

Relatório de Auditoria de Certificação



N.º 5. TTP

N.º 19997/16 Data: 2016/09/26

IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE AUDITADO

Designação do Cliente:	CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO TIRSO
Nº de Processo:	E/0306/2015

INFORMAÇÕES SOBRE A AUDITORIA

Âmbito da Certificação:	Serviços de Urbanismo, Coesão Social, Atendimento geral, Planeamento, Projeto, Desenvolvimento Económico, Serviços Urbanos, Proteção Civil, Empreitadas, Mobilidade e Transportes, Serviços Gerais, Cultura, Turismo, Educação, Desporto, Polícia Municipal, e as Atividades de Gestão Administrativa, Recursos Humanos, Apoio Jurídico, Compras e Armazém, Financeira e Informática.		
Referencial(ais) Normativo(s):	NP EN ISO9001: 2008		
Tipo de Auditoria:	Renovação		
Data(s) de Auditoria:	21 e 22/09/2016	Idioma utilizado na auditoria:	Português

EQUIPA AUDITORA

Nome	Competência na EA	Tempo de Participação	Assinatura
José Lopes	Auditor Coordenador	1,75 dias	
Luís Soveral	Auditor	1,75 dias	

A EIC declara o seu compromisso em manter em estrita confidencialidade, por parte da sua estrutura organizacional e de todas as partes que actuem em seu nome, toda a informação, verbal e escrita, a que tiver acesso no âmbito da preparação e realização desta auditoria.

A assinatura dos elementos da equipa auditora, no presente relatório, exprime o a sua aceitação e vínculo à "Declaração de Compromisso com a EIC" previamente assinada e em posse da EIC, assim como com o Termo de Confidencialidade e Conflito de Interesses.

IDENTIFICAÇÃO DO REPRESENTANTE DO CLIENTE

Nome	Função	Assinatura e Carimbo da Empresa
Mariana Gomes	Responsável da Qualidade	

NOTA: A assinatura do representante do cliente pressupõe a sua concordância com a folha de rosto deste relatório e que tomou conhecimento do restante conteúdo do relatório.

Relatório de Auditoria de Certificação

empresa internacional de certificação

N.º de Processo: E/0306/2015**Cliente:** CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO TIRSO

Âmbito de Certificação: Serviços de Urbanismo, Coesão Social, Atendimento geral, Planeamento, Projeto, Desenvolvimento Económico, Serviços Urbanos, Proteção Civil, Empreitadas, Mobilidade e Transportes, Serviços Gerais, Cultura, Turismo, Educação, Desporto, Polícia Municipal, e as Atividades de Gestão Administrativa, Recursos Humanos, Apoio Jurídico, Compras e Armazém, Financeira e Informática.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento**Data:** 21 e 22/09/2016**Índice**

1. Disposições gerais
2. Objectivos da Auditoria
3. Âmbito da Certificação
4. Identificação de exclusões ao âmbito da certificação
5. Hora de início e conclusão da auditoria
6. Locais auditados no decorrer da auditoria
7. Resposta ao Relatório da Auditoria
8. Prazos
9. Decisão Após Auditoria
10. Verificação de Acções Correctivas Decorrentes de Auditoria Anterior
11. Resumo da Auditoria
12. Descrição de Não Conformidades
13. Quadro Resumo dos Requisitos da Norma

1. Disposições gerais

O relatório constitui o registo de realização da auditoria relatando as principais constatações referentes ao sistema de gestão, produto ou serviço auditado. A Equipa Auditadora elaborou o presente relatório no final da auditoria de forma a que o Cliente fique com a informação necessária que lhe permite imediatamente identificar quais as acções que deve promover para adequação do seu sistema de gestão, produto ou serviço.

A EIC fica com o original do relatório e o Cliente fica com cópia. O relatório pode ser disponibilizado ao Cliente em formato pdf. Do relatório fazem parte integrante todos os pontos listados no índice.

Para fins relacionados com a acreditação, a(s) Entidade(s) Acreditadora(s) da EIC poderão ter acesso ao presente relatório.

2. Objectivos da Auditoria

- Avaliar a conformidade e eficácia do sistema com os critérios da auditoria;
- Avaliar a eficácia do sistema de forma a garantir o cumprimento dos requisitos regulamentares, estatutários, legais e contratuais aplicáveis às actividades das Organizações. (identificação, controlo e verificação da conformidade);
- Avaliar a eficácia do sistema de forma a garantir o cumprimento continuo com os objectivos definidos e um julgamento da capacidade da organização para providenciar de forma sistemática um produto e/ou um serviço de acordo com os requisitos aplicáveis;
- Identificar potenciais áreas de melhoria no sistema da organização;
- Fundamentar a decisão da EIC sobre o processo de certificação.

Relatório de Auditoria de Certificação

empresa internacional de certificação

N.º de Processo: E/0306/2015

Cliente: CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO TIRSO

Âmbito de Certificação: Serviços de Urbanismo, Coesão Social, Atendimento geral, Planeamento, Projeto, Desenvolvimento Económico, Serviços Urbanos, Proteção Civil, Empreitadas, Mobilidade e Transportes, Serviços Gerais, Cultura, Turismo, Educação, Desporto, Polícia Municipal, e as Atividades de Gestão Administrativa, Recursos Humanos, Apoio Jurídico, Compras e Armazém, Financeira e Informática.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento**Data:** 21 e 22/09/2016**3. Âmbito da Certificação**

O âmbito da Certificação pedido ou que se encontra em vigor é o que consta na folha de rosto e do cabeçalho do presente relatório. Este deve ser confirmado no início da auditoria.

3.1 Mantém-se o âmbito constante da folha de rosto e do cabeçalho?

SIM

3.2 Se a resposta em 3.1 foi "NÃO"

(necessidade de proceder a alterações ao conteúdo ou à redação do âmbito) e apenas nestes casos, deve registar-se neste espaço do relatório
NA.

4. Identificação de exclusões ao âmbito da certificação / N.º de Planos de HACCP

(Indicar todas as exclusões propostas pelo Cliente e as que são aceites pela EA. No caso de não aceitação pela EA, referir se os requisitos em causa se encontram ou não implementados.)

NA.

5. Hora de início e conclusão da auditoria

21/09/2016: 9:00 – 18:00; 22/09/2016: 9:00 – 16:00

6. Locais auditados no decorrer da auditoria

(Devem ser identificados, com a designação e endereço, todos os locais auditados pela EA, nomeadamente obras, armazéns ou escritórios)

Identificação do Local	Morada	Código Postal - Localidade	NP EN ISO 9001	NP EN ISO 14001 / EMAS III (*)	OHSAS 18001 / NP 4397 (*)	Outro (s) – (listar)
Sede - Edifício dos Paços do Concelho	Praça 25 de Abril	4780-373 SANTO TIRSO	X			
Central de Camionagem	Rua Dr. Francisco Sá Carneiro, nº 17	4780 SANTO TIRSO.	X			
Fábrica Santo Thyrsó	Rua Dr. Oliveira Salazar, 88	4780-453 SANTO TIRSO.	X			
Biblioteca	Rua de Gross-Umstadt, Quinta de Geão	4780 SANTO TIRSO.	X			
Edifício do Ambiente	Rua Dr. José Cardoso Miranda, nº 18	4780-451 SANTO TIRSO.	X			
Centro Cultural de Vila das Aves	Rua Santo Honorato, 220	4795-114 VILA DAS AVES.	X			

Relatório de Auditoria de Certificação

empresa internacional de certificação

N.º de Processo: E/0306/2015

Cliente: CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO TIRSO

Âmbito de Certificação: Serviços de Urbanismo, Coesão Social, Atendimento geral, Planeamento, Projeto, Desenvolvimento Económico, Serviços Urbanos, Proteção Civil, Empreitadas, Mobilidade e Transportes, Serviços Gerais, Cultura, Turismo, Educação, Desporto, Polícia Municipal, e as Atividades de Gestão Administrativa, Recursos Humanos, Apoio Jurídico, Compras e Armazém, Financeira e Informática.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 21 e 22/09/2016

7. Resposta ao Relatório da Auditoria

A auditoria realizada destinou-se a verificar o grau de implementação do Sistema de Gestão e/ou o grau de conformidade do sistema, produto ou serviço com os requisitos da norma de referência aplicável. A presente auditoria foi realizada por amostragem pelo que podem existir outras não conformidades para além das constatadas no presente relatório.

O Cliente compromete-se a apresentar à EIC a resposta ao relatório tendo em vista corrigir as situações descritas como Não Conformidade. A resposta deve ser elaborada tendo em consideração: análise das causas que deram origem à Não Conformidade, ação correctiva, prazo de implementação, responsável e as respectivas evidências de implementação.

Na resposta deve ser sempre referido o número da constatação identificada no presente relatório. A documentação enviada juntamente com a resposta deve ser explícita relativamente à constatação a que se refere. A resposta pode ser enviada para a EIC por email (geral@eic.pt), fax ou via postal.

Caso não sejam registadas não conformidades na auditoria, a EIC dá sequência imediata ao processo.

Nas Auditorias Prévias, a EIC não exige qualquer resposta às Não Conformidades.

8. Prazos

	Tempo máximo de implementação das acções correctivas	
	Concessão	Renovação / Acompanhamento / Seguimento / Extraordinária
<u>Não Conformidade Maior</u>	6 meses	1 mês
<u>Não Conformidade Menor</u>	6 meses	3 meses

O prazo inicia-se após a data de entrega do presente relatório. Poderão ser considerados prazos excepcionais, desde que devidamente justificados.

9. Decisão Após Auditoria

A decisão de conceder/manter a certificação, não é tomada enquanto todas as não conformidades não tiverem sido corrigidas e a respectiva acção verificada pela EIC (análise documental ou outra forma de verificação adequada).

Para fundamentar a decisão da EIC podem ser solicitadas evidências adicionais.

No caso de não se reunirem as condições para tomada de decisão por parte da EIC, até sete meses após a data da presente auditoria, esta situação poderá originar a realização de uma nova auditoria para reavaliação do Sistema, produto ou serviço.

Relatório de Auditoria de Certificação

empresa internacional de certificação

N.º de Processo: E/0306/2015

Cliente: CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO TIRSO

Âmbito de Certificação: Serviços de Urbanismo, Coesão Social, Atendimento geral, Planeamento, Projeto, Desenvolvimento Económico, Serviços Urbanos, Proteção Civil, Empreitadas, Mobilidade e Transportes, Serviços Gerais, Cultura, Turismo, Educação, Desporto, Polícia Municipal, e as Atividades de Gestão Administrativa, Recursos Humanos, Apoio Jurídico, Compras e Armazém, Financeira e Informática.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento**Data:** 21 e 22/09/2016**10. Verificação da Eficácia de Acções Correctivas Decorrentes de Auditoria Anterior**

(Analisar a eficácia das acções correctivas decorrentes da auditoria anterior. Escrever "Não aplicável" quando for esse o caso)

NA.

11. Resumo da Auditoria**11.1 Enquadramento geral da organização**

A CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO TIRSO, contemplou no âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) as actividades "Serviços de Urbanismo, Coesão Social, Atendimento geral, Planeamento, Projeto, Desenvolvimento Económico, Serviços Urbanos, Proteção Civil, Empreitadas, Mobilidade e Transportes, Serviços Gerais, Cultura, Turismo, Educação, Desporto, Polícia Municipal, e as Atividades de Gestão Administrativa, Recursos Humanos, Apoio Jurídico, Compras e Armazém, Financeira e Informática".

Com um efectivo de 380 colaboradores, a entidade procura posicionar-se pela competência e uma prestação de serviços que conduza a satisfação do munícipe. A EA validou a operacionalização desta premissa, no resultado dos diversos inquéritos de satisfação realizados pelas diversas áreas operacionais.

A Equipa Auditora (EA) validou mais uma vez, a existência de uma postura interventiva por parte da Câmara Municipal de Santo Tirso junto aos munícipes. Essa forma de estar, assenta numa avaliação adequada das suas necessidades, e sintonia com a evolução das suas exigências ou eventuais constrangimentos.

Existe um forte empenho de todas as áreas, em ir ao encontro das linhas de orientação mestras emanadas pelo Executivo, havendo forte ligação e comprometimento entre os diversos Serviços no sentido do cumprimento dos objetivos validados.

Foi referido que será solicitada a transição para o novo referencial NP EN ISO9001: 2015, no próximo ano (auditoria de 2º Acompanhamento).

11.2 Comentários sobre o Plano da Auditoria

A EA, efectuou na reunião de abertura a análise e aprovação do Plano de Auditoria, tendo cumprido as actividades nele previstas.

A auditoria decorreu, nas instalações:

Sede - Edifício dos Paços do Concelho: Praça 25 de Abril, 4780-373 SANTO TIRSO.

Central de Camionagem: Rua Dr. Francisco Sá Carneiro, nº 17 4780 SANTO TIRSO.

Fábrica Santo Thyrsos: Rua Dr. Oliveira Salazar, 88, 4780-453 SANTO TIRSO.

Biblioteca: Rua de Gross-Umstadt, Quinta de Geão, 4780 SANTO TIRSO.

Edifício do Ambiente: Rua Dr. José Cardoso Miranda, nº 18, 4780-451 SANTO TIRSO.

Centro Cultural de Vila das Aves: Rua Santo Honorato, 220, 4795-114 VILA DAS AVES.

Foi avaliada documentalmente a obra: Museu Abade Pedrosa, 4780 SANTO TIRSO, por se encontrar ultimada e não existência de nenhuma obra em curso.

A EA manteve como orientação a preocupação de se seleccionar os dossier que considerou mais representativos, procurando abranger uma amostra que permitisse concluir duma aplicação uniforme do SGQ, tendo em consideração a dimensão da presente auditoria de Renovação.

Sendo assim, constatou-se que as áreas, processos e locais visitados permitiram avaliar as actividades presentes

Relatório de Auditoria de Certificação

empresa internacional de certificação

N.º de Processo: E/0306/2015

Cliente: CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO TIRSO

Âmbito de Certificação: Serviços de Urbanismo, Coesão Social, Atendimento geral, Planeamento, Projeto, Desenvolvimento Económico, Serviços Urbanos, Proteção Civil, Empreitadas, Mobilidade e Transportes, Serviços Gerais, Cultura, Turismo, Educação, Desporto, Polícia Municipal, e as Atividades de Gestão Administrativa, Recursos Humanos, Apoio Jurídico, Compras e Armazém, Financeira e Informática.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 21 e 22/09/2016

no âmbito, garantindo o cumprimento dos principais critérios impostos para a Renovação da Certificação, nomeadamente em termos da validação da abrangência e da capacidade da entidade em ir ao encontro dos requisitos do referencial NP EN ISO9001: 2008 para o âmbito previsto.

Foram realizadas as reuniões planeadas, nomeadamente a de abertura que contou com a presença dos principais Responsáveis da Câmara Municipal de Santo Tirso, onde foram referidos e validados o âmbito, objectivo, referencial e metodologia da auditoria. Na reunião de encerramento, foram referidos mais uma vez os objectivos, âmbito, referencial, lidas e explicadas as constatações registadas neste relatório.

11.3 Comentário sobre a participação da Organização na Auditoria (envolvimento; reuniões efectuadas....).

No decorrer das actividades, verificou-se adequada consciência e envolvimento dos entrevistados. A competência dos intervenientes em sede de prestação de serviço foi validada.

11.4 Nível de confiança no processo de Auditorias Internas e na Revisão pela Gestão

A EA valida um adequado nível de confiança na metodologia de Revisão pela Gestão, formalizada por parte da entidade a Revisão ao SGQ pela Gestão, evidenciada pela Acta de Reunião (Revisão do SGQ – 2016) realizada a 16/05/2016, cumprindo com o previsto pelo ponto 5.6 da NP EN ISO9001: 2008. Foi evidenciada a análise e tratamento de todas as entradas e saídas requeridas pela norma de referência, com realce para: resultados de auditorias, retorno da informação do cliente, desempenho do processo e conformidade do produto, estado das acções preventivas e correctivas, seguimento de acções resultantes de anteriores revisões pela gestão, alterações que possam afectar o sistema de gestão da qualidade, recomendações para melhoria, melhoria da eficácia do sistema de gestão da qualidade e dos seus processos, melhoria do produto relacionada com requisitos do cliente, necessidades de recursos.

Nesta reunião foi também analisada a monitorização de informação relativa à medição do desempenho do sistema de gestão da qualidade, tal como objectivos suportados por indicadores e metas, a partir da análise da informação associada ao acompanhamento destes, a partir do "Mapa de Indicadores" inserido em Portal interno. A EA verificou que se encontram a ser acompanhados (até Julho/Agosto de 2016) o cumprimento das metas estabelecidas para 2016. Na decorrerência deste acompanhamento foram registadas algumas acções, no para que a concretização das metas seja conseguida, no final do período definido.

Através da análise dos registos gerados pelo SGQ, atrás referidos e durante 2015, foi possível concluir que o sistema atinge uma grande parte da totalidade dos objectivos e metas estabelecidas

No que concerne a monitorização do SGQ através da realização de auditoria, a EA verificou que foi realizada auditoria ao SGQ a 15, 16 e 22/06/2016, como ferramenta de monitorização do SGQ, estando integralmente cumprido o ponto 8.2 do referencial NP EN ISO9001: 2008. Esta, foi realizada por 2 auditores contratados, cujo Currícula Vitae foram validados, em termos de competências. A EA verificou que foi garantida, a possibilidade de se ter assegurado objectividade e imparcialidade necessária. Foram registadas 12NC e 39OM. Já se encontram definidas e em fase de implementação as acções correctivas que dão resposta às não conformidades declaradas (evidência: M.005GR – Mapa de Acções de Melhoria, acções nº 211 a 224). As oportunidades de melhoria encontram-se em fase de análise.

11.5 Informação sobre a conformidade e eficácia do(s) sistema(s) com os critérios da auditoria

No que respeita à conformidade e eficácia do SGQ com os critérios da auditoria, a EA verificou a existência de processos, planos, procedimentos, e registos associados, que evidenciam a consistência dos mesmos para a validação do cumprimento dos requisitos aplicáveis.

O Sistema de Gestão da Qualidade está documentalmente estruturado no Manual da Qualidade, Processos, Procedimentos, Planos e documentos externos com os respetivos mecanismos de controlo estabelecidos e implementados.

Relatório de Auditoria de Certificação

empresa internacional de certificação

N.º de Processo: E/0306/2015

Cliente: CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO TIRSO

Âmbito de Certificação: Serviços de Urbanismo, Coesão Social, Atendimento geral, Planeamento, Projeto, Desenvolvimento Económico, Serviços Urbanos, Proteção Civil, Empreitadas, Mobilidade e Transportes, Serviços Gerais, Cultura, Turismo, Educação, Desporto, Polícia Municipal, e as Atividades de Gestão Administrativa, Recursos Humanos, Apoio Jurídico, Compras e Armazém, Financeira e Informática.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento

Data: 21 e 22/09/2016

A organização identificou os seguintes processos: Processo de Estratégia, Processo de Realização, Processos de Suporte, Processos de Melhoria, com mecanismos de controlo, monitorização e gestão identificados e implementados de acordo com os requisitos aplicáveis.

A melhoria contínua foi evidenciada através de um conjunto de decisões e resultados de gestão, formalizadas em Actas e Mapa de Acções, com periodicidade de acompanhamento específica e consoante a natureza do Indicador de Monitorização aplicado e de acordo com os Mapas de Indicadores gerais e específicos (definido no Portal interno).

O sistema de gestão foi avaliado na totalidade dos requisitos aplicáveis e demonstrou um grau de implementação consistente e encontra-se consolidado.

11.6 Avaliação da eficácia do sistema de forma a garantir o cumprimento continuo com os objectivos definidos e um julgamento da capacidade da organização para providenciar de forma sistemática um produto e/ou um serviço conformes

Após análise das evidências apresentadas, a EA verificou que o sistema possui um conjunto de elementos que permitem validar uma estruturação adequada de processos e documentos associados, para dar resposta às exigências do referencial NP EN ISO 9001:2008, bem como providenciar evidências associadas a validação da conformidade do produto e serviço fornecido.

11.7 Avaliação da eficácia do sistema a garantir o cumprimento dos requisitos regulamentares, estatutários, legais aplicáveis às actividades das Organizações

A organização formalizou no P002.GR - Procedimento de Gestão dos Documentos, a metodologia de identificação e acompanhamento dos requisitos normativos e legais aplicáveis aos produtos e serviços. Verificada a implementação através da salvaguarda de documentos em suporte preferencialmente informático e no servidor da entidade.

A EA valida a eficácia do sistema para garantir o cumprimento dos requisitos regulamentares, estatutários, legais aplicáveis às actividades, pois não se detectaram incumprimentos relativamente aos documentos legais e regulamentares aplicáveis.

11.8 Análise de Reclamações, Não conformidades, Incidentes, Acções Correctivas e Preventivas. Comunicações.

As metodologias de planeamento da qualidade encontram-se previstas e implementadas de forma adequada.

As acções estratégicas e de melhoria, definidas na decorrência das diversas actividades de monitorização do serviço e do SGQ, encontram-se previstas.

A organização documentou no P003.GR – Gestão da Melhoria, a metodologia de tratamento do produto não conforme, tratamento das reclamações, acções correctivas e acções preventivas.

A EA valida a existência de metodologia adequada para o tratamento, pela organização, das situações anómalas e dos elementos adequadamente julgados pertinentes associados ao feedback do cliente, e no sentido de promover o lançamento de Acções de Correção, Acções Correctivas e Preventivas.

O feedback do cliente foi avaliado, através de abordagem específica. A sua análise e conclusões decorrentes foram evidenciadas pela Acta de Reunião de 16/05/2016. Foi obtido um índice geral que variou, para todas as áreas, entre 4 e 5 pontos (Máximo de 5 pontos).

A EA verificou que em 2016, houve lugar ao registo e adequado tratamento, por parte da entidade, de 2 reclamações de clientes.

Relatório de Auditoria de Certificação

empresa internacional de certificação

N.º de Processo: E/0306/2015**Cliente:** CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO TIRSO

Âmbito de Certificação: Serviços de Urbanismo, Coesão Social, Atendimento geral, Planeamento, Projeto, Desenvolvimento Económico, Serviços Urbanos, Proteção Civil, Empreitadas, Mobilidade e Transportes, Serviços Gerais, Cultura, Turismo, Educação, Desporto, Polícia Municipal, e as Atividades de Gestão Administrativa, Recursos Humanos, Apoio Jurídico, Compras e Armazém, Financeira e Informática.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento**Data:** 21 e 22/09/2016

Os meios definidos para a comunicação e envolvimento da estrutura organizacional, contemplam a realização de acções de sensibilização e formação específicas, bem como a distribuição de informação escrita inerente às actividades internas, decisões e acções validadas pela Presidência.

A EA verificou a adequada utilização do logo eic.

Não houve lugar ao registo de não conformidades.

11.9 Pontos Fortes do Sistema

A EA destaca pelo menos os seguintes:

- Alto grau de envolvimento e independência, dos Responsáveis das Áreas auditadas, no que se refere a gestão do SGQ;
- Forte empenho de todas as áreas, em ir ao encontro das linhas de orientação mestras emanadas pelo Executivo;
- Forte ligação e comprometimento entre os diversos Serviços no sentido do cumprimento dos objetivos aprovados;
- Profissionalismo demonstrado pelos intervenientes;
- Forte motivação e consciencialização dos responsáveis e de forma geral de todos os funcionários contactados;
- Envolvimento e participação de todos os colaboradores nas dinâmicas de melhoria e na avaliação da concretização dos objectivos;
- Evolução positiva no sistema documental de suporte em particular as aplicações informáticas em desenvolvimento e que vizam o planeamento, registo e controlo;
- Imagem junto ao munícipe;
- Boas práticas avaliadas em sede de auditoria e consequências positivas na qualidade do serviço prestado;
- A participação em grupo de trabalho para o desenvolvimento de atividades comuns com outras Câmaras (Eng^a Mónica) e promovido pela Área Metropolitana do Porto.

11.10 Oportunidades de Melhoria do Sistema

OM 01

Recomenda-se que seja definido, caso a caso, a metodologia a adotar para a avaliação da eficácia das ações de formação;

OM02

Prever na avaliação de riscos/oportunidades, em curso, critérios de avaliação de criticidade;

OM03

Reavaliar os indicadores de monitorização dos processos, por forma a que cada área faça uma autoavaliação do seu desempenho.

É fundamental que a organização trate as constatações que foi tendo conhecimento durante o decorrer da auditoria, e em particular das constatações referidas neste relatório.

Relativamente à particularidade da auditoria ter sido realizada por meio de provas aleatórias, impõe-se a referência a que, desvios adicionais podem existir, apesar de não terem sido detectados durante esta auditoria.

A EA agradece a forma simpática e o espírito de colaboração de todos os intervenientes.

Relatório de Auditoria de Certificação

empresa internacional de certificação

N.º de Processo: E/0306/2015

Cliente: CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO TIRSO

Âmbito de Certificação: Serviços de Urbanismo, Coesão Social, Atendimento geral, Planeamento, Projeto, Desenvolvimento Económico, Serviços Urbanos, Proteção Civil, Empreitadas, Mobilidade e Transportes, Serviços Gerais, Cultura, Turismo, Educação, Desporto, Polícia Municipal, e as Atividades de Gestão Administrativa, Recursos Humanos, Apoio Jurídico, Compras e Armazém, Financeira e Informática.

Tipo de Auditoria: 1º Acompanhamento**Data:** 21 e 22/09/2016**12. Descrição de Não Conformidades**

Identificar o Requisito da norma

Número	Tipo(M / m)	NP EN ISO 9001	NP EN ISO 14001 / EMAS III	OHSAS 18001 / NP 4397	NP EN ISO 22000:2005/Codex Alimentarius	NP 4427:2004	Franchising	Marcação CE	Outro
---	-	X							

Descrição

Na resposta ao relatório respeitar sempre o número da constatação

Não houve lugar ao registo de não conformidades