



RELATÓRIO DE  
AUDITORIA DA CERTIFICAÇÃO

Nº DE PROCESSO:

C/0012/2024 - Rev. 1 - ADENDA C

CLIENTE:

SETLING, S.A.

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
SETLING, S.A.	C/0012/2024 - Rev. 1 – ADENDAC	Acompanhamento QAS+PSM; Concessão Fase 2 S.I.

**CARACTERIZAÇÃO DO CLIENTE E DA AUDITORIA**

ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO:	<b>QAS:</b> Telecomunicações. <b>PSM:</b> Serviço de Manutenção de Infraestruturas para Telecomunicações. <b>SI:</b> Conceção, Desenvolvimento, Construção, Instalação e Manutenção de Infraestruturas para Telecomunicações de Acordo com a Declaração de Aplicabilidade datada de 09/04/2026.			
REFERENCIAL(AIS) NORMATIVOS:	NP EN ISO 9001:2015 & NP EN ISO 14001:2015 & NP EN ISO 45001:2023 & NP EN ISO 27001:2025 & NP 4492:2023			
TIPO AUDITORIA:	2º Acompanhamento QAS + 1º Acompanhamento PSM + Concessão, Fase 2 S.I.			
Nº COLABORADORES: <i>Fornecidos à eIC</i>	70 (59 Lisboa + 01 Armazém + 10 Famalicão)			
DURAÇÃO POR REFERENCIAL:	Q.S. 1,25; A. 1,25; S. 1,50; PSM. 0,50 (Acompanhamento); S.I. 6,0 (concessão, 2ª fase)			
DATAS DA AUDITORIA	Dia único:	Data Inicial	Data Final	Dias alternados:
	Clique ou toque para introduzir uma data.	13/04/2026	17/04/2026	
MODO AUDITORIA:	Presencial	IDIOMA:	Português	

**EQUIPA AUDITORA**

NOME	COMPETÊNCIA DA EA	TEMPO DE PARTICIPAÇÃO	E-MAIL
Francisco Castro (FC)	Auditor Coordenador	4,5 dias	<a href="mailto:fcconsult2@gmail.com">fcconsult2@gmail.com</a>
Fernando Sousa (FS)	Auditor Técnico	4,0 dias	<a href="mailto:fernandosousauditor@gmail.com">fernandosousauditor@gmail.com</a>
Amélia Lopes da Costa (ALC)	Auditor Técnico	2,0 dias	<a href="mailto:amelia.esparteiro@gmail.com">amelia.esparteiro@gmail.com</a>

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 Moura	Representante da Gestão
Ricardo Mesquita	Representante Segurança da Informação

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
SETLING, S.A.	C/0012/2024 - Rev. 1 – ADENDAC	Acompanhamento QAS+PSM; Concessão Fase 2 S.I.

ÍNDICE

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

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 contínuo 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
SETLING, S.A.	C/0012/2024 - Rev. 1 – ADENDAC	Acompanhamento QAS+PSM; Concessão Fase 2 S.I.

### 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.

3.1. Mantém-se o âmbito constante da folha de rosto? (se “NÃO” registar as alterações ao conteúdo ou à redação do âmbito)	SIM <input checked="" type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>								
3.2. Mantém-se o número de colaboradores fornecidos à eiC? (se “NÃO” indicar número atual, por locais e tipologia de função)	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input checked="" type="checkbox"/>								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Local</th> <th>N.º colaboradores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sede/escritório</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>Escritório – VN Famalicão</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Armazém</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Local	N.º colaboradores	Sede/escritório	59	Escritório – VN Famalicão	10	Armazém	1		
Local	N.º colaboradores									
Sede/escritório	59									
Escritório – VN Famalicão	10									
Armazém	1									
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”))	SIM <input checked="" type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>								

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

Evidenciada declaração de aplicabilidade (SOA) datada de 09/04/2026.

Exclusões:

- A.8.4. Acessos ao código-fonte;
- A.8.11. Mascaramento de dados;
- A.8.25. Ciclo de Vida do desenvolvimento seguro;
- A.8.27. Arquitetura de sistema seguro e princípios de engenharia;
- A.8.28. Codificação Segura;
- A.8.29. Testes de segurança em desenvolvimento e validação;
- A.8.31 Separação de ambientes.

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
SETLING, S.A.	C/0012/2024 - Rev. 1 – ADENDAC	Acompanhamento QAS+PSM; Concessão Fase 2 S.I.

## 5. PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA AUDITORIA

DIA DA AUDITORIA	HORA DE INÍCIO	HORA DE CONCLUSÃO
13/04/2026	09:00	18:00
14/04/2026	09:00	18:00
15/04/2026	09:00	18:00
16/04/2026	09:00	18:00
17/04/2026	09:00	13:00

## 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 /	NP EN ISO 45001	NP EN ISO 27001
SEDE/ESCRITÓRIO	Rua Cidade de Goa, n.º 24, 3.º andar, Escritório 1	2685-038 SACAÉM	X	X	X	X
ESCRITÓRIO	Rua de Souto Longo, n.º 229; Santa Maria Arnoso	4770-539 - VILA NOVA DE FAMALICÃO	X	X	X	X
ARMAZÉM	Galeão Park II - Portão 8, Piso -1 - Rua Dr. Manuel Rodrigues Júnior, nº 422	2680-035 CAMARATE	X	X	X	X
Rede fixa: Cliente NOS	Centro Comercial Colombo Piso -1	1500-392 LISBOA	X	X	X	X
Rede móvel: Edf. Nau	Passeio Adamastor - Parque das Nações	1990-007 Lisboa	X	X	X	X
Obra Rede Fixa Cliente: NÓS COMUNICAÇÃO SA	Rua S. Félix, Edifício Esperança	4410 – 507 S. Félix da Marinha	X	X	X	X
Obra Rede Móvel Cliente: CELLNEX	Rua dos Janeiros, n.º 34, Site 07BL026 FArrio – Ourém	2435 – 506 Ribeira do FArrio	X	X	X	X
Obra Rede Móvel Cliente: VANTAGE TOWERS, SA	Rua Dr. Eduardo Torres, Via Rápida	4464 – 513 MATOSINHOS	X	X	X	X

## 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).

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
SETLING, S.A.	C/0012/2024 - Rev. 1 – ADENDAC	Acompanhamento QAS+PSM; Concessão Fase 2 S.I.

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 excepcionais, desde que devidamente justificados.

## 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.

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
SETLING, S.A.	C/0012/2024 - Rev. 1 – ADENDAC	Acompanhamento QAS+PSM; Concessão Fase 2 S.I.

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

NC nº	Eficaz?		Em caso de “Não” descrição situação atual
	Sim	Não	
N/A	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A

11. RESUMO DA AUDITORIA

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

A SETLING opera no mercado das Telecomunicações na Conceção, Desenvolvimento, Construção, Instalação, e Manutenção de Infraestruturas.

Consolidação e crescimento da rede móvel; objectivos de alargar actividades, âmbitos. Mercado das telecomunicações móveis em Portugal é muito fechado / difícil. Reforço em Leiria, a correr bem, em termos de negócios, tendo em conta a tempestade Kristin. Objectivos de consolidar tudo que foi conquistado no ano de 2025.

Na rede fixa há também uma visão em abranger espectro de clientes, com operadores e redes mais pequenas ONI / REN TELECOM, a crescer nessa área. Kristin vai influenciar todo o ano, não apenas o 1º semestre. Essa maior procura deve ser planeada para que a oportunidade não se torne uma ameaça. Evidenciada ata de revisão do SIG, data de 09/04/2026; reunião de revisão N. 5.

Principais clientes, em nível europeu: ONI, EPAL, ArTelecom, COLT, CME, Motorola, Taguspark e Paldata. Clientes existentes: NOS, CELLNEX e Vantage Towers.

Total: 70 Colaboradores (60/10 – Lisboa / Braga).

Reclamações 2025: Zero (0).

- Declaração de aplicabilidade (SOA), data de 09/04/2026.

Evidenciada avaliação das obrigações de conformidade das partes interessadas, datada de 09/02/2026.

Amostras de partes interessadas: CNPD, MENAC (relatório de execução de 30/04/2025).

- Evidenciados elogios dos clientes às datas de 30/04/2025 e 24/10/2025.

IPAR atualizada a 27/02/2026 – Matriz de perigos e riscos.

Simulacro de emergência SST – 28/04/2025;

Simulacro ambiental – 21/07/2025;

Evidenciado documento dos indicadores desempenho, Monitorização do Programa SIG 2025, atualizado a 20/03/2026: - Evidenciado que no ano de 2025 mais de 90% dos objectivos do SIG foram cumpridos conforme planeados. A meta mínima é de 70%. - Incidentes: 07 em 2025. - Incidentes de S.I.: 02 em 2025. - NC's Gerais: 10 em 2025. - NC's em obras / auditoria 0,31/1. - Taxa de execução do plano de formação.

**Nota.** Todas as NC's e incidentes foram tratados eficazmente.

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
SETLING, S.A.	C/0012/2024 - Rev. 1 – ADENDAC	Acompanhamento QAS+PSM; Concessão Fase 2 S.I.

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

A presente auditoria de Acompanhamento de Qualidade, Ambiente e Segurança e Manutenção PSM e Concessão, fase 2 para Segurança da Informação foi iniciada com uma reunião que contou com a presença da Gestão e Responsável do Sistema Integrado, Gestão de Topo e Responsável pela Segurança da Informação. Foram referidos âmbito, objetivo, referenciais e metodologia a utilizar no decorrer da auditoria.

O Plano da auditoria enviado atempadamente, foi, durante a reunião de abertura, devidamente revisto, validado e cumprido. Foram confirmadas as visitas a efetuar aos serviços/clientes que se encontram a decorrer durante a Auditoria

Foram auditados a Sede, Escritório/armazém em Famalicão e o Armazém em Camarate foram auditados os serviços/clientes.

A amostragem efetuada nesta auditoria teve como critérios: as diretivas definidas pela EIC e os agendamentos dos serviços face à data da Auditoria.

A empresa de Medicina no Trabalho que presta serviço à Setling é a QUIRÓNPREVENCION. Foi solicitada à empresa a comunicação com o médico de trabalho. No entanto, não foi possível efetuá-lo. Assim, os temas associados à monitorização da saúde dos colaboradores foram avaliados com o Responsável de SST, a Dr.ª Ana Moura, conforme constante no anexo D dos Relatórios Únicos em vigor.

No final, realizou-se a reunião de encerramento, onde se repetiram os objetivos, âmbito, referencial e metodologia da auditoria, lidas e explicadas as constatações registadas no Relatório da Auditoria, tendo a mesma contado com a presença da gestão de topo com a responsabilidade pela área da SST e o responsável pela monitorização da saúde dos colaboradores.

A gestão assumiu o compromisso de comunicar ao médico do trabalho as constatações de SST incluídas no relatório da auditoria.

Na SETLING não existe a figura de Representante dos trabalhadores para a Segurança e Saúde dos trabalhadores.

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

A auditoria decorreu de forma aberta e cordial, contando com a participação e o envolvimento de todos os colaboradores contactados ao longo da auditoria, fatores que foram decisivos para o bom desenrolar da auditoria.

Foram realizadas as reuniões planeadas, nomeadamente a reunião de abertura que contou com a presença da gestão da empresa, e onde foram referidos o âmbito, objectivo, referencial e metodologia da auditoria e a reunião de encerramento.

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
SETLING, S.A.	C/0012/2024 - Rev. 1 – ADENDAC	Acompanhamento QAS+PSM; Concessão Fase 2 S.I.

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

Evidenciado o programa anual de auditoria ano 2026 datado de 19/01/2026; evidenciado o plano da auditoria interna (QAS + Manutenção) FP01.PD03. Imp.02, Ver. 02 datada de 13/10/2023; data de realização da auditoria 25, 26 e 27/03/2026. Plano da auditoria interna emitido em 19/03/2026. Auditoras internas, Filipa Rocha e Andreia Silva. Relatório de auditoria interna emitido a 30/03/2026. Nessa Auditoria foi registada 1 NC de auditoria interna, ISO 9001 e 14001, respetivamente requisitos 7.1.5 e 9.1.1. Evidenciado relatório de resposta às NC's – auditoria interna, prazo de implementação datado de 10/04/2026, análise de eficácia no prazo.

De igual modo, a Revisão pela Gestão, foi concretizada a 09 de abril de 2026 e constitui um instrumento de avaliação e enquadramento do Sistema de Gestão nos propósitos da organização expressos através da Política SIG e dos Objetivos associados.

Nesta reunião foram também analisados os Programas SIG, indicadores do Processo de 2025 e 2026. A melhoria contínua foi evidenciada através de um conjunto de ações que se refletem na análise dos Objetivos do Sistema e no Plano de Ações.

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 avaliado na totalidade dos requisitos aplicáveis demonstrou estar implementado de acordo com a norma em vigor aplicável. Esta identificação inclui a regulamentação nacional e comunitária. A avaliação da conformidade está suportada em documento próprio.

A empresa apresenta uma estrutura e capacidade de desenvolvimento que permite a execução da sua atividade de acordo com os requisitos aplicáveis e os objetivos definidos.

A SETLING possui serviços externos de medicina e serviços internos de segurança no trabalho.

A organização tem identificado no Manual de Gestão, a Política de Gestão bem como a abordagem e interação dos Processos.

De forma a responder aos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015, encontram-se identificados no Manual de Gestão, os seguintes processos: Gestão do SIG e Melhoria; Gestão do Negócio; Gestão de Recursos; Gestão de Compras e Logística; Gestão Ambiental e da Segurança. Igualmente foi publicado, versão 01 de abril de 2026 o Manual de Segurança da Informação.

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
SETLING, S.A.	C/0012/2024 - Rev. 1 – ADENDAC	Acompanhamento QAS+PSM; Concessão Fase 2 S.I.

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.

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 Equipa Auditora considera que a SETLING possui um sistema de gestão que garante o cumprimento contínuo dos objetivos definidos. Da mesma forma considera a EA que a Organização tem capacidade para providenciar de forma sistemática um serviço conforme com os requisitos legais, de clientes e de outras partes interessadas.

A organização identifica as obrigações de conformidade e requisitos legais e regulamentares aplicáveis à atividade que desenvolve. Da mesma forma considera a EA que a Organização tem capacidade para providenciar de forma sistemática um serviço conforme com os requisitos legais, dos clientes e de outras partes interessadas. A avaliação da conformidade está suportada em documento próprio sendo que a última atualização data de abril de 2026, a incluir análise legal de segurança da informação, meio ambiente, saúde e segurança do trabalho.

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

A organização demonstrou possuir mecanismos e metodologias consistentes para o tratamento da Satisfação de Clientes e de reclamações e análise de incidentes. No período em análise, não foram registadas reclamações. Neste período os incidentes ocorridos foram pequenas situações.

Foram realizados simulacros ambiental e de saúde e segurança do trabalho, cenário – incêndio. Foi realizado simulacro / teste de phishing, considerado eficaz, quatro pessoas acederam ao link de phishing. A Setling tem definido um plano de simulacros para 2025 / 2026 onde se encontra prevista a realização, nas vertentes de ambiente, segurança do trabalho e segurança da informação.

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
SETLING, S.A.	C/0012/2024 - Rev. 1 – ADENDAC	Acompanhamento QAS+PSM; Concessão Fase 2 S.I.

11.9. Fortes do Sistema de Gestão e/ou outros critérios da auditora.

1. Postura de abertura e cooperante das pessoas auditadas e, capacidade de resposta rápida e fundamentada perante todas as questões analisadas;
2. Consciencialização generalizada das pessoas contactadas, pelas boas práticas de segurança da informação, facilitadora da implementação dos controlos aplicáveis nos respetivos postos de trabalho;
3. Metodologia utilizada na elaboração e análise da Revisão pela Gestão;
4. SOC (*Security Operations Center*) Fortnet para firewall e controlo de malware. Assim como monitorização aplicacional 24/24.

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

OM.01: Recomenda-se a definição de um plano formal com identificação de prazos e responsáveis, de forma a assegurar o cumprimento atempado de requisitos legais aplicáveis (por exemplo, medidas do “Mapa de Orçamentação” para o novo Escritório da Delegação Norte: MAP, Radão; Medidas Corretivas decorrentes dos resultados observados em “Relatórios de Avaliação”, tais como, níveis de iluminação, ambiente térmico, ruído).

OM.02: Recomenda-se a formalização de procedimentos/políticas específicas em contexto de instalações partilhadas nos edifícios do complexo industrial norte, incluindo regras comuns entre empresas do grupo, e cliente (DIGI) que utiliza o armazém norte.

OM.03: Recomenda-se que os requisitos de controlo de acessos e segurança do armazém norte, sejam reforçados e formalmente acordados com o cliente que o utiliza (através, por exemplo, de procedimentos partilhados ou contrato).

OM.04: Recomenda-se a implementação de um processo formal de comunicação/consciencialização entre as empresas que partilham as instalações do complexo industrial norte, assegurando que políticas e procedimentos relevantes (controlo de acessos físicos, segurança e utilização do espaço) sejam transmitidos, compreendidos e aplicados por todas as pessoas externas à organização.

OM.05: Recomenda-se a clarificação de responsabilidades relativamente às condições de segurança, em rotinas periódicas de verificação das instalações elétricas do armazém norte (Quadro Geral).

OM.06: Recomenda-se a revisão do procedimento “FP03.PD01 – Prevenção e Capacidade de Resposta a Emergências”, de forma a incluir explicitamente cenários de emergência ambiental associados, por exemplo, à deslocação de viaturas (acidente, incêndio).

OM.07: Recomenda-se o reforço, nas evidências documentais, da realização de iniciativas de consciencialização interna para a segurança da informação (*campanhas de phishing – delegação norte, entre outras*).

OM.08: No Mod. "Registo da eficácia da formação, explicitar a avaliação da eficácia, por formando.

OM.09: A EA constatou cablagem organizada e por cores, no local do data center, a recomendar melhorar a organização da cablagem por identificação de etiquetas também.

OM.10: Convém avaliar análise legal sobre a obrigatoriedade da implementação da NIS2 e, caso seja aplicável ou se, estrategicamente vão implementar como voluntários.

A Equipa Auditora agradece a disponibilidade e cooperação de todos os colaboradores envolvidos e relembra que a Auditoria decorreu através de um processo de amostragem cabendo à empresa tirar as ilações necessárias tendo em vista a melhoria contínua do seu Sistema de Gestão.

Cliente	Processo	Tipo Auditoria
SETLING, S.A.	C/0012/2024 - Rev. 1 – ADENDAC	Acompanhamento QAS+PSM; Concessão Fase 2 S.I.

12. DESCRIÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES

IDENTIFICAR O REQUISITO DA NORMA									
Número	Tipo (M / m)	NP EN ISO 9001	NP EN ISO 14001	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
									No decorrer da Auditoria não foram registadas não conformidades

13. RESUMO DOS REQUISITOS AUDITADOS E NÃO CONFORMIDADES

REFERENCIAL	REQUISITOS AUDITADOS ① Todos	REGISTO DE NÃO CONFORMIDADES①	
		NC M	MC m
NP EN ISO 9001:2015	Todos aplicáveis	0	0
NP EN ISO 14001:2015	Todos	0	0
NP EN ISO 45001:2023	Todos	0	0
NP EN ISO 27001:2025	Todos aplicáveis	0	0
NP 4492: 2023	Todos aplicáveis	0	0