

Designação legal da Organização: Município do Sátão.

Instalações auditadas: Paços do Concelho, na Praça Paulo VI, Oficina e Armazém na Zona Industrial e Obra (Bem ou serviço nº 525) "valetas em Mioma", no Sátão.

Norma de Referência: NP EN ISO 9001:2008

Âmbito da auditoria: "Atividades associadas aos processos Gestão, Medição e Melhoria, Manutenção, Operações Urbanísticas e Obras por Administração Direta, incluídas no âmbito da certificação: Gestão dos serviços de obras municipais, abastecimento de água potável e saneamento, obras por administração direta, gestão das atividades de urbanização e edificação particular, contabilidade e tesouraria, gestão dos serviços de aprovisionamento, atendimento e manutenção".

Data da auditoria: 17 de fevereiro de 2014 (Duração: 1 dia)

Data do relatório: 18 de Fevereiro de 2014

Critérios de auditoria: Norma NP EN ISO 9000: 2005. Sistemas de gestão da qualidade. Fundamentos e vocabulário.

Norma NP EN ISO 9001: 2008. Sistemas de gestão da qualidade. Requisitos

Norma NP EN ISO 19011: 2012. Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão.

Manual da Qualidade da Câmara Municipal do Sátão, de 2013-11-22, procedimentos, documentos e registos associados.

Equipa Auditora: Raul Pereira (Auditor Coordenador)
Aida Sousa (Auditor em treino / Observador)
Carlos Bento (Auditor em treino / Observador)
Carlos Costa (Auditor em treino / Observador)
Cristela Almeida (Auditor em treino / Observador)
Fernando Morais (Auditor em treino / Observador)
Lúcia Figueiredo (Auditor em treino / Observador)

Funções Auditadas

FUNÇÕES	VERIFICADO	NÃO CONFORMIDADES	COMENTÁRIOS
SISTEMA GESTÃO QUALIDADE			
4.1 Requisitos Gerais	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº	7
4.2 Requisitos da Documentação	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº	8
RESPONSABILIDADE DA GESTÃO			
5.1 Comprometimento da Gestão	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº	
5.2 Focalização no Cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº	
5.3 Política Qualidade	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº	
5.4 Planeamento	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº	
5.5 Responsabilidade, Autoridade e Comunicação	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº	
5.6 Revisão pela Gestão	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº 1	
GESTÃO DE RECURSOS			
6.1 Provisão de Recursos	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº	
6.2 Recursos humanos	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº	
6.3 Infraestruturas	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº	9
6.4 Ambiente Trabalho	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº	
REALIZAÇÃO DO PRODUTO			
7.1 Planeamento da Realização do Produto	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº 2	
7.2 Processos Relacionados com o Cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº	
7.3 Conceção e Desenvolvimento	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº	
7.4 Compras	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº 3	
7.5 Produção e fornecimento do serviço	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº 4	10
7.6 Controlo do EMM	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº 5	
MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA			
8.1 Generalidades	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº	
8.2 Monitorização e Medição	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº 6	11, 12
8.3 Controlo produto não conforme	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº	
8.4 Análise de Dados	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº	
8.5 Melhoria	<input checked="" type="checkbox"/>	Nº	13

Resumo da Auditoria:

1. A auditoria interna de avaliação do estado de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade [SGQ] do Município do Sátão, tomando como referencial a Norma NP EN ISO 9001: 2008, para o âmbito definido, decorreu conforme o plano aprovado em reunião de abertura, tendo sido auditados todos os processos e os requisitos aplicáveis.
2. O funcionamento do sistema de gestão tem vindo a contribuir para que o Município do Sátão possa alcançar o estabelecido na política da qualidade e é convicção da Equipa Auditora que existe potencial para a melhoria contínua.
3. A última reunião de revisão do sistema teve lugar em 2013-02-21, tendo avaliado o desempenho do SGQ em 2012.
4. Foi referido não se terem verificado alterações organizacionais ou no sistema de gestão dignas de realce.
5. Não foi evidenciada a existência de situações que permitissem auditar o requisito 7.3 (Conceção e Desenvolvimento) da norma de referência.
6. O Município procedeu, em 2013, à avaliação da satisfação dos munícipes, através de inquérito, não tendo sido reportadas manifestações de insatisfação.
7. A Equipa auditora relembra que a auditoria foi realizada de acordo com metodologias de amostragem de atividades, processos, documentos e colaboradores entrevistados, cabendo ao Município do Sátão a identificação e análise de situações paralelas ou associadas às constatações registadas neste relatório e o desencadeamento de eventuais ações de melhoria adequadas.
8. A Equipa auditora identificou os seguintes aspetos positivos:
 - A focalização no munícipe;
 - A preocupação constante pelo recurso a boas práticas operacionais;
 - A competência técnica, o envolvimento e a disponibilidade de toda a estrutura.
9. As situações de desvio aos requisitos da Norma e oportunidades de melhoria identificadas são reportadas neste relatório.
10. É possível constatar a implementação e manutenção do SGQ, o qual poderá ser considerado eficaz, embora passível de melhoria, visto que é possível verificar os resultados planeados em concordância com as políticas definidas e aprovadas.

Não Conformidades:

Nº	Cláusula	Constatação
1.	5.6	<p><i>A entrada para a revisão pela gestão deve incluir informação sobre:</i></p> <p><i>b) retorno da informação do cliente;</i></p> <p><i>d) estado das ações preventivas e corretivas.</i></p> <p>A EA analisou a ata de revisão do sistema de 2013-02-21 e constatou que nem todas as entradas previstas no referencial normativos foram consideradas, nomeadamente o retorno de informação dos munícipes (satisfação, reclamações) e ao estado das ações corretivas e preventivas.</p>
2.	7.1	<p><i>A organização deve planear e desenvolver os processos necessários para a realização do produto.</i></p> <p>A EA constatou que não é sistematicamente cumprida a atividade 1 (Planeamento) do processo OAD.</p>
3.	7.4	<p><i>O tipo e a extensão do controlo aplicado ao fornecedor e ao produto comprado devem depender do efeito do produto comprado na subsequente realização de produto ou no produto final.</i></p> <p>1. O processo "Manutenção de máquinas e viaturas" estipula que, no caso de necessidade de recursos, se aplica a metodologia descrita no processo Aprovisionamento.</p> <p>No entanto, a EA constatou que o referido processo de Aprovisionamento apenas prevê a avaliação de fornecedores de consumíveis.</p> <p>2. A EA constatou a existência de fornecedores de serviços relevantes para o bom desempenho do Município do Sátão que não estão a ser sistematicamente avaliados.</p> <p>Exemplos: ISQ e Pinto & Cruz que procedem à inspeção e manutenção, respetivamente, de ascensores em nome do Município.</p>
4.	7.5.1	<p><i>A organização deve planear e levar a cabo a produção e o fornecimento do serviço sob condições controladas.</i></p> <p>A EA constatou que, na obra auditada, não foram cumpridos os procedimentos de sinalização de obras na via pública.</p> <p>Evidências: Falta de sinal de estreitamento de via e limitação de velocidade.</p>
5.	7.6	<p><i>A organização deve determinar a monitorização e a medição a serem efetuadas e o equipamento de monitorização e de medição necessário para proporcionar evidência da conformidade do produto com os requisitos determinados.</i></p> <p>A EA constatou que nas atividades do processo de Manutenção de Máquinas e Viaturas são utilizados EMM que necessitam assegurar resultados válidos (por exemplo, chaves dinamométricas). Todavia não foi evidenciado que estejam previstas as atividades de gestão dos EMM.</p>
6.	8.2.4	<p><i>A organização deve monitorizar e medir as características do produto para verificar que se foi ao encontro dos requisitos do produto.</i></p> <p>A EA analisou a FO 1/2013 – Requalificação de Ponte Ferreira, Sátão, e constatou que o valor de mão de obra constante do "apuramento de custos por bem ou serviço" não coincide com o valor constante da Folha de Obra correspondente, para os trabalhadores Adelino Correia e Manuel Ferreira, pelo que não se pode assegurar que se tenha ido ao encontro dos requisitos do produto.</p>

NOTA: Em itálico o texto enquadrador da norma NP EN ISO 9001: 2008

Comentários e oportunidades de melhoria:

Nº	Cláusula	Comentários / Oportunidades de melhoria
7.	4.1	Rever os mapas de processos de modo a que estes reflitam a situação atual e permitam a agilização da operacionalização sistema
8.	4.2	Considerar as vantagens em eliminar, nos procedimentos, as referências aos documentos datados (por exemplo normas) prevendo no procedimento de controlo dos documentos como é feita a gestão da atualidade dos referidos documentos.
9.	6.3	Incluir a totalidade dos equipamentos produtivos no plano anual de manutenção (Exemplo, prensa Ciata). À data da auditoria o plano de manutenção apenas contempla as viaturas.
10.	7.5.1	1. Clarificar em que situações é obrigatória a elaboração de orçamentos para as obras de administração direta. 2. Estabelecer prazos para a efetivação das diferentes atividades, de modo a garantir o cumprimento dos prazos legalmente estabelecidos na aprovação das fases dos processos relacionados com operações urbanísticas.
11.	8.2.2	Refletir sobre a adequabilidade de se exigirem requisitos mínimos diferentes para os auditores internos incorporados nos quadros ou subcontratados.
12.	8.2.3	1. Integrar os objetivos do SIADAP nos objetivos do SGQ. 2. Ajustar os objetivos e metas definidos de modo a permitir a monitorização mais eficaz do SGQ.
13.	8.5.2	O PQ12 – Tratamento de não conformidades e ações corretivas e preventivas atribui a responsabilidade pela verificação da eficácia das ações desencadeadas ao Gestor da Qualidade. Da análise das diferentes situações deve ser ponderada a adequabilidade desta atribuição de responsabilidades.

Contactos:

- Dr. Alexandre Vaz – Presidente do Executivo
- Dr.ª Lúcia Pessoa Figueiredo - Gestora da Qualidade
- Eng. Carlos Costa - OAD
- D. Rosa Fonseca – Assistente Técnica
- Sr. Belmiro Machado – Assistente Operacional
- Dr. Fernando Gomes - Vereador
- Sr. Carlos Bento – Operações Urbanísticas
- Dr.ª Carla Albuquerque – Recursos Humanos
- Sr. António Miragaia da Cunha - Assistente Operacional
- António David Costa – Responsável oficina