



RELATÓRIO DE AUDITORIA

MUNICÍPIO DE SÁTÃO

Nº EXPEDIENTE: 2008/0132/ER/01	Nº RELATÓRIO: 08	TIPO DE AUDITORIA: AS1
NORMA DE APLICAÇÃO: ISO9001:2008	Requer envio de PAC à LUSAENOR: SIM X NÃO <input type="checkbox"/>	

Data de realização da Auditoria: 19 e 30/01/2015

AENOR LUS AENOR

2008/0132/ER/01
Nº DE RELATÓRIO: 08

1. DADOS GERAIS

DADOS DA ORGANIZAÇÃO

DESIGNAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO: **MUNICÍPIO DE SÁTÃO**
DOMICÍLIO SOCIAL: **PRAÇA PAULO VI 3560-154 SÁTÃO (VISEU - PORTUGAL)**
REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO: **ALEXANDRE MANUEL MENDONÇA VAZ**
(PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÁTÃO)

EQUIPA AUDITORIA

FUNÇÃO	NOME	INICIAIS
AUDITOR COORDENADOR	Carla PEREIRA GOMES	CPG

ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO

Gestão dos serviços de obras municipais, abastecimento de água potável e saneamento, obras por administração directa, gestão das actividades de urbanização e edificação particular, e contabilidade. Gestão dos serviços de aprovisionamento, atendimento e manutenção.

OBJETIVOS DA AUDITORIA

- Comprovar que o sistema de gestão se mantém implementado e eficaz
- Determinar se o sistema de gestão cumpre com os critérios de auditoria
- Avaliar a manutenção das condições de certificação
- Verificar as acções tomadas na promoção da melhoria contínua e da resolução das constatações registadas na última auditoria

2. RESUMO EXECUTIVO DA AUDITORIA

Este relatório é o resultado da 1ª auditoria de Acompanhamento ao sistema de gestão da qualidade ISO 9001:2008, realizada pela LUSAENOR ao MUNICÍPIO DE SÁTÃO, doravante designado por MS.

O plano de auditoria enviado previamente, foi reajustado na reunião de abertura, de forma a adequar à disponibilidade da organização, tendo sido cumprido na totalidade. Os processos, cláusulas e locais auditados podem ser verificados na matriz de actividades de auditoria incluída nos anexos deste relatório.

Relativamente a auditoria a obras em curso no âmbito do processo "Obras Municipais", foi auditada documentalmente a obra de Requalificação Estrada do Cardal 1ª Fase e Obra da Praia Fluvial de Trabulo.

Relativamente à visita aos centros agregados aos centros de certificação todos foram visitados de acordo a matriz de planeamento de auditoria.

Ressalva-se que a auditoria decorreu segundo um processo de amostragem pelo que cabe à organização procurar identificar outras constatações na perspectiva de melhoria contínua.

São incluídas, neste relatório, um conjunto de oportunidades de melhoria e observações que devem ser consideradas pela organização, na medida em que apresentam potencial de melhoria.

Refere-se que, como suporte a este relatório, a equipa auditora mantém registos no caderno de auditoria, cópia não controlada do manual do sistema de gestão da MS, bem como outras informações de natureza operacional.

A LUSAENOR reforça os compromissos de confidencialidade sobre quaisquer dados, informações ou documentos obtidos durante a auditoria. Este compromisso é suportado no código deontológico dos auditores e outros participantes no processo de certificação, bem como nos valores e critérios adoptados pelo Grupo AENOR para a prestação de serviços de certificação.

Foi analisada a utilização da marca de conformidade ER da AENOR bem como da marca do IQNet.

No final da auditoria foi apresentado este relatório, o qual, uma vez entendidas as principais constatações e conclusões, foi validado pelos representantes da organização e pela equipa auditora.

A equipa auditora agradece a colaboração por parte dos elementos entrevistados durante a auditoria, necessária para suportar a realização da auditoria nas melhores condições.

Alterações significativas no sistema de gestão

Desde a última auditoria da LUSAENOR salientam-se os seguintes aspectos:

Foi implementado o Software MYDOC e a contabilidade de custos.

Conclusões sobre a eficácia do sistema de gestão:

Face ao último ano foi referido pelo MS ter sido promovido um esforço necessário para promover um maior envolvimento, actualização e consciencialização dos vários intervenientes para o cumprimento dos requisitos aplicáveis, nomeadamente, do próprio SGQ do MS, legais, do município e outros. A EA constatou uma melhoria, no entanto, deverá ser assegurada a continuidade do esforço referido anteriormente, e o reforço e prossecução dos seguintes aspectos:

- A utilização da Monitorização e medição dos indicadores dos processos como ferramenta de avaliação de desempenho e promoção da melhoria contínua;
- Análise atempada, implementação e avaliação da eficácia das acções correctivas decorrentes das não conformidades internas;

AENOR LUS AENOR

2008/0132/ER/01
Nº DE RELATÓRIO: 08

Da análise das diversas ferramentas de avaliação do sistema gestão da qualidade, e de outros aspectos relevantes, a EA salienta os seguintes (ainda que para alguns devam ser tidas em consideração as constatações (observações ou Não conformidades) referidas neste relatório):

- Foi evidenciada a realização da revisão pela gestão a 26-11-2014;
- Foi evidenciada a definição, monitorização e medição dos indicadores de desempenho dos processos para 2014 e planeamento/definição para 2015;
- O Programa de Gestão relativo a 2014 com elaboração de relatórios de actividade trimestrais de acompanhamento dos processos.
- Ao nível da metodologia de avaliação da satisfação do munícipe, foi evidenciada a tomada de decisão de proceder à auscultação directa dos munícipes, com uma avaliação final de BOM;
- Ao nível do processo de auto-avaliação através da utilização da ferramenta das auditorias internas, foi verificada a realização de auditorias internas pela bolsa interna do MS que cumpre com o definido no processo auditorias.
- Não foram evidenciadas acções preventivas.
- Tratamento de reclamações.

A EA salienta ainda, que o não cumprimento sistemático do definido no referencial normativo e no próprio SGQ da MS, e a não promoção da melhoria contínua, poderá no futuro comprometer a capacidade da MS em garantir o cumprimento dos objectivos da organização no que respeita à satisfação do munícipe, ao cumprimento dos requisitos legais e à sustentabilidade da própria organização.

Em razão das evidências apresentadas, e a equipa auditora considera que, após evidência da resolução das constatações registadas neste relatório, a MS cumpre com o necessário para garantir, no domínio da qualidade a Manutenção do seu certificado.

Pontos Fortes

Como pontos fortes da organização e sistema de gestão a equipa auditora destaca os seguintes aspectos:

- Colaboração, disponibilidade e simpatia dos colaboradores entrevistados
- Integração dos softwares informáticos, bem como a implementação da tramitação electrónica através do software MYDOC.
- Diminuição da dívida municipal.
- Implementação da contabilidade de custos com recuperação de 9 meses de 2014.

Oportunidades de Melhoria:

Como complemento às constatações de observação e não conformidade, identificadas nos pontos seguintes deste relatório, a equipa auditora da LUSAENOR identificou as seguintes oportunidades de melhoria:

- a) Ponderar o estabelecimento de uma metodologia de avaliação da satisfação do munícipe não sustentada unicamente na auscultação através de inquérito (Ex: reclamações, elogios, ...).
- b) Ponderar uma reflexão sobre os indicadores definidos para os processos. Ex: Processo atendimento complementar o indicador da satisfação com o de processos instruídos sem não conformidades internas, ou numero de munícipes atendidos e tempo médio de atendimento.
- c) Ponderar a inclusão da data de entrada em vigor e a revisão do documento/impresso na matriz de responsabilidade dos documentos. Ex: minimizando desta forma a utilização de outros impressos de controlo de documentação nomeadamente da versão em vigor.
- d) Considerar um aprofundamento da matéria reportada ao nível dos relatórios periódicos das actividades nomeadamente quer dos assunto desenvolvidos ou melhorados no período a que se reporta quer na previsão real dos recursos necessários para o novo ciclo que entra em vigor.

Observações:

São adicionalmente constatadas diversas observações, a merecer a análise da organização de forma a avaliar o risco associado e o custo/benefício de desencadear acções correctivas:

- 1) Ainda que se tenha verificado a conformidade generalizada deverá o MS formalizar a aprovação de materiais (ex. tubagem PEAD,...), pontualmente verificou-se na obra da praia fluvial de Trabulo que o material foi aprovado apenas através dos certificados de conformidade do fornecedor de materiais, não tendo esta validação documentada através da etiqueta do material recolhida em obra do . Ev: ausência de validação formal do Aço A500 a incorporar na praia fluvial de Trabulo.
- 2) Pontualmente verificou-se que relativamente ao campo de legislação aplicável nos mapas de processo os mesmo devido à constante actualização da mesma nem sempre são de imediato actualizados. Ev: Mapa de Processo de Atendimento com legislação actualizada.
- 3) Pontualmente não foi verificado no atendimento conhecimento do indicadores de processo.
- 4) Ainda que se tenha verificado que já está em tratamento não existe ainda a substituição da totalidade dos contadores de água de acordo coma legislação vigente aplicável, no entanto está programada e planeada a sua substituição.
- 5) Ainda que se tenha verificado o acompanhamento de todos os indicadores definidos o MS deverá promover uma reflexão nos actuais indicadores de desempenho, e/ou na redefinição das metas face a resultados obtidos em anos anteriores de forma a potenciar a promoção da melhoria continua. Deverá ainda clarificar o valor relativo/percentual obtido em cada indicador, nos relatórios de actividade e no momento da revisão pela gestão.

Lista de documentos do Sistema de Gestão

Constituem anexos ao original do presente relatório, a enviar à LUSAENOR, os seguintes documentos:

- Matriz de atividades de auditoria.
- Lista de locais de atividade, permanentes e/ou temporários
- Lista de participantes e locais auditados
- Folha de Dados (não aplicável para GFS)
- Lista de documentos em vigor
- Programa de auditoria
- Lista de legislação aplicável (sempre que aplicável) **Base de dados em construção e acompanhado por cada gestor do processo**
- Lista de projetos, obras ou serviços (sempre que aplicável)
- Resumo de requisitos da verificação ambiental (apenas aplicável a EMAS)
- Outros: Cuaderno de Auditoria

3. TABELA DE NÃO CONFORMIDADES

REF. CONSTAT.	DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE	NORMA ISO9001:2008 (indicar cláusula)	CATEGORIA DA NC (maior ou menor)
1	<p>De acordo com a cláusula 7.5.1 Controlo da produção e do fornecimento do serviço: "A organização deve planear e levar a cabo a produção e o fornecimento do serviço sob condições controladas.(...)" tendo sido constatado:</p> <p>Que os procedimentos relativos ao atendimento não são inequívocos, nomeadamente as metodologias aplicadas nas tramitações dos processos.</p> <p>Ev a): Ausência de utilização da metodologia definida no PA – ATENDIMENTO, relativamente aos processos instruídos e modelos utilizados, não utilização do mod.12, e não envio das reclamações diretamente ao GP conforme definido.</p> <p>Ev b): Não estar inequivocamente determinados em checklist codificada os documentos para instrução dos processos de colocação de contadores de água nomeadamente no que se refere ao ano de construção da habitação.</p>	7.5.1	menor

Nota 1: A organização deverá estabelecer e documentar ações corretivas adequadas, para todas as NC identificadas

Nota 2: Ainda que possa ser adequado auditar em conjunto diferentes cláusulas normativas (conforme Matriz de Atividades), cada NC constatada será apenas indexada à cláusula que melhor a enquadrar.

O REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO

A EQUIPA AUDITORA

4. DISPOSIÇÕES FINAIS

1. A organização ficará com cópia deste relatório (com excepção dos anexos).
2. As Não Conformidades e Observações foram esclarecidas e entendidas.
3. Tendo em conta as Não Conformidades indicadas neste relatório, para as quais é necessário a apresentação de um Plano de Acções Correctivas (PAC), a Organização compromete-se a apresentar à LUSAENOR o referido plano, em 30 dias de calendário, contados a partir da data deste Relatório de Auditoria, com a informação requerida de acordo com o Guia para a Elaboração do Plano de Acções Correctivas.
4. Indicar as Não Conformidades do presente relatório para as quais a Organização tem intenção de apresentar recurso. Neste caso, a Organização deve enviar à LUSAENOR a justificação e as evidências documentais necessárias para a sua devida avaliação pelos serviços da LUSAENOR:

Não aplicável.

5. Indicar os comentários da equipa auditora sobre o encerramento das não conformidades detectadas na auditoria anterior:

Foi evidenciado tratamento adequado para todas as não conformidade identificadas para o SGQ na última auditoria da Lusaenor.

6. A equipa auditora informa que esta auditoria foi realizada através de técnicas de amostragem, pelo que podem existir outras Não Conformidades não identificadas neste relatório.
7. As não conformidades podem referir-se a incumprimentos de requisitos da norma de referência/especificações técnicas aplicáveis, ou de qualquer outro requisito estabelecido no Sistema de Gestão da Organização.
8. Fica(m) acordada(s) a(s) seguinte(s) data(s) para a realização da próxima auditoria:

Tipo de auditoria	Data(s)	Validade do certificado
AS2	Janeiro de 2016	2017-03-17 (ER-0313/2008)

9. Comentários sobre o planeamento da próxima auditoria (sempre que aplicável): **Deverá ser visitada uma obra municipal, sendo que no ano de 2014 apenas foi auditado este processo documentalmente, no âmbito do encerramento das observações formuladas em 2014.**
10. Antes da realização da próxima auditoria serão identificados os locais a auditar e o planeamento de actividades de auditoria.
11. Uma vez concedida a Certificação, a Organização compromete-se a colocar à disposição da LUSAENOR, durante a realização da auditoria, a documentação vigente do Sistema de Gestão.
12. Para qualquer aspecto relacionado com o processo de certificação, a Organização pode dirigir-se ao Auditor Coordenador ou contactar a LUSAENOR:

Em SATÃO, a 30 de Janeiro de 2015

O REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO

A EQUIPA AUDITORA