

Certificação de Sistema de Gestão Relatório de Auditoria

| | | | |
|--|---|---------------------------|---------------------|
| Organização: | MUNICÍPIO DE VILA FLOR | | |
| Morada: | Paços do Concelho, Avenida Marechal Carmona 5360-303 Vila Flor | | |
| Representante: | João Correia | | |
| Locais Auditados: | Sede | | |
| Norma(s): | NP EN ISO 9001:2015 | Acreditação: | IPAC |
| Código EA: | 36 | Código NACE: | 84.11 |
| Nr. do Processo: | J17.0877.CBE.POR | Nr. da Visita: | 7 |
| Data(s) da Auditoria: | 2018-07-13 | Tipo de Auditoria: | AA2 – 3 + Transição |
| Auditor Coordenador: | José Reis | Auditor(es): | N/A |
| Data do Relatório: | 2018-07-13 | Perito(s): | N/A |
| Observadores, Testemunhos, etc: | N/A | | |

Este relatório é confidencial. Distribuição: Representante da Organização (original), SGS ICS, e Equipa Auditora.

1. Objetivos da Auditoria

Confirmar que o sistema de gestão:

- Cumpre todos os requisitos da(s) Norma(s) de referência,
- Demonstra capacidade para identificar e garantir o cumprimento de requisitos legais e outros requisitos aplicáveis
- Está efetivamente implementado e mantido; e
- É eficaz, conduzindo ao cumprimento dos objetivos e à realização da(s) política(s) da Organização.

Rever os resultados da auditoria anterior, incluindo o tratamento dos PAC's e OBS's / Oportunidades de Melhoria então formuladas.

Avaliar a conformidade do uso da Marca de Certificação da SGS.

Nota: Uma Auditoria a um Sistema de Gestão não é uma Auditoria de Cumprimento Legal.

2. Âmbito da Auditoria

Âmbito:

Prestação de Serviços de: Licenças Administrativas

Locais Cobertos pelo Âmbito:

Paços do Concelho, Avenida Marechal Carmona
5360-303 Vila Flor

Atividades Fora do Âmbito:

A Organização ainda tem várias divisões/setores que não se encontram abrangidos pelo sistema de gestão da qualidade e âmbito da certificação nomeadamente a divisão de Obras, Habitação, Urbanismo e Ambiente, Serviços de Ação Social, Cultura, Educação, Turismo e Desporto, Gabinete de Empreendedorismo, Agricultura, Apoio ao Desenvolvimento e Emprego e Serviço Municipal de Proteção Civi

| | |
|---|----|
| Número atual, aproximado, de Pessoas que concorrem para as atividades em avaliação: | 16 |
| Número de Turnos | 1 |

Representante: 

Auditor Coordenador: 

Este documento foi emitido pela Companhia de acordo com as Condições Gerais de Serviço disponíveis em http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm. <http://www.sgs.pt/pt-PT/Terms-and-Conditions.aspx>. Chama-se especial atenção às cláusulas referentes aos limites de responsabilidade, indemnização e jurisdição.

Informa-se qualquer portador deste documento que a informação nele contida reflete apenas as constatações da Companhia na altura da sua intervenção e dentro dos limites das instruções do Cliente, se existentes. A Companhia apenas é responsável perante o seu Cliente e este documento não exonera as partes envolvidas numa transação de exercerem todos os seus direitos e obrigações à luz da documentação dessa transação. Qualquer alteração não autorizada, adulteração ou falsificação do conteúdo ou aparência deste documento é ilegal e os transgressores poderão ser alvo de todas as ações legais previstas.

3. Conclusões da Auditoria

| | | |
|--|---|------------------------------|
| O sistema de gestão: está, globalmente, concebido, implementado e mantido de acordo com os requisitos da(s) Norma(s) de referência; e demonstra aptidão para, de uma forma consistente, cumprir os requisitos aplicáveis, e atingir os objetivos e realizar a(s) política(s) da Organização. | <input checked="" type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não |
| A Equipa Auditadora poderá recomendar à Direção da SGS ICS a Decisão de Certificação quando se encontrarem <u>fechados os PAC Maiores</u> . | <input checked="" type="checkbox"/> N/A | <input type="checkbox"/> Sim |
| A Equipa Auditadora poderá recomendar à Direção da SGS ICS a Decisão de Certificação quando se encontrarem analisadas e <u>aceites as propostas de Ação Corretiva para os PAC menores</u> . | <input checked="" type="checkbox"/> N/A | <input type="checkbox"/> Sim |
| A Equipa Auditadora, <u>não tendo sido formulados PAC</u> , irá recomendar à Direção da SGS ICS a Decisão de Certificação. | <input checked="" type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> N/A |
| Pedidos de Ação Corretiva (PAC) abertos: | 0 Maior (es) | 0 Menor (es) |

4. Resultados de Auditorias Anteriores

| | | | |
|--|---|------------------------------|---|
| A Equipa Auditadora reviu os resultados da auditoria anterior, incluindo os Pedidos de Ação Corretiva (PAC) abertos e as Observações / Oportunidades de Melhoria (OBS) formuladas. | | | |
| Todos os Pedidos de Ação Corretiva (PAC) / Constatações abertos na auditoria anterior foram corrigidos, e as correspondentes ações corretivas continuam a ser eficazes. | <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não | <input checked="" type="checkbox"/> N/A |
| Todas as Observações / Oportunidades de Melhoria (OBS) formuladas na auditoria anterior foram adequadamente tratadas. | <input checked="" type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não | <input type="checkbox"/> N/A |

5. Constatações da Auditoria

| | | | |
|---|---|------------------------------|---|
| A documentação / informação documentada do sistema de gestão cumpre os requisitos da(s) Norma(s) de referência, e é adequada para suportar a implementação e manutenção do sistema de gestão. | <input checked="" type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não | |
| A Organização estabeleceu política(s), objetivos e indicadores de desempenho adequados; e monitoriza a sua evolução por forma a cumprir a(s) políticas e os objetivos estabelecidos. | <input checked="" type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não | |
| O sistema de gestão demonstrou a conformidade com os requisitos da(s) Norma(s) de referência. | <input checked="" type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não | |
| O sistema de gestão demonstra capacidade para identificar e garantir o cumprimento de requisitos legais e outros requisitos aplicáveis. | <input checked="" type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não | |
| O programa de auditorias internas está implementado, e demonstra a sua eficácia como ferramenta para a manutenção e melhoria do sistema de gestão e da sua eficácia. | <input checked="" type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não | |
| O processo de revisão do sistema de gestão pela Gestão de Topo assegura que este se mantém adequado e eficaz. | <input checked="" type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não | |
| A Organização demonstrou uma adequada implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão e da sua eficácia. | <input checked="" type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não | |
| As exclusões / não-aplicabilidade de requisitos da(s) Norma(s) são adequadas e justificadas. (9001 – 7.1.5.2; 8.3; 8.5.1-f) | <input checked="" type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não | <input type="checkbox"/> N/A |
| Em caso de Sistema Integrado, o nível presente de integração é elevado (sim) ou reduzido (não). | <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não | <input checked="" type="checkbox"/> N/A |
| Foi verificado o uso conforme da(s) Marca(s) de Certificação da SGS. | <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não | <input checked="" type="checkbox"/> N/A |

Representante:  Auditor Coordenador: 

Este documento foi emitido pela Companhia de acordo com as Condições Gerais de Serviço disponíveis em http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm, <http://www.sgs.pt/pt-PT/Terms-and-Conditions.aspx>. Chama-se especial atenção às cláusulas referentes aos limites de responsabilidade, indemnização e jurisdição. Informa-se qualquer portador deste documento que a informação nele contida reflete apenas as constatações da Companhia na altura da sua intervenção e dentro dos limites das instruções do Cliente, se existentes. A Companhia apenas é responsável perante o seu Cliente e este documento não exonera as partes envolvidas numa transação de exercerem todos os seus direitos e obrigações à luz da documentação dessa transação. Qualquer alteração não autorizada, adulteração ou falsificação do conteúdo ou aparência deste documento é ilegal e os transgressores poderão ser alvo de todas as ações legais previstas.

6. Pistas de Auditoria Significativas

A Equipa Auditora conduziu o processo de auditoria, de acordo com o plano de auditoria, focando, por amostragem, requisitos/ aspetos/ riscos/ objetivos significativos requeridos pela(s) Norma(s) de referência. Os métodos utilizados para a auditoria foram: entrevista; observação/ simulação das atividades; avaliação de recursos humanos, materiais e infraestruturas; e revisão de informação documentada / documentação do sistema.

A Equipa Auditora desenvolveu as seguintes pistas de auditoria, incluindo ligações entre processos e funções (e cujas evidências foram registadas em Listas de Verificação, arquivadas na SGS ICS):

Revisão do sistema de gestão.

Contexto, Requisitos de Partes Interessadas relevantes, Riscos e Oportunidades;

Objetivos, indicadores de desempenho, e demais elementos de monitorização e medição dos processos e produtos/ serviços.

Avaliação da satisfação dos Clientes / Partes Interessadas.

Reclamações; Não-Conformidades; Auditorias internas; Ações corretivas; Ações preventivas;

Processos das licenças administrativas; Relatórios de atividades; Pedidos diversos; Contratos, encomendas a fornecedores, avaliação de fornecedores, registos de manutenção e informáticos

A organização informou a EA que não foi objeto de visitas/inspeções de entidades oficiais da tutela da área da Qualidade desde a última auditoria da SGS até à data, não existindo processos ou contraordenações em curso.

7. Evolução da Organização; evolução do sistema de gestão, e da sua eficácia

Evolução/ alterações da Organização:

- O Município deu por concluído o seu processo de transição para a ISO 9001:2015.

Evolução/ pontos fortes do sistema de gestão:

- Intranet do Município com acesso ao Sistema de Gestão da Qualidade. Empenho e participação efetiva na melhoria do sistema dos trabalhadores abrangidos pelo Sistema de Gestão da Qualidade

Evolução/ pontos fortes da eficácia do sistema de gestão:

- Tempo médio de resposta dos serviços aos pedidos de licenciamento – 3,8 dias (2015); 2,7 dias (2016); 2,8 (2017)

- Satisfação dos Municípios -92%

8. Pedidos de Ação Corretiva (PAC)

A Organização deve:

1. Tratar os **Pedidos de Ação Corretiva (PAC)** abaixo formulados, analisando as suas **causas**, e empreendendo **ações de correção / ações corretivas** adequadas, através do próprio Sistema de Gestão da Organização, de acordo com os requisitos da(s) Norma(s) de referência, incluindo as ações para evitar a sua repetição **ou ocorrência noutro lugar**; e

2. Manter registos / informação documentada adequada que documente a análise das **causas** e a implementação e a eficácia das **ações de correção / ações corretivas** empreendidas.

3. Em relação à SGS ICS, responder aos **Pedidos de Ação Corretiva (PAC)**:

Representante:



Auditor Coordenador:



No caso de PAC menores:

A Organização deve, no prazo máximo de **30 dias**, enviar para a SGS ICS evidências da análise das **causas** e das **ações de correção / ações corretivas** propostas, e respetivos prazos. Estas serão objeto de análise, e carecem de aceitação por parte da SGS ICS.

No caso de PAC Maiores:

A Organização deve, **de imediato**, iniciar ações adequadas; e deve, no prazo máximo de **30 dias**, enviar para a SGS ICS evidências da análise das **causas** e das **ações de correção/ ações corretivas** já implementadas.

Estas serão objeto de análise e carecem de aceitação por parte da SGS ICS.

Será então avaliada, pela SGS ICS, a necessidade da realização de uma **Auditoria de Seguimento**, para verificação da implementação e eficácia das respetivas **ações de correção / ações corretivas**.

4. **NOTA:** Na próxima auditoria da SGS ICS, a SGS ICS irá rever todos os PAC formulados, para confirmar que as correspondentes ações de correção/ ações corretivas continuam a ser eficazes.

Não foram formulados Pedidos de Ação Corretiva na presente Auditoria.

9. Observações/ Oportunidades de Melhoria

1. Analisar as Observações / Oportunidades de Melhoria em sede de avaliação de riscos e oportunidades empreendida através do seu próprio Sistema de Gestão, de acordo com os requisitos da(s) Norma(s) de referência.
2. Manter informação documentada adequado que documente as análises realizadas e a implementação e a eficácia das ações empreendidas.

NOTA: As Observações / Oportunidades de Melhoria são formuladas com o propósito de melhorar o Sistema de Gestão e a sua a eficácia; não carecem de resposta ou notificação por parte da Organização; e serão objeto de reavaliação na próxima auditoria da SGS ICS.

OBS / Oportunidade de Melhoria 1 [Requisito: 6.1.2]:

Deverão ser revistos os prazos de implementação de ações para tratar riscos e oportunidades, tornando-os mais exigentes.

OBS / Oportunidade de Melhoria 2 [Requisito: 6.2.2]:

Melhorar na definição dos recursos necessários para a implementação das ações necessárias para atingir objetivos

OBS / Oportunidade de Melhoria 3 [Requisito: 7.5.3]:

Considerar a vantagem em garantir atualizações rápidas da informação na Intranet da Qualidade

OBS / Oportunidade de Melhoria 4 [Requisito: 8.4]:

Tendo em conta a necessidade de informar o fornecedor relativamente a prazos de fornecimento, considerar a necessidade de rever o circuito documental tornando-o mais expedito.

Fim do Documento.

| | | | |
|----------------|---|----------------------|---|
| Representante: |  | Auditor Coordenador: |  |
|----------------|---|----------------------|---|

Este documento foi emitido pela Companhia de acordo com as Condições Gerais de Serviço disponíveis em http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm. <http://www.sgs.pt/pt-PT/Terms-and-Conditions.aspx>. Chama-se especial atenção às cláusulas referentes aos limites de responsabilidade, indemnização e jurisdição. Informa-se qualquer portador deste documento que a informação nele contida reflete apenas as constatações da Companhia na altura da sua intervenção e dentro dos limites das instruções do Cliente, se existentes. A Companhia apenas é responsável perante o seu Cliente e este documento não exonera as partes envolvidas numa transação de exercerem todos os seus direitos e obrigações à luz da documentação dessa transação. Qualquer alteração não autorizada, adulteração ou falsificação do conteúdo ou aparência deste documento é ilegal e os transgressores poderão ser alvo de todas as ações legais previstas.