



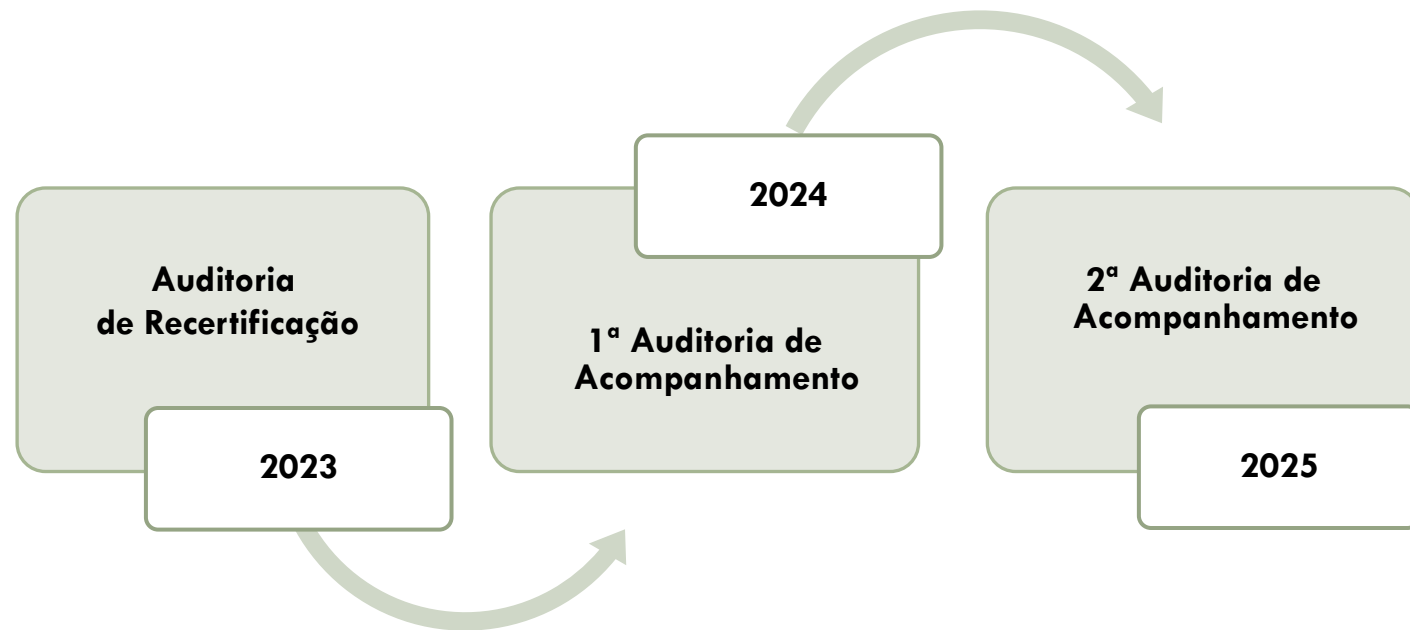
RESULTADOS DA AUDITORIA EXTERNA DE RECERTIFICAÇÃO – 2023

(DE 22.MAI A 31.MAI DE 2023)

wondercom

No passado mês de maio decorreu a auditoria externa de recertificação realizada pela BUREAU VERITAS, ao SGI da Wondercom e que teve por objetivo primordial a renovação dos nossos certificados, bem a extensão do âmbito às novas atividades na área da energia.

As auditorias externas de recertificação ocorrem a cada 3 anos, e nos anos intermédios realizam-se as chamadas “auditorias de acompanhamento”, conforme esquema:



OS CICLOS DE RECERTIFICAÇÃO...

AMBITO DA AUDITORIA

Este ano, a Wondercom decidiu alargar o âmbito das suas certificações às novas áreas de atividade relacionadas com a energia, por considerar que este reconhecimento é uma mais valia e um factor diferenciador no mercado onde atua.

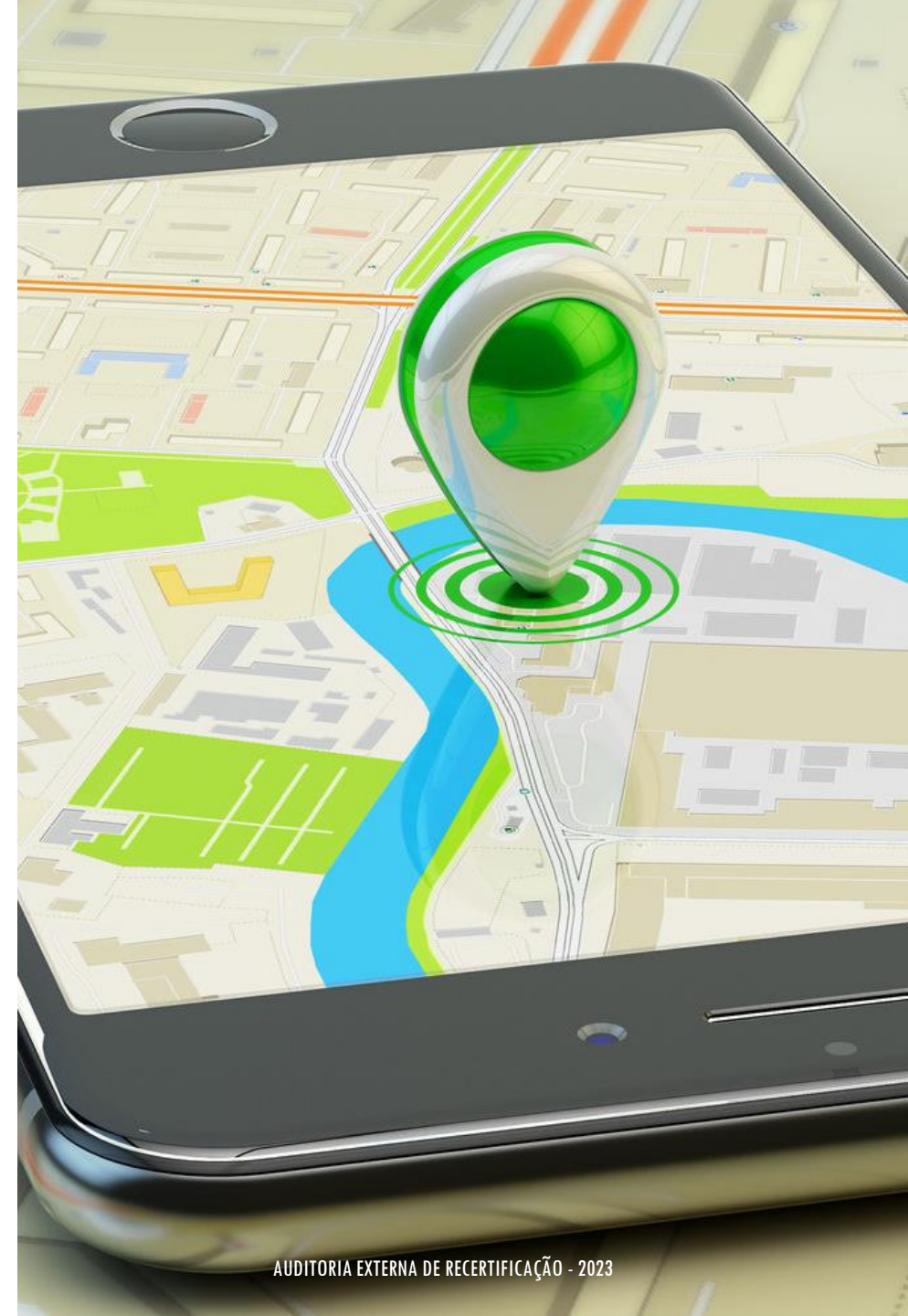
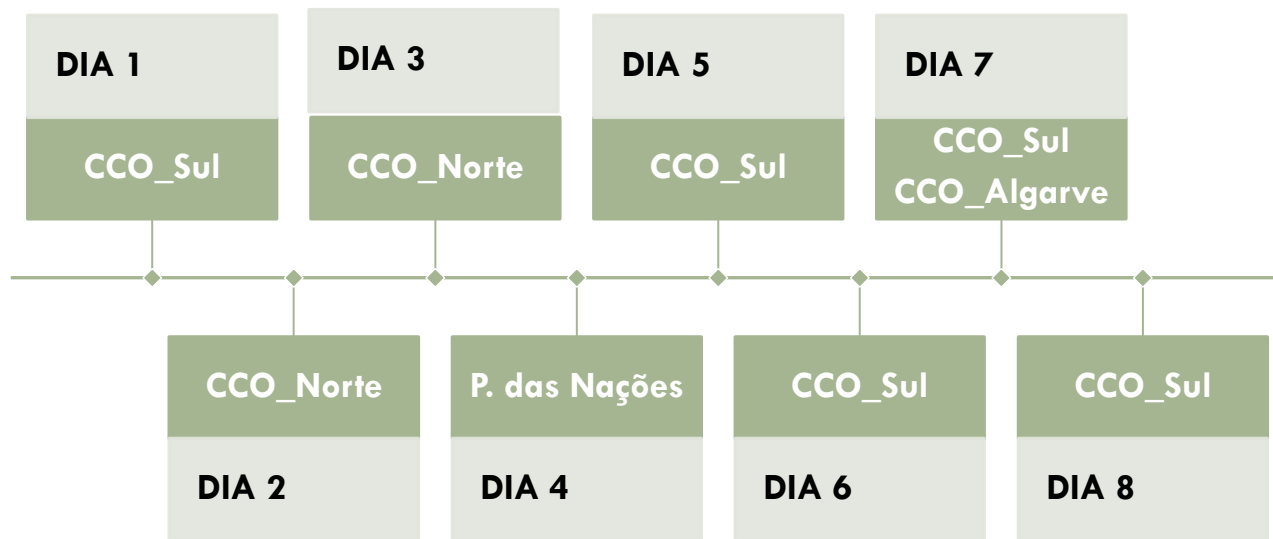
Desta forma as certificações da Wondercom passarão a abranger as seguintes áreas de negócio:

“Gestão de contratos, projetos e prestação de serviços de:

- *outsourcing de equipas técnicas;*
- *implementação, operação, manutenção de infraestruturas, sistemas e equipamentos de telecomunicações;*
- *Implementação de projetos de ICT e respetivo suporte;*
- *Instalação e assistência técnica de soluções de autoconsumo - painéis fotovoltaicos;*
- *Instalação e assistência técnica a soluções de mobilidade elétrica;*
- *Verificação e adaptação de instalações elétricas;*
- *Desenvolvimento de Soluções à medida na área da energia (Solar fotovoltaico e mobilidade elétrica) e adaptações de instalações elétricas.”*



LOCAIS AUDITADOS



A hand is shown drawing a smiley face on a chalkboard. The word "STRENGTHS" is written in white chalk above the smiley face. The smiley face is drawn with orange and white chalk. The hand is holding a piece of white chalk and is in the process of drawing the right side of the smile.

STRENGTHS

**PONTOS FORTES
IDENTIFICADOS PELA EQUIPA AUDITORA**

PONTOS FORTES IDENTIFICADOS PELA EQUIPA AUDITORA

Trabalho desenvolvido no âmbito do projeto Outsourcing Cliente Vodafone - 16916 1º linha suporte

Envolvimento da Gestão e da equipa Wondercom a todos os níveis e boa articulação entre as áreas

Comunicação Gazeta W- Quero lá saber-Comunicação sobre sistema integrado/partilha informação/conhecimento
Recurso a videos para melhor passar a mensagem

Processo Logístico / Desempenho da nova equipa liderada por Fábio Machado

Angariação de novos clientes na área da instalação dos painéis fotovoltaicos

Ações de sensibilização através canais internos (mail, fórum, digital screen, Gazeta W) relacionadas com o SGI

consolidação da posição da Wondercom no mercado das energias renováveis.

Encontro de Quadros em Arganil e 1500 Árvores plantadas na zona de Arganil em conjunto com a ANEFA (Pinheiros eCravinhos)

Recuperação da Rentabilidade da área de Energia de 2021 para 2022

Análise satisfação cliente Wondercom entre 2017 a 2022 com tendência de Subida

Iniciativas: Mondays for Safety e Fridays for future

Organização do Parque de Resíduos do K1

Apresentação resultado mensal RH: grafismo e análise dados leitura fácil



OPORTUNIDADES DE MELHORIA IDENTIFICADAS PELA EQUIPA AUDITORA

OPORTUNIDADES DE MELHORIA IDENTIFICADAS PELA EQUIPA AUDITORA

MPN001 - Gestão Comercial e Pré-Venda

No processo Comercial a Wondercom evidenciou a existência de uma política de anticorrupção. Sugere-se uma revisão do procedimento tornando mais claro em que situações o cliente deve assinar a política anticorrupção

MPG002 - Gestão do SGI e Melhoria Continua

A empresa possui contrato com medicina no trabalho e evidenciou visitas do medico ao terreno. Neste âmbito sugere-se um aumento destas uma vez que não ocorrem desde 2019. A Wondercom pode avaliar a mais valia de incluir na próxima visita do medico, a atividade de Montagem de Painéis Fotovoltaicos direcionando os relatórios da Medialcare, para as questões de saúde em detrimento da SST.

MPN002 – Gestão dos Projetos e da Operação

A empresa possui procedimento de identificação dos locais de armazenagem em armazém. Sugere-se uma revisão a este procedimento Gestão dos Armazéns PG016 / Edição: 03 de Março 2018 no que se refere a identificação dos Racks com letras e números uma vez que este sistema de identificação não esta a ser utilizado. Exemplo: Armazém Algarve

MPN002 – Gestão dos Projetos e da Operação

A empresa efetua verificações aos locais para identificar riscos e definir ações. Sugere-se maior atenção a paletes degradadas que possam potenciar a queda de equipamentos em altura

OPORTUNIDADES DE MELHORIA IDENTIFICADAS PELA EQUIPA AUDITORA

MPN003 – Operação Outsourcing

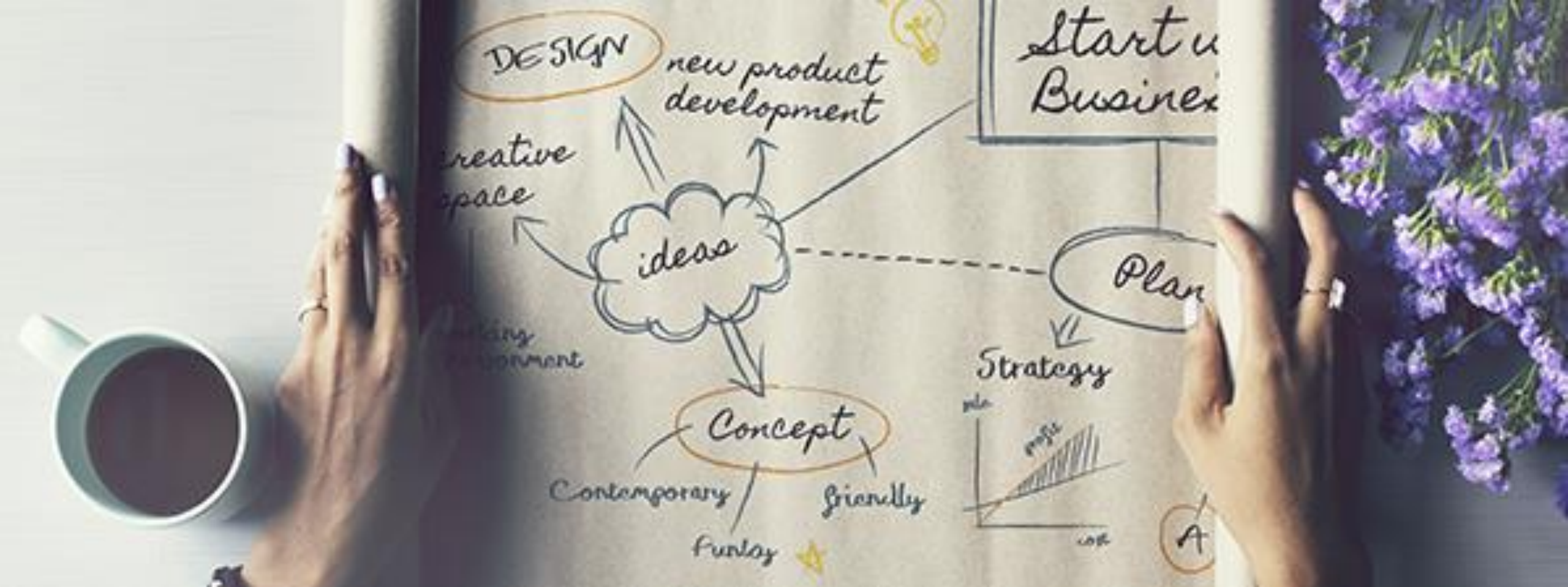
A Organização disponibiliza informação de gestão no âmbito do processo de outsourcing - Cliente Vodafone - 16916 1o linha suporte. Ponderar aplicar a replica de metodologias de analise nos restantes processos de outsourcing como forma de valorizar o serviço Wondercom e permitir analise de dados para monitorização.

MPG001 - Gestão Estratégica do Negocio e Comunicações

A Organização tem um processo de comunicação interno e externo com um investimento crescente (envolvimento e desenvolvimento de artigos e comunicações na Gazeta W e na redes sociais). Ponderar assegurar um maior desdobramento da comunicação pelas chefias intermedias de forma a assegurar uma comunicação mais eficaz.

MPS003 - Gestão das Compras e Fornecedores

O procedimento PG17 prevê, aquando da seleção de fornecedores/processo de compra, que sejam verificados vários critérios, uns obrigatórios e outros não. Poderá ser considerado criar uma check-list para facilitar a recolha dos mesmos e até clarificar melhor as evidências pretendidas em alguns casos (ex: certificações âmbito QAS, adesão aos princípios BCSD, adesão ao WeConnect, Adesão ao Chance the face, Adesão CDP-carbon disclosure project), de modo a que os decisores envolvidos sejam mais autónomos e céleres envolvendo menos vezes a gestora do QAS.



OBSERVAÇÃO IDENTIFICADA PELA EQUIPA AUDITORA

OBSERVAÇÕES IDENTIFICADAS PELA EQUIPA AUDITORA

No âmbito da solução TeamLog foi incorporado um novo equipamento, não tendo sido evidenciada a avaliação dos requisitos ambientais no momento da seleção de fornecedores (exemplo : registo como produtor de EEE, responsabilidades no Âmbito da gestão de resíduos). Este fornecedor foi indicado pelo fabricante do equipamento. Esta informação não estava disponibilizada na pasta partilhada ICT do produto tendo sido verificada à posteriori e, durante a auditoria, as evidencias sobre registo na APA da empresa distribuidora (registo do fornecedor N Controle/GlobalN Unipessoal, Lda). Não foi considerado uma não conformidade por se ter evidenciado conformidade no âmbito de outra solução analisada nomeadamente solução SMART CCTV e ter havido no decurso da auditoria uma diligência em resolver a situação.

Foram verificadas fichas CENTERM nº 852 588, 852 589, 852 590, 852 591 (CCO Porto) de Marco de 2023, sem ser possível identificar o equipamento de ar condicionado onde foi efetuado o teste para deteção de fugas. Nas fichas referenciadas indicam o n.o serie como sendo elegível e não tem outra forma de identificação do local onde foi efetuada a deteção. Neste equipamentos não foram detetadas fugas. Considerada como observação uma vez que esta verificação e uma exigência da empresa e não legal, face ao tipo de equipamento (com menos de 5 TonCo2eq) em questão e verificou-se ser uma situação pontual de 4 equipamentos face a um universo de 32.



**NÃO CONFORMIDADES
IDENTIFICADAS PELA EQUIPA AUDITORA**

MPG02 – Gestão do SGI e melhoria Continua

EA constatou não haver evidências de que estão a ser avaliados os fornecedores relevantes que desempenham na Wondercom, serviços com influência na saúde dos trabalhadores e na gestão dos resíduos da organização.

Exemplo: Fornecedor de Serviços de Saúde e Segurança no Trabalho - Medialcare e Operadores de Gestão de Resíduos

MPG02 – Gestão do SGI e melhoria Continua

Foi evidenciada a consulta aos trabalhadores conforme exigência legal no entanto não foi identificada na mesma os seguintes temas:

- O programa e a organização da formação no domínio da segurança e saúde no trabalho conforme lei 102/09 artigo 18º alínea d).

Ainda no âmbito da consulta, a Organização não evidenciou consultar os parceiros e prestadores de serviços que desempenham atividades em permanência nas instalações.

Exemplo: técnica de limpeza da SGL.

MPS04 – Gestão do equipamento e infraestruturas

Não obstante a Organização disponibilizar os meios de informação sobre a resposta a emergência como por exemplo afixação da informação e panfletos, verificou-se não haver a consciencialização de como atuar em caso de emergência (exemplo: contactar responsável de emergência ou seu substituto e ir para ponto de encontro).

Esta situação foi verificada no CCO Porto e CCO Lisboa através de entrevista a colaboradores, tendo se verificado que por exemplo desconhecem quem é o responsável de segurança da instalação e os procedimentos a ter perante este tipo de situações.

De igual forma verificou-se que a última formação das equipas de 1º socorros ocorreram há cerca 8 anos, não ocorrendo desde essa data qualquer refresh desta ação

MPN002 – Gestão dos projetos e da operação

O Sistema de gestão da Segurança não evidenciou eficácia das ações decorrentes das não conformidades emitidas aos prestadores de serviços, nomeadamente parceiros.

À semelhança da auditoria anterior em 2022, a EA constatou, que os técnicos do Parceiro T.F.Franco auditado em Telecomunicações em Rua Carvalhal 188 em Espargo, utilizavam um escadote não conforme uma vez que as fitas partidas não impedem que abra na totalidade o que potencia uma queda em altura do trabalhador se não reparado ou segregado.

MPS003- Gestão das compras e fornecedores
MPN002 – Gestão dos projetos e da operação

O Sistema de Gestão Integrado, evidenciou desvios no que se refere às conclusões sobre as verificações de equipamentos de trabalho:

O auditor constatou os seguintes desvios:

a)
A escada de referencia EQ982 encontra-se visualmente não conforme e o respetivo relatório refere conforme A escada de referencia EQ984 encontra-se visualmente não conforme e o relatório refere conforme. Nas instalações CCO Porto constatou-se não se efetuar uma segregação de escadas com defeitos para zona de não conformes, encontrando-se estas junto com as escadas aptas ao uso;

b)
A escada 002 do parceiro "Possível Pontuação" / na posse do técnico Anderson Rodrigues Verificação 10-4-2023 refere escada conforme contudo foi verificado que as bases se encontravam com elevado desgaste e que deixaram de ter características antiderrapantes;

c)
No serviço no exterior WO14079410, (Telcomunicações Vodafone) , o parceiro "Possível Pontuação" / Técnico Anderson Rodrigues foi verificada a utilização de um banco de cozinha de cliente para aceder à caixa BPA no interior da casa do mesmo em detrimento do escadote pequeno que possuía no local.

MPN002 – Gestão dos projetos e da operação

Na auditoria efetuada ao processo Gestão dos Projetos e da Operação - Instalação de painéis fotovoltaicos, numa escola na zona de Espinho; constatou-se que os equipamentos de proteção Arnês e retrátil seguintes:

a)
Arnes EN 361/02
Serial number 000151 marca mantools
Modelo 1831003

b)
Retratil
Fabrico 1/2016
Serial number 14612034
Marca norisk rolex
em utilização pelo técnico Cleberson Machado do parceiro Moisés Gnoatto não consta na plataforma GEDOC da EDP, sendo estes registos na plataforma obrigatórios e requisito de cliente. Sobre os equipamentos acima, foi impossível concluir sobre a data de distribuição ao técnico bem como o registo e frequência das verificações dos mesmos Não foram evidenciadas quaisquer verificações de segurança que satisfaçam o requisito de verificação constante no DL50/2005 destes equipamentos

MPn002 – Gestão dos projetos e da operação

Apesar de definida metodologia para controlo dos processos e atividades inerentes aos prestadores de serviços, o SGI não garantiu o seu cumprimento, conforme constatado pelas seguintes evidências:

a)
Resultante de verificações no terreno foi constatado que 11 técnicos não dispunham dos registos de aferição dos seus RMM's. Não foi evidenciado o tratamento desta constatação.

b)
No caso do técnico Caio Silva (que integra os 11 acima referidos), adicionalmente não estava disponível documentação que comprovasse o cumprimento do PG18,ed.9, ponto 3.7 que refere que quando um parceiro integra a lista de parceiros da wondercom deve providenciar copia do certificado dos RMM's que utilizará e fazer prova física dos mesmos.

c)
Na auditoria/verificação realizada a 15 de Maio, verifica-se o encerramento das ocorrências apenas com correção, sem análise dos factos, nomeadamente no que diz respeito à escada (foto não era de escada articulada) e cartão de qualificação (sem validar se já havia sido ou não remetido).As ocorrências foram agora reabertas em auditoria de modo a voltarem a ser analisadas

Non-Conformity

Para cada uma das NC identificadas, deverá ser efetuada uma análise de causas, realizar a respetiva correção e definir e implementar ações corretivas, tendo em vista evitar que a mesma volte a ocorrer....

Plano de ações

Descrição da Não Conformidade	Análise de causas	Correção	Ação correctiva	Responsável	Data limite	Avaliação da eficácia



**OBRIGADA PELA VOSSA
COLABORAÇÃO**

JUNTOS SOMOS MAIS FORTES !!!

QAS

qas@wondercom.pt

06.junho.2023