

**Designação legal da Organização:** Município do Sátão.

**Instalações auditadas:** Paços do Concelho, na Praça Paulo VI, - Sátão.

**Norma de Referência:** NP EN ISO 9001:2008

**Âmbito da auditoria:** "Atividades associadas aos processos de Obras Municipais (P.O.M), Processo de Águas e Saneamento (P.A.S), Processo de Contabilidade e Tesouraria (P.C.T.).

**Data da auditoria:** (Duração: 3 dia)  
14 de maio P.O.M.  
28 de maio P.C.T.  
18 de junho P.A.S.

**Data do relatório:** 11 de Fevereiro de 2016

**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, procedimentos, documentos e registos associados.

**Equipa Auditora:** Aida Sousa (Auditor)  
Carlos Costa (Auditor)  
Cristela Almeida (Auditor)  
Fernando Morais (Auditor Coordenador)  
Lúcia Figueiredo (Auditor)

**Funções Auditadas**

FUNÇÕES	VERIFICADO COMENTÁRIOS	NÃO CONFORMIDADES	
<b>SISTEMA GESTÃO QUALIDADE</b>			
4.1 Requisitos Gerais	☒	No	
4.2 Requisitos da Documentação	☒	No	
<b>RESPONSABILIDADE DA GESTÃO</b>			
5.1 Comprometimento da Gestão	☒	No	
5.2 Focalização no Cliente	☒	No	
5.3 Política Qualidade	☒	No	

<b>5.4 Planeamento</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	
<b>5.5 Responsabilidade, Autoridade e Comunicação</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	
<b>5.6 Revisão pela Gestão</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	
<b>GESTÃO DE RECURSOS</b>			
<b>6.1 Provisão de Recursos</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	
<b>6.2 Recursos humanos</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	
<b>6.3 Infraestruturas</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	
<b>6.4 Ambiente Trabalho</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	
<b>REALIZAÇÃO DO PRODUTO</b>			
<b>7.1 Planeamento da Realização do Produto</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	
<b>7.2 Processos Relacionados com o Cliente</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	
<b>7.3 Conceção e Desenvolvimento</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	
<b>7.4 Compras</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	
<b>7.5 Produção e fornecimento do serviço</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	
<b>7.6 Controlo do EMM</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	
<b>MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA</b>			
<b>8.1 Generalidades</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	
<b>8.2 Monitorização e Medição</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	
<b>8.3 Controlo produto não conforme</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	
<b>8.4 Análise de Dados</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	
<b>8.5 Melhoria</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ne</b>	

**Objetivos da auditoria**

A Auditoria visa os seguintes objetivos:

- determinação do grau de conformidade das atividades, processos e produtos com os requisitos e procedimentos do sistema de gestão;
- avaliação da capacidade do sistema de gestão para assegurar conformidade com exigências legais e contratuais e outros requisitos com os quais a organização se tenha comprometido;
- identificação de áreas para melhoria potencial do sistema de gestão.

### **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, não decorreu conforme o plano aprovado em reunião de abertura, tendo sido auditados os processos e os requisitos aplicáveis ao P.O.M., P.A.S. e P.C.T. Não tendo sido auditados os processos de Atendimento e Recursos Humanos (Formação).
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 2015-12-18, tendo avaliado o desempenho do SGQ em 2015.
4. Foi referido que se têm verificado alterações organizacionais ao nível operacional, nomeadamente o aprofundamento da desmaterialização dos processos que implicam alterações aos mapas de processo, que estão ser executadas pelos respetivos gestores.
5. O Município procedeu, em 2015, à avaliação da satisfação dos munícipes, através de inquérito, não tendo sido reportadas manifestações de insatisfação.
6. 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.
7. A Equipa auditora identificou os seguintes aspetos positivos:
  - ③ A focalização no munícipe;
  - ③ A preocupação constante pelo recurso a boas práticas operacionais;
  - ③ A competência técnica, o envolvimento e a disponibilidade de toda a estrutura.
8. As situações de desvio aos requisitos da Norma e oportunidades de melhoria identificadas são reportadas neste relatório.
9. 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:**

A equipa de auditores não verificou a existência de não conformidades aos processos auditados.

**Oportunidades de melhoria:**

Nº	Cláusula	Comentários / Oportunidades de melhoria
1.	4.1	Rever os mapas de processos de modo a que estes reflitam a situação atual e permitam a agilização da operacionalização sistema - <i>Existem evidências da revisão.</i>
2.	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.
4.	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.

NOTA: Em itálico o comentário atualizado à data do presente relatório.

**Comentário:**

Nº	Cláusula	Comentários
12.	8.2.3	Apesar de não ter sido auditado o âmbito dos recursos humanos, a sua transversalidade e o contato com os vários colaboradores suscita nos auditores os seguintes comentários/recomendações: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Integrar os objetivos do SIADAP nos objetivos do SGQ.</li><li>2. Ajustar os objetivos e metas definidos de modo a permitir a monitorização mais eficaz do SGQ.</li></ol>

**Contactos:**

- Alexandre Vaz – Presidente do Executivo
- Lúcia Pessoa Figueiredo - Gestora da Qualidade
- Jorge Coutinho (P.O.M.)
- Paulo Santos (P.A.S.) – Vice-Presidente
- Fernanda Lopes (P.A.S.)
- Maria Paixão Rocha (P.C.T.)
- Domingos de Almeida Rodrigues (P.C.T.)

**Paços do concelho, 11 de fevereiro de 2016**

**A equipa de Auditores**

\_\_\_\_\_  
Aida Sousa (Auditora)

\_\_\_\_\_  
Carlos Costa (Auditor)

\_\_\_\_\_  
Cristela Almeida (Auditora)

\_\_\_\_\_  
Fernando Morais (Auditor/Coordenador)

\_\_\_\_\_  
Lúcia Figueiredo (Auditora)