



MUNICÍPIO DE VILA FLOR
CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FLOR

RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA
AUDITORIA Nº 1/2024

Data envio do Relatório 2024 / 09 / 17

Auditoria de	☒ Qualidade	☐ Ambiente	☐ Segurança	☐ Outro _____
Local				
Data da auditoria				

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	Joana Teixeira (Município de Alfândega da Fé)
Auditor	Andreia Amaro (Município de Alfândega da Fé) Fernando Inácio (Município de Carrazeda de Ansiães) Paulo Lopes (Município de Carrazeda de Ansiães) Mónica Santos (Município de Carrazeda de Ansiães) - Auditora observadora



MUNICÍPIO DE VILA FLOR
CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FLOR

6. Auditados

Nome	Cargo	Serviço
Tiago Ala	Chefe de Divisão	Divisão Administrativa
David Peixoto	Técnico Especialista de informática	Divisão Administrativa
Nelson Vilar	Técnico Superior	Divisão Administrativa
Maria do Rosário Alves	Coordenadora Técnica	Divisão Administrativa - RH
José Magalhães	Assistente Técnico	Divisão Administrativa - BUA
Armandina Pacheco	Técnica Superior	Património
Fernanda Fernandes	Assistente Técnica	Aprovisionamento

7. Apreciação Global / Conclusões

A Equipa Auditadora destaca o envolvimento do Executivo durante toda esta auditoria, bem como, das chefias intermédias e dos colaboradores em geral que mostraram grande espírito de abertura e colaboração para o bom desenrolar dos trabalhos.

Devido ao facto do antigo gestor da Qualidade se encontrar ausente por um longo período de tempo, a sua sucessora ter tido um curto percurso com essas funções e o novo gestor da Qualidade ter assumido a gestão da Qualidade recentemente, verifica-se que o Sistema de Gestão da organização encontra-se numa fase de transição, demonstrando as consequentes debilidades, passíveis de serem solucionadas com esforço conjunto por parte dos colaboradores envolvidos no processo.

A equipa auditadora destaca, como pontos de evolução/alterações da organização:

- O envolvimento do Sr. Vereador, que mostrou total disponibilidade e empenho no desenvolvimento da auditoria e da melhoria contínua do SGQ;
- O empenho do atual gestor da Qualidade em manter o SGQ;
- O empenho e disponibilidade demonstrada por parte de todos os auditados;
- A plataforma QWeb utilizada para avaliação da satisfação dos munícipes;

A Equipa auditadora 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 Constatções

Nº	Classificação (NC/OM) ¹	Processo Requisito	Descrição
1	NC	Transversal/ 6.1.2	A organização deve planear ações para tratar os riscos e oportunidades dos processos do SGQ.
2	NC	PA.03 / 7.5.3	Constatou-se que os contratos carregados no portal Base.gov não cumprem o RGPD uma vez que os dados pessoais encontram-se desprotegidos. (p.e. consulta prévia 59/24, presente no Base.gov)
3	NC	PA.03 / 8.4.3	Constatou-se que a organização não comunica o controlo e monitorização do desempenho aos fornecedores externos.
4	NC	PG.01 / 7.2	Verificou-se que a organização não efetuou o levantamento das necessidades de formação nem a avaliação da eficácia da mesma.
5	NC	PG.01 / 9.1	Constatou-se que a organização não monitorizou os indicadores para alguns dos seus processos do SGQ. (p.e. PA.01, indicador Tempo de resposta dos Recursos Humanos e indicador Cumprimento do Plano de Formação)
6	NC	PG.01 / 9.3	Constatou-se que a ata da última revisão pela gestão não contemplava todos os requisitos da norma nem a devida análise crítica.
1	OM	PA.02 / 7.2	Sugere-se que a organização promova a realização de ações de formação sobre ciber-segurança aos colaboradores.
2	OM	PA.04 / 7.1.3	A organização deve ponderar sistematizar o método de registo dos pedidos de abate dos equipamentos.
3	OM	PA.04 / 7.1.3	Sugere-se que todo o património da organização seja etiquetado, de forma a que o mesmo seja facilmente localizado.
4	OM	Transversal / 9.1.1	Sugere-se que a organização reveja a descrição de alguns dos seus indicadores e metodologia de monitorização dos mesmos. (p.e. indicador do PO.01- tempo de resposta ao solicitado e indicador do PA.03- percentagem dos fornecedores avaliados)
5	OM	PA.04 / 8.4	A organização deve ponderar alterar a periodicidade da avaliação de fornecedores.
6	OM	PG.01 / 7.5.3	Sugere-se que o acesso aos documentos do SGQ (Processos, procedimentos, etc.) seja facultado a toda a organização.
7	OM	PA.02 / 7.1.3	Sugere-se que a organização reveja as condições do espaço de trabalho do gabinete de informática.

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

Total

NC:

6

OM:

7

Pela Equipa Auditora

Pelo Município de Vila Flor

Joana Teixeira