

RELATÓRIO DE AUDITORIA

IDENTIFICAÇÃO

Data da auditoria 25-09-2012; 26-09-2012

Organização Câmara Municipal de Valongo

Morada Sede Av. 5 de Outubro, nº 160 4440-503 Valongo

Representante da Organização Eng^a Alexandra Ribeiro

Referencial NP EN ISO 9001:2008

Número do Processo/Auditoria E2007.026/6

Tipo de Auditoria 2º 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 53

LOCAIS ABRANGIDOS PELA CERTIFICAÇÃO

Sede

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	2	0

E2007.026/6

SUMARIO 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: 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.

Na presente auditoria, a pedido do auditado, esteve presente durante toda a auditoria como OBSERVADOR, a colaboradora do Município, Joana Almeida Gonçalves.

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.
- Dinâmica e desempenho do Gabinete do Município.
- Plano de formação 2012, com um total de 20 acções (correspondendo um número bastante maior de cursos), que decorre da recente aprovação da candidatura POPH.
- Objectivos e indicadores de monitorização dos processos.
- Indicadores de desempenho do planeamento e gestão urbanística.
- Envolvimento para práticas de melhoria contínua (sistematização na identificação de acções correctivas e preventivas).

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

Nas actividades de planeamento e gestão urbanística, verifica-se um menor volume de actividade.

Nos sectores de cartografia e desenho / informação geográfica e cartografia estão em curso (Valongo e Ermesinde) a resposta aos pedidos da Finanças para a localização de artigos (rústicos e urbanos).

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

E2007.026/6

CRITÉRIOS DA AUDITORIA

	ISO 9001
Declarações da organização relativas à sua actividade (ex.: material promocional, página electrónica)	<input checked="" type="checkbox"/>
Norma de acreditação: NP EN ISO/IEC 17021	<input checked="" type="checkbox"/>
Os processos definidos e a documentação do sistema de gestão da organização	<input checked="" type="checkbox"/>
Requisitos da norma de referência: 4.1., 5.3., 5.4., 5.6., 8.5	<input checked="" type="checkbox"/>
Requisitos legais aplicáveis	<input checked="" type="checkbox"/>

OBJECTIVOS DA AUDITORIA

	ISO 9001
Analisar o uso de marcas e/ou qualquer outra referência à certificação.	<input checked="" type="checkbox"/>
Avaliar a capacidade do sistema de gestão em assegurar o cumprimento contínuo dos requisitos da norma de referência.	<input checked="" type="checkbox"/>
Avaliar a eficácia do sistema de gestão em assegurar a melhoria contínua e o cumprimento dos objectivos.	<input checked="" type="checkbox"/>
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.	<input checked="" type="checkbox"/>
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.	<input checked="" type="checkbox"/>

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^a. 5 de Outubro, 160, 4440-503 Valongo.

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, de acordo com o referido no certificado APCER e no Manual de Gestão da Qualidade, §2.3.

Este âmbito não inclui todas as actividades do Município.

ACÇÕES IMPLEMENTADAS: Foram implementadas as acções correctivas decorrentes da última auditoria APCER (4 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: Não foi evidenciada a realização da auditoria interna ao sistema: Em 13:03.2012 (E-mail), foi decidido realizar formação de um colaborador interno para efectuar a auditoria planeada para 2012.

REVISÃO PELA GESTÃO: Foi realizada a revisão pela gestão em 24.02.2012, que se baseou no Relatório da Qualidade, de Fevereiro de 2012, 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.

E2007.026/6

RESUMO

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.

EXCLUSÕES: 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	7.5 PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DO SERVIÇO
Nr. 1	Para o Processo Cartografia, Topografia e Desenho:	
	<p>a) será uma mais valia a inclusão da tarefa de informação de entidades, que decorre de alterações toponímicas e de numeração policial (Evidência: Ordem de Serviço N. 01/2011, ponto 2, de 28.01.2011.</p> <p>b) avaliar o impacto da não existência da Comissão de Toponímia, nos serviços desenvolvidos, de modo a dar celeridade à sua nomeação.</p>	

PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS

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

TIPO	PROCESSO	CLÁUSULA
OM	E2007.026	8.2 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO
Nr. 2	Foi evidenciado o Programa Anual de Auditorias 2012, que inclui:	
	<p>- 13 auditorias a processos, constatando-se que já foram realizadas 9;</p> <p>- 1 auditoria global ao sistema de gestão da qualidade, que foi adiada de modo a assegurar a sua realização por um colaborador interno com qualificado (formação em auditorias).</p> <p>Avaliar a existência de colaboradores do Município que cumpram os requisitos definidos no Processo Auditorias Internas da Qualidade, rev2 de 05.07.2011.</p>	

PLANO DE ACÇÕES 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.

E2007.026/6

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 PELA EQUIPA AUDITORA

Nome

Rubrica

TOMADA DE CONHECIMENTO PELO REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO

Nome

Função

Rubrica

E2007.026/6