

DATA(S) DA AUDITORIA: 2009-03-04 e 05

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>03</u>				2º						
NP EN ISO 9001:2008											
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 ____ / ____										
NP 4469-1	RP ____ / ____										
NP 4406 (PEFC)	F ____ / ____										
Cadeia de Responsabilidade (PEFC)	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:
 António P. Silva Matos (SM) (Coordenador)

PARTICIPAÇÃO:
 _____ 3 ½ dias
 _____ ½ dias
 _____ ½ dias

RUBRICA EA:



PELA ENTIDADE AUDITADA
 (Tomei conhecimento deste relatório com 7 páginas):
NOME: Engº José Luís Pinto.....
FUNÇÃO: Vereador RGT.....
RÚBRICA:


ENTIDADE AUDITADA:	CÂMARA MUNICIPAL DE VALONGO		
Nº RELATÓRIO: E 07 . 026 / 03			
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 (Sede e Extensão de Ermesinde)		
Número de colaboradores, para o domínio de certificação solicitado:	50		
ÂMBITO DA AUDITORIA:	<i>Prestação de serviços de apoio ao munícipe no Gabinete do Município; Controlo prévio e sucessivo 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 3, 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)	ALCANCE 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	-		
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):	E07.026/03

RESUMO DA AUDITORIA

O presente relatório corresponde à auditoria de 2º 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 acordado;
- Foram auditados os processos associados às áreas no âmbito da certificação: Atendimento do Gabinete do Município, Loteamentos, Edificação, Fiscalização, e Cartografia, Topografia e Desenho;
- Foi verificada a utilização do símbolo da certificação não tendo sido constatadas situações de uso inadequado. A CMV está a utilizar apenas a bandeira;
- Face à alteração da legislação sobre o regime jurídico da urbanização e da edificação a CMV procedeu à revisão da redacção do âmbito da certificação. Na 2ª página do presente relatório apresenta-se já o novo texto;
- 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 revista nos aspectos decorrentes 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 2008 e apresentados os relativos a 2009;
- 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 foram registadas oportunidades de melhoria;

5. Realização do produto

- Os processos de Atendimento e de Planeamento e Gestão Urbanística estão adequadamente estruturados e suportados no SI-SPO;
- Foram parcialmente harmonizados os horários do GM com a tesouraria;
- Foi implementado o SI de gestão de filas e estabelecidos os correspondentes indicadores de monitorização;
- Foi instalado no GM um posto de atendimento do cidadão (PAC);
- O Controlo dos DMM foi verificado no âmbito do processo Cartografia, Topografia e Desenho e evidenciou evolução positiva.

RUBRICA EA:



ENTIDADE AUDITADA:	CÂMARA MUNICIPAL DE VALONGO
Nº RELATÓRIO(S):	E07.026/03

RESUMO DA AUDITORIA**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 positivos (2008).
- O tratamento de dados de reclamações e ocorrências foi evidenciado e adequadamente processado em termos de planeamento de AC e melhoria;
- A auditoria interna ao SGQ é realizada por auditor externo e revelou-se adequada. A EA constatou a realização frequente e programada de auditorias aos processos realizadas por auditores internos.

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 (SPO);
 - 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 anterior foram adequadamente processadas e na presente auditoria não se registaram constatações merecedoras de classificação de NC mas apenas OM. Os graus de conformidade, implementação e eficácia do SGQ podem considerar-se elevados.

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	
N.º RELATÓRIO(s):		E07.026/03	
N.º	CLASS. (1)	CLÁUSULA (2)	DESCRIÇÃO DAS NÃO CONFORMIDADES
			<u>NADA A REGISTRAR</u>

- (1) Classificar as **Não Conformidades Maiores** com a sigla **M**
(2) Identificar a Cláusula Normativa (ou a sub-cláusula se aplicável) à qual é indexada a Não Conformidade

RUBRICA EA:



ENTIDADE AUDITADA:	CÂMARA MUNICIPAL DE VALONGO
Nº RELATÓRIO(S):	E07.026/03

COMENTÁRIOS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Na generalidade o suporte documental e o grau de implementação do SGQ da CMV evidenciam um nível adequado de conformidade com os requisitos da Norma de referência.
Como oportunidades de melhoria a EA considera as seguintes:

1. No âmbito da gestão dos processos de GU no SPO poderá ser criada uma metodologia para assinalar, relativamente aos processos licenciados, as situações pendentes de cumprimento pelos munícipes;
2. No âmbito da fiscalização e dada a ausência de obrigatoriedade legal de inspeccionar todas as obras, poderão ser definidos e implementados critérios para a programação das situações prioritárias;
3. Relativamente às instalações do arquivo documental da extensão de Ermesinde deverá ser implementada uma metodologia de controlo das condições de ambiente (humidade e temperatura);
4. Relativamente às instalações eléctricas deverão ser disponibilizados os registos respeitantes à sua inspecção periódica;
5. No que respeita ao ambiente de trabalho deverão ser implementadas as disposições legais respeitantes à análise da qualidade do ar nos serviços;
6. De forma a melhorar a sua eficiência a organização deverá concretizar a extensão do SGQ aos restantes processos da organização da CMV.

RUBRICA EA:



