

## RELATÓRIO DA AUDITORIA

<b>Organização:</b> Câmara Municipal de Cantanhede	<b>Data:</b> 8 e 9 de junho de 2016
<b>Âmbito:</b> Sistema de Gestão da Qualidade (Processo de Gestão, Processo Modernização e Desenvolvimento Organizacional, Processo Taxas e Licenças, Processo Biblioteca, Processo Expediente e Arquivo, Processo Ordenamento do Território, Processo Proteção Civil, Processo Gestão Urbanística, Processo Fiscalização, Processo Cultura, Processo Gestão Financeira, Processo Gestão de Empreitadas, Processo Estudos e Projetos, Processo Turismo, Processo Comunicação, Processo Aprovisionamento, Processo Metrologia, Processo Sistemas de Informação, Processo Educação, Processo Ação Social, Processo Higiene Saúde e Sanidade, Processo Apoio a Obras Particulares, Processo Manutenção Máquinas e Viaturas, Processo Obras por Administração Direta, Processo Gestão Desporto e Tempos Livres, Processo Gestão Jurídica e Processo Recursos Humanos.	
<b>Norma de Referência:</b> NP EN ISO 9001:2015	
<b>Equipa Auditora:</b> Margarete Costa e Rita Morais	

FUNÇÕES DA NORMA	FUNÇÕES AUDITADAS
<b>4. Contexto da Organização</b>	
4.1. Compreender o contexto da organização	X
4.2. Compreender necessidades e expectativas das partes interessadas	X
4.3. Determinar o âmbito do SGQ	X
4.4. Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	X
<b>5. Liderança</b>	
5.1. Liderança e compromisso	X
5.2. Política da qualidade	X
5.3. Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	X
<b>6. Planeamento</b>	
6.1. Ações para tratar riscos e oportunidades	X
6.2. Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	X
6.3. Planeamento das alterações	X
<b>7. Suporte</b>	
7.1. Recursos	X
7.2. Competências	X
7.3. Consciencialização	X
7.4. Comunicação	X
7.5. Informação documentada	X
<b>8. Operacionalização</b>	
8.1. Planeamento e controlo operacional	X
8.2. Requisitos para produtos e serviços	X
8.3. Design e desenvolvimento de produtos e serviços	X
8.4. Controlo de processos, produtos e serviços obtidos no exterior	X
8.5. Produção e fornecimento do serviço	X
8.6. Libertação de produtos e serviços	X
8.7. Controlo de saídas não conforme	X
<b>9. Avaliação do desempenho</b>	
9.1. Monitorização, Medição, Análise e Avaliação	X
9.2. Auditoria interna	X
9.3. Revisão pela Gestão	X
<b>10. Melhoria</b>	
10.1. Generalidades	X
10.2. Não conformidade e ação corretiva	X
10.3. Melhoria contínua	X

Assinalar com "X" as Funções Auditadas;

Ter ainda em atenção o seguinte:

- Indicar as funções não aplicáveis com "NA"
- Indicar as funções não auditadas com " - "

Classificar as constatações como, "Não Conformidade – NC", "Observações – OBS" ou "Oportunidade de Melhoria –OM"

<b>Equipa Auditora:</b> Margarete Costa e Rita Morais.....	<b>Pela Entidade Auditada</b> (tomei conhecimento) <b>NOME:</b> ..... <b>FUNÇÃO:</b> ..... <b>RÚBRICA:</b> .....
---	--

## RESUMO DA AUDITORIA

O relatório formaliza os resultados da auditoria interna à **Câmara Municipal de Cantanhede** suportada no referencial ISO 9001:2015, contemplando todos os Processos do SGQ e funções da norma ISO9001:2015, tendo o plano de auditoria sido cumprido.

A EA pretende destacar que, pela amostragem efetuada, se pode constatar que a cultura e os valores pretendidos pela organização se encontram suficientemente interiorizados, potenciando a consolidação e melhoria do sistema da qualidade no futuro.

Conclui-se que o Sistema de Gestão se encontra-se adequado às actividades da Câmara Municipal de Cantanhede. As amostragens demonstram que o Sistema de Gestão está em processo de desenvolvimento e consolidação da fase de transição normativa, numa trajetória de melhoria contínua.

Como pontos fortes a EA referenciou:

- A demonstração de conhecimento, experiência e envolvimento dos colaboradores em todas as áreas de actividade da Organização;
- Liderança, comprometimento da gestão e empenhamento e motivação da Equipa da Qualidade e dos Colaboradores;
- O compromisso da Organização em ir ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes;
- A utilização de suportes informáticos e tecnológicos para o planeamento, realização, monitorização e avaliação de desempenho dos processos

A EA ressalva que a auditoria foi realizada de acordo com metodologias de amostragem de actividades, processos, documentos e colaboradores entrevistados, cabendo à CM Cantanhede a identificação e análise de situações paralelas ou associadas às constatações registadas neste relatório e o desencadeamento de eventuais acções de melhoria adequadas.

O conteúdo deste relatório deve ser interpretado tendo em consideração as Oportunidades de Melhoria feitas ao longo da auditoria.

Agradece-se a excelente colaboração e abertura das pessoas contactadas, que se revelou fundamental para o bom desenvolvimento da auditoria e para serem alcançados os objectivos planeados e manifesta a sua disponibilidade para prestar os esclarecimentos complementares considerados necessários.

Nº	NC/ OBS/ OM	CLÁUSULA	DESCRIÇÃO DAS CONSTATAÇÕES
1	NC	6.2.2	Não foi evidenciado de forma sistematizada o planeamento das acções e recursos necessários para atingir os resultados planeados expressos no Programa de gestão (objetivos dos processos).
2	NC	10.2.1	Não foi evidenciado ao nível das não conformidades a gestão das consequências.
3	NC	9.3.2	Não foram consideradas para a revisão as seguintes entradas: - A eficácia das acções empreendidas para tratar os riscos e as oportunidades.
4	NC	8.3.3	No âmbito do Processo Estudos e Projectos, as entradas e saídas para a conceção e desenvolvimento foram incorrectamente definidas.
5	OBS	8.5	Não foi evidenciada em auditoria a aprovação pelo Executivo do Plano Anual Cultural Municipal
6	OBS	8.4	Não foi evidenciada em auditoria a forma de acompanhamento e controlo de algumas atividades subcontractadas (por exemplo ao nível do fornecimento de refeições asseguradas por IPSS ou Juntas de Freguesia).
7	OBS	7.1.6	A Organização deverá avaliar a necessidade de definir ou melhorar a metodologia para partilha e retenção do conhecimento organizacional (partilha de informação obtida em formações, reuniões, tratamento de falhas, etc.)
8	OBS	6.2 6.2.2	Considerar avaliar a necessidade de reformular alguns objectivos dos processos, no sentido de os tornar mais claros e dentro do âmbito das atividades, cujos resultados possam ser planeados, monitorizados e controlados pelos Gestores. P.ex: Considerar reformular o objectivo 1 do processo do Turismo no sentido de reflectir melhor o controlo das atividades sobre sua responsabilidade. Desta feita p.ex: Assegurar a divulgação de atividades gerais e pontuais. P.ex: Processo Educação: Assegurar o cumprimento dos prazos de execução das iniciativas e atividades, no âmbito do planeamento das atividades.
9	OBS	4.4	No âmbito do Processo Gestão Jurídica, assegurar o planeamento da caducidade Regulamentar, que se encontra fora do Processo. Considerar a necessidade de no controlo documental assegurar referência à documentação confidencial e, onde necessário implementar mecanismos para assegurar a confidencialidade da informação.
10	OBS	6.2	Considerar a possibilidade da validação da recepção dos processos, após o movimento dos mesmos pelos respectivos programas informáticos SGD e SPO
11	OBS	8.2	Avaliar a possibilidade de rever o Regulamento interno, no âmbito das esplanadas, uma vez que não faz referência aos m <sup>2</sup> .

Nº	NC/ OBS/ OM	CLÁUSULA	DESCRIÇÃO DAS CONSTATAÇÕES
12	OBS	10.2	Para os resultados planeados mas não alcançados formalizar as acções correctivas conforme descrito no Procedimento de tratamento de não conformidades acções correctivas e preventivas e avaliar potenciais consequências e necessidades de replaneamento (p.ex: processos com incumprimento de objectivos.
13	OBS	8.1	No âmbito do Processo Acção Social, considerar a necessidade de recorrer a sistema informático para uma melhor organização, facilidade de comunicação, fluidez da tramitação e em última análise, para a melhoria do desempenho do processo.
14	OBS	8.2.3 8.3.2	No âmbito do Processo Estudos e Projectos, avaliar a possibilidade de fazer incluir nas folhas de projectos (na legenda) tabela que contemple o registo das alterações do projecto para efeitos de evidência do controlo da concepção e desenvolvimento.
		7.5.3 8.4	Não foi evidenciada em auditoria a organização dos Projectos em suporte papel e em registo informático (pasta dos projectos) associando a cada fase da concepção as evidências respectivas.
15	OBS	4.2	Apesar da organização demonstrar que conhece as partes interessadas relevantes pela influência que podem ter na determinação dos requisitos dos Produtos e Serviços, considerar a necessidade de sistematizar a informação, nomeadamente que monitoriza e revê informação pertinente sobre estas partes interessadas.
16	OBS	9.2	Considerar rever o procedimento de auditorias internas no sentido de explicitar que a análise de risco deverá ser incluída na definição do programa de auditoria. Isto é, como é que a organização está a avaliar e a acompanhar os riscos, quais os riscos identificados se os riscos estão a ser efectivamente minimizados com a implementação das acções e se a organização está efectivamente a reduzir a possibilidade dos efeitos indesejáveis sobre os produtos e serviços.

**LISTA DE COLABORADORES AUDITADOS**

- João Machado – Gestor da Qualidade
- Teresa Paula – Técnica da Qualidade
- Elizabete Marralheiro – Gestora do Processo de Turismo
- Isabel Branco – Gestora do Processo Jurídico
- Carla Conceição – Gestora do Processo Fiscalização
- Idílio Cravo – Gestor do Processo de Higiene, Saúde e Sanidade
- Ana Maria Rodrigues – Gestora do Processo Taxas e Licenças
- Jorge Reste – Gestor do Processo Comunicação
- Nuno Nogueira – Gestor do Processo de Gestão Urbanística
- Isabel Matos – Gestora do Processo Ordenamento do Território
- Cláudia Azevedo – Gestora do processo de Educação
- Sofia Fonseca – Técn Sup. (Transportes/ Acção Social Escolar)
- Ana Paula Batista – Gestora do Processo de Acção Social
- Vitor Silva – Gestor do Processo Administrativo de Obras Particulares
- Margarida Santos – Gestora do Processo Estudos e Projectos
- Sérgio Simões – Gestor do Processo Gestão Administrativa e Financeira e Processo Aprovisionamento
- Isabel Cruz – Gestora do Processo Recursos Humanos
- Maria Carlos – Gestora do Processo Cultura/ Desporto e Tempos livres
- Ricardo Antunes – Gestor do Processo Desporto e Tempos livres
- Hugo Oliveira – Gestor do Processo Protecção Civil
- Luís Cutelo – Gestor do Processo Manutenção de viaturas
- Teresa Paixão – Gestora do Processo Biblioteca
- Outros Gestores e colaboradores

**LISTA DE DOCUMENTOS/REGISTOS**

- MP.28/4 de 09/06/2014 – Mapa de Processo Turismo
- Mod.07 - Relatório atividades de 1 Out a 31 de Dez 2015 do Processo Turismo
- Projecto Iniciativa +
- Projecto Espaço Bairrada
- Projecto Tardes Comunitárias
- MP.08/5 de 22/01/2016 – Mapa de Processo Jurídico
- PO n.º 007/2016 de 15/02/2016
- Auto de Notícia n.º 04/2016
- Mod.07 - Relatório de atividades de 1 de Jan a 31 de Março de 2016 do Processo Jurídico, Pcesso Fiscalização, Processo de Higiene, Saúde e Sanidade, Taxas e Licenças, Comunicação, Gestão Urbanística,
- Proc. 001/2016, de 08/01/2016
- MP12/3 de 13/03/2014 – Mapa Processo Fiscalização
- Informação Equipa B n.º 67 de 2016; B 09 Ref.ª490/2016
- Proc. n.º 1277/2016 de 24/02/2016 obras com isenção de projecto de construção – Anexos e Muros;
- Programas Informáticos SPO e SGD
- Informação Equipa C n.º 93 Ano 2016 Âmbito 2.14 – Ocupação de via pública esplanada
- Mapa de Controlo da Fiscalização 2016
- MP.31/1 de 02/05/2013 – Mapa de Processo de Higiene, Saúde e Sanidade
- Regulamento do Canil
- Resultados da acção das atividades de recolha de cadáveres na via pública; captura e recolha de canídeos vadios/ errantes, entre outros resultados
- MSP.21.01/5 de 15/04/2015 – Sub-Processo Licenças Diversas
- MSP 25.03 de 31/05/2015 – Sub-Processo Cemitérios
- MSP. 25.02/4 de 15/04/2015 Sub- Processo Mercados e Feiras
- Pedido no Balcão do Empreendedor de 12/04/2016 – Mera Comunicação Prévia
- Proc. n.º 22423/2016 Ocupação de espaço público – esplanada aberta
- Registo n.º 4215/2016
- Proc. n.º 439 de 16/07/2015 – Publicidade não sujeita a licenciamento zero/Ref. Licenciamento geral em 27/05/2016
- Edoital n.º 43 – Publicidade para a Tabela de Taxas 1 Jan 2016
- Proc n.º 34 – Processo do exercício da actividade de feira na feira quinzenal de Cantanhede
- MP.17/1 Processo Comunicação
- Planeamento de Actividades Comunicação
- Mapa de Processo de Gestão Urbanística
- Proc. n.º 01843/2015 de 05/06/2015 - Construção de anexos
- Guia n.º 996/2015 no dia 05/06/2015 art.º 7.º
- Informação Técnica de 03/07/2015
- Processo de obras em 05/05/2016
- Pedido de certidão em 05/05/2016
- Termo de responsabilidade
- PEDU – Plano Estratégico de Reabilitação Urbana (está em desenvolvimento, tendo já sido publicado em DR (06/04/2016)
- Registo do controlo de prazos (MC.Net)
- MP.21/0 – Mapa de Processo Ordenamento do Território
- MSP.21.01/3 – Sub-processo Loteamentos
- Mod.21.02 – Informações Técnicas
- Lista de Prazos (POT)
- Despacho n.º 6897/2016 de 05/2016
- Carta REN publicada (Portaria n.º72/2016 de 6 de Abril

- Ficha de conceção e desenvolvimento v1/24 Fev de 2016
- Aviso n.º 4172/2016 de 28/03/2016
- Relatório em Março de 2016
- Pareceres CCDRC em 04/05/2016
- Aviso n.º 7386/2016 de 9/07/2016
- Proc.n.º 4/2016 - Loteamento e ou Obras de Urbanização
- Informação em 08/04 Deliberação
- Certidão de Compromisso do Proc. n.º 817/2016
- MP.29/1 de 28/09/2015 – Mapa de Processo de Educação
- Mod.10 – Ficha de Planeamento Atividades Educação de 05/01/2016
- Informação fornecimento refeições de 08/04/2016
- Protocolo Transportes Escolares
- Mapa mensal de controlo dos transportes
- Factura 01/78 – Prestação de serviço de transporte  
Mod.336 – Transportes Escolares – Programa de Reordenamento da Rede Escolar de 18/09/2015
- Factura n.º 16033344 de circuito Cantanhede (mês Março 2016)
- MP.39/4 de 29/03/2016 – Mapa de Processo Acção Social
- RMIN – Regulamento Municipal de Incentivo à Natalidade
- Deliberação Camarária de 19/04/2016  
Informação n.º 48/2016
- Relatório Social
- Ficha de actualização de 30/04/2016
- MP.22/2 – Processo Administrativo de Obras Particulares
- Proc n.º 01824/2014 de 27/10/2014
- Proc. n.º 417/2015 – Comunicação Prévia de Loteamento
- RI n.º 13, de 05/01/2016 – Ajuste directo
- Cabimento 07/01/2016 (N.º 627)
- RE n.º 557 de 19/02/2015
- CP n.º 01/2015, de 19/02/2015 – Processo de Adjudicação – concurso público  
Compromisso: Contrato 38/2015 de 19/02/2015
- OP25/08/2015, Pago a 26/08/2015
- Planeamento da conceção e desenvolvimento (MyNet – Estudos e Projectos)
- Projecto Cadima e Bloco Sanitário de apoio ao equipamento de restauração
- Projecto Centreo Social de Prolemede
- Outros documentos não expressamente explicitados