



DATA DA AUDITORIA: 22-04-2025

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	<input checked="" type="checkbox"/>

RESUMO CONSTATAÇÕES

PROCESSO	TIPO AUDITORIA	NORMA	NCM	NCm	AS	OM
E1998.087	1º Acompanhamento	NP EN ISO 9001:2015	0	0	0	6

DESEMPENHO DO SISTEMA DE GESTÃO**Capacidade do sistema de gestão atingir os resultados pretendidos (como definidos no âmbito da norma de referência)**

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) constitui parte integrante do modelo de gestão da Gesbanha e da Gesventure, refletindo práticas alinhadas com os princípios da gestão da qualidade. A existência de documentação formal — incluindo procedimentos, planos e registos — evidencia a operacionalização do SGQ e o compromisso com as boas práticas de gestão.

NÚMERO RELATÓRIO DE AUDITORIA: E1998.087/26

1 | 7



Os processos identificados, bem como os respetivos objetivos, encontram-se devidamente alinhados com as orientações estratégicas definidas, assim como com os requisitos da norma de referência.

Como evidência da implementação e consolidação do sistema, destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas pelas entidades: realização de análise de contexto, com recurso à matriz SWOT por processo; identificação das partes interessadas e das respetivas necessidades e expectativas; avaliação de riscos e oportunidades associados aos processos; e monitorização de processos com base em objetivos e indicadores previamente estabelecidos.

No âmbito da avaliação do sistema, foram identificados os seguintes pontos fortes:

Capacidade do SGQ para alcançar os resultados planeados;

Aplicação sistemática da metodologia SWOT na análise do contexto organizacional;

Os processos identificados, bem como os respetivos objetivos, encontram-se devidamente alinhados com as orientações estratégicas definidas, assim como com os requisitos da norma de referência.

Como evidência da implementação e consolidação do sistema, destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas pelas entidades: realização de análise de contexto, com recurso à matriz SWOT por processo; identificação das partes interessadas e das respetivas necessidades e expectativas; avaliação de riscos e oportunidades associados aos processos; e monitorização de processos com base em objetivos e indicadores previamente estabelecidos.

No âmbito da avaliação do sistema, foram identificados os seguintes pontos fortes:

Capacidade do SGQ para alcançar os resultados planeados;

Aplicação sistemática da metodologia SWOT na análise do contexto organizacional;

O plano estratégico 2023-2025;

Experiência, envolvimento e competências demonstradas por todos os colaboradores entrevistados;

Cultura organizacional fortemente orientada para o foco no cliente, inculcida de forma clara pela administração;

Utilização de aplicações informáticas de apoio à prestação do serviço, destacando-se a plataforma Sendys e o sistema Sage;

Elevada taxa de resposta aos inquéritos de satisfação de clientes;

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 demonstram possuir capacidade para satisfazer os requisitos dos clientes, bem como os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

A organização identifica os objetivos dos diferentes processos, assegurando a respetiva monitorização com uma periodicidade mensal. No momento da contratualização dos serviços, são identificadas as necessidades e expectativas dos clientes, assim como os requisitos legais e regulamentares associados.

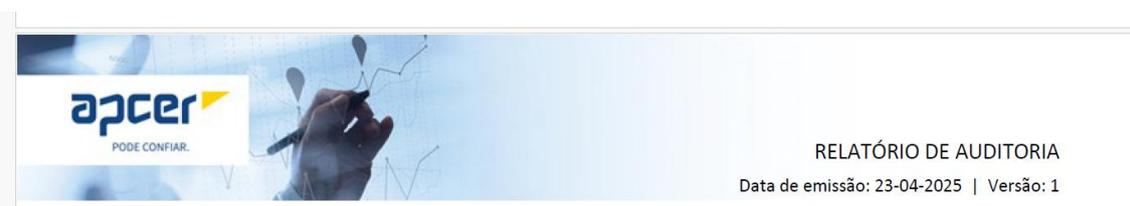
Foi realizada uma análise do contexto organizacional, com identificação das questões internas e externas suscetíveis de impactar o desempenho da organização. Foram definidos objetivos e indicadores para todos os processos, sendo realizado o respetivo planeamento e desdobramento das ações necessárias.

Os recursos disponíveis, nomeadamente os recursos humanos e as infraestruturas, são considerados adequados às atividades desenvolvidas. Os colaboradores entrevistados demonstraram estar conscientes da importância das suas funções para a satisfação do cliente e das restantes partes interessadas.

Existe informação documentada que permite evidenciar, de forma generalizada, o cumprimento dos requisitos da norma de referência, bem como a conformidade dos produtos e serviços prestados e o cumprimento da 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 a Gesventure realizam a avaliação da satisfação dos clientes com uma periodicidade anual. Na última avaliação, foi obtida uma taxa de resposta de 79% e um índice de satisfação global de 4,9 numa escala de 1 a 5.



A organização regista sistematicamente todas as não conformidades (NC) e oportunidades de melhoria (OM), assegurando o respetivo acompanhamento, a implementação das ações corretivas necessárias e a verificação da sua eficácia. Durante o ano de 2024, foram formalmente evidenciadas:

0 não conformidades

0 reclamações

22 correções de serviço

1 Área Sensível

6 oportunidades de melhoria

No período relativo ao ano de 2025 (até à presente data), foram registadas:

0 não conformidades

0 reclamações

4 correções de serviço

4 oportunidades de melhoria

De forma geral, foi evidenciado o desenvolvimento de ações corretivas adequadas, bem como a verificação da eficácia das mesmas, contribuindo para a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.

ISO 9001 - Alcance dos objetivos da qualidade

O modelo de gestão implementado pela Gesbanha e pela Gesventure, abrange a totalidade dos seus processos e atividades. Para cada processo, encontram-se definidos objetivos e indicadores de desempenho, os quais são monitorizados mensalmente e analisados no âmbito 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.

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 manutenção da certificação pela norma NP EN ISO 9001:2015.

A EA salienta, que a decisão final cabe à APCER, enquanto entidade certificadora

