



# RELATÓRIO DE AUDITORIA

## MUNICÍPIO DE SÁTÃO

Nº EXPEDIENTE: 2008/0132/ER/01	Nº RELATÓRIO: 10	TIPO DE AUDITORIA: AR
NORMA DE APLICAÇÃO: ISO9001:2008	Requer envio de PAC à LUSAENOR: SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	

Data de realização da Auditoria: 17 e 18 de janeiro 2017

# AENOR LUS AENOR

Expediente: 2008/0132/ER/01

Nº DE RELATÓRIO: 10

## 1. DADOS GERAIS

### DADOS DA ORGANIZAÇÃO

NOME DA EMPRESA: **MUNICÍPIO DE SÁTÃO**

GERENTE/ADMINISTRADOR: ALEXANDRE MANUEL MENDONÇA VAZ (PRESIDENTE DA CÂMARA)

REPRESENTANTE DA GESTÃO: LÚCIA MARIA PESSOA FIGUEIREDO (GESTORA DA QUALIDADE/AVALIAÇÃO COMERCIAL)

### EQUIPA AUDITORIA

FUNÇÃO	NOME	INICIAIS
Auditor Coordenador	Ana ROCHA	AR
Auditor	Cândido PIRES	CP

### ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO

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

### OBJETIVOS DA AUDITORIA

- Determinar a conformidade do sistema de gestão da organização / empresa auditada com os critérios de auditoria.
- Avaliar a capacidade para cumprir os requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.
- Avaliar a eficácia para cumprir os objetivos especificados e quando corresponda, identificar possíveis áreas de melhoria da organização / empresa.

## 2. RESUMO EXECUTIVO DA AUDITORIA

---

O presente relatório transcreve o resultado de renovação ao **MUNICÍPIO DE SÁTÃO** realizada ao sistema de gestão segundo a norma na **NP EN ISO 9001:2008**.

O âmbito da certificação, acima descrito, mantém-se adequado, tendo sido validados os registos decorrentes dos serviços prestados.

O plano de auditoria enviado previamente, aprovado na reunião de abertura, foi cumprido com pequenos ajustes, para fazer face às necessidades da **MUNICÍPIO DE SÁTÃO** podendo ser verificados os processos e cláusulas auditadas na matriz de atividades de auditoria incluída nos anexos deste relatório.

A duração e período de realização desta auditoria tiveram em consideração os critérios internos e externos a que a LUSAENOR se obriga, bem como considerações operacionais associadas à natureza da atividade e da **MUNICÍPIO DE SÁTÃO** e às especificidades do sistema de gestão.

Ressalva-se que a auditoria decorreu segundo um processo de amostragem pelo que cabe à organização procurar identificar outras constatações na perspetiva 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 de documentos do SGQ da **MUNICÍPIO DE SÁTÃO**, 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 adotados pelo Grupo AENOR para a prestação de serviços de certificação.

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 pelos auditores.

A Equipa Auditora expressa formalmente o seu agradecimento a todos os auditados pela forma como foi recebida e acompanhada durante toda a auditoria, bem como pelo ambiente de abertura e colaboração que a caracterizou e que foram fundamentais para o cumprimento dos objetivos propostos.

### **Alterações significativas no sistema de gestão:**

Não se verificaram alterações significativas ao SGQ neste último ano.

### **Conclusões sobre a eficácia do sistema de gestão:**

Da aplicação das ferramentas de avaliação do desempenho organizacional, realizadas internamente e externamente, bem como das entrevistas realizadas no decurso da presente auditoria, podem ser apresentadas as seguintes conclusões:

- A **MUNICÍPIO DE SÁTÃO** evidenciou a Revisão pela Gestão a 24 de novembro 2016, em ata de reunião, com análise do ano de 2016, tendo sido abordados todos os requisitos requeridos pela norma de referência, à exceção dos referenciados nas constatações.

Como conclusões fundamentais, pela amostra auditada, a equipa auditora considera que a **MUNICÍPIO DE SÁTÃO** mantém o SG orientado para o cumprimento dos requisitos (normativos, dos clientes, legais ou regulamentares) e que o SG cumpre na generalidade os requisitos de certificação.

# AENOR LUSAENOR

Expediente: 2008/0132/ER/01

Nº DE RELATÓRIO: 10

Assim, face às evidências apresentadas e suportada nos resultados globais da auditoria, a equipa auditora recomenda a renovação da certificação do sistema de gestão da qualidade da **MUNICÍPIO DE SÁTÃO**, após o correto tratamento das constatações.

## Pontos Fortes

Como pontos fortes da organização e sistema de gestão a equipa auditora reforça e destaca os seguintes aspetos, à parte dos formalizados em anteriores relatórios de auditoria:

- Empenho e profissionalismo dos colaboradores auditados;
- Envolvimento da gestão de topo;
- Softwares utilizados: Mydocs, SPO, etc

## Oportunidades de Melhoria:

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

- a) Recomenda-se a utilização de ferramentas gráficas de forma a poder tirar conclusões mais rápidas.
- b) Sugere-se a revisão dos indicadores de forma a serem mais
- c) Determinar e sistematizar a utilização de metodologias de análise do risco de continuidade do “negócio” e da conformidade dos serviços.
- d) Utilizar de forma mais continuada a ferramenta “auditorias internas”, tendo por base os resultados de auditorias anteriores, a importância das áreas a auditar assim como uma ferramenta de monitorização dos resultados esperados das atividades, dos processos e dos serviços fornecidos;
- e) Tendo-se verificado que a Câmara Municipal de Sátão, dotou um dos seus colaboradores das qualificações para poder realizar auditorias internas, poderiam ser previstas e programadas práticas de auditorias a processos e ou serviços e ou expedientes assim como a possibilidade da realização de auditorias a expedientes e processos com o recurso a listas de comprovação para a realização das mesmas.

## Observações:

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

- 1) O Município deve centralizar a informação referente ao cumprimento do programa de gestão e acompanhamento dos objetivos numa só pessoa, de forma a agilizar os processos.
- 2) a) Analisado o Relatório e ata de 04.11.2016 e perante os dados de avaliação da satisfação dos clientes, constatou-se que não se encontram descritas ações a implementar e para a melhoria da satisfação dos mesmos e respetiva perceção sobre a conformidade do serviço.  
b) Foram constatadas avaliações negativas e sugestões de melhoria registadas pelos clientes nos respetivos questionários.  
c) Não se evidencia de igual forma que as ações determinadas para a melhoria da eficácia dos serviços e para o atingir dos objetivos estabelecidos, tenham sido alvo de planeamento contemplando os recursos necessários à sua implementação.
- 3) Não está previsto que quando e decorrente de uma avaliação da satisfação dos clientes, caso os mesmos avaliem negativamente um parâmetro de avaliação, se despolete um processo de tratamento de reclamações.
- 4) Não se estando a cumprir com os indicadores, deverá ser sistematicamente evidenciado, o estabelecimento de ações e/ou as decisões que concorram para a melhoria dos respetivos indicadores (ex: ...dinamizar o registo de não conformidades e o tratamento das mesmas > 3/ mês)
- 5) Por entrevista constatou-se que por vezes os clientes transmitem informalmente alguns manifestos de insatisfação aos colaboradores que efetuam o atendimento assim como em

# AENOR LUSAENOR

Expediente: 2008/0132/ER/01

Nº DE RELATÓRIO: 10

- audiências solicitadas ao executivo. 1) Deverá a Câmara Municipal Sátão rever os respetivos procedimentos, sistematizando o registo e posterior análise de todos os manifestos de insatisfação rececionados. 2) Deverá ainda e após a análise dos manifestos de insatisfação, dar uma resposta, se praticável e contactável, ao munícipe que manifestou a insatisfação e dos resultados do mesmo, ser mantido um registo;
- 6) As metas estabelecidas para os indicadores e objetivos, deverão demonstrar a intenção de melhoria contínua, quando revistas anualmente (ex: grau de satisfação dos munícipes com meta para 2016 de > 60%, quando transmitido com um resultado superior a 70% em 2015).
  - 7) A organização deverá formalizar o tratamento das constatações – observações e oportunidades de melhoria – resultantes das auditorias externas da LUSAENOR.
  - 8) Deverá ser estabelecido um plano de monitorização das características / especificação com os respetivos critérios de aceitação, para orientar e evidenciar os resultados da verificação final de obras executadas por administração directa. Constata-se que se assinam as folhas de obra no campo de conforme ou não conforme, não estando sistematizada a rastreabilidade à data em que a dita verificação foi realizada e que características finais foram verificadas.
  - 9) Analisada a obra nº 7 – Aplicação de Betuminoso em Ferreira de Alves, realizada em Março de 2016, constata-se não haver evidência de que os colaboradores que executaram a mesma, tenham emitido as Folhas Diárias / não diárias de Pessoal/Obra, tal como previsto em procedimento documentado.
  - 10) Constata-se que para o resultado esperado do processo atendimento, se estabelece o indicador “Identificação de todas as não conformidades”. Não é explícito, em que medida a métrica determinada, “Índice Médio de Satisfação  $\geq$  50%”, permite obter resultados sobre o indicador referido.
  - 11) Constata-se que há um conjunto de reclamações e pedidos de assistência/reparações que são dirigidos ao atendimento e que não são inseridos no Mydoc. Deverá a Câmara Municipal rever este procedimento e por forma a que seja possível efectuar o acompanhamento, controlo e fecho destas solicitações, conforme estabelecido para os restantes expedientes.

## 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 participantes e locais auditados
- Folha de Dados
- Lista de documentos em vigor
- Programa de auditoria
- Lista de projetos, obras ou serviços
- Outros: Cadernos dos auditores

# AENOR LUS AENOR

Expediente: 2008/0132/ER/01

Nº DE RELATÓRIO: 10

## 3. TABELA DE NÃO CONFORMIDADES

REF. CONSTAT.	DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE	NORMA ISO9001:2008 (indicar cláusula)	CATEGORIA DA NC (maior ou menor)
1	<p><i>De acordo com a cláusula <b>6.3 Infraestruturas</b>, "A organização deve determinar, proporcionar e manter a infraestrutura necessária para atingir a conformidade com os requisitos do produto"</i></p> <p>Não são previstas atividades de manutenção / verificação de todas as infraestruturas e equipamentos necessários ao exercício das atividades e prestação de serviços da Câmara Municipal de Sátão (ex. chaves dinamométricas, infraestruturas elétricas, infraestruturas de comunicação e telecomunicações, ...).</p>	6.3	menor
2	<p><i>De acordo com o requisito <b>7.4.1 Compras</b>, "A organização deve avaliar e selecionar fornecedores..."</i></p> <p>Não foi evidenciada a avaliação de fornecedores referente ao ano de 2016, tal como previsto no procedimento PQ07/0 Avaliação de fornecedores.</p>	7.4.1	menor
3	<p><i>De acordo com o requisito <b>8.2.2 Auditoria Interna</b>, "A organização deve conduzir auditorias internas em intervalos planeados... Deve ser planeado um programa de auditorias..."</i></p> <p>Analisado o procedimento de AUDITORIAS INTERNAS, constata-se ser prevista a emissão e aprovação anual dum programa de auditorias internas.</p> <p>a) Não se evidencia que o referido programa tenha sido emitido e aprovado para o ano de 2016.</p> <p>b) Não se evidencia a realização da auditoria interna anual, referente ao ano de 2016.</p>	8.2.2	MAIOR
4	<p><i>De acordo com o requisito <b>8.2.3 Monitorização dos processos</b>, "A organização deve aplicar métodos apropriados para a monitorização e onde aplicável a medição dos processos do sistema de gestão da qualidade."</i></p> <p>Por entrevista foi transmitido como resultado esperado do processo Operações Urbanísticas - "Agilizar os processos necessários que garantam ao munícipe a celeridade no tratamento dos seus processos/solicitações, a satisfação das suas necessidades e a eficácia/eficiência de resposta camarária". Constatou-se que existem indicadores e metas para a monitorização deste resultado esperado (ex: % de processos tratados com desvios ao prazo=1%). Constatou-se no entanto, não haver evidências do acompanhamento / cálculo deste indicador em 2016 assim como não se evidencia comunicação e conhecimento os dados sobre o grau (&gt; 60%) de satisfação dos clientes em 2016.</p>	8.2.3	menor

# AENOR LUSAENOR

Expediente: 2008/0132/ER/01

Nº DE RELATÓRIO: 10

REF. CONSTAT.	DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE	NORMA ISO9001:2008 (indicar cláusula)	CATEGORIA DA NC (maior ou menor)
5	<p><i>De acordo com o requisito <b>8.3 Controlo de produto não conforme</b>, "A organização deve assegurar que o produto que não está conforme com os requisitos do produto é identificado e controlado."</i></p> <p>Embora se apresente e através do SI SPO o controlo dos prazos de todos os processos que passaram pelas operações urbanísticas e respetivas datas de entrada e datas de despacho, calculando-se ainda o tempo (dias) de execução do expediente aos quais se subtraem os dias de pendência por responsabilidade do cliente, constata-se que existem processos de licenciamento de arquitetura em que os prazos de execução do expediente foi superior ao prazo máximo de 30 dias, conforme estabelecido. Não há a evidência do registo destas não conformidades e assim a análise das causas que provocam ou promovem estes desvios (ex: Processo nº 01/2015/67/0, Processo nº 01/2015/58/0, Processo nº 01/2016/54/0)</p>	8.3	menor
6	<p><i>De acordo com a cláusula <b>8.5.2 Ações Corretivas</b> "A organização deve empreender ações para eliminar as causas das não conformidades de forma a se evitar repetições e rever a eficácia das ações corretivas empreendidas"</i></p> <p>Não se verifica sistematização da análise da eficácia das ações empreendidas para o tratamento das Não Conformidades decorrentes da auditoria da LUSAENOR de 2016.</p>	8.5.2	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:

**N/A**

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

**As não conformidades detetadas na auditoria anterior encontram-se encerradas. No entanto as ações empreendidas não foram eficazes.**

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
AS1 com adaptação ao referencial ISO9001:2015	Janeiro 2018 <b>(contactar o Departamento Comercial da LUSAENOR antes da próxima auditoria)</b>	ER-0313/2008 17-03-2017

9. Comentários sobre o planeamento da próxima auditoria: **N/A**
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:

SÁTÃO, 18 de janeiro de 2017

**O REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO**

**A EQUIPA AUDITORA**