

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:	Dr. Tiago Ala (Chefe de Divisão/ Gestor da Qualidade)		
Locais auditados:	Sede: Paços do Concelho, Avenida Marechal Carmona 5360-303 Vila Flor		
Norma(s):	NP EN ISO 9001:2015	Acreditação:	IPAC
Código EA:	36	Código NACE:	84.11
Nr. do Processo:	J22.0022.KNW.POR.3	Nr. da Visita:	RAU 3.1
Data(s) da Auditoria:	2025-09-19	Tipo de Auditoria:	Auditoria de Renovação
Auditor Coordenador:	Manuel Correia	Auditor(es):	-----
Data do Relatório:	2025-09-19	Perito(s):	-----
Observadores, Testemunhos, etc:	N/A		
Este relatório é confidencial. Distribuição: Representante da Organização (original), SGS ICS, e Equipa Auditadora.			

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.

Representante:	Tiago Ala	Auditor Coordenador:	Manuel Correia
-----------------------	------------------	-----------------------------	-----------------------

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.

SGS ICS, Serviços Internacionais de Certificação, Lda.	Pólo Tecnológico de Lisboa, Rua Cesina Adães Bermudes, Lote 11, N° 1, 1600-604 Lisboa, t(+351) 217 104 200, f(+351) 217 157 520 Parque Comercial do Chiolo, Estrada Nacional 14, 2405 - Lugar Chiolo, 4475-045 Maia, t(+351) 229 994 500, f(+351) 217 157 520 Capital Social 5.000 Euros - Reg. Com. de Lisboa - Contribuinte n° 504 254 960 - Mail: pt.info@sgs.com - Web: www.sgs.pt - Linha SGS: 808 200 747
--	--

2. Âmbito da Auditoria

Âmbito: Prestação de Serviços de: Licenças Administrativas excluindo licenças de operações urbanísticas.	
Locais Cobertos pelo Âmbito: Sede: Paços do Concelho, Avenida Marechal Carmona 5360-303 Vila Flor Nota: no início da auditoria foi entregue uma nova versão do Manual de Gestão da Qualidade, Edição nº 13/25 de 17/09/2025.	
Atividades Fora do Âmbito: A Organização ainda tem várias divisões/sectores 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 Civil. Justificação: O âmbito estabelecido é suficientemente detalhado e não existe qualquer interligação que impeça a sua certificação.	
Número atual, aproximado, de Pessoas que concorrem para as atividades em avaliação:	14
Número de Turnos	0

Representante:	Tiago Ala	Auditor Coordenador:	Manuel Correia
----------------	-----------	----------------------	----------------

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.

112014

Pág.: 2 / 6

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.	☒ Sim	☐ Não
A Equipa Auditora poderá recomendar à Direção da SGS ICS a Decisão de Certificação quando se encontrarem fechados os PAC Maiores.	☒ N/A	☐ Sim
A Equipa Auditora poderá recomendar à Direção da SGS ICS a Decisão de Certificação quando se encontrarem analisadas e aceites as propostas de Ação Corretiva para os PAC menores.	☐ N/A	☒ Sim
A Equipa Auditora, não tendo sido formulados PAC, irá recomendar à Direção da SGS ICS a Decisão de Certificação.	☐ Sim	☒ N/A
Pedidos de Ação Corretiva (PAC) abertos:	0	Maior (es) 3 Menor (es)

4. Resultados de Auditorias Anteriores

A Equipa Auditora 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) / Constatções abertos na auditoria anterior foram corrigidos, e as correspondentes ações corretivas continuam a ser eficazes.	☒ Sim	☐ Não	☐ N/A
Todas as Observações / Oportunidades de Melhoria (OBS) formuladas na auditoria anterior foram adequadamente tratadas.	☐ Sim	☐ Não	☒ N/A

5. Constatções 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.	☒ Sim	☐ 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.	☒ Sim	☐ Não	
O sistema de gestão demonstrou a conformidade com os requisitos da(s) Norma(s) de referência.	☒ Sim	☐ Não	
O sistema de gestão demonstra capacidade para identificar e garantir o cumprimento de requisitos legais e outros requisitos aplicáveis.	☒ Sim	☐ 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.	☒ Sim	☐ Não	
O processo de revisão do sistema de gestão pela Gestão de Topo assegura que este se mantém adequado e eficaz.	☐ Sim	☒ Não	
A Organização demonstrou uma adequada implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão e da sua eficácia.	☐ Sim	☐ 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)	☒ Sim	☐ Não	☐ N/A
Em caso de Sistema Integrado, o nível presente de integração é elevado (sim) ou reduzido (não).	☐ Sim	☐ Não	☒ N/A
Foi verificado o uso conforme da(s) Marca(s) de Certificação da SGS.	☒ Sim	☐ Não	☐ N/A

Representante:	Tiago Ala	Auditor Coordenador:	Manuel Correia
----------------	-----------	----------------------	----------------

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.

112014

Pág.: 3 / 6

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 (se aplicável);

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 (se aplicável);

Pistas Específicas:

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

Trabalhos/Processos Subcontratados: NA.

Sites, obras ou atividades desenvolvidas fora da sede que tenham sido auditadas/ visitadas: NA

Visitas/inspeções de entidades oficiais: 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:

- Reforço da equipa de gestão da qualidade.
- Implementação de uma nova metodologia de avaliação da satisfação dos clientes com a colocação de uma coluna com um tablet com carinhas.

Evolução/ pontos fortes do sistema de gestão:

Durante a execução da auditoria, foi perfeitamente perceptível o forte empenho de todos os colaboradores contactados, que demonstraram conhecer bem o sistema.

Evolução/ pontos fortes da eficácia do sistema de gestão:

- Elevado nível de satisfação dos munícipes em 2025 (97.8%).
- Baixo número de reclamações nos serviços abrangidos pelo âmbito da certificação: 2024 - 3; 2025 - 3 (até ao momento).

Representante:	Tiago Ala	Auditor Coordenador:	Manuel Correia
----------------	-----------	----------------------	----------------

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)**:

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.

Pedido de Ação Corretiva		Nr: 1 de 3		☐ Maior ☐ Menor	
Norma	ISO 9001	ISO 14001			
Cláusula	8.4.1				
Decorrente da auditoria efetuada ao processo Aprovisionamento, verificou-se que a metodologia utilizada para avaliar o fornecedor Medidata não corresponde à metodologia estabelecida no procedimento PA-03-01 Seleção e Avaliação de Fornecedores.					

Pedido de Ação Corretiva		Nr: 2 de 3		☐ Maior ☐ Menor	
Norma	ISO 9001	ISO 14001			
Cláusula	8.5.1				
Durante a auditoria efetuada ao Balcão Único de Atendimento (BUA) constatou-se que os colaboradores que estavam a efetuar o atendimento, não estavam adequadamente identificados com o seu cartão de identificação, contrariando o estabelecido no Regulamento Atribuição do Cartão de Trabalhador de 09/09/2024, no seu artigo 6.					

Pedido de Ação Corretiva		Nr: 3 de 3		☐ Maior ☐ Menor	
Norma	ISO 9001	ISO 14001			
Cláusula	9.3				
Não foi evidenciada a análise de todos os inputs previstos (nomeadamente o retorno da informação das partes interessantes relevantes e a avaliação da eficácia das ações empreendidas para tratar os riscos e as oportunidade identificadas) na reunião de revisão do sistema realizada em 2025/07/17.					

Representante:	Tiago Ala	Auditor Coordenador:	Manuel Correia
----------------	-----------	----------------------	----------------

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 [Cláusula NP EN ISO 9001: 4.2]:

A organização deve avaliar o interesse em melhorar a identificação das necessidades das partes interessadas relevantes, relativamente às questões das alterações climáticas

OBS / Oportunidade de Melhoria 2 [Cláusula NP EN ISO 9001:7.1.3]:

A Organização deve avaliar a pertinência em promover a realização de back-ups informáticos em dispositivos de armazenamento completamente desligados da rede.

OBS / Oportunidade de Melhoria 3 [Cláusula: 7.2]:

A organização deve avaliar o interesse em reforçar a realização de ações de formação internas, a serem lecionadas por formadores internos sobre cibersegurança, aos colaboradores envolvidos no âmbito da certificação.

10. Data(s) para a Próxima Auditoria da SGS ICS.

A organização deseja ser contactada para agendar a próxima auditoria.

Fim do Documento.

Representante:	Tiago Ala	Auditor Coordenador:	Manuel Correia
----------------	-----------	----------------------	----------------