



RELATÓRIO DE AUDITORIA DA CERTIFICAÇÃO

Nº DE PROCESSO:

E/0141/2024

CLIENTE:

RADARVIRTUAL, Lda

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
RADARVIRTUAL, Lda	E/0141/2024	Concessão 1ª Fase

CARACTERIZAÇÃO DO CLIENTE E DA AUDITORIA

ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO:	Serviços de Formação na Área Marítima			
REFERENCIAL(AIS) NORMATIVOS:	NP EN ISO 9001:2015			
TIPO AUDITORIA:	Concessão 1ª Fase			
Nº COLABORADORES: <i>Fornecidos à eic</i>	9			
DURAÇÃO POR REFERENCIAL:	0,5			
DATAS DA AUDITORIA	Dia único:	Data Inicial	Data Final	Dias alternados:
	05/06/2024	Insira a Data	Insira a Data	
MODO AUDITORIA:	Remota	IDIOMA:	Português	

EQUIPA AUDITORA

NOME	COMPETÊNCIA NA EA	TEMPO DE PARTICIPAÇÃO	E-MAIL
Manuel Valadas Pinho	Coordenador	0,5 dia	mpinho@eic.pt

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

Os elementos da equipa auditora estão vinculados 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
Ana Rita Alves	Direção Geral

NOTA: Após a receção deste relatório em formato “pdf”, o representante do cliente deverá enviar ao auditor coordenador, por via eletrónica, um email em que confirme a receção do mesmo, a sua concordância com os dados constantes da tabela identificada como “CARACTERIZAÇÃO DO CLIENTE E DA AUDITORIA” e que tomou conhecimento do restante conteúdo do relatório.

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
RADARVIRTUAL, Lda	E/0141/2024	Concessão 1ª Fase

ÍNDICE

1.	DISPOSIÇÕES GERAIS	3
2.	OBJETIVOS DA AUDITORIA	3
3.	ÂMBITO.....	5
4.	REQUISITOS NÃO APLICÁVEIS / Nº DE PLANOS DE HACCP (ISO 22000)/ Aplicabilidade e Controlos (ISO/IEC 27001).....	5
5.	PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA AUDITORIA.....	6
6.	LOCAIS AUDITADOS NO DECORRER DA AUDITORIA.....	6
7.	RESPOSTA AO RELATÓRIO DA AUDITORIA	7
8.	PRAZOS DE RESPOSTA.....	7
9.	DECISÃO APÓS AUDITORIA	8
10.	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DE AÇÕES CORRETIVAS DECORRENTES DE AUDITORIA ANTERIOR.....	8
11.	RESUMO DA AUDITORIA	8
12.	DESCRIÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES	11
13.	RESUMO DOS REQUISITOS AUDITADOS E NÃO CONFORMIDADES.....	11

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

A presente auditoria foi realizada por amostragem.

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

O relatório é 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. OBJETIVOS 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 atividades das organizações (identificação, controlo e verificação da conformidade);

Avaliar a eficácia do sistema de forma a garantir o cumprimento continuo com os objetivos definidos e a verificação 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.

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
RADARVIRTUAL, Lda	E/0141/2024	Concessão 1ª Fase

2.1. OBJETIVOS DA AUDITORIA 1ª FASE

Em Auditorias de Concessão 1ª fase a Sistemas de Gestão os objetivos são:

- Providenciar o enfoque para o planeamento da fase 2 obtendo uma compreensão suficiente do sistema de gestão do cliente e das suas atividades
- Avaliar as condições específicas do local do cliente e trocar informações com o pessoal do cliente para determinar o grau de preparação para a fase 2;
- Analisar o estado do cliente e a sua compreensão no que refere aos requisitos da norma, em particular com respeito à identificação de desempenhos chave ou aspetos significativos, processos, objetivos e funcionamento do sistema de gestão;
- Obter informação necessária no que refere ao âmbito do sistema de gestão, incluindo: - o(s) local(ais) do cliente; - processos e equipamento utilizado; - níveis de controlo estabelecidos (em particular no caso de clientes multi-sites);
- Fundamentar a decisão da eic sobre o processo de certificação.
- Analisar a afetação de recursos para a fase 2 e acordar os detalhes da fase 2 com o cliente;

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
RADARVIRTUAL, Lda	E/0141/2024	Concessão 1ª Fase

3. ÂMBITO

Para os Sistema de Gestão, o *âmbito da Certificação* pedido ou que se encontra em vigor é o que consta da tabela de caracterização do cliente e da auditoria do presente relatório

Para o Controlo de Produção em Fábrica indicar se os produtos/normas se mantêm os mesmos do certificado em vigor ou sofreram alterações? (Em concessões indicar todos os produtos normas).

Para o Sistema de Gestão de Segurança de Informação indicar se a declaração de aplicabilidade sofreu alteração.

<p>3.1. Mantém-se o âmbito constante da folha de rosto? (se “NÃO” registar as alterações ao conteúdo ou à redação do âmbito) O âmbito proposto pela EA passa a: Serviços de Formação na Área Marítima Profissional e de Recreio</p>	<p>SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input checked="" type="checkbox"/></p>								
<p>3.2. Mantém-se o número de colaboradores fornecidos à eic? (se “NÃO” indicar número atual, por locais e tipologia de função)</p> <table border="1" data-bbox="300 1064 1018 1211"> <thead> <tr> <th>Local</th> <th>N.º colaboradores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Sede</i></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Polo Calheta</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Polo Caniçal</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Local	N.º colaboradores	<i>Sede</i>	2	Polo Calheta	0	Polo Caniçal	0	<p>SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/></p>
Local	N.º colaboradores								
<i>Sede</i>	2								
Polo Calheta	0								
Polo Caniçal	0								
<p>3.3. Mantém-se o produtos/normas do certificado em vigor (Se “NÃO” ou em caso de concessões do controlo de produção em fábrica preencher o correspondente anexo (modelo “MG 142 01”)</p>	<p>SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/></p>								

4. REQUISITOS NÃO APLICÁVEIS / Nº DE PLANOS DE HACCP (ISO 22000)/ [Aplicabilidade e Controlos \(ISO/IEC 27001\)](#)

7.1.5.2 – Rastreabilidade da Medição

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
RADARVIRTUAL, Lda	E/0141/2024	Concessão 1ª Fase

5. PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA AUDITORIA

DIA DA AUDITORIA	HORA DE INÍCIO	HORA DE CONCLUSÃO
05/06/2024	09:00	13:00
Insira a Data		
Insira a Data		

6. LOCAIS AUDITADOS NO DECORRER DA AUDITORIA

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

IDENTIFICAÇÃO DO LOCAL	MORADA	CÓDIGO POSTAL LOCALIDADE	NP EN ISO 9001	NP EN ISO 14001 / EMAS III	NP ISO 45001	Outro (s)
Sede - Remotamente	Edifício Vip II, Estrada do Garajau	9125-067 CANIÇO	X			

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
RADARVIRTUAL, Lda	E/0141/2024	Concessão 1ª Fase

7. RESPOSTA AO RELATÓRIO DA AUDITORIA

A auditoria realizada destinou-se a verificar o grau de implementação e conformidade 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.

As constatações da auditoria apresentam-se, neste relatório, sob a forma de Oportunidades de Melhoria (OM) e Não Conformidades (NC).

As Não conformidades são constatações da auditoria que são consideradas como não cumprimento dos requisitos específicos, ou seja, dos procedimentos estabelecidos e das normas de referência

O Cliente compromete-se a apresentar à eic a resposta ao presente relatório tendo em vista corrigir as situações descritas como Não Conformidade. A resposta deve ser elaborada tendo em consideração: a análise das causas que deram origem à Não Conformidade, a ação corretiva, o prazo de implementação, o responsável pela implementação e as respetivas 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 deve ser enviada para a **eic** por email (geral@eic.pt).

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 DE RESPOSTA

	Tempo máximo de implementação das ações corretivas	
Tipologia da Não Conformidade	Concessão	Renovação/Acompanhamento/ Seguimento/ Extraordinária
Não Conformidade Maior (M)	6 meses	1 mês
Não Conformidade Menor(m)	6 meses	3 meses

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

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
RADARVIRTUAL, Lda	E/0141/2024	Concessão 1ª Fase

9. DECISÃO APÓS AUDITORIA

A decisão sobre a certificação, não é tomada enquanto todas as não conformidades não tenham sido adequadamente tratadas e as respetivas ações corretivas avaliadas pela eIC (através de suporte documental ou outro meio julgado mais conveniente).

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.

Em auditorias de renovação, quando forem constatadas NC maiores, a renovação da certificação só poderá ser decidida após as ações corretivas terem sido implementadas e dentro do prazo de validade do certificado.

10. VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DE AÇÕES CORRETIVAS DECORRENTES DE AUDITORIA ANTERIOR

NC nº	Eficaz?		Em caso de “Não” descrição situação atual
	Sim	Não	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Não Aplicável. Auditoria de 1ª fase
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

11. RESUMO DA AUDITORIA

11.1. Enquadramento geral da organização (histórico, alterações; FTE (full time equivalente); visitas entidade reguladora, dados significativos);

A RADARVIRTUAL é uma organização que desenvolve a sua atividade, na Madeira, na área da formação de Marítimos.

Foram confirmados os dados gerais da organização – 2 colaboradores a tempo inteiro e uma carteira de cerca de 15 formadores subcontratados aquando da realização das formações.

Foi desenvolvida análise SWOT suportada no contexto interno e externo da Organização, identificando os Riscos e Oportunidades, assim como a identificação das partes interessadas e respetivos requisitos, toda esta documentação incluída em documento próprio.

11.2. Comentários sobre o cumprimento do Plano da Auditoria (Envio, execução, cumprimento ou alterações com justificação das mesmas

A presente auditoria de 1º Fase da concessão, iniciou-se com uma reunião de abertura que contou com a presença da gestão da empresa, e onde foram referidos o âmbito, objetivo, referencial e metodologia da auditoria.

O plano da auditoria enviado após receção dos documentos da organização necessários para a respetiva elaboração, foi confirmado no início da auditoria, assim como se confirmaram também as TIC’s (Tecnologias de Informação e Comunicação) acordadas para utilização – Teams / Email – assim como o rigoroso sigilo profissional relativo a toda a documentação e informação a que a

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
RADARVIRTUAL, Lda	E/0141/2024	Concessão 1ª Fase

EA tiver acesso por via da sua participação nesta avaliação, e também do compromisso de não efetuar qualquer gravação de áudio ou imagem decorrente da utilização das referidas TIC's.

O Plano foi assim devidamente cumprido.

As diversas ferramentas das TIC's utilizadas (Teams/mail/móvel) permitiram o acesso à informação documental em tempo real e a entrevistar os colaboradores possibilitando o atingir em pleno os objetivos desta auditoria

O âmbito da atividade foi avaliado e formalizado de forma mais detalhada (ver ponto 3 deste relatório)

No final, realizou-se a reunião de encerramento, onde se repetiram os objetivos, âmbito, referencial e metodologia da auditoria, lidas e explicadas as constatações detetadas na auditoria

11.3. Comentário sobre a participação da Organização na Auditoria (Liderança, envolvimento, participação);

Toda a auditoria decorreu de forma cordial, sendo de realçar a colaboração e disponibilidade dos elementos da gestão contactados

11.4. Nível de confiança no processo de Auditorias Internas e na Revisão pela Gestão. (análise global e registos mais significativos);

. O sistema de auditorias internas implementado, (auditorias ao SGQ de 7 e 25 de Maio de 2024) demonstra responder na globalidade aos requisitos da norma de referência, com uma consistência metodológica adequada para atingir os objetivos propostos

As evidências relativas à revisão pela gestão (datadas de 24 e 29 de Maio de 2024) demonstram responder aos requisitos da norma de referência do sistema.

11.5. Avaliação da conformidade e eficácia do sistema de forma a garantir o cumprimento contínuo com os objetivos definidos e um julgamento da capacidade da organização para providenciar de forma sistemática um produto e/ou um serviço conformes;

O sistema de gestão respondendo aos requisitos da norma de referência, aplicável às atividades incluídas no respetivo âmbito de certificação, está estruturado em Mapa de Processos, Contexto da Organização, Procedimentos, Instruções de Trabalho, Impressos, Registos e demais documentos aplicáveis com os respetivos mecanismos de controlo implementados.

O sistema de gestão estruturado pela organização, a identificação dos aspetos de desempenho da qualidade, de processos e do respetivo funcionamento do sistema, do contexto da Organização, da identificação das Partes Interessadas, das ações para tratar riscos e oportunidades, as auditorias internas e revisão pela gestão para além da identificação e controlo dos requisitos regulamentares aplicáveis, foram devidamente avaliados pela equipa auditora, assim como a avaliação da atividade, locais, âmbito e nível de implementação no pressuposto da alocação de recursos e nível de preparação da empresa para a auditoria de 2ª fase.

11.6. Em auditoria de renovação incluir a avaliação dos resultados das auditorias de acompanhamento anteriores e considerar o desempenho do sistema de gestão durante o último ciclo de certificação.

Não Aplicável

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
RADARVIRTUAL, Lda	E/0141/2024	Concessão 1ª Fase

11.7. Avaliação da eficácia do sistema **de gestão e/ou outros critérios da auditoria, de forma** a garantir o cumprimento dos requisitos regulamentares, estatutários, legais aplicáveis às atividades das Organizações. (identificação, controlo e verificação da conformidade)

A metodologia de identificação e acompanhamento dos requisitos legais aplicáveis foi avaliada pela equipa auditora e julgada adequada a uma 1ª fase da concessão da certificação

11.8. Análise de Reclamações, Não conformidades, **Incidentes (acidentes, emergência,...)**, Ações Corretivas, Comunicações.

A organização desenvolveu procedimentos para o tratamento das reclamações – – Não Conformidades das auditorias internas tratadas de acordo com o respetivo procedimento

11.9. Pontos Fortes do Sistema de **Gestão e/ou outros critérios da auditoria.**

- Consistência da documentação do Sistema
- Envolvência da Gestão

11.10. Oportunidades de Melhoria do Sistema de **Gestão e/ou outros critérios da auditoria.**

- Avaliar da importância de publicitar no site a formação para “passantes de iates”

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
RADARVIRTUAL, Lda	E/0141/2024	Concessão 1ª Fase

12. DESCRIÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES

IDENTIFICAR O REQUISITO DA NORMA										
Número	Tipo (M / m)	NP EN ISO 9001	NP EN ISO 14001 / EMAS	NP ISO 45001	NP EN ISO 22000	NP 4427	NP EN ISO 27001	Marcação CE		Descrição Na resposta ao relatório respeitar sempre o número da constatação
										NÃO APLICÁVEL

13. RESUMO DOS REQUISITOS AUDITADOS E NÃO CONFORMIDADES

REFERENCIAL	REQUISITOS AUDITADOS	REGISTO DE NÃO CONFORMIDADES	
		NC M	NC m
NP EN ISO 9001:2015	4; 5; 6; 7; 9; 10	0	0