



# Perfis Profissionais Serviços Centrais

*Casa Pia de Lisboa, IP*



Novembro 2021



## Técnico(a) de Qualidade e Auditoria



<b>PERFIL DE COMPETÊNCIAS</b>	
<b>DESIGNAÇÃO</b>	Técnico(a) de Qualidade e Auditoria
<b>ÁREA DE ATUAÇÃO</b>	Qualidade e Auditoria
<b>CARREIRA</b>	Técnico Superior
<b>ÂMBITO DE EXECUÇÃO DA FUNÇÃO</b>	Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e do Ambiente (SGIQA) e auditorias internas nesse âmbito, bem como auditorias a procedimentos, sistemas e processos, quando designado
<b>OBJETIVOS DA FUNÇÃO</b>	Desenvolver as atividades de planeamento, monitorização e revisão do Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e do Ambiente, garantindo a sua plena concretização e identificando oportunidades de melhoria. No âmbito da auditoria interna, verificar se os critérios da auditoria estão a ser cumpridos.
<b>ATIVIDADES PRINCIPAIS</b>	
Apoiar a implementação do Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e do Ambiente	
Apoiar tecnicamente os Gestores de Processo, Interlocutores da Qualidade e Serviços para a melhoria contínua dos processos em que intervêm	
Dinamizar e colaborar na revisão dos procedimentos associados ao Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e do Ambiente	
Gerir a informação documentada do SGIQA	
Assegurar a comunicação, respeitante ao SGIQA, no que respeita à divulgação de informação, emissão de alertas e esclarecimentos internos junto de trabalhadores e dirigentes	
Atualizar o Manual de Comunicação Escrita e os respetivos suportes de comunicação escrita interna e externa	
Acompanhar a monitorização dos indicadores de processo, identificando as metas a alcançar no ano seguinte, com base nos resultados anteriores	
Recolher e manter registos relativos aos indicadores de desempenho	
Apurar os resultados dos indicadores do processo SGI_G02 Qualidade	
Analisar o desempenho do Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e do Ambiente, ao nível dos indicadores, face às metas estabelecidas	



### **ATIVIDADES PRINCIPAIS (cont.)**

Acompanhar a realização de auditorias internas ou externas, totais ou parciais

Manter um registo atualizado das constatações e acompanhar a implementação de correções, ações corretivas e de melhoria, e sensibilizar os intervenientes quanto ao cumprimento dos prazos

Identificar e monitorizar, em conjunto com os Gestores de Processo, os riscos e oportunidades do SGIQA

Definir o Plano Anual de Auscultação das partes interessadas, acompanhar a execução, resultados e as medidas de melhoria a implementar

Analisar o desempenho do Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e do Ambiente, a nível da auscultação da satisfação

Gerir as reclamações, sugestões e elogios de que a CPL, I.P. seja objeto

Recolher informação e elaborar relatório de revisão anual do SGIQA, identificando oportunidades de melhoria a submeter superiormente

Preparar e dinamizar as sessões de Painel da Qualidade

Analisar e comparar os procedimentos adotados na instituição promovendo a divulgação de boas práticas e utilizando-as para a identificação de oportunidades de melhoria do desempenho

Cumprir e fazer cumprir as práticas ambientais estabelecidas no âmbito do SGIQA

Assegurar a realização de auditorias internas no âmbito do SGIQA, a procedimentos, sistemas e processos, enquanto auditor, quando designado para o efeito:

- Planear, em conjunto com a restante equipa auditora, a ação de auditoria
- Coordenar a ação, se designado para o efeito
- Realizar o trabalho de campo, recolhendo evidências que permitam aferir as constatações da auditoria
- Elaborar relatório preliminar de auditoria tendo por base as evidências recolhidas e analisar a pronúncia do/s auditado/s
- Elaborar e submeter superiormente o relatório final de auditoria

### **ATIVIDADES SECUNDÁRIAS**

Participar, sempre que designado, nos projetos ou grupos de trabalho da CPL, I.P.

Assegurar a atualização do Plano de Prevenção e Integridade da CPL, I.P. e a elaboração do relatório anual de execução do Plano de Prevenção Contra Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

Garantir a atualização do Manual de Acolhimento e Integração



<b>CONDIÇÕES DE CONTEXTO/ TRABALHO</b>	<p>Em termos do espaço físico, para o exercício da função, preconiza-se um gabinete ou uma sala que permita reuniões de trabalho, de forma a garantir a confidencialidade/privacidade inerentes à função.</p> <p><b>Horário:</b> Em regra é praticado o horário flexível, com a duração dos períodos normais de trabalho definidos para os trabalhadores em funções públicas (35 horas semanais).</p> <p><b>Acesso a documentos:</b> A função implica o acesso a diversa documentação de carácter reservado, sensível e confidencial.</p> <p><b>Tipos de Deslocação:</b> O desempenho da função envolve frequentemente deslocações às várias Unidades Orgânicas da CPL, I.P..</p>
<b>HABILITAÇÕES LITERÁRIAS / FORMAÇÃO ESPECÍFICA</b>	<p>É exigida a titularidade de Licenciatura, não podendo ser substituída por formação e/ ou experiência profissional ainda que na área do exercício da função.</p> <p>Licenciatura preferencial em Gestão, Engenharia, Administração Pública, Auditoria (pré-Bolonha ou mestrado integrado).</p>
<b>OUTROS REQUISITOS PARA A FUNÇÃO / CONHECIMENTOS, QUALIFICAÇÕES E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL</b>	<p>É valorizada formação e/ou experiência na área de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiente.</p> <p>Domínio da Informática, na ótica do utilizador.</p> <p>Apresentação de Certificado de Registo Criminal atualizado, específico para o exercício de funções que envolvem contacto regular com menores.</p> <p>O técnico de qualidade desempenha as funções de Auditor, quando designado para o efeito.</p> <p>A Equipa de Auditoria é composta, no mínimo, por 2 elementos – 1 auditor que coordena a ação, e 1 ou mais auditores, podendo incluir auditores em formação.</p> <p>O auditor em formação passa a auditor interno após a participação em 2 auditorias, desde que as mesmas tenham ocorrido nos últimos 12 meses.</p>



<b>COMPETÊNCIAS</b>	
1 - Suficientemente importante para o desempenho da função; 2 - Importante para o desempenho da função; 3 - Muito importante para o desempenho da função; 4 - Importância fundamental para o desempenho da função.	<b>NÍVEIS PROFIÊNCIA (1-4)</b>
<b>SABER</b>	
Conhecimento da norma portuguesa que estabelece as linhas de orientação para a realização de auditorias a Sistemas de Gestão (ISO 19011)	4
Deter conhecimento dos referenciais normativos aplicáveis ao SGIQA, nomeadamente, ISO 9001, ISO 14001 e ISO 19011	4
Lei Orgânica e Estatutos da CPL, I.P.	4
Deter conhecimento sobre a Lei-Quadro dos Institutos Públicos	3
Deter conhecimento sobre o código de procedimento administrativo da Administração Pública	3
Regime de Trabalho em Funções Públicas	3
Valores e Ética do Serviço Público	4
<b>SABER-FAZER</b>	
Orientação para resultados	4
Capacidade de análise	4
Comunicação	4
Planeamento e organização	4
Capacidade de negociação	3
Partilha de saberes e conhecimentos	3
Conhecimentos de informática na ótica do utilizador e das plataformas institucionais	3
Capacidade de tomada de decisão	4
Trabalho de equipa e cooperação	4
<b>SABER-SER</b>	
Sentido de responsabilidade	4
Resiliência	3
Assertividade	3
Iniciativa e proatividade	3
Objectividade	3
Criatividade e inovação	3
Sentido crítico	3
Autonomia	3



<b>SABER-SER (cont.)</b>	
Ética e deontologia	4
Tolerância à pressão e contrariedades	3
Capacidade de adaptação e melhoria contínua	3
Responsabilidade e compromisso com o serviço	4
<b>RELAÇÕES DE TRABALHO INTERNAS</b>	
O desenvolvimento da função envolve articulação interna com:	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Gestores de processo;</li><li>✓ Rede interna da Casa Pia de Lisboa IP;</li><li>✓ Direções e trabalhadores das Unidades Orgânicas;</li><li>✓ Interlocutores da Qualidade.</li></ul>	
<b>RELAÇÕES DE TRABALHO EXTERNAS</b>	
São estabelecidas relações de trabalho com entidades das áreas da supervisão e da certificação.	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	
O presente modelo de perfil de competências teve por base o modelo utilizado na CPL, I.P. e aprovado pelo Conselho Diretivo para a definição de perfis profissionais.	
A construção deste perfil assenta na consulta ao Manual do Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e do Ambiente e ao Processo SGI_G02 Qualidade, bem como na articulação com a Unidade de Qualidade e Auditoria.	

**Lista de abreviaturas:**

CPL, I.P. – Casa Pia de Lisboa, I.P.

SGIQA – Sistema de Gestão Integrada da Qualidade e do Ambiente

SGI - Sistema de Gestão Integrada