



HA  
27

MUNICÍPIO DE VILA FLOR  
CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FLOR

RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA  
AUDITORIA Nº 1/2019

Data envio do Relatório 2019/06/13

<b>Auditoria de</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Qualidade <input type="checkbox"/> Ambiente <input type="checkbox"/> Segurança <input type="checkbox"/> Outro _____
<b>Local</b>	Município de Vila Flor
<b>Data da auditoria</b>	2019/06/13

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 9001:2015

#### 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 APOIO

PA.01 Recursos Humanos

PA.02 Informática

PA.03 Aprovisionamento

PA.04 Património

#### 4. Metodologia da Auditoria

- Entrevistas
- Verificação de Práticas
- Análise de Registos

PG.01.03\_IMP.03



## MUNICÍPIO DE VILA FLOR

### CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FLOR

#### 5. Equipa da Auditoria

<b>Auditora Coordenadora</b>	- Isabel Teixeira (AMTQT)
<b>Auditores</b>	- Nuno Domingues (AMTQT) - Ana Margarida Esteves (AMTQT) - Ângelo Teixeira (AMTQT)

#### 6. Auditados

Nome	Cargo	Serviço
João Correia	Gestor da Qualidade/Chefe Divisão	Recursos Humanos
Rui Matias	Assistente Técnico	BUA
José Magalhães	Assistente Técnico	BUA
Rosário Fontes	Coordenadora Técnica	Recursos Humanos
Sérgio Paulo	T. Adjunto Informática	Recursos Humanos
Alfredo Peixoto	T. Informática	TIC
Armandina Pacheco	T. Superior	DAF
Fernanda Fernandes	Assistente Técnica	Aprovisionamento
Dolores Baraças	Assistente Técnica	Aprovisionamento
João Rei	Chefe Divisão	

#### 7. Apreciação Global / Conclusões

A auditoria foi efetuada aos processos do Sistema de Gestão da Qualidade identificados e em vigor atualmente no Município, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015. Foi realizada conforme plano enviado e aprovado, tendo sido possível auditar globalmente todos os pontos previstos no plano. Foram auditadas as instalações dos Paços dos Concelho.

Em termos globais, constatamos que a organização evidencia deter os meios e as competências necessárias para assegurar a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade e para ultrapassar as constatações verificadas.

A equipa auditora regista com particular agrado os seguintes aspetos positivos:

- O envolvimento do Sr. Vice-Presidente que manifestou total disponibilidade e empenho no desenvolvimento da auditoria e da melhoria contínua do SGQ;
- A determinação do Gestor da Qualidade e dos responsáveis dos processos em consolidar e maturar o SGQ;
- O empenho e disponibilidade demonstrada por parte de todos os auditados.

A equipa auditora agradece o acolhimento de todos os colaboradores do Município ao bom decurso dos trabalhos da auditoria, e espera, com este registo, ter efetuado um trabalho sério, objetivo e útil para que a Organização possa vir a utilizar na sua estratégia de melhoria contínua.

A Equipa auditora reafirma o seu compromisso de confidencialidade em relação à informação a que teve acesso durante a auditoria no terreno e encontra-se disponível para responder a quaisquer dúvidas ou questões diretamente relacionadas com este relatório.

O nosso obrigado e os parabéns pelo trabalho já realizado.





## MUNICÍPIO DE VILA FLOR

### CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FLOR

#### 8. Descrição das Constatções

Nº	Classificação (NC/OM) <sup>1</sup>	Processo e Requisito	Descrição
1	NC	PG.01 9.1.2	Constata-se que o indicador Percentagem de Satisfação dos Municípes não evidencia acompanhamento ou apuramento na periodicidade estabelecida, não sendo efetuadas ações alternativas para colmatar este desvio.
2	NC	PA.04 7.5	Não foi evidenciada a análise de causa da NC constatada na última auditoria interna "Constatou-se não estar concluída a revisão e aprovação do Regulamento Interno de Inventário e Cadastro do Equipamento".
3	NC	PA.01 7.5.2	Constatou-se a existência de documentação não conforme com o normativo em vigor, NP EN ISO 9001:2015 (PA.01.03 – Elaboração do Plano de Formação, versão 2.0).
1	OM	PG.01 6.2.1	A organização deve refletir sobre o estabelecimento de metas mais ambiciosas para vários indicadores, que promovam o princípio da melhoria contínua – Exemplos: Fechar NC em menos dias, Valor 2017 = 4, Meta 2018 = 10; Aumentar ou manter a percentagem de satisfação dos municípes, Valor 2017 = 92%, Meta 2018 > = 70%; Manter ou diminuir o tempo de resposta aos licenciamentos, Valor 2017 = 2,8, Meta 2018 = 5.
2	OM	PA. 03 8.4	A organização deve refletir sobre a eficácia na utilização do carimbo de verificação de bens pelo armazém, bem como da melhoria do impresso de avaliação de fornecedor, tornando-o de mais fácil interpretação.
3	OM	PA. 02 9.1	Reitera-se a sugestão proposta na auditoria interna de 2018, no sentido da organização esclarecer a responsabilidade pelo registo dos pedidos de assistência efetuados fora da intranet, por forma a que os mesmos sejam registados e evidenciem o desempenho do processo.
4	OM	PA. 02 7.5	A organização deve avaliar a pertinência de fomentar o controlo de registos através de cruzamento processual, por forma a evidenciar a necessidade do desenvolvimento dos procedimentos de aquisição de bens e serviços. (Ex: Processo de aquisição nº 27/2019 – Impressora para centro cultural, informação DAF/SI/10/2019).

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

Total

NC:

3

OM:

4

Pela Equipa Auditora

Pelo Município de Vila Flor