



DATA DA AUDITORIA: 09-05-2018 | 10-05-2018

IDENTIFICAÇÃO ORGANIZAÇÃO AUDITADA

DESIGNAÇÃO LEGAL DA ORGANIZAÇÃO	GESBANHA - Gestão e contabilidade, S.A. e GESVENTURE - Desenvolvimento de Novas Tecnologias, S.A.
MORADA DA SEDE	Rua 7 de Junho de 1759, n.º 1, Lagoal 2760-110 CAXIAS
REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO	Dr. Sérgio Póvoas

RESUMO CONSTATAÇÕES

PROCESSO	TIPO AUDITORIA	NORMA	NCM	NCm	AS	OM
E1998.087	Transição	NP EN ISO 9001:2015	0	1	3	5

CONCLUSÕES

CONFORMIDADE COM OS REQUISITOS

Capacidade do sistema de gestão cumprir critérios de auditoria aplicáveis (requisitos normativos, legais e estatutários e requisitos determinados pela organização nos processos e sistema de gestão)

A Gesbanha e a Gesventure têm um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) que evidencia, na generalidade, um adequado grau de cumprimento dos requisitos normativos auditados, permitindo igualmente evidenciar o cumprimento com as obrigações de conformidade aplicáveis.

A Equipa Auditora (EA) considera que a organização dispõe de competências adequadas para desencadear as ações necessárias para assegurar o cumprimento da norma NP EN ISO 9001:2015 e assegurar as condições necessárias para atingir os seus objetivos, em conformidade com a sua Política da Qualidade.

DESEMPENHO DO SISTEMA DE GESTÃO

Capacidade do sistema de gestão atingir os resultados pretendidos (como definidos no âmbito da norma de referência)

Os resultados pretendidos para o sistema de gestão da qualidade estão devidamente alinhados com a norma de referência auditada - NP EN ISO 9001:2015.

A Gesbanha e a Gesventure definiram diversos objetivos para o seu sistema de gestão que são coerentes com a política definida, efetuando uma monitorização periódica e uma análise e acompanhamento dos mesmos.

As organizações evidenciam uma procura da melhoria contínua para o seu sistema de gestão, de modo a satisfazer todas as partes interessadas relevantes.

A EA destaca, como pontos fortes:

- Competência demonstrada por parte de todos os auditados;
- Envolvimento da Gestão de Topo no sistema;
- Fidelização dos clientes;
- Resultados obtidos na avaliação de satisfação dos clientes;
- Equipa estável e com reduzida rotatividade.

ISO 9001 - Demonstrar a capacidade de fornecer de modo consistente produto e serviço que cumpre os requisitos do cliente e os legais aplicáveis

A Gesbanha e a Gesventure evidenciam uma procura da melhoria contínua para o seu sistema de gestão, de modo a satisfazer todas as partes interessadas relevantes e evidenciam capacidade de fornecer, de modo consistente, serviços que cumprem com os requisitos do cliente e requisitos legais aplicáveis.

ISO 9001 - Demonstrar a finalidade de aumentar a satisfação do cliente através da aplicação eficaz do sistema, processos de melhoria e garantia da conformidade dos produtos e serviços

A Gesbanha efetua avaliação de satisfação dos seus clientes através de envio de questionário de avaliação de satisfação que é enviado por meios eletrónicos.

Foi efetuada avaliação de satisfação dos clientes em fevereiro de 2018, com um taxa de resposta de 75% e com resultados satisfatórios:

- Serviço de contabilidade e informação de gestão - 4,8 (1-5);
- Gestão de recursos humanos - 4,7 (1-5)

Na apreciação global da Gesbanha todos os clientes deram uma classificação igual ou superior a 8 (1-10).

ISO 9001 - Alcance dos objetivos da qualidade

A Gesbanha / Gesventure têm definido um Plano de Objetivos Macro de 16/04/2018 e um Plano de Objetivos por Processo, de 16/04/2018, que foram definidos para o ano de 2018 e que são sujeitos a acompanhamento periódico, por parte dos responsáveis de área.

Os objetivos definidos para 2017 foram atingidos na generalidade, tendo sido verificados alguns desvios que foram alvo de análise e tratamento por parte da organização.

DIVERGÊNCIAS

Não foram registadas divergências entre a organização e a equipa auditora.

RECOMENDAÇÃO DA EA

Com base nas constatações desta auditoria a EA considera que o Sistema de Gestão está estruturado, na generalidade, em conformidade com a norma NP EN ISO 9001:2015.

A EA considera que, pela organização, responsabilidades e práticas auditadas e face às constatações desta auditoria, a Gesbanha e a Gesventure poderão obter a transição do seu Sistema de Gestão da Qualidade, para a Norma NP EN ISO 9001:2015, após análise e tratamento das constatações identificadas no presente relatório.

Salientamos, no entanto, que esta decisão é da responsabilidade da APCER, após a análise deste relatório.

Não foram identificadas situações que possam ter impacto negativo na organização.

AGRADECIMENTOS

A equipa auditora agradece a colaboração e postura construtiva demonstrados pelos colaboradores com quem contactou, fatores decisivos para o adequado desenrolar da auditoria e potenciadores do cumprimento dos objetivos estabelecidos.