não foram identificadas situações de impacto negativo.

AGRADECIMENTOS

A APCER e a EA agradecem toda a abertura e cooperação, bem como a postura construtiva demonstrada pelos Colaboradores/as auditados/as, fatores decisivos para um adequado desenrolar da auditoria, agradecendo que este facto seja partilhado junto dos/as mesmos/as.

CONSTATAÇÕES

Nº	TIPO	NORMA	REQUISITO
1	NCm	NP EN ISO 9001:2015	4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas
Análise de causas e ação corretiva <input checked="" type="checkbox"/>			Evidências de implementação de ação corretiva <input type="checkbox"/>

Não foi possível evidenciar de que forma os requisitos considerados relevantes das partes interessadas relevantes foram contemplados no planeamento do SGQ.

2	NCm	NP EN ISO 9001:2015	6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades
Análise de causas e ação corretiva <input checked="" type="checkbox"/>			Evidências de implementação de ação corretiva <input type="checkbox"/>

Não foi evidenciado o planeamento de algumas das ações/medidas definidas para a mitigação de riscos identificados na análise SWOT realizada por unidade orgânica, apesar de classificados como "intoleráveis".

3	NCm	NP EN ISO 9001:2015	7.2 Competências
Análise de causas e ação corretiva <input checked="" type="checkbox"/>			Evidências de implementação de ação corretiva <input type="checkbox"/>

Para a Colaboradora com número mecanográfico 2868 não foi evidenciado no Sistema de Gestão do Pessoal DAIRC duas das ações de formação na qual a mesma participou (AMA).

4	NCm	NP EN ISO 9001:2015	9.3.1 Revisão pela gestão. Generalidades
Análise de causas e ação corretiva <input checked="" type="checkbox"/>			Evidências de implementação de ação corretiva <input type="checkbox"/>

Não foi tido em consideração no processo de revisão do SGQ pela gestão:

- o desempenho dos fornecedores externos;
- o retorno de informação de outras partes interessadas além dos clientes;
- o estado das ações resultantes de anteriores revisões.

5	NCm	NP EN ISO 9001:2015	10.2 Não conformidade e ação corretiva
Análise de causas e ação corretiva <input checked="" type="checkbox"/>			Evidências de implementação de ação corretiva <input type="checkbox"/>

Não foi evidenciada a resposta aos reclamantes, nos prazos previstos, para as seguintes situações:

- Reclamação do livro de reclamações nº. 0287606
- Reclamação do livro de reclamações nº. 0184599
- Exposição/reclamação nº. E/3823/2018.

CONSTATAÇÕES

Nº	TIPO	NORMA	REQUISITO
6	AS	NP EN ISO 9001:2015	7.1.2 Pessoas
De momento, não se encontra assegurada a substituição do Colaborador responsável pelo processo "Metrologia", nas suas ausências e impedimentos.			
7	OM	NP EN ISO 9001:2015	4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos
Refletir sobre a rede de processos do SGQ, na medida em que alguns deles se limitam a uma atividade (ex. licença especial de ruído, realização de visitas interpretativas às serras de Santa Justa e Pias).			
8	OM	NP EN ISO 9001:2015	6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades
Normalizar a metodologia de identificação dos riscos e oportunidades a considerar no SGQ, bem como o planeamento das ações com vista à mitigação desses riscos e gestão dessas oportunidades.			
9	OM	NP EN ISO 9001:2015	6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir
Normalizar a metodologia de definição dos objetivos da qualidade/objetivos dos processos (Ex. estratégicos, intenções da política da qualidade, compromissos).			
10	OM	NP EN ISO 9001:2015	7.5.1 Informação documentada. Generalidades
Agilizar a incorporação de eventuais alterações legais e regulamentares na documentação do SGQ.			
11	OM	NP EN ISO 9001:2015	9.3.1 Revisão pela gestão. Generalidades
Ponderar a mais-valia de definir critérios objetivos que permitam concluir sobre a eficácia e adequabilidade do SGQ.			

A EA solicita a elaboração de um Plano de Ações Corretivas, descrevendo os resultados da análise de causas, apresentando a correção e ação corretiva determinada para cada NCM e NCM e AS, quando solicitado, definindo por ação, o prazo e responsáveis pela implementação da ação.

Adicionalmente podem ser solicitadas evidências de implementação das correções e ação corretiva, dentro dos prazos estipulados no REG 001 e condições particulares aplicáveis.

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 registadas alterações significativas com impacto para o SGQ, nomeadamente a substituição de alguns elementos do Executivo Camarário, decorrente do recente processo eleitoral, e a alteração da estrutura orgânica do Município, razão pela qual muitas das práticas e metodologias se encontram em adequação, sendo que alguns dos gestores dos processos do Sistema foram também substituídos.

Auditoria interna e revisão pela gestão

A Câmara implementa metodologia que define as responsabilidades e requisitos para o planeamento e realização das auditorias internas no âmbito do SGO. Foi realizada uma auditoria interna global ao Sistema no dia 02.05.2018, por equipa auditora interna que procurou assegurar a independência e imparcialidade necessárias nas áreas a auditar. Em resultado foram registadas 4 não conformidades, 3 áreas sensíveis e 3 oportunidades de melhoria.

A revisão do SGQ pela Gestão foi realizada a 27.02.2018 de modo a avaliar o seu desempenho em 2017. O processo de revisão está implementado e contribui para a sua melhoria, carecendo de uma maior clarificação das decisões dele emanadas. O SGQ foi considerado pelo Município adequado e eficaz.

Comunicação relevante com partes interessadas incluindo reclamações

A Câmara Municipal dispõe de metodologia de comunicação com os seus munícipes e demais partes interessadas, que se revela suficiente.

Relativamente às reclamações, em 2018 foram registadas 38, e apesar de definida metodologia para a sua gestão, esta temática continua a ser alvo de constatação no presente relatório.

De referir que a gestão das reclamações passará a incluir todas aquelas que também são rececionadas por outras vias que não os habituais livros de reclamações (ex. portal da queixa), e será da responsabilidade da Gestora da Qualidade.

Controlo sobre a utilização de marcas e documentos de certificação

A utilização da marca de certificação foi igualmente avaliada, não se tendo verificado o seu uso indevido.

Verificação da eficácia das ações relativas ao relatório anterior

As constatações que resultaram da anterior auditoria da APCER foram tratadas, tendo dado origem a registo e tratamento segundo procedimento interno para o efeito.

INFORMAÇÃO SOBRE A AUDITORIA

ISO
9001

CRITERIOS DE AUDITORIA

Documentação do sistema de gestão



Requisitos legais e estatutários e outros requisitos aplicáveis



OBJETIVOS DE AUDITORIA	Determinar a capacidade do sistema de gestão assegurar o cumprimento dos requisitos estatutários, regulamentares e contratuais aplicáveis e dos resultados esperados	<input type="checkbox"/>
	Determinar a conformidade do sistema de gestão da organização, ou de parte, com os critérios de auditoria	<input type="checkbox"/>
	Determinar a eficácia do sistema de gestão em assegurar que é razoavelmente expectável para a organização alcançar os objetivos especificados	<input type="checkbox"/>
	Identificar, quando aplicável, áreas potenciais de melhoria do sistema de gestão.	<input type="checkbox"/>
OS OBJETIVOS FORAM CUMPRIDOS?	Sim	
CUMPRIMENTO DO PLANO DE AUDITORIA?	Sim	
A DURAÇÃO DA AUDITORIA FOI CUMPRIDA?	Sim	

Âmbito da auditoria - Processo N° E2007.026

prestação de serviços no gabinete de apoio a munícipes; operações urbanísticas abrangidas pelo regime jurídico de urbanização e edificação, e de outras operações abrangidas por legislação específica; informação geográfica, topografia e cadastro; licença especial de ruído; visitas interpretativas às Serras de Santa Justa e Pias; fiscalização municipal, urbanística, e ambiental; serviços de metrologia

N.º de locais / Entidades auditadas

FIXOS	TEMPORÁRIOS	OFFSITE

Processos, atividades, unidades, produtos

Foram auditados os processos do SGQ previstos no plano de auditoria, com ajustes no seu decorrer que em nada comprometeram os seus objetivos.