

DATA DA AUDITORIA:

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, 1 - Lagoal, 2760-110 CAXIAS
REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO	Sérgio Póvoas

EQUIPA AUDITORA

NOME	FUNÇÃO	ISO 9001
José Morais	Coordenador	ü

RESUMO CONSTATAÇÕES

PROCESSO	TIPO AUDITORIA	NORMA	NCM	NCm	AS	OM
E1998.087	Renovação	NP EN ISO 9001:2015	0	0	1	4

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)

O modelo de gestão de processos, abrange todas as atividades desenvolvidas pela Gesbanha e Gesventure.

O sistema de gestão, está mantido de forma a poder assegurar o cumprimento dos requisitos do cliente e regulamentares, bem como os da norma de referência.

Foi revista a pertinência da Política da Qualidade na revisão do SGQ.

A organização, dispõe de recursos humanos, com conhecimentos das tarefas, atividades e processos realizados, bem como dos requisitos da norma de referência.

A Gesbanha e Gesventure,, possuem 16 colaboradores e atingiram um VN de 881 M€, durante o ano de 2023, estando previsto um crescimento de 5% em termos de VN, para 2024,

DESEMPENHO DO SISTEMA DE GESTÃO

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

O SGQ é parte integrante do modelo de gestão da Gesbanha e Gesventure, onde são evidenciadas práticas adequadas aos princípios da gestão da qualidade. Foi também formalmente evidenciada documentação de suporte às boas práticas, formalizada através de procedimentos, planos e registos. na prossecução e operacionalização do sistema de gestão da qualidade.

Os processos identificados, bem como os respetivos objetivos, estão alinhados com as orientações estratégicas estabelecidas, bem como com os requisitos da norma de referência, como evidência destas práticas, a Gesbanha e Gesventure, desenvolveram as seguintes atividades:

Análise de contexto – Matriz SWOT por processo, a identificação das partes interessadas;

identificação de riscos e oportunidades, bem como a respetiva avaliação de riscos;
Monitorização dos processos com base em objetivos e indicadores.

No sistema de gestão identificado, são de realçar os seguintes pontos fortes:

O SGQ evidenciou eficazmente capacidade para atingir os resultados planeados;

A análise do contexto por via da metodologia SWOT;

O plano de prioridades estratégicas a 2 anos ;

O experiência, e as competências evidenciadas na realização da atividade, demonstradas por todos os colaboradores entrevistados;

A cultura de Focalização no Cliente demonstrada por toda a organização, sendo evidenciado que a mesma é inculcada pela administração ;

As aplicações informáticas de apoio à prestação do serviço onde se destaca Sendys

A taxa de resposta aos inquéritos de Avaliação de Satisfação de Clientes;

O desenvolvimento de robots administrativos, para a automatização de tarefas.

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 Gesventure, demonstraram ter capacidade para satisfazer os requisitos dos clientes e os requisitos legais aplicáveis.

A Gesbanha e Gesventure, identificaram os objetivos dos diferentes processos, e a respetiva monitorização dos mesmos com periodicidade mensal .

Aquando da contratualização de serviços com os clientes, são identificados, os respetivos requisitos (necessidades e expectativas) assim como os regulamentares aplicáveis.

A Gesbanha e Gesventure, efetuaram uma abordagem de contexto, identificando as questões que possam ter maior impacto na sua organização, identificou objetivos/indicadores para todos os processos, procedendo ao planeamento/ desdobramento das respetivas ações subsequentes.

Os recursos evidenciados, nomeadamente os humanos e infraestruturas são adequadas às atividades desempenhadas.

Os diferentes colaboradores entrevistados, estão conscientes da importância das suas funções, para a satisfação do cliente e da restantes partes interessadas.

Existe informação documentada que permite evidenciar, na generalidade, o cumprimento dos requisitos da norma de referência, conformidade do produto e serviço e legislação aplicável.

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 e Gesventure, procede à avaliação de satisfação de clientes com periodicidade anual, tendo obtido uma taxa de resposta de 69,4% e, um índice de satisfação global de 4,9 (escala de 1 a 5).

A Gesbanha e Gesventure, regista todas as não conformidades e oportunidades de melhoria, efetuando o seu acompanhamento e avaliação das respetivas ações corretivas.

Foram evidenciadas formalmente durante o ano de 2023: NC - 0; Reclamações - 0; Correções de serviço - 8 e OM's - 13
Relativamente ao ano de 2024: NC - 0; Reclamações - 0; Correções de serviço - 2 e OM's - 2. Foi evidenciado de uma forma geral, o desenvolvimento de ações corretivas, bem como a verificação da eficácia das mesmas.

ISO 9001 - Alcance dos objetivos da qualidade

O modelo de gestão, engloba todos os processos e atividades da Gesbanha e Gesventure, estão definidos indicadores/objetivos para os processos. Estes indicadores, são acompanhados com periodicidade mensal e analisados, aquando das revisões pela gestão.

AVALIAÇÃO DO ÂMBITO DE CERTIFICAÇÃO

A Gesbanha e Gesventure, mantém o âmbito do Sistema de Gestão:GESBANHA - Gestão e Contabilidade, S.A.: fornecimento de serviços de informação de gestão, contabilidade e processamento de vencimentos. GESVENTURE - Desenvolvimento de Novas Tecnologias, S.A.: prestação de serviços no âmbito da angariação de capital de risco, fusões e aquisições

A equipa auditora, considera o âmbito adequado às atividades desenvolvidas pela Gesbanha e Gesventure,

A Gesbanha e Gesventure, identificou o âmbito no seu Manual da Qualidade .

A Gesbanha e Gesventure, excluiu o requisito 7.1,5 tendo a EA validado a mesma.

AVALIAÇÃO DO CICLO DE AUDITORIAS

EA pode concluir que a Gesbanha e Gesventure, no ciclo de auditorias que se conclui com esta auditoria de renovação, cumpriu eficazmente o estabelecido no seu SGQ, que por sua vez vai ao encontro dos requisitos estabelecidos, pela NP EN ISO 9001.

DIVERGÊNCIAS

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

RECOMENDAÇÃO DA EA

De acordo com os resultados da auditoria, a EA recomenda a renovação da certificação para a norma NP EN ISO 9001:2015. A EA salienta, que a decisão final cabe à APCER, enquanto entidade certificadora

AGRADECIMENTOS

A equipa auditora agradece a colaboração que teve por parte da Gesbanha e Gesventure e de todos os seus colaboradores contactados, bem como a simpatia e cordialidade com que foi recebida, fatores decisivos para um adequado desenrolar da auditoria, o que proporcionou o cumprimento dos objetivos propostos.

CONSTATAÇÕES

Nº	TIPO	NORMA	REQUISITO
1	AS	NP EN ISO 9001:2015	8.2.2 Determinação dos requisitos relacionados com produtos e serviços

A Gesbanha e Gesventure. poderão avaliar a pertinência de formalizar o cumprimento do artigo 28 do RGPD 679/2016, sempre que subcontrata fornecedores e estes realizam operações de tratamento sob dados, em que o responsável pelo tratamento perante o cliente são Gesbanha e Gesventure.(Exemplo - fornecedor Weesi), foram evidenciados acordos de confidencialidade para outros fornecedores que prestam serviços similares.

2	OM	NP EN ISO 9001:2015	7.2 Competências
---	----	---------------------	------------------

A Gesbanha e Gesventure poderão avaliar a pertinência de cumprir a legislação, no que diz respeito ao número de horas de formação, que devem ser asseguradas por colaborador por ano.

CONSTATAÇÕES

Nº	TIPO	NORMA	REQUISITO
3	OM	NP EN ISO 9001:2015	7.2 Competências

A Gesbanha e Gesventure, poderão avaliar a pertinência de definirem objetivos tangíveis, para as ações de formação identificadas.

4	OM	NP EN ISO 9001:2015	8.2.1 Comunicação com o cliente
---	----	---------------------	---------------------------------

A Gesbanha e Gesventure, poderão avaliar a pertinências de rever a estratégia comercial, no âmbito dos serviços de capital de risco e corporate finance

5	OM	NP EN ISO 9001:2015	10.2 Não conformidade e ação corretiva
---	----	---------------------	--

A Gesbanha e Gesventure., poderão avaliar a pertinência de rever o vocabulário adotado no processo Melhoria contínua (Revisão B de 2023-03-09), nomeadamente o termo "solução", para que o mesmo não seja confundido com tratamento da não conformidade ou com ação corretiva.

Poderão igualmente avaliar a pertinência, de adotarem ferramentas tais como o Brainstorming em conjunto com o diagrama de Ishikawa, por forma aumentarem a eficácia na identificação da causa dos problemas detetados.

As OM não necessitam de resposta pela organização.

Este relatório apresenta os resultados da auditoria, sendo verbalmente apresentadas à organização, em reunião final, as conclusões sobre o desempenho e as constatações, para clarificação e esclarecimento.

A auditoria foi realizada por amostragem a atividades, processos, produtos e serviços, documentos e entrevistas de colaboradores, estando os seus resultados sujeitos a incerteza. Compete à organização determinar a necessidade de aprofundar esta avaliação, de modo a identificar e tratar outras situações associadas às constatações apresentadas.

O presente relatório foi apresentado na reunião de encerramento da auditoria e é disponibilizado à Organização e à APCER por correio eletrónico.

O relatório é propriedade da APCER que o verifica, podendo alterá-lo com conhecimento da organização.

CONFIDENCIALIDADE

A APCER assegura a confidencialidade de toda a informação a que tem acesso durante o processo de certificação, a todos os níveis da sua estrutura, incluindo comissões, organismos ou colaboradores externos que atuem em seu nome. A APCER reserva-se do direito de disponibilizar informação confidencial aos representantes de organismos de acreditação e das autoridades competentes regulamentadoras da verificação. Quando a APCER estiver obrigada por lei a divulgar informação a uma terceira parte, a organização cliente ou a pessoa serão notificadas antecipadamente da informação a fornecer, salvo se o contrário for regulado por lei.

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR SOBRE O SISTEMA DE GESTÃO

Organização e o seu sistema de gestão

A Gesbanha e Gesventure, evidenciou ter implementado e documentado o Sistema de Gestão da Qualidade, baseado nos requisitos normativos da NP EN ISO 9001:2015. O Sistema implementado cumpre os requisitos das normas de referência.

A Gesbanha e Gesventure, demonstra ter capacidade, para garantir a conformidade das práticas e dos resultados com requisitos normativos, legais e das partes interessadas, onde é visível o foco nos seus clientes .

A Gesbanha e Gesventure, evidenciou nos diferentes processos identificados, a preocupação de determinar os requisitos das partes interessadas, bem como os requisitos necessários para a prestação dos seus serviços, o que demonstra ter capacidade de identificar e dar cumprimento de forma sistemática aos requisitos dos seus clientes.

Foram estabelecidos, objetivos de indicadores de gestão, que estão orientados para assegurar a capacidade de ir ao encontro das necessidades e expectativas das partes interessadas.

Alterações na organização e seu sistema de gestão

Não foram evidenciadas alterações significativas em 2023 face a 2022.

Auditoria interna e revisão pela gestão

A Gesbanha e Gesventure, tem definido no SGQ a sua revisão pela gestão em intervalos anuais, a última revisão realizou-se em 2024/04/05, tendo a mesma evidenciado o cumprimento dos requisitos da norma de referência é igualmente evidente, que a revisão realizada teve em conta, a operação e os resultados obtidos pelos processos durante o ano de 2023 .

A Gesbanha e Gesventure, realizou uma auditoria interna ao SGQ em 2024/03/28, auditoria essa, que evidenciou conformidade com os requisitos aplicáveis, pela sua abrangência, as metodologias de gestão do programa de auditorias internas, revelaram-se adequadas. A Gesbanha e Gesventure, recorre a auditores internos (colaboradores externos), para a realização da auditoria acima mencionadas, cumprindo os mesmos os requisitos aplicáveis. Foram formalizadas nesta auditoria 2 OM.

Comunicação relevante com partes interessadas incluindo reclamações

Foi analisado o sistema de informação e comunicação, tendo ficado patente a eficácia no desenvolvimento da informatização e na comunicação via email ou através do sistema Sendys

A Gesbanha e Gesventure, dispõem de canais de comunicação interna e externa que se revelam adequados.

A metodologia para o tratamento de reclamações encontra-se definida no processo Melhoria contínua - Revisão B de 09/03/2023.

A EA foi informada que não foram recebidas reclamações em 2023 nem em 2024, até à data.

Controlo sobre a utilização de marcas e documentos de certificação

Durante esta auditoria, não foram detetadas situações de uso indevido do símbolo "empresa certificada" e do seu estatuto de organização certificada, considerando-se que a organização efetua um adequado controlo deste mesmo uso.

Verificação da eficácia das ações relativas ao relatório anterior

No relatório anterior da APCER (2023) foram registadas Oportunidades de Melhoria.

A Gesbanha e Gesventure, evidenciaram implementar as ações definidas e necessárias, na sequência das auditorias de 1ª e de 3ª parte, realizadas na Organização, durante 2021, 2022 e 2023, independentemente da classificação daquelas constatações.

As ações definidas para tratar as constatações da auditoria da APCER de 2023 foram implementadas

INFORMAÇÃO SOBRE A AUDITORIA

		ISO 9001
CRITERIOS DE AUDITORIA	Documentação do sistema de gestão	☑
	Requisitos legais e estatutários e outros requisitos aplicáveis	☑
OBJETIVOS DE AUDITORIA	Determinar a capacidade do sistema de gestão assegurar o cumprimento dos requisitos estatutários, regulamentares e contratuais aplicáveis e dos resultados esperados	☑
	Determinar a conformidade do sistema de gestão da organização, ou de parte, com os critérios de auditoria	☑
	Determinar a eficácia do sistema de gestão em assegurar que é razoavelmente expectável para a organização alcançar os objetivos especificados	☑
	Identificar, quando aplicável, áreas potenciais de melhoria do sistema de gestão.	☑
OS OBJETIVOS FORAM CUMPRIDOS?	Sim	
OS OBJETIVOS DA AUDITORIA COM UTILIZAÇÃO DE TIC FORAM CUMPRIDOS?	Sim	
CUMPRIMENTO DO PLANO DE AUDITORIA?	Sim	
A DURAÇÃO DA AUDITORIA FOI CUMPRIDA?	Sim	

Âmbito da auditoria - Processo N° E1998.087

GESBANHA - Gestão e Contabilidade, S.A.: fornecimento de serviços de informação de gestão, contabilidade e processamento de vencimentos; GESVENTURE - Desenvolvimento de Novas Tecnologias, S.A.: prestação de serviços no âmbito da angariação de capital de risco, fusões e aquisições,

N.º de locais / Entidades auditadas

FIXOS	TEMPORÁRIOS	OFFSITE
Sede - Rua 7 de Junho de 1759, nº 1, Caxias		

Processos, atividades, unidades, produtos

A presente auditoria foi realizada em regime misto e presencial.

Foram auditados todos os processos do SGQ da Gesbanha e Gesventure, tal como previsto no Plano da Auditoria. A auditoria foi realizada nas instalações sitas em Caxias, nomeadamente:

Sede, Rua 7 de Junho de 1759, n° 1 - Lagoal;

O Processo "Realização – Capital de Risco (GESVENTURE)" e Corporate finance não tiveram atividade desde a última auditoria. O último projeto foi auditado em 2022.

Não foi auditado o ponto 8.3 design e desenvolvimento, uma vez que não existem projetos recentes. O último projeto foi desenvolvido em 2011 e é relativo Emerging Company Services.

Esta auditoria, foi realizada com base em amostragem, por forma a considerar, toda a tipologia de serviços prestados e estabelecidos no âmbito do sistema de gestão.

Turnos auditados

A auditoria decorreu em horário normal: 09:00-18:00.