

Relatório de Auditoria de Certificação



IDENTIFICAÇÃO DA AUDITORIA

Designação do Cliente:	MUNICÍPIO DE VILA FLOR
Nº de Processo:	Prestação de Serviços de Licenças Administrativas.
Âmbito da Certificação	E/0635/2019
Referencial(ais) Normativos:	NP EN ISO 9001:2015
Tipo de Auditoria:	1º Acompanhamento
Data(s) de Auditoria:	20.07.2020
Idioma:	Português

EQUIPA AUDITORA

Nome	Competência na EA	Tempo de Participação	Assinatura
Manuela Gomes (MG)	Auditor(a) Coordenador(a)	1 dia	

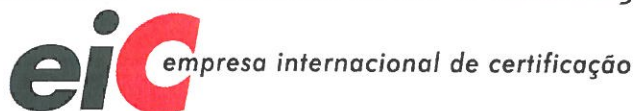
A EIC declara o seu compromisso em manter em estrita confidencialidade, por parte da sua estrutura organizacional e de todas as partes que atuem em seu nome, toda a informação, verbal e escrita, a que tiver acesso no âmbito da preparação e realização desta auditoria. A assinatura dos elementos da equipa auditora, no presente relatório, exprime o a sua aceitação e vínculo à "Declaração de Compromisso com a EIC" previamente assinada e em posse da EIC, assim como com o Termo de Confidencialidade e Conflito de Interesses.

IDENTIFICAÇÃO DO REPRESENTANTE DO CLIENTE

Nome	Função	Assinatura e Carimbo da Empresa
Professor Albino Evaristo	Vereador da Área da Cultura, Educação e Desporto	

NOTA: A assinatura do representante do cliente pressupõe a sua concordância com a folha de rosto deste relatório e que tomou conhecimento do restante conteúdo do relatório.

Relatório de Auditoria de Certificação



Cliente: MUNICÍPIO DE VILA FLOR

N.º de Processo: E/0635/2019

Âmbito de Certificação: Prestação de Serviços de Licenças Administrativas.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 20.07.2020

Índice

1. Disposições gerais
2. Objetivos da Auditoria
3. Âmbito da Certificação
4. Identificação de exclusões ao âmbito da certificação
5. Hora de início e conclusão da auditoria
6. Locais auditados no decorrer da auditoria
7. Resposta ao Relatório da Auditoria
8. Prazos
9. Decisão Após Auditoria
10. Verificação de Ações Corretivas Decorrentes de Auditoria Anterior
11. Resumo da Auditoria
12. Descrição de Não Conformidades
13. Quadro Resumo dos Requisitos da Norma

1. Disposições gerais

O relatório constitui o registo de realização da auditoria relatando as principais constatações referentes ao sistema de gestão, produto ou serviço auditado. A Equipa Auditora elaborou o presente relatório no final da auditoria de forma a que o Cliente fique com a informação necessária que lhe permite imediatamente identificar quais as ações que deve promover para adequação do seu sistema de gestão, produto ou serviço.

A EIC fica com o original do relatório e o Cliente fica com cópia. O relatório pode ser disponibilizado ao Cliente em formato pdf. Do relatório fazem parte integrante todos os pontos listados no índice.

Para fins relacionados com a acreditação, a(s) Entidade(s) Acreditação(s) da EIC poderão ter acesso ao presente relatório.

2. Objetivos da Auditoria

- Avaliar a conformidade e eficácia do sistema com os critérios da auditoria;
- Avaliar a eficácia do sistema de forma a garantir o cumprimento dos requisitos regulamentares, estatutários, legais e contratuais aplicáveis às atividades das Organizações (identificação, controlo e verificação da conformidade);
- Avaliar a eficácia do sistema de forma a garantir o cumprimento contínuo com os objetivos definidos e um julgamento da capacidade da organização para providenciar de forma sistemática um produto e/ou um serviço de acordo com os requisitos aplicáveis;
- Identificar potenciais áreas de melhoria no sistema da organização;
- Fundamentar a decisão da EIC sobre o processo de certificação.

Relatório de Auditoria de Certificação



Cliente: MUNICÍPIO DE VILA FLOR

N.º de Processo: E/0635/2019

Âmbito de Certificação: Prestação de Serviços de Licenças Administrativas.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 20.07.2020

3. Âmbito da Certificação

O âmbito da Certificação pedido ou que se encontra em vigor é o que consta na folha de rosto e do cabeçalho do presente relatório. Este deve ser confirmado no início da auditoria.

3.1 Mantém-se o âmbito constante da folha de rosto e do cabeçalho?

SIM

3.2 Se a resposta em 3.1 foi "NÃO"

(necessidade de proceder a alterações ao conteúdo ou à redação do âmbito) e apenas nestes casos, deve registar-se neste espaço do relatório

4. Requisitos não aplicáveis / N.º de Planos de HACCP (ISO 22000)

A organização identificou como requisitos não aplicáveis o 7.1.5.2; 8.3 e 8.5.1 f) e a EA confirma.

5. Hora de início e conclusão da auditoria

20.07.2020: 09h00 – 18h00

6. Locais auditados no decorrer da auditoria

(Devem ser identificados, com a designação e endereço, todos os locais auditados pela EA, nomeadamente obras, armazéns, escritórios, delegações, etc.)

Identificação do Local	Morada	Código Postal - Localidade	NP EN ISO 9001	NP EN ISO 14001 / EMAS III	OHSAS 18001 / NP 4397	Outro (s) – (listar)
SEDE	Paços do Concelho - Avenida Marechal Carmona	5360-303 VILA FLOR	X			

Relatório de Auditoria de Certificação



Cliente: MUNICÍPIO DE VILA FLOR

N.º de Processo: E/0635/2019

Âmbito de Certificação: Prestação de Serviços de Licenças Administrativas.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 20.07.2020

7. Resposta ao Relatório da Auditoria

A auditoria realizada destinou-se a verificar o grau de implementação do Sistema de Gestão e/ou o grau de conformidade do sistema, produto ou serviço com os requisitos da norma de referência aplicável. A presente auditoria foi realizada por amostragem pelo que podem existir outras não conformidades para além das constatadas no presente relatório.

O Cliente compromete-se a apresentar à EIC a resposta ao relatório tendo em vista corrigir as situações descritas como Não Conformidade. A resposta deve ser elaborada tendo em consideração: **análise das causas** que deram origem à Não Conformidade, **ação corretiva**, **prazo de implementação**, **responsável** e **as respetivas evidências de implementação**.

Na resposta deve ser sempre referido o **número da constatação identificada no presente relatório**. A documentação enviada juntamente com a resposta deve ser explícita relativamente à constatação a que se refere. A resposta pode ser enviada para a EIC por email (geral@eic.pt), fax ou via postal.

Caso não sejam registadas não conformidades na auditoria, a EIC dá sequência imediata ao processo.

Nas Auditorias Prévias, a EIC não exige qualquer resposta às Não Conformidades.

8. Prazos

	Tempo máximo de implementação das ações corretivas	
	Concessão	Renovação / Acompanhamento / Seguimento / Extraordinária
<u>Não Conformidade Maior</u>	6 meses	1 mês
<u>Não Conformidade Menor</u>	6 meses	3 meses

O prazo inicia-se após a data de entrega do presente relatório. Poderão ser considerados prazos excecionais, desde que devidamente justificados.

9. Decisão Após Auditoria

A decisão sobre a certificação, não é tomada enquanto todas as não conformidades não tiverem sido corrigidas e a respetiva ação verificada pela EIC (análise documental ou outra forma de verificação adequada).

Para fundamentar a decisão da EIC podem ser solicitadas **evidências adicionais**.

No caso de não se reunirem as condições para tomada de decisão por parte da EIC, até sete meses após a data da presente auditoria, esta situação poderá originar a realização de uma nova auditoria para reavaliação do Sistema, produto ou serviço.

Em auditorias de renovação, quando forem constatadas NC maiores, a renovação da certificação só poderá ser decidida após as ações corretivas terem sido implementadas e dentro do prazo de validade do certificado.

Relatório de Auditoria de Certificação



Cliente: MUNICÍPIO DE VILA FLOR

N.º de Processo: E/0635/2019

Âmbito de Certificação: Prestação de Serviços de Licenças Administrativas.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 20.07.2020

10. Verificação da Eficácia de Ações Corretivas Decorrentes de Auditoria Anterior

(Analisar a eficácia das ações corretivas decorrentes da auditoria anterior. Escrever "Não aplicável" quando for esse o caso)

10.1 – Número de NC's da Auditoria Anterior realizada pelo anterior OC:

NC('s) Maior(es): 0

NC('s) menor(es): 2

10.2. – Comentário: Foi avaliada a implementação e eficácia das ações correctivas definidas para as não conformidades identificadas na auditoria realizada pelo anterior OC. As mesmas foram consideradas encerradas e eficazes.

11. Resumo da Auditoria

11.1 Enquadramento geral da organização

A Câmara Municipal de Vila Flor, é uma autarquia local, no âmbito da divisão administrativa do país e está inserida no território da CIM-TT Comunidade Intermunicipal Terras de Trás-Os-Montes e pertence à AMTQT – Associação Municípios da Terra Quente Transmontana.

Foi transmitido à EA que actualmente a organização se encontra a ocupar umas instalações provisórias, dado que estão a decorrer obras no edifício principal. Encontra-se prevista a conclusão das obras para o final de Setembro deste ano.

Foi confirmado o âmbito da certificação e o mesmo foi auditado na sua totalidade. Ainda dentro das actividades do âmbito não se encontra previsto as licenças urbanísticas. Para além destas, existem outras actividades que não se encontram inseridas no âmbito da certificação, nomeadamente: Divisão de obra; Habitação; Urbanismo e Ambiente; Serviços de acção social; Cultura; Educação; Turismo e desporto; Gabinete de empreendedorismo; Agricultura; Apoio ao desenvolvimento e emprego e Serviço municipal de protecção civil.

Foi comunicado à EA que devido à pandemia provocada pela COVID-19, de 16 de Março a 15 de Junho, o balcão de atendimento ao público esteve encerrado, não tendo existido actividades associadas ao âmbito da certificação durante este período e até ao momento. A EA avaliou registos de anteriores pedidos de licenças administrativas.

Afecto ao âmbito da certificação, a organização conta com 15 colaboradores.

No âmbito do SGQ a Câmara Municipal de Vila Flor para dar continuidade à sua missão, identifica periodicamente situações externas e internas que sejam relevantes para o seu propósito e a sua orientação estratégica e que possam influenciar a sua capacidade para atingir os resultados no âmbito do seu SGQ. Definiu acções associadas aos riscos e oportunidades identificadas.

11.2 Comentários sobre o cumprimento do Plano da Auditoria

A presente auditoria foi efectuada de acordo com o plano da auditoria enviado à empresa. O plano da auditoria foi enviado à empresa atempadamente, foi validado na reunião de abertura e foi cumprido na sua totalidade.

A auditoria foi realizada recorrendo a técnicas de auditoria à distância, nomeadamente videoconferência, videochamada e partilha de ecrã através de Skype. As diversas ferramentas permitiram o acesso à informação documental em tempo real e a entrevista aos colaboradores possibilitando ter sido atingido em pleno os objectivos da auditoria.

Relatório de Auditoria de Certificação



Cliente: MUNICÍPIO DE VILA FLOR

N.º de Processo: E/0635/2019

Âmbito de Certificação: Prestação de Serviços de Licenças Administrativas.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 20.07.2020

11.3 Comentário sobre a participação da Organização na Auditoria

A auditoria decorreu de forma cordial, sendo de realçar a colaboração e envolvimento de todos os colaboradores contactados, o que contribuiu para o atingir dos objectivos estabelecidos. Foram realizadas as reuniões planeadas, nomeadamente a reunião de abertura que contou com a presença dos responsáveis por diversas áreas estratégicas e onde foram referidos o âmbito, objectivo, referencial e metodologia da auditoria, e a reunião final de encerramento da auditoria que contou com a presença da gestão de topo, onde se avaliou o resultado da auditoria e se repetiram os objectivos, âmbito, referencial e metodologia da auditoria, para além de terem sido lidas e explicadas as constatações identificadas.

1.4 Nível de confiança no processo de Auditorias Internas e na Revisão pela Gestão

No que respeita à monitorização do sistema através de auditorias, durante o ano de 2020 foi realizada uma auditoria a todos os processos em 13.06.2020. Esta auditoria foi realizada por auditores subcontratados. Foi verificado pela EA que a organização não definiu os critérios para auditor interno, pelo que foi identificada uma constatação. Foram registadas algumas constatações para as quais a organização se encontra a dar o respectivo seguimento.

A revisão ao sistema foi realizada em 24.06.2020. A revisão pela gestão foi conduzida de modo a constituir um dispositivo de melhoria e de enquadramento das acções planeadas, dado que foi evidenciado um relatório onde se verifica uma análise detalhada de todas as entradas e saídas, conforme previsto na norma de referência.

11.5 Avaliação da conformidade e eficácia do sistema de forma a garantir o cumprimento contínuo com os objectivos definidos e um julgamento da capacidade da organização para providenciar de forma sistemática um produto e/ou um serviço conformes.

O sistema de gestão avaliado na totalidade dos requisitos aplicáveis demonstrou um grau de implementação consistente com o respectivo tempo de implementação.

Da política da Qualidade, gerida no manual do sistema e em documento próprio foram estabelecidos os objectivos da qualidade e estratégicos, os quais estão a ser acompanhados.

As práticas e evidências avaliadas permitem definir como adequada a metodologia implementada para garantir o providenciar serviços e produtos de acordo com os requisitos aplicáveis e um adequado controlo, monitorização e gestão dos aspectos relevantes a eles associados.

11.6 Avaliação da eficácia do sistema a garantir o cumprimento dos requisitos regulamentares, estatutários, legais aplicáveis às atividades das Organizações. (identificação, controlo e verificação da conformidade)

O sistema de gestão implementado no Município Vila Flor está documentalmente estruturado em: manuais (Manual do Sistema Integrado de gestão de 29.06.2018, versão 8); procedimentos; planos; listas, registos e respectivos mecanismos de controlo estabelecidos e implementados.

As práticas e evidências avaliadas permitem definir como adequada a metodologia implementada para garantir o providenciar de produtos e serviços de acordo com os requisitos aplicáveis e um adequado controlo, monitorização e gestão dos aspectos relevantes a eles associados.

11.7 Análise de Reclamações, Não conformidades, Incidentes, Acções Corretivas e Preventivas. Comunicações

A organização definiu e documentou a metodologia para efectuar o tratamento de não conformidades e acções correctivas. Em 2019 e até ao momento não ocorreram reclamações associadas ao âmbito.

Relatório de Auditoria de Certificação



Cliente: MUNICÍPIO DE VILA FLOR

N.º de Processo: E/0635/2019

Âmbito de Certificação: Prestação de Serviços de Licenças Administrativas.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 20.07.2020

Tendo em conta o processo de amostragem seguido pela EA pode considerar-se que o SGQ implementado se apresenta genericamente em conformidade com os requisitos aplicáveis das normas de referência adoptadas. Importa, contudo, ressaltar que tendo a auditoria sido realizada por amostragem, a organização deve ter sempre em consideração que desvios adicionais podem sempre existir, apesar de não terem sido agora registados. Assim sendo, o resultado desta auditoria não retira à empresa a responsabilidade de assegurar o cumprimento e a observação constante de todos os requisitos aplicáveis.

Não deve, também por isso, deixar de ser tido em conta, não só as anotações eventualmente registadas pelos responsáveis da empresa no decurso da auditoria, como as constatações a seguir registadas, e outras situações eventualmente a elas associadas.

11.8 Pontos Fortes do Sistema

- 1 – Estratégia orientada para a satisfação dos munícipes.
- 2 – Acompanhamento do SGQ por parte do responsável do Sistema;
- 3 – Acompanhamento dos indicadores e análise em sede de revisão pela gestão;
- 3 – Envolvimento e motivação dos colaboradores auditados.

11.9 Oportunidades de Melhoria do Sistema

- 1 – A EA recomenda que a organização reveja as metas estabelecidas em valores absolutos para alguns indicadores;
- 2 – A EA recomenda que a organização leve a cabo em tempo útil a acção em curso no que se refere à revisão efectuada à metodologia de avaliação da satisfação dos munícipes;
- 3 – A EA recomenda que seja avaliada a abrangência da identificação das partes interessadas, tendo em consideração a actual conjuntura provocada pela COVID-19;
- 4 – A EA recomenda que a organização dê destaque à política da qualidade disponível na página de Internet;
- 5 – A EA sugere que na revisão pela gestão seja clarificada a análise de tendências no que se refere às informações quanto ao desempenho e eficácia do SGQ;
- 6 – A EA recomenda que na Lista de fornecedores qualificados seja colocado o resultado da avaliação;
- 7 – A EA recomenda que a organização avalie as datas da colocação dos pedidos de assistência na área da informática.

A EA agradece a cordialidade e o espírito de colaboração demonstrada ao longo da auditoria, factor decisivo para o cumprimento dos objectivos da mesma.

Relatório de Auditoria de Certificação



Cliente: MUNICÍPIO DE VILA FLOR

N.º de Processo: E/0635/2019

Âmbito de Certificação: Prestação de Serviços de Licenças Administrativas.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 20.07.2020

12. Descrição de Não Conformidades

Identificar o Requisito da norma

Número	Tipo(M / m)	NP EN ISO 9001	NP EN ISO 14001 / EMAS III	OHSAS 18001 / NP 4397	NP EN ISO 22000:2005/Codex Alimentarius	NP 4427:2004	Franchising	Marcação CE	Outro	Descrição
1	m	8.5.1								Foi constatado pela EA que a organização não se encontra a cumprir o definido no sistema no que respeita à actualização do "Registo de Licenciamentos". Ex: Processo nº6925/19 não incluído e processo nº8062/19 com data de fecho incorrecta.
2	m	9.2.2								Foi constatado pela EA que a organização não definiu os critérios de selecção dos auditores internos para a realização das auditorias.

Relatório de Auditoria de Certificação



Cliente: MUNICÍPIO DE VILA FLOR

N.º de Processo: E/0635/2019

Âmbito de Certificação: Prestação de Serviços de Licenças Administrativas.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 20.07.2020

13. Quadro Resumo dos Requisitos da Norma / NP EN ISO 9001:2015

Registrar em cada requisito o número sequencial atribuído a cada Não Conformidade.

Assinalar com NA os requisitos da norma não aplicáveis;

Assinalar com ---- os requisitos não auditados.

Os requisitos do sistema assinalados a itálico e negrito são obrigatoriamente auditados em todas as auditorias. Os restantes requisitos são auditados ao critério da EA, condicionados pelo facto de todos terem de ser auditados num ciclo de certificação.

Requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015	Auditado	Não conforme	
		Menor	Maior
4.1 Compreender a Organização e o seu Contexto	X		
4.2 Compreender as Necessidades e as Expetativas das Partes Interessadas	X		
4.3 Determinar o Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade	X		
4.4 Sistema de Gestão da Qualidade e Respetivos Processos	X		
5.1 Liderança e compromisso	X		
5.2 Política	X		
5.3 Funções, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais	X		
6.1 Ações para Tratar Riscos e Oportunidades	X		
6.2 Objetivos da Qualidade e Planeamento para os Atingir	X		
6.3 Planeamento das Alterações	X		
7.1 Recursos	X		
7.2 Competências	X		
7.3 Consciencialização	X		
7.4 Comunicação	X		
7.5 Informação Documentada	X		
8.1 Planeamento e Controlo Operacional	X		
8.2 Requisitos para Produtos e Serviços	X		
8.3 Design e Desenvolvimento de Produtos e Serviços	NA		
8.4 Controlo dos Processos, Produtos e Serviços de Fornecedores Externos	X		
8.5 Produção e Prestação do Serviço	X	1	
8.6 Libertação de Produtos e Serviços	X		
8.7 Controlo de Saídas Não Conformes	X		
9.1 Monitorização, Medição, Análise e Avaliação	X		
9.2 Auditoria Interna	X	2	
9.3 Revisão pela Gestão	X		
10.1 Generalidades	X		
10.2 Não Conformidade e Ação Corretiva	X		
10.3 Melhoria Contínua	X		
Verificação do uso da Marca (ex: material promocional, página eletrónica)	X		
Total		2	0