



8

MUNICÍPIO DE VILA FLOR
CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FLOR

RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA
AUDITORIA Nº _____

Data envio do Relatório ____ / ____ / ____

Auditoria de	X Qualidade ☐ Ambiente ☐ Segurança ☐ Outro _____
Local	
Data da auditoria	14/07/2021

1. Objectivo da auditoria.....	1
2. Critérios da Auditoria	1
3. Âmbito da Auditoria	1
4. Metodologia da Auditoria.....	1
5. Equipa Auditada	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

- Prestação de Serviços: Licenças administrativas excluindo a licenças operações urbanísticas

4. Metodologia da Auditoria

- Entrevistas;
- Verificação de Práticas;
- Análise de Registos, procedimentos e outros documentos

5. Equipa da Auditoria

Auditor Coordenador	Susana Seramota
Auditor	André Carvalhais Sandra Pinto Vanessa Morais



8

MUNICÍPIO DE VILA FLOR

CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FLOR

6. Auditados

Nome	Cargo	Serviço
João Correia	Gestor da Qualidade/Chefe de Divisão	Recursos Humanos
Dolores Baraças	Assistente Técnica	Aprovisionamento
Alfredo Peixoto	T. Informática	TIC
Armandina Pacheco	Técnica Superior	Património

7. Apreciação Global / Conclusões

A auditoria foi efetuada aos processos do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015, tendo em conta o plano enviado e aprovado.

De uma forma geral podemos referir que a organização detém os meios e competências necessárias que evidenciam a melhoria continua do Sistema de Gestão da Qualidade.

A Equipa auditora regista como aspetos globais positivos do sistema de gestão:

- O envolvimento da gestão de topo, nas pessoas dos Senhores Vereadores Quintino Gonçalves e Abílio Evaristo, que manifestaram toda a disponibilidade e empenho no desenvolvimento desta auditoria;
- O empenho e a resiliência do gestor de qualidade, bem como de todos os colaboradores envolvidos no Sistema que perante as adversidades do período atravessado conseguiram dar resposta às exigências do mesmo.

A Equipa Auditora agradece a todos os colaboradores entrevistados o espírito de abertura e a colaboração prestada, bem como reafirma o seu compromisso de confidencialidade em relação à informação a que teve acesso durante a auditoria, encontrando-se disponível para responder a quaisquer dúvidas ou questões diretamente relacionadas com o presente relatório.



MUNICÍPIO DE VILA FLOR
CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FLOR

8. Descrição das Constatções

Nº	Classificação (NC/OM) ¹	Processo Requisito	Descrição
1	NC	9.1 PA.02 Informática	A EA constatou que os pedidos de intervenção solicitados, via telefone, não são registados. Desta forma o indicador "Tempo de resposta às ocorrências e pedidos de assistência à informática" não traduz a realidade das intervenções efetuadas.
2	OM	PA.02 Informática	A EA sugere que os pedidos de intervenção solicitados ao serviço de informática sejam subdivididos em: Prioridade "Alta"; Prioridade "Média" e Prioridade "Baixa" e que sejam todos contabilizados no Indicador. Recomenda ainda que a meta de 5 dias deverá ser revista uma vez que pela verificação do histórico do indicador, a média de dias de resolução é sempre de 1 dia.
3	OM	PA.04 Património	Foi evidenciada a existência de uma proposta de Revisão do Regulamento de Inventário e Cadastro do Património da Câmara Municipal de Vila Flor, com data de 18 de junho de 2021. A EA recomenda que, esta versão seja aprovada com a maior brevidade, uma vez que este documento interno de cumprimento obrigatório é indispensável para o bom funcionamento do serviço.
4	OM	PA.04 Património	A EA sugere que o Serviço de Património elabore modelo de impresso "Auto de Transferência" e, que o mesmo seja difundido pelos diversos serviços municipais, para que seja minimizado o risco associado à transferência de bens.
5	OM	PA.01 Recursos Humanos	Não obstante, de a organização identificar determinados riscos nomeadamente no PA.01 Recursos Humanos, a mesma não os evidencia no suporte documental (Por exemplo: desinteresse de alguns colaboradores para participação em ações de formação), o que limita a avaliação de desempenho do Processo, pelo que sugere-se a revisão de riscos por forma a obtermos uma melhor perceção do processo.
6	OM	PO.01 – Licenças Administrativas	A EA sugere que sejam incluídos na ficha do processo PO.01 – Licenças Administrativas todos os regulamentos internos.

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

Total	NC: 1	OM: 5
-------	-------	-------

Pela Equipa Auditora

Pelo Município de Vila Flor

