



MUNICÍPIO DE VILA FLOR  
CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FLOR  
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA  
AUDITORIA Nº 1

Data envio do Relatório 2016 / 06/ 08

Auditoria de	<input checked="" type="checkbox"/> Qualidade	<input type="checkbox"/> Ambiente	<input type="checkbox"/> Segurança	<input type="checkbox"/> Outro _____
Local	Município de Vila Flor			
Data da auditoria	2016/06/08			

1. Objectivo da Auditoria.....	1
2. Critérios da Auditoria .....	1
3. Âmbito da Auditoria .....	1
4. Metodologia da Auditoria .....	1
5. Equipa Auditora .....	1
6. Auditados .....	2
7. Apreciação Global / Conclusões .....	2
8. Descrição das Constatações .....	3

### 1. Objectivo da Auditoria

- Verificar a efectiva implementação e aptidão/eficácia do SGQ para cumprir os critérios da auditoria (ver 2.) aplicados ao âmbito em avaliação (ver 3.);
- Identificar oportunidades de melhoria.

### 2. Critérios da Auditoria

- Manual da Qualidade;
- Procedimentos e Instruções incluídos no Manual da Qualidade;
- NP EN ISO 9001:2008
- NP EN ISO 19011:2012

### 3. Âmbito da Auditoria

Processos e práticas identificadas, descritos e implementados no município que correspondam diretamente aos requisitos do SGQ e a sua conformidade com os requisitos da norma, bem como o suporte documental inerente:

Processos de Gestão

- PG.01 – Coordenação e Gestão do Sistema da Qualidade

Processos Operacionais

- PO.01 – Licenças Administrativas

Processos de Apoio

- PA.01 – Recursos Humanos
- PA.02 – TIC Tecnologias de informação e Comunicação
- PA.03 – Aprovisionamento
- PA.04 Património

No que respeita ao SGQ importa referir que está implementado para a atividade de "Licenças Administrativas".



## MUNICÍPIO DE VILA FLOR

### CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FLOR

#### 4. Metodologia da Auditoria

- Entrevistas
- Verificação de práticas
- Análise de registos, procedimentos e outros documentos

#### 5. Equipa Auditora

<b>Auditor Coordenador</b>	Isabel Teixeira
<b>Auditor</b>	Ângelo Teixeira, Susana Seramota, Jorge Almeida

#### 6. Auditados

Nome	Cargo	Serviço
João Correia	Gestor da Qualidade	Recursos Humanos
Rui Matias	Assistente Técnico	BUA
José Magalhães	Assistente Técnico	BUA
Rosário Fontes	Coordenadora Técnica	Recursos Humanos
Sérgio Paulo	Tec. Adj. Informática	Recursos Humanos
Alfredo Peixoto	Técnico de Informática	TIC
Armandina Pacheco	Técnica Superior	Divisão Administrativa e Financeira
Fernanda Fernandes	Assistente Técnica	Aprovisionamento

#### 7. Apreciação Global / Conclusões

Podemos constatar que o SGQ cumpre de uma maneira geral os referenciais normativos, os requisitos dos clientes e o suporte documental. A organização evidencia deter os meios e as competências necessárias para assegurar a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade para ultrapassar as constatações verificadas.

Foram auditadas as instalações dos Paços do Concelho.

A equipa auditora regista com particular agrado os seguintes aspetos:

- O envolvimento da gestão de topo, na pessoa do Sr. Vice-Presidente e da Vereadora da Cultura, que manifestaram total disponibilidade e empenho no desenvolvimento do SGQ da autarquia;
- Pró-atividade do Gestor da Qualidade para o sucesso de implementação e maturação do SGQ;
- Empenho, disponibilidade e cooperação por parte de todos os auditados;

A equipa auditora agradece a todos a forma cordial, profissional e empenhada com que se realizou a auditoria interna e espera, com este registo, contribuir para o desenvolvimento e melhoria contínua do SGQ do município de Vila Flor.

Estamos inteiramente disponíveis para os esclarecimentos que consideram necessários.

O nosso obrigado e os parabéns pelo trabalho já realizado.



MUNICÍPIO DE VILA FLOR  
CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FLOR

8. Descrição das Constações

Nº	Classificação (NC/OM) <sup>1</sup>	Processo Requisito	Descrição
1	NC	8 TIC	Não foi evidenciada a monitorização total do processo "TIC" no que respeita aos pedidos de assistência informática uma vez que apenas são registados os pedidos efetuados via intranet.
2	NC	6 RH	Constatou-se que o sistema de registo biométrico, obrigatório nos termos legais para entidades com mais de 50 trabalhadores, existente no edifício dos Paços do Concelho, não está a ser utilizado nem existe regulamento aprovado no SGQ. O método em uso (livro de ponto) está disponibilizado nos recursos humanos provocando algum constrangimento.
3	NC	6 RH	Constatou-se que os Mapas de Férias de 2016 não se encontravam afixados nos locais previstos nos termos legais (até 15 de abril de 2016).
1	OM	SGQ	A organização deverá avaliar o interesse em melhorar a definição de prazos e responsáveis para implementação das constatações verificadas (OM N.º 3 da auditoria interna de 6/05/2016).
2	OM	SGQ	A organização deverá avaliar o interesse em efetuar a revisão do Manual da Qualidade em vigor uma vez que se encontram desatualizadas várias matérias (contactos, freguesias, mapa de pessoal)
3	OM	SGQ	Sugere-se que no PG.01-IMP.12 (desempenho do SGQ) seja feito o cálculo final da percentagem de desempenho do SGQ bem como definida a meta a fim de aferir da sua eficácia.
4	OM	RH	Sugere-se a inserção de uma coluna no Impresso PA.01-IMP.09 (Controlo das ações de formação) por forma a obter o controlo e monitorização da avaliação da eficácia da formação.
5	OM	SGQ	Considerando a projeção e o nível, qualidade e reconhecimento das infraestruturas de lazer e cultura do município "Parque de Campismo, Piscinas e Equipamento Cultural", organização deverá avaliar a pertinência em considerar as competências com base em escolaridade, conhecimentos de línguas, formação e saber fazer, por forma a melhor desempenhar as funções de atendimento e apoio nas referidas infraestruturas, evitando assim o aumento do número de reclamações verificadas em 2015.
6	OM	Aprovisionamento	A organização deverá avaliar a pertinência em incluir na avaliação de fornecedores outros fornecedores para além dos incluídos no âmbito.
7	OM	SGQ	A organização deverá considerar, tendo em conta as melhorias verificadas com a implementação do SGQ, designadamente, maior funcionalidade, rigor



MUNICÍPIO DE VILA FLOR  
CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FLOR

			organizacional, maior motivação para o incremento da melhoria e eficácia dos serviços, a possibilidade e disponibilidade para a implementação e alargamento do âmbito da certificação.
--	--	--	--

(1) (NC) Não Conformidade (OM) Oportunidade de Melhoria

<b>Total</b>	NC: <input type="text" value="3"/>	OM: <input type="text" value="7"/>
--------------	------------------------------------	------------------------------------

Pela equipa auditora

Pelo Município