

## RELATÓRIO DE AUDITORIA

### IDENTIFICAÇÃO

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Data da auditoria            | 18-02-2013; 19-02-2013   |
| Organização                  | Câmara Municipal de Valongo  |
| Morada Sede                  | Av. 5 de Outubro, nº 160 4440-503 Valongo  |
| Representante da Organização | Eng <sup>a</sup> Alexandra Ribeiro   |
| Referencial                  | NP EN ISO 9001:2008  |
| Número do Processo/Auditoria | E2007.026/7  |
| Tipo de Auditoria            | Renovação  |
| 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   |

E2007.026/7

### LOCAIS ABRANGIDOS PELA CERTIFICAÇÃO

Sede

### EQUIPA AUDITORA

| NOME               | COMPETÊNCIA NA EA | DURAÇÃO |
|--------------------|-------------------|---------|
| José Cruz Oliveira | C                 | 1,5     |
| Lígia Ribeiro      | T                 | 1,5     |

Duração 3,0 dias.

### TOTAL DE CONSTATAÇÕES

| PROCESSO  | NCM | NC | OM | AS |
|-----------|-----|----|----|----|
| E2007.026 | 0   | 2  | 4  | 0  |

## 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:** No âmbito da reorganização dos serviços e de uma eventual extensão do âmbito da sua certificação, poderão ser incluídos todos os licenciamentos e outras petições que o Município faz ao Município de Valongo, por forma a garantir um tratamento sistemático para estas actividades e uma resposta uniforme para o Município, independentemente da tipologia de licenciamento que este venha requerer.

Está em curso (com prazo até Maio 2013) a revisão da documentação do sistema de gestão da qualidade de modo a integrar a nova macroestrutura que entrou em vigor através do Despacho 795/2013.

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:

-Abordagem adoptada na transposição do DL 305/2009, considerando a existência de Equipas Multidisciplinares com actuação transversal.

-Competência técnica dos entrevistados.

-Dinâmica e desempenho do Gabinete do Município, que vai ser alargado nos serviços a 8 dos 12 serviços existentes na Câmara (obras em curso), integrando o Balcão Multiserviços.

-Objectivos e indicadores de monitorização dos processos.

-Envolvimento para práticas de melhoria contínua (sistematização na identificação de acções correctivas e preventivas - Plano de Acções).

**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.

E2007.026/7

## CRITÉRIOS DA AUDITORIA

|  | ISO 9001                            |
|--|-------------------------------------|
| Norma de referência.   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Processos e documentação do sistema de gestão da organização.    | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Requisitos legais e estatutários e outros requisitos aplicáveis. | <input checked="" type="checkbox"/> |

## OBJECTIVOS DA AUDITORIA

|  | ISO 9001                            |
|--|-------------------------------------|
| Avaliar a adequabilidade do âmbito de certificação face a possíveis alterações.  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Avaliar a capacidade e eficácia do sistema de gestão da organização em assegurar a melhoria contínua e o cumprimento de todos os requisitos da norma de referência, mantendo-se operacional, conforme e relevante face à política e objetivos da organização, de modo a melhorar o desempenho global da organização. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Avaliar o uso adequado de marcas ou qualquer outra referência à certificação.  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Verificar a implementação eficaz das ações corretivas propostas em resposta a não conformidades eventualmente identificadas na auditoria anterior e/ou reclamações.  | <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<sup>a</sup>. 5 de Outubro, 160, 4440-503 Valongo.

**Nota:** As instalações da Extensão de Ermesinde vão ser extintas até Maio 2013 (e já não são consideradas na nova macroestrutura), com a criação de novos pontos de atendimento ao Município.

E2007.026/7

## RESUMO

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

**ÂMBITO:** A alteração da macroestrutura justifica o ajuste na redacção do âmbito do sistema de gestão da qualidade. Deste modo, face à auditoria desenvolvida, a Equipa Auditora propõe a alteração do âmbito para:

- PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MUNICIPAIS NO GABINETE DE APOIO A MUNICÍPIES.

- 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, REGISTO DE ATIVIDADE INDUSTRIAL TIPO 3, RECINTOS DE ESPETÁCULOS E DIVERTIMENTOS PÚBLICOS E INFRAESTRUTURAS DE SUPORTE DE INSTALAÇÕES DE RADIOCOMUNICAÇÕES E RESPECTIVOS ACESSÓRIOS.

- FISCALIZAÇÃO URBANÍSTICA VERIFICANDO O CUMPRIMENTO DOS PROJETOS E CONDICIONANTES DAS LICENÇAS E COMUNICAÇÕES PRÉVIAS DE OPERAÇÕES URBANÍSTICAS, MEDIANTE INSPEÇÕES ÀS OBRAS, REALIZAÇÃO DE VISTORIAS E CONSULTA A LIVROS DE OBRAS.

Este âmbito não inclui todas as actividades do Município.

**ACÇÕES IMPLEMENTADAS:** Foram implementadas as acções correctivas decorrentes da última auditoria APCER (2 OM registadas).

## RESUMO

**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. Nesta data, ainda não foi realizada a auditoria às actividade de gestão da qualidade e ao Processo Responsabilidade da Gestão.

**REVISÃO PELA GESTÃO:** Foi realizada a revisão pela gestão em 06.02.2013, que se baseou no Relatório da Qualidade, de Fevereiro de 2013, 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.

**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.

E2007.026/7

## CONSTATAÇÕES

## CONSTATAÇÕES POR TIPO E NÚMERO DE PROCESSO

| TIPO  | PROCESSO  | CLÁUSULA           |
|---|---|--------------------|
| NC  | E2007.026   | 6.3 INFRAESTRUTURA |
| Nr. 1   | Para os sistemas de informação (informática):   |                    |
|   | a) Constatou-se que a fechadura da porta da sala dos servidores não funciona, deste modo, não é assegurada a preservação dos dados. |                    |
|   | Nota: Foi referido que foi solicitada novo canhão aos Aprovisionamentos.  |                    |
| b) Constatou-se a existência de uma aplicação (SPICEWORKS) que permite evidenciar a gestão dos pedidos de apoio na resolução de problemas informáticos (software e hardware), no entanto, esta aplicação ainda não está disponível aos colaboradores. Este software permite evidenciar a gestão dos pedidos, nomeadamente a prioridade atribuída. |   |                    |
| Nota: Constatou-se que os pedidos são efectuados através de endereço de E-mail específico.  |   |                    |

## PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS

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

## CONSTATAÇÕES

## CONSTATAÇÕES POR TIPO E NÚMERO DE PROCESSO

| TIPO  | PROCESSO  | CLÁUSULA                    |
|-------|---|-----------------------------|
| NC    | E2007.026   | 8.2 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO |
| Nr. 2 | <p>Foi evidenciado o Programa Anual de Auditorias 2012 e 2013, que inclui auditorias aos processos e ao sistema de gestão da qualidade.</p> <p>Não foi evidenciada a realização da auditoria interna às actividade de gestão da qualidade e ao Processo Responsabilidade da Gestão.</p> <p>Nota: Em 13:03.2012 (E-mail), foi decidido realizar formação de um colaborador interno. Nesta data, ainda não foi evidenciada a formação de auditores.</p> |                             |
|       | <p><b>PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva</p> <p><input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva</p>   |                             |
| TIPO  | PROCESSO  | CLÁUSULA                    |
| OM    | E2007.026   | 6.2 RECURSOS HUMANOS        |
| Nr. 3 | <p>O Município de Valongo poderá analisar a possibilidade de proceder à avaliação do impacto da formação (avaliação da eficácia) anualmente (ou futuramente bienalmente) aquando da avaliação do desempenho do colaborador no Processo de Avaliação SIADAP.</p>   |                             |
|       | <p><b>PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS</b></p> <p><input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva</p> <p><input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva</p>  |                             |
| TIPO  | PROCESSO  | CLÁUSULA                    |
| OM    | E2007.026   | 6.2 RECURSOS HUMANOS        |
| Nr. 4 | <p>A Organização poderá clarificar no âmbito do Diagnóstico das Necessidades de Formação a responsabilidade da identificação das necessidades que decorrem de requisitos legais e regulamentares aplicáveis ao Município de Valongo (por exemplo, obrigatoriedade de Certificado de Aptidão de Motorista, para motoristas ou a obrigatoriedade do Certificado para o Transporte Coletivo de Crianças, para motoristas afetos a este serviço)</p>      |                             |
|       | <p><b>PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS</b></p> <p><input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva</p> <p><input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva</p>  |                             |

E2007.026/7

## CONSTATAÇÕES

## CONSTATAÇÕES POR TIPO E NÚMERO DE PROCESSO

| TIPO   | PROCESSO  | CLÁUSULA                                 |
|--|---|--|
| OM   | E2007.026   | 7.1 PLANEAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO |
| Nr. 5  | A Organização poderá dar a melhor das atenções à digitalização (desmaterialização) dos processos de obras, no sentido de tornar mais eficiente estes processos, otimizando os tempos de tramitação dos processos e poupando recursos. |  |
|  | <b>PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS</b><br><input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva<br><input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva   |  |
| TIPO   | PROCESSO  | CLÁUSULA                                 |
| OM   | E2007.026   | 7.3 CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO          |
| Nr. 6  | O projecto de desenvolvimento do Balcão do Empreendedor no Portal da Empresa e do Licenciamento Zero poderá ser tratado no âmbito de um "desenvolvimento de novos serviços".  |  |
|  | Nota: Constatou-se que ainda não foi constituído o grupo de trabalho para este desenvolvimento.   |  |
| <b>PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS</b><br><input type="checkbox"/> Análise de causas e acção correctiva<br><input type="checkbox"/> Evidências de implementação de acção correctiva                                  |   |  |
| A resposta da organização deve ser enviada no prazo e condições previstas no regulamento.<br><br>Para informação mais pormenorizada, consulte o Regulamento de certificação ou contacte o seu gestor de cliente. |   |  |

E2007.026/7

## ALTERAÇÕES

|                         |   |
|-------------------------|---|
| PROCESSO                | E2007.026   |
| NÚMERO DE COLABORADORES | 40  |
| ÂMBITO                  | <p>- PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MUNICIPAIS NO GABINETE DE APOIO A MUNÍCIPE.</p> <p>- 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, REGISTO DE ATIVIDADE INDUSTRIAL TIPO 3, RECINTOS DE ESPETÁCULOS E DIVERTIMENTOS PÚBLICOS E INFRAESTRUTURAS DE SUPORTE DE INSTALAÇÕES DE RADIOCOMUNICAÇÕES E RESPECTIVOS ACESSÓRIOS.</p> <p>- FISCALIZAÇÃO URBANÍSTICA VERIFICANDO O CUMPRIMENTO DOS PROJETOS E CONDICIONANTES DAS LICENÇAS E COMUNICAÇÕES PRÉVIAS DE OPERAÇÕES URBANÍSTICAS, MEDIANTE INSPEÇÕES ÀS OBRAS, REALIZAÇÃO DE VISTORIAS E CONSULTA A LIVROS DE OBRAS.</p> |

## CONFIDENCIALIDADE E DISTRIBUIÇÃO

E2007.026/7

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

E2007.026/7