

**RELATÓRIO DE AUDITORIA****IDENTIFICAÇÃO**

Data da auditoria	15-06-2011; 16-06-2011
Organização	Câmara Municipal de Valongo
Morada Sede	Av. 5 de Outubro, nº 160 4440-503 Valongo
Representante da Organização	Engª Alexandra Ribeiro
Referencial	NP EN ISO 9001:2008
Número do Processo/Auditoria	E2007.026/5
Tipo de Auditoria	1º Acompanhamento
Âmbito da Certificação	Prestação de serviços de apoio ao município no Gabinete do Município; Licenciamento e 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 infra-estruturas de suporte de instalações de radiocomunicações e respectivos acessórios.
Número de Colaboradores	50

E2007.026/5

LOCAIS ABRANGIDOS PELA CERTIFICAÇÃO**EQUIPA AUDITORA**

NOME	COMPETÊNCIA NA EA	DURAÇÃO
José Cruz Oliveira	C	1,5

Duração 1,5 dias.

TOTAL DE CONSTATAÇÕES

PROCESSO	NCM	NC	OM	AS
E2007.026	0	0	4	0

RELATÓRIO DE AUDITORIA

SUMÁRIO EXECUTIVO

DESEMPENHO DO SISTEMA: O sistema de gestão da qualidade está implementado de acordo com os requisitos do referencial normativo, tendo sido evidenciado, até onde possível avaliar, um desempenho eficaz.

CONSTATAÇÕES RELEVANTES: No âmbito dos sistemas de informação geográfica do Município, não estão assegurados meios humanos e técnicos para desenvolver esta ferramenta. Apesar de estarem a ser mantidas bases de dados dos novos licenciamento, não está a ser potenciado o desenvolvimento futuro de uma prestação de serviço com eficácia.

O sistema de gestão auditado não apresentou outras constatações relevantes, além das apresentadas neste relatório e que pusessem em causa a manutenção da certificação do sistema de gestão.

PONTOS FORTES DO SISTEMA: A EA realça, além da disponibilidade e colaboração aberta de todos os entrevistados no decorrer da auditoria, os seguintes pontos fortes:

- Competência técnica dos entrevistados.
- Desempenho na área da formação.
- Definição de objectivos e indicadores de monitorização dos processos (e acompanhamento).
- Implementação de novo software para o planeamento e gestão urbanística.
- Envolvimento para práticas de melhoria contínua.

SITUAÇÕES DE IMPACTO NEGATIVO: Não foram detectadas situações de impacto negativo que ponham em causa a certificação.

CONCLUSÃO DA AUDITORIA: De uma forma geral, cumpre os requisitos do referencial normativo auditado.

CRITÉRIOS DA AUDITORIA

E2007.026/5

ISO 9001

Declarações da organização relativas à sua actividade (ex.: material promocional, página electrónica)

Norma de acreditação: NP EN ISO/IEC 17021

Os processos definidos e a documentação do sistema de gestão da organização

Requisitos da norma de referência: 4.1., 5.3., 5.4., 5.6., 8.5

Requisitos legais aplicáveis

OBJECTIVOS DA AUDITORIA

ISO 9001

- Analisar o uso de marcas e/ou qualquer outra referência à certificação.
- Avaliar a capacidade do sistema de gestão em assegurar o cumprimento contínuo dos requisitos da norma de referência.
- Avaliar a eficácia do sistema de gestão em assegurar a melhoria contínua e o cumprimento dos objectivos.
- Avaliar a eficácia do sistema de gestão na sua globalidade face às alterações internas e externas e à sua contínua relevância e aplicabilidade ao âmbito de certificação.
- Avaliar as auditorias internas, revisão pela gestão, acções implementadas face a não-conformidades identificadas durante a auditoria anterior, tratamento de reclamações e controlo operacional contínuo.

ACTIVIDADES DA AUDITORIA

GRAU DE CUMPRIMENTO DO PLANO: O plano da auditoria, previamente enviado à organização, foi analisado e ajustado no início e no decorrer da auditoria pela equipa auditora e pela organização com vista a dar cumprimento à sua consecução com eficácia.

OBJECTIVOS DA AUDITORIA: A presente auditoria ao sistema de gestão teve como objectivo a realização da auditoria, de acordo com os objectivos, âmbito do sistema de gestão, extensão solicitada e critérios pré-estabelecidos.

PROCESSOS AUDITADOS: Foram auditados os processos do sistema de gestão, tendo em conta o requerido para cada um dos requisitos da norma de referência.

LOCAIS AUDITADOS: A auditoria decorreu nos Paços do Concelho, na Av.º 5 de Outubro, 160, 4440-503 Valongo.

E2007.026/5

CLÁUSULAS NÃO AUDITADAS: E2007.026

6.3 INFRAESTRUTURA

RESUMO

ANÁLISE DAS ALTERAÇÕES: Não se registaram alterações relevantes no funcionamento do sistema, mantendo-se uma procura permanente na melhoria do sistema.

ÂMBITO: O âmbito do sistema de gestão engloba as actividades desenvolvidas pela entidade, conforme referido no certificado.

ACÇÕES IMPLEMENTADAS: Foram implementadas as acções correctivas decorrentes da última auditoria (8 OM registadas).

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES: A entidade demonstra ter um procedimento adequado no tratamento de reclamações. O Livro de Reclamações (Modelo 1900 INCM) é único nos Paços do Concelho, tendo sido evidenciado um acompanhamento de todos os registos.

AUDITORIA INTERNA: Foi evidenciada a realização de uma auditoria interna ao sistema, efectuada em 27.05.2011, que evidencia uma adequada avaliação do sistema (registo de 5 NC e 10 OM).

RELATÓRIO DE AUDITORIA

RESUMO

REVISÃO PELA GESTÃO: Foi realizada a revisão pela gestão em 22.02.2011, que se baseou no Relatório da Qualidade de Fevereiro de 2011, tendo sido evidenciada uma avaliação consequente com os requisitos normativos.

MELHORIA CONTÍNUA: Foi evidenciado uma preocupação contínua pela melhoria do sistema de gestão implementado.

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO: A metodologia de avaliação no sistema de gestão auditado é adequada com resultados que apontam para a obtenção de eficácia dos objectivos e metas previstas.

UTILIZAÇÃO DE MARCAS: A utilização da marca de "entidade certificada" foi igualmente avaliada pela Equipa Auditora, não se tendo verificado, na amostragem realizada, o seu uso abusivo ou inadequado.

Foi validada a exclusão da subcláusula 7.5.2 (conforme referido no § 2.4 do Manual de Gestão da Qualidade).

AMOSTRAGEM: A equipa auditora salienta que a auditoria é um processo de amostragem, pelo que, compete à empresa identificar e analisar a existência de outras constatações associadas, no sentido da definição e implementação de acções de melhoria.

AGRADECIMENTOS: A equipa auditora agradece a disponibilidade e a colaboração demonstrada por todos os colaboradores da organização, entrevistados no decorrer da auditoria, factor determinante para o bom desenrolar da mesma.

CONSTATAÇÕES

CONSTATAÇÕES POR TIPO E NÚMERO DE PROCESSO

TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
OM	E2007.026	6.2 RECURSOS HUMANOS

No relatório anual que inclui a avaliação da eficácia das acções de formação, avaliar a forma de apresentação dos critérios / gráficos utilizados de modo a ser possível obter uma leitura numa base "100" para o valor ou conjunto de valores (exemplo: Contributo do formador Sim / Não, valor 33%).

PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS

- Análise de causas e acção correctiva
- Evidências de implementação de acção correctiva

TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
OM	E2007.026	7.6 CONTROLO DO EQUIPAMENTODE MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO

Para a gestão dos equipamentos de monitorização e medição (IT, rev 3 de 20.10.2010):

-avaliar a necessidade de actualização da referência aos critérios de controlo (Refª à norma NP EN ISO 10012:2005).

-detalhar o controlo semestral efectuados às fitas métricas.

PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS

- Análise de causas e acção correctiva
- Evidências de implementação de acção correctiva

E2007.026/5

Nr. 1

Nr. 2

RELATÓRIO DE AUDITORIA

CONSTATIÇÕES

CONSTATIÇÕES POR TIPO E NÚMERO DE PROCESSO

TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
OM	E2007.026	8.2 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO

Nr. 3

Avaliar a mais valia na definição de mecanismos de controlo dos prazos de resposta a reclamações, de modo a assegurar uma maior eficácia no cumprimento da periodicidade legalmente estabelecida (Exemplo: Definição de "alertas" pelo Gabinete do Município no ficheiro excel "Tratamento de reclamações").

PLANO DE AÇÕES CORRECTIVAS

- Análise de causas e acção correctiva
- Evidências de implementação de acção correctiva

TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
OM	E2007.026	8.2 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO

Avaliar o requisito mínimo para os auditores de processos do sistema de gestão de modo a reforçar a sua qualificação nas metodologias de auditorias.

Nota:

Nr. 4

O Procedimento da Qualidade Auditorias Internas da Qualidade, rev 1 de 06.02.2007 estabelece o requisito "conhecimento técnico das áreas a auditar", sendo omisso quanto à experiência (Observação, formação, experiência em funções similares).

PLANO DE AÇÕES CORRECTIVAS

- Análise de causas e acção correctiva
- Evidências de implementação de acção correctiva

A resposta da organização deve ser enviada no prazo e condições previstas no regulamento.

Para informação mais pormenorizada, consulte o Regulamento de certificação ou contacte o seu gestor de cliente.

ALTERAÇÕES

PROCESSO	E2007.026
NÚMERO DE COLABORADORES	53

E2007.026/5

RELATÓRIO DE AUDITORIA

CONFIDENCIALIDADE E DISTRIBUIÇÃO

O relatório de auditoria é propriedade da APCER. Na reunião de encerramento são apresentadas as constatações e as conclusões da auditoria, pelo auditor coordenador. Caso haja divergências entre a organização e a equipa auditora para as quais não foi possível obter consenso, as mesmas são registadas no presente relatório e remetidas à APCER para esclarecimento, avaliação e decisão.

O relatório é impresso em duplicado, sendo assinados dois exemplares pela equipa auditora e pelo representante da organização para tomada de conhecimento. Um dos exemplares fica na posse da organização e outro é remetido à APCER. A APCER procede à verificação do relatório, podendo o mesmo ser alterado, sendo dado conhecimento à organização.

A APCER assegura a confidencialidade de toda a informação a que tem acesso durante o processo de certificação da organização, a todos os níveis da sua estrutura, incluindo comissões, organismos ou colaboradores externos que actuem em seu nome.

No âmbito da certificação acreditada e da verificação, 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 PELO EQUIPA AUDITORA

Nome

JOSE ERNEO OLIVEIRA

Rubrica

TOMADA DE CONHECIMENTO PELO REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO

Nome

João Carlos Salazar

Função

Vice-Presidente e vereador RGT

Rubrica

E2007.026/5

ENTIDADE AUDITADA:		Município de Valongo		
Nº RELATÓRIO(S):		E2007.026/5		
LISTA DE RESPONSÁVEIS CONTACTADOS				
NOME	FUNÇÃO	RUBRICA E DATA (1)		
		RA	A	RE
JOÃO PAULO BALTAZAR	VICE-PRESIDENTE	2011-6-15		2011-6-16
Alexandra Ribeiro	Gestora Qualidade	APRL 15.06.2011	APRL	APRL
EUNICE ARIANA COELHO NOVO	CHEFE DEED	15.06.2011	16.06.2011	16.06.2011
CLARA CASINO ROSAS	DIRECTORA DEPART.	15.06.2011	15.06.11	16.06.2011
Helena Oliveira	DIRECTORA DEBOMA	15.06.2011	15.06.11	Helena Oliveira
Vitor Sá	DIRECTOR DPGU	15.06.2011	15.06.11	Vitor Sá
José Manuel Vilela	Assistente Técnico			
Edmundo Pedrosa	ASSISTENTE Técnico			
Marta Femei	Arquiteta		Marta Femei	
PEDRO JORGE	DESENHADOR		Pedro Jorge	
Miguel Pinto	Chefe Divisão DEU		Miguel Pinto	
Pedro Coelho	ENGENHEIRO CIVIL		Pedro Coelho	
Jaime Luis	Coordenador Técnico		Jaime Luis	
EDUARDO LEITE	Chefe de Divisão		E. Leite	
Ana Gilda	Assistente Técnica		Ana Gilda	

(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.

RÚBRICA EA: JOSÉ CRUZ OLIVEIRA
(Auditor Coordenador)

PÁG. 1