

DATA DA AUDITORIA: 30-05-2017

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 checked="" type="checkbox"/>
Cristina Araújo	Técnico	<input checked="" type="checkbox"/>

RESUMO CONSTATAÇÕES

PROCESSO	TIPO AUDITORIA	NORMA	NCM	NCm	AS	OM
E2007.026	1º Acompanhamento	NP EN ISO 9001:2015	0	3	1	6

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)

O Município de Valongo apresenta um sistema de gestão da qualidade pensado e estruturado que cumpre, na sua generalidade, com os requisitos do referencial normativo NP EN ISO 9001:2015.

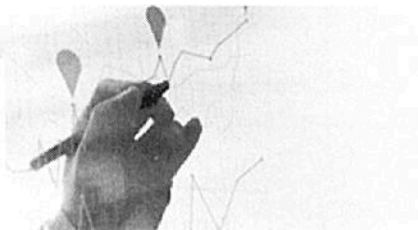
Das constatações registadas considera-se relevante:

- O alargamento das práticas adotadas no acompanhamento das reclamações dirigidas ao Município, não apenas através do livro de reclamações, mas também por outros meios (ex. MyDoc), de forma a garantir a igualdade de tratamento junto dos munícipes;
- A integração no SGQ, ao nível dos processos, de atividades com grande impacto na prestação dos serviços pelo Município, nomeadamente relacionadas com a gestão dos aprovisionamentos, a gestão da informática e telecomunicações, e a gestão das infraestruturas.

A legislação e regulamentação aplicável ao seu objeto de intervenção é analisada, encontrando-se em implementação nova metodologia para a sua gestão, de modo a salvaguardar eventuais fragilidades associadas à avaliação do seu impacto na atividade do Município, arquivo e acesso.

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 Câmara Municipal dispõe de competências adequadas para desencadear ações eficazes, bem como para assegurar as condições necessárias para atingir os resultados a que se propõe, em alinhamento com a sua estratégia organizacional, retratada na sua política da qualidade. Os seus objetivos estratégicos encontram-se definidos através da política da qualidade estabelecida, que teve em consideração, sobretudo, o Regulamento de Organização dos Serviços Municipais de Valongo. No entanto encontra-se prevista a adequação de tais objetivos, após consolidação do Plano Estratégico de Valongo 2025, cuja aprovação se encontra planeada para Março de 2018, após o ato eleitoral das autárquicas.

As partes interessadas consideradas relevantes para o sistema foram identificadas, existindo margem para melhoria no que se refere à identificação dos seus requisitos considerados relevantes, e a sua interligação com a operacionalização dos processos do SGQ.

Os riscos foram identificados e associados aos processos que integram o SGQ, tendo por base a reflexão e acompanhamento periódicos do Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas, aprovado em 27 de Janeiro de 2017.

A responsabilidade pela gestão das ações desencadeadas é da competência do Gestor da Qualidade e dos Chefes de Divisão, tendo em conta a sua natureza, e têm contribuído para a sua capacidade de fornecer serviços que vão de encontro às necessidades dos municípios.

O Município apresenta um sistema de gestão da qualidade segundo um modelo de gestão das suas principais atividades por processos. Anualmente, e de forma a promover a sua melhoria contínua, define um conjunto de objetivos, metas e indicadores, que por sua vez se relacionam com um conjunto de ações que visam a sua concretização.

A Equipa auditora realça os seguintes pontos fortes e boas práticas:

- Abertura e empenho dos/as colaboradores/as contactados/as;
- 8º. lugar no ranking nacional da transparência;
- Abertura de 4 Espaços de Cidadão em diversas freguesias, que vieram reforçar a Rede Municipal de Proximidade Administrativa do Município;
- Revisão do Regulamento de Liquidação e Cobrança de Taxas e Outras Receitas Municipais;
- Revisão do Regulamento Municipal de Urbanização e Edificação;
- Livro de elogios.

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

Em resultado da presente auditoria, foi possível aferir que o Município disponibiliza recursos, humanos e materiais, de modo a prestar, de forma consistente, os serviços que integra no âmbito do seu sistema, salvaguardando-se as constatações registadas no presente relatório. O mesmo tem demonstrado preocupação constante na satisfação das necessidades e expectativas dos municípios e restantes partes interessadas, encontrado-se numa fase de reorganização e melhoria na definição de metodologias a adotar.

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

O Município evidencia, através da sua política da qualidade, preocupação em aumentar a satisfação dos municípios e restantes partes interessadas, através de um conjunto de objetivos, metas e indicadores que resultam na implementação de um conjunto de ações que visam a melhoria contínua do seu desempenho.

Monitoriza a sua satisfação, de forma planeada e periódica, através da distribuição de inquéritos no Gabinete de Apoio ao Município/Espaço do Cidadão. Deste procedimento resultou a recolha de 535 inquéritos preenchidos. O índice de satisfação relativo ao desempenho do Município em 2016 foi aferido por unidades orgânicas integradas no seu âmbito, tendo obtido a seguinte avaliação numa escala de 0 a 5:

- DFM=4.72
- DOTA=4.82
- DAJAC=4.99.

ISO 9001 - Alcance dos objetivos da qualidade

A metodologia de avaliação anual do desempenho do sistema de gestão da qualidade, e respetivos processos, é suportada em matrizes de indicadores, de variada natureza, tendo em consideração a política da qualidade estabelecida, decorrendo da sua análise e acompanhamento a implementação das ações tidas por convenientes. Todos os objetivos/indicadores foram acompanhados.



AVALIAÇÃO DO ÂMBITO DE CERTIFICAÇÃO

Tendo em conta as atividades desenvolvidas pelo Município, a integração de determinados processos, os equipamentos que utiliza, bem como a extensão do controlo que desenvolve com as ressalvas identificadas no presente relatório, o âmbito do seu sistema de gestão da qualidade foi avaliado e considerado adequado pela organização, bem como pela equipa auditora. Adequa-se às fronteiras delimitadas da organização, das partes interessadas relevantes consideradas, e dos serviços prestados, com possibilidade de ser alargado a outros serviços prestados pelo Município.

Constatou-se a aplicação de todas as secções da norma.

DIVERGÊNCIAS

Não foram identificadas divergências entre o Município e a equipa auditora.

RECOMENDAÇÃO DA EA

O sistema de gestão da qualidade implementado no Município de Valongo demonstra cumprir, na sua generalidade, com os requisitos da ISO 9001:2015. O Município dispõe de recursos humanos com competências para desencadear ações eficazes, bem como para assegurar as condições necessárias à prossecução dos objetivos a que se propõe.

A equipa auditora, de acordo com os resultados da presente auditoria, suportada num processo de amostragem, considera que o Município dispõe de metodologias capazes de assegurar a manutenção da eficácia e melhoria do SGQ, bem como a sua aplicabilidade ao âmbito da certificação, condicionada ao envio de um plano de ações corretivas à APCER para as não conformidades registadas, ressaltando-se que cabe à APCER a decisão final.

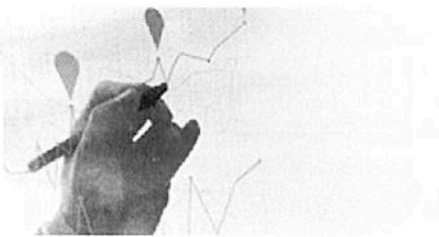
AGRADECIMENTOS

A APCER e a equipa auditora agradecem toda a abertura e cooperação, fatores decisivos para o adequado desenrolar da auditoria, agradecendo que este facto seja partilhado com todos/as os/as colaboradores/as contactados/as.

CONSTATAÇÕES

Nº	TIPO	NORMA	REQUISITO
1	NCm	NP EN ISO 9001:2015	9.3.2 Entradas para a revisão pela gestão
Análise de causas e ação corretiva <input checked="" type="checkbox"/>		Evidências de implementação de ação corretiva <input type="checkbox"/>	
Na revisão do sistema pela gestão, não foram consideradas as reclamações rececionadas na análise do retorno da informação sobre as partes interessadas relevantes - clientes/municípios.			
2	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 ao reclamante, no que se refere à reclamação com registo no livro de reclamações (nº. 12650/2016 no MyDoc).			





CONSTATAÇÕES

Nº	TIPO	NORMA	REQUISITO
3	NCm	NP EN ISO 9001:2015	Utilização da marca e documentos de certificação
Análise de causas e ação corretiva <input checked="" type="checkbox"/>			Evidências de implementação de ação corretiva <input type="checkbox"/>
Na amostragem realizada, foram identificadas situações de uso da marca de organização com sistema de gestão certificado APCER, que não estão de acordo com as suas instruções (ex. requerimentos disponíveis no site do Município sem associação ao seu âmbito).			
4	AS	NP EN ISO 9001:2015	4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos
Na definição do SGQ considera-se não terem sido incluídas atividades consideradas relevantes para assegurar que tanto a operação como o controlo dos seus processos são eficazes, nomeadamente na provisão de recursos/realização do serviço (ex. compras, informática). Foi registado um bug no sistema informático que afetou pastas de documentos, algumas das quais não se consegue aceder há cerca de 2 semanas.			
5	OM	NP EN ISO 9001:2015	7.1.2 Pessoas
Ponderar a mais-valia de um reforço em recursos humanos na área da metrologia, na medida em que as atividades a desenvolver encontram-se dependentes do Colaborador atual, e constituem obrigatoriedade legal junto de uma das partes interessadas consideradas relevante para o sistema - munícipes.			
6	OM	NP EN ISO 9001:2015	7.1.2 Pessoas
Melhorar as evidências relacionadas com a avaliação da eficácia das ações de formação, nomeadamente no que se refere à conclusão sobre a mesma por parte dos avaliadores.			
7	OM	NP EN ISO 9001:2015	7.1.3 Infraestrutura
Ponderar a mais-valia, pela dimensão do Município e estado do sistema implementado, da aquisição de software/plataforma para a sua gestão (ex. documentação, ações, não conformidades, acompanhamento de objetivos/indicadores/metabol).			
8	OM	NP EN ISO 9001:2015	8.4.3 Informação para fornecedores externos
Alargar a metodologia de comunicação formal com os fornecedores relevantes para o SGQ, no que se refere à sua avaliação periódica e critérios subjacentes.			
9	OM	NP EN ISO 9001:2015	9.1.1 Monitorização, medição, análise e avaliação. Generalidades
Ponderar a inclusão de outros indicadores associados a outras atividades relevantes do processo Recursos Humanos e Formação, além da formação.			
10	OM	NP EN ISO 9001:2015	9.1.2 Satisfação do cliente
Ponderar a mais-valia da aferição de um índice de satisfação global do munícipe, face ao desempenho do Município.			

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 relatório, impresso em duplicado, é assinado por um representante da organização como evidência de tomada de conhecimento. 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.

VALIDAÇÃO PELA EQUIPA AUDITORA

Nome:

Raquel Val
RV

Cristina Araújo
CA

Rubrica:

TOMADA DE CONHECIMENTO PELO REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO

Nome:

Alexandra Ribeiro

Função:

Gestora da Qualidade

Rubrica:

AR

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR SOBRE O SISTEMA DE GESTÃO

Alterações na organização e seu sistema de gestão

Não foram registadas alterações internas ou externas que tenham comprometido o sistema implementado, exceto as necessárias à sua manutenção e melhoria.

Auditoria interna e revisão pela gestão

O Município dispõe de metodologia que define as responsabilidades e requisitos para o planeamento e realização das auditorias internas. Foi realizada auditoria interna a 23.05.2017, por equipa auditora interna qualificada, que se revelou adequada, e que englobou todos os processos do SGQ. Da mesma resultaram 5 NC e 4 OM, que foram devidamente tratadas.

A atividade de revisão do sistema pela gestão cumpre com os requisitos normativos, e contribui para a sua melhoria. A última reunião foi realizada a 03.05.2017, e visou a análise do seu desempenho durante o ano de 2016, tendo por base os diversos relatórios das unidades orgânicas envolvidas. O SGQ foi considerado adequado e eficaz.

Comunicação relevante com partes interessadas incluindo reclamações

O Município dispõe de metodologia de comunicação com as partes interessadas relevantes, já tradicionalmente aplicada.

Relativamente às reclamações, apresenta metodologia sistematizada para a sua gestão, que revela margem para melhoria. Em 2016 foram registadas 4 reclamações, que foram tratadas, tendo sido alvo de registo de constatação no presente relatório.

Controlo sobre a utilização de marcas e documentos de certificação

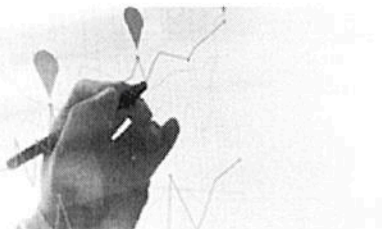
A utilização da marca de certificação foi igualmente avaliada, tendo sido alvo de registo de constatação no presente relatório.

Verificação da eficácia das ações relativas ao relatório anterior

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

INFORMAÇÃO SOBRE A AUDITORIA

		ISO 9001
CRITERIOS DE AUDITORIA	Documentação do sistema de gestão	<input checked="" type="checkbox"/>
	Requisitos legais e estatutários e outros requisitos aplicáveis	<input checked="" type="checkbox"/>
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 checked="" type="checkbox"/>
	Determinar a conformidade do sistema de gestão da organização, ou de parte, com os critérios de auditoria	<input checked="" type="checkbox"/>
	Determinar a eficácia do sistema de gestão em assegurar que é razoavelmente expectável para a organização alcançar os objetivos especificados	<input checked="" type="checkbox"/>



	Identificar, quando aplicável, áreas potenciais de melhoria do sistema de gestão.		<input checked="" type="checkbox"/>
OS OBJETIVOS FORAM CUMPRIDOS?	Sim		
CUMPRIMENTO DO PLANO DE AUDITORIA?	Sim		
A DURAÇÃO DA AUDITORIA FOI CUMPRIDA?	Sim		

Âmbito da auditoria - Processo Nº 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
Edifício da Câmara Municipal de Valongo (sede); Espaço do Cidadão de Campo		

Processos, atividades, unidades, produtos

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

Turnos auditados

Foi auditado o turno diurno, de acordo com os horários definidos no plano de auditoria.

Alterações na organização com impacto no programa de auditoria ou certificado: NP EN ISO 9001:2015

Nº DE COLABORADORES	52
LOCAIS DE ATIVIDADE	Espaços do Cidadão em Campo, Sobrado, Alfena e Ermesinde



1062/4

apcer


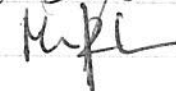

ORGANIZAÇÃO

Câmara Municipal de V. Longo

Nº RELATORIO

E 007. 026

LISTA DOS RESPONSÁVEIS CONTACTADOS

NOME	FUNÇÃO	RÚBRICA E DATA (1)		
		RA	A	RE
Ednao Puzos	Coord. Unidade	—	  	
Luís Montalvo	Coord. Técnico	—		
Miguel Pinto	Chefe DETA	—		
	Técnico superior			

(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: