



✓
H

MUNICÍPIO DE VILA FLOR
CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FLOR

RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA
AUDITORIA Nº 1/2023

Data envio do Relatório 2023/09/15

Auditoria de	☒ Qualidade ☐ Ambiente ☐ Segurança ☐ Outro _____
Local	Município de Vila Flor
Data da auditoria	2023/09/15

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

- 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	André Carvalhais - AMTQT
Auditores	Armando Rodrigues - AMTQT
	Margarida Esteves - AMTQT
	Sandra Ferreira - AMTQT



✓

[Handwritten signature]

MUNICÍPIO DE VILA FLOR

CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FLOR

6. Auditados

Nome	Cargo	Serviço
Cristina Moutinho	Chefe de Unidade	Unidade Orgânica Qualidade
David Peixoto	Técnico Especialista de Informática	Gabinete de Informática
Armandina Pacheco	Técnica Superior	Património
Maria Rosário	Coordenadora Técnica	Recursos Humanos
Dolores Baraças	Assistente Técnica	Aprovisionamento
Fernanda Fernandes	Assistente Técnica	Aprovisionamento
Rui Matias	Assistente Técnico	Urbanismo e BUA

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. O local da auditoria foram os Paços do Concelho.

Devido ao facto de o Gestor da Qualidade se encontrar ausente, verificou-se que o Sistema de Gestão da organização se encontra numa fase de transição, demonstrando as consequentes debilidades, passíveis de serem solucionadas com um esforço conjunto por parte dos colaboradores envolvidos no processo.

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

- O envolvimento do Sr. Vereador, que mostrou total disponibilidade e empenho no desenvolvimento da auditoria e da melhoria contínua do SGQ;
- A determinação 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 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 Constatações

Nº	Classificação (NC/OM) [†]	Processo Requisito	Descrição
1	NC	PG.01 8.2.1	Constatou-se que os prazos de resposta às reclamações provenientes do Livro de Reclamações (Piscinas Municipais) ultrapassaram o estabelecido (15 dias). Ex: R1/2023, 51 dias até ser dada resposta.
2	NC	PG.01 9.1.3	Verificou-se que a organização não realizou inquéritos de satisfação aos munícipes, durante o ano de 2023.
3	NC	PG.01 9.1	Constatou-se que para alguns processos do SGQ não houve recolha de indicadores. (EX: PA.04, indicador % de bens etiquetados).
4	NC	PG.01 7.2	Constatou-se que a organização não faz a avaliação da eficácia da formação.
5	NC	PG.01 6.1.2	Verificou-se que a organização não efetuou o tratamento da análise dos riscos e oportunidades nos processos do SGQ.
6	NC	PA.03 8.4.3	Constatou-se que a organização não comunica aos fornecedores externos o resultado do controlo e da monitorização do seu desempenho.
1	OM	PA.02	Sugere-se que organização pondere a pertinência da existência da avaliação dos pedidos de assistências de informática, uma vez a referida avaliação não está a ser efetuada, acrescida do facto de o procedimento de conclusão da intervenção determinar o sucesso da mesma.
2	OM	PA.02	Sugere-se que organização pondere redefinir a contagem do tempo médio de resposta, considerando o tempo efetivo do horário de trabalho e não o período de 24 horas.
3	OM	PA.03	A organização deve ponderar a pertinência da passagem da avaliação de fornecedores em formato papel para formato digital.
4	OM	PA.03	Sugere-se que organização pondere a definição do critério de seleção dos fornecedores avaliados (são avaliados 9 fornecedores previamente selecionados, desconhecendo-se o critério).
5	OM	PA.04	Sugere-se que a organização considere estabelecer um sistema de comunicação, de modo a que os bens inventariados e etiquetados, quando são deslocados para outros compartimentos, seja efetuada a imediata comunicação ao serviço de património para atualização da informação em conformidade.

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

Total

NC:

6

OM:

5

Pela Equipa Auditora

Pelo Município de Vila Flor

