



**A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados
Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia**

Joana Patrícia Figueiredo Martins

Dissertação de Mestrado

Mestrado em Auditoria

Esta versão contém as críticas e sugestões dos elementos do júri

Porto – dezembro de 2020

**INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DO PORTO
INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO**



**A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados
Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia**

Joana Patrícia Figueiredo Martins

Dissertação de Mestrado

**apresentado ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto
para a obtenção do grau de Mestre em Auditoria, sob orientação da Professora
Doutora Susana Adelina Moreira Carvalho Bastos e Coorientado pela
Dr.^a Maria da Luz Pinho Oliveira Alves**

Porto – dezembro de 2020

**INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DO PORTO
INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO**

“Be the change you want to see in the world.”

Mahatma Gandhi

Agradecimentos

A elaboração de um trabalho desta índole só é possível com muito esforço, dedicação, motivação, persistência, e de muita luta contra as próprias vontades. Em função disso, surgem, durante o percurso, pessoas que fazem a diferença. No meu caso sinto-me privilegiada por ter a oportunidade de expressar a minha profunda gratidão.

Aos meus pais, Rosa Figueiredo e António Martins, pelos ensinamentos de vida, amor incondicional e exemplos de força e carácter. Ao meu irmão, Bruno Martins, pela preocupação, carinho e exemplo de força. Apoiaram-me nos meus obstáculos, aprendizagens e ajudaram-me a superar as dificuldades intelectuais, afetivas e financeiras.

À Doutora Susana Bastos, minha orientadora e docente no Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, pela sua disponibilidade constante, carinho, profissionalismo, paciência, sabedoria e ainda pela sua capacidade exímia de saber lidar com o estudante e pessoa ao mesmo tempo.

À Dr.^a Maria da Luz Alves, minha tutora e Chefe da Divisão de Auditoria e Qualidade na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, pela oportunidade de realizar o estágio e o estudo de caso, acolhimento, apoio e pelos ensinamentos. Ao Eng.^o Nuno Pinhal, auditor interno e especialista em tecnologias da informação da Divisão de Auditoria e Qualidade na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, pelo acolhimento, disponibilidade, apoio, ajuda, ensinamentos e ainda pelo exemplo de uma postura profissional exímia.

À Dr.^a Catarina Tavares, auditora interna da Divisão de Auditoria e Qualidade na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia; à Dr.^a Graça Ponte, auditora interna da Divisão de Auditoria e Qualidade na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia e à Dr.^a Elsa Pinto, auditora interna da Divisão de Auditoria e Qualidade da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, pelo acolhimento, simpatia, apoio e disponibilidade.

À Doutora Alcina Portugal Dias, coordenadora do Mestrado e a todos os docentes que fizeram parte do meu percurso no Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, pelo apoio, ajuda e disponibilidade.

A todos os meus amigos e colegas que humildemente deram o seu contributo.

Grata!

Resumo

Num mundo onde a mudança é constante, decorrendo a um ritmo muito rápido e num contexto macroeconómico cada vez mais imprevisível, revela-se indispensável para as organizações, independentemente do seu âmbito de atuação, gerir a Auditoria Interna de uma forma consciente e sistematizada.

O presente trabalho incide sobre a realização de um estágio no Município de Vila Nova de Gaia com o objetivo de contribuir para o alargamento da Atividade de Auditoria Interna. Este estágio foi realizado com recurso a um estudo de caso, tendo por objetivo averiguar a importância da Auditoria Interna e do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

Neste sentido, procedeu-se à revisão bibliográfica respeitante às temáticas da Auditoria Interna e do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados. Posteriormente, apresenta-se o processo de seleção da metodologia utilizada, o estudo de caso, que se explica de forma detalhada. Foi disponibilizado a todos os trabalhadores do Município de Vila Nova de Gaia um inquérito por questionário para aferir acerca do seu conhecimento da Auditoria Interna e do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e os seus contributos.

De seguida, procedeu-se ao enquadramento e à descrição do estágio na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, na Divisão de Auditoria e Qualidade, tendo como foco o desenvolvimento da Atividade de Auditoria Interna.

Na posse da informação recolhida e da realização do estágio, conclui-se que são fundamentais numa organização a Atividade de Auditoria Interna assim como o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, garantindo uma maior eficiência organizacional que contribui para um acréscimo de valor.

Palavras-chave: Auditoria Interna, Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, Sector Público Português, Município de Vila Nova de Gaia

Abstract

In a world where change is constant, taking place at a very fast pace and in an increasingly unpredictable macroeconomic context, it is essential for associations, regardless of their scope of activity, to manage Internal Audit in a conscious and systematic way.

The present work focuses on the realization of an internship in the Municipality of Vila Nova de Gaia with the objective of contributing to the expansion of the Internal Audit Activity. This internship was carried out using a case study, aiming to ascertain the importance of Internal Audit and the General Regulation on Data Protection.

In this sense, a bibliographic review was carried out regarding the themes of Internal Audit and the General Regulation on Data Protection. Subsequently, the selection process of the methodology used is presented, the case study, which is explained in detail. A questionnaire was made available to all workers in the municipality of Vila Nova de Gaia to assess their knowledge of the Internal Audit and the General Regulation on Data Protection and their contributions.

Then, the placement and description of the internship proceeded in the Municipality of Vila Nova de Gaia, in the Audit and Quality Division, focusing on the development of the Internal Audit Activity.

In possession of the information collected and the internship, it is concluded that the Internal Audit Activity as well as the General Regulation on Data Protection are fundamental in an organization, ensuring greater organizational efficiency that contributes to an increase in value.

Key words: Internal Audit, General Data Protection Regulation, Portuguese Public Sector, Municipality of Vila Nova de Gaia

Índice Geral

Agradecimentos	ii
Resumo	iii
Abstract.....	iv
Índice de Figuras	viii
Índice de Tabelas	x
Índice de Gráficos.....	xiii
Lista de Abreviaturas.....	xvi
Introdução.....	1
Tema e Justificação da Escolha	3
Relevância do Estudo	3
Formulação do Problema.....	4
Objetivos.....	5
Estrutura do Trabalho	5
Parte I – Revisão da Literatura	8
Capítulo I – Auditoria Interna	9
1.1 Conceito de Auditoria Interna	10
1.2 Evolução da Auditoria Interna: do passado ao presente.....	12
1.3 Mudança do Paradigma da Auditoria Interna.....	15
1.4 Independência do Departamento de Auditoria Interna.....	17
1.4.1 O Profissional Auditor.....	20
1.5 Atividades Conexas à Auditoria Interna: Controlo Interno e Gestão do Risco.....	23
1.5.1 Controlo Interno	23
1.5.2 Gestão do Risco.....	30
1.6 Fases do Processo de Auditoria Interna.....	35
1.6.1 Planeamento	36
1.6.2 Preparação da Auditoria Interna	37
1.6.3 Exame Preliminar	37
1.6.4 Descrição, Análise e Avaliação do Controlo Interno	37
1.6.5 Exame e Avaliação da Informação.....	38
1.6.6 Conclusões e Recomendações	38
1.6.7 Comunicação dos Resultados.....	39
1.6.8 <i>Follow-up</i>	39

1.6.9 Avaliação da Auditoria.....	40
1.7 Auditoria em Portugal	41
1.8 Auditoria Interna na Administração Local	43
Capítulo II – Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados	46
2.1 Enquadramento do Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados.....	47
2.2 Âmbito da Aplicação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados	52
2.3 Direitos e Obrigações	61
2.3.1 Direitos dos Titulares dos Dados.....	61
2.3.2 Obrigações do Responsável pelo Tratamento dos Dados Pessoais	66
2.4 Tratamento de Dados Pessoais Especiais	70
2.5 Avaliação de Impacto Sobre a Proteção dos Dados	71
2.6 O Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados e a Auditoria Interna.....	75
Síntese de Revisão da Literatura	80
Parte II – Estudo Empírico	82
Capítulo III – Metodologia	83
3.1 Enquadramento Metodológico	84
3.2 Opções e Procedimentos Metodológicos.....	86
3.2.1 Estudo de Caso	86
3.2.2 Método Misto	88
3.2.3 Técnicas de Recolha de Dados	91
3.2.4 Métodos de Tratamento de Dados	97
3.2.5 Modelo de Análise.....	101
Capítulo IV – Apresentação, Análise e Interpretação dos Resultados	112
4.1 Apresentação e Análise dos Dados.....	113
4.1.1 Coeficiente de <i>Alpha de Cronbach</i>	113
4.1.2 Coeficiente de Correlação de <i>Pearson</i>	114
4.1.3 Estatística Descritiva	119
4.1.4 Teste <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	163
4.2 Interpretação dos Resultados	166
Capítulo V – Estágio	185
5.1 Introdução - Estágio na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia	186
5.2 História	186

5.3 Identificação e Caracterização da Organização: O Município de Vila Nova de Gaia	188
5.3.1 Órgãos Representativos	188
5.3.2 Estrutura Organizacional: Atribuições e Competências Orgânicas.....	189
5.3.3 Divisão de Auditoria e Qualidade	190
5.4 Atividades Desenvolvidas	193
Parte III – Conclusão	216
Capítulo VI – Conclusão e Considerações Finais	217
6.1 Conclusão	218
6.2 Limitações do Estudo	224
6.3 Orientações e Propostas para Investigações Futuras	224
Referências Bibliográficas.....	225
Apêndices	236
Anexos	277

Índice de Figuras

Figura 1 – Organograma da Estrutura das Práticas Profissionais de Auditoria Interna	15
Figura 2 - Posicionamento da Atividade de Auditoria Interna.....	18
Figura 3 - Nível Hierárquico dos Auditores Internos	19
Figura 4 - Relação Custo/Benefício da Atividade de Auditoria Interna	20
Figura 5 – Componentes da Gestão de Riscos do COSO.....	26
Figura 6 - Princípios da Gestão de Risco do COSO.....	27
Figura 7 - Processo de Gestão do Risco	33
Figura 8 - Fases do Processo de Auditoria Interna.....	36
Figura 9 - Características da Informação.....	38
Figura 16 - Autoridades de Controlo.....	54
Figura 17 - Princípios Aplicáveis ao Tratamento dos Dados Pessoais	58
Figura 18 - Licitude do Tratamento dos Dados Pessoais	59
Figura 19 - Tratamento dos Dados Pessoais.....	66
Figura 20 – Aplicação dos Princípios Básicos Relacionados com a Avaliação de Impacto no RGPD	72
Figura 21 - Critérios adotar numa Avaliação de Impacto sobre a Proteção de Dados.....	73
Figura 22 – Comparação das Leis de Proteção de Dados em todo o Mundo.....	77
Figura 23 - Relação entre o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e a Auditoria Interna.....	79
Figura 24 – Técnicas de Raciocínio	87
Figura 25 – Complementaridade das Abordagens Quantitativa e Qualitativa	91
Figura 26 – Inferência Estatística	99
Figura 27 - Relação entre a Hipótese 1 e as Questões de Investigação e do Inquérito por Questionário	108
Figura 28 - Relação entre a Hipótese 2 e as Questões de Investigação e do Inquérito por Questionário	109
Figura 29 - Relação entre a Hipótese 3 e as Questões de Investigação e do Inquérito por Questionário	110
Figura 30 – Vila Nova de Gaia.....	187
Figura 31 - Serviços com Certificação no âmbito do SGQ.....	191
Figura 32 – Aplicação Informática da Divisão de Auditoria e Qualidade: Autenticação	194

Figura 33 - Aplicação Informática da Divisão de Auditoria e Qualidade: Módulos de Acesso	194
Figura 34 - Aplicação Informática da Divisão de Auditoria e Qualidade: Código de Conduta	195

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Definições de Auditoria Interna	12
Tabela 2 - Evolução do Paradigma da Auditoria Interna	17
Tabela 3 – Áreas de Conhecimento e Competências Técnicas de um Auditor.....	22
Tabela 4 - Competências e Habilidades Comportamentais de um Auditor.....	22
Tabela 5 - Modelos de Riscos.....	32
Tabela 6 - Matriz de Risco de acordo com a Norma de Gestão de Riscos da FERMA	35
Tabela 7 - Classificação do Universo Sujeito a Auditoria.....	42
Tabela 9 - Diretivas da União Europeia em Matéria de Proteção dos Dados.....	48
Tabela 10 - Pagamento de Coimas em Portugal por Violação dos Dados Pessoais.....	57
Tabela 11 - Tratamento da Informação	65
Tabela 12 - Exemplos de Tratamento de uma Avaliação de Impacto	74
Tabela 13 - Síntese das Questões de Investigação.....	81
Tabela 14 – Características Geral do Estudo Empírico	85
Tabela 15 - Inquérito por Questionário aos trabalhadores do Município.....	96
Tabela 16 – Planeamento da Investigação.....	97
Tabela 17 - Relação entre as Questões de Investigação e as Hipóteses de Investigação .	102
Tabela 18 - Número de casos em análise.....	113
Tabela 19 - Análise de Confiabilidade	114
Tabela 20 - Coeficiente de Correlação Pearson entre as variáveis de Auditoria Interna e do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.....	115
Tabela 21 - Coeficiente de Correlação Pearson entre as variáveis de Auditoria Interna .	117
Tabela 22 - Coeficiente de Correlação Pearson entre as variáveis do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.....	118
Tabela 23 - Estatística Descritiva: Questão 1	119
Tabela 24 – Estatística Descritiva: Questão 2	120
Tabela 25 - Estatística Descritiva: Questão 3	121
Tabela 26 - Estatística Descritiva: Questão 4	122
Tabela 27 - Estatística Descritiva: Questão 5	122
Tabela 28 - Estatística Descritiva: Questões 6 e 7.....	123
Tabela 29 - Estatística Descritiva: Questões 8 e 9.....	124
Tabela 30 - Estatística Descritiva: Questão 10.....	125

Tabela 31 - Grau de concordância dos serviços prestados pela Divisão de Auditoria e Qualidade (Questão 11).....	126
Tabela 32 - Estatística Descritiva: Questão 11	126
Tabela 33 - Grau de concordância dos serviços prestados pela Divisão de Auditoria e Qualidade que contribuem para o desenvolvimento do Município (Questão 12).....	128
Tabela 34 - Estatística Descritiva: Questão 12	128
Tabela 35 - Grau de concordância das áreas que criam valor, no dia-a-dia, de acordo com as funções (Questão 13).....	130
Tabela 36 - Estatística Descritiva: Questão 13	130
Tabela 37 - Estatística Descritiva: Questão 14	132
Tabela 38 - Estatística Descritiva: Questão 15	132
Tabela 39 - Estatística Descritiva: Questão 16	133
Tabela 40 - Estatística Descritiva: Questão 17	134
Tabela 41 - Estatística Descritiva: Questão 18	135
Tabela 42 - Estatística Descritiva: Questão 19	135
Tabela 43 - Estatística Descritiva: Questão 20	136
Tabela 44 - Estatística Descritiva: Questões 21 e 22.....	137
Tabela 45 - Estatística Descritiva: Questão 23	138
Tabela 46 - Estatística Descritiva: Questão 24	138
Tabela 47 - Estatística Descritiva: Questão 25	139
Tabela 48 - Estatística Descritiva: Questão 26	140
Tabela 49 - Estatística Descritiva: Questão 27	140
Tabela 50 - Estatística Descritiva: Questão 28	141
Tabela 51 - Estatística Descritiva: Questão 29	142
Tabela 52 - Estatística Descritiva: Questão 30	142
Tabela 53 - Estatística Descritiva: Questão 31	145
Tabela 54 - Estatística Descritiva: Questão 32	145
Tabela 55 - Estatística Descritiva: Questão 33	146
Tabela 56 - Estatística Descritiva: Questões 34 e 35.....	147
Tabela 57 - Perfil dos Respondentes (Questões 10, 1,2, 5 e 8)	150
Tabela 58 - Perfil dos Respondentes (Questões 10, 1, 3, 4 e 6)	153
Tabela 59 - Perfil dos Respondentes (Questões 19, 1, 5 e 8)	155
Tabela 60 - Perfil dos Respondentes (Questões 19, 2, 3 e 6)	158

Tabela 61 - Perfil dos Respondentes (Questões 19, 1, 4 e 8)	161
Tabela 62 - Teste <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Hipótese 1.....	164
Tabela 63 - Teste <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Hipótese 2.....	165
Tabela 64 - Teste <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Hipótese 3.....	166
Tabela 65 - Cronograma das Atividades Desenvolvidas.....	193
Tabela 66 - Estrutura do Manual de Procedimentos de Auditoria Interna	196
Tabela 67 - Indicadores de Resposta das Reclamações, Sugestões e Elogios.....	200
Tabela 68 - Planos de Ação criados pela Divisão de Auditoria e Qualidade	201
Tabela 69 - Macroprocessos e Processos criados pelo Município de Vila Nova de Gaia	202
Tabela 70 - Matriz de Risco do Município de Vila Nova de Gaia	203
Tabela 71 - Processos/Subprocessos afetos à Avaliação de Fornecedores	203
Tabela 72 - Etapas de Análise do Risco	205

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Género? (Questão 1).....	119
Gráfico 2 – Idade? (Questão 2).....	120
Gráfico 3 - Habilitações Académicas? (Questão 3).....	121
Gráfico 4 - Há quanto tempo desempenha funções na Função Pública? (Questão 4).....	121
Gráfico 5 - Há quanto tempo desempenha funções na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia? (Questão 5).....	122
Gráfico 6 - A que unidade da estrutura nuclear e flexível que pertence, atualmente, na Câmara de Gaia? (Questões 6 e 7).....	123
Gráfico 7 - Qual a carreira/cargo que detém, atualmente, na Câmara de Gaia? (Questões 8 e 9).....	124
Gráfico 8 - Tem conhecimento da atuação da Divisão de Auditoria e Qualidade? (Questão 10).....	125
Gráfico 9 - Conhece os seguintes serviços prestados pela Divisão de Auditoria e Qualidade. (Questão 11)	125
Gráfico 10 - Os seguintes serviços prestados pela Divisão de Auditoria e Qualidade contribuem para o desenvolvimento do Município. (Questão 12)	127
Gráfico 11 - Os seguintes serviços criam valor para si, no seu dia-a-dia, de acordo com as suas funções. (Questão 13).....	129
Gráfico 12 - A abordagem sistemática e coerente da Auditoria Interna permite avaliar e ajustar com mais detalhe os procedimentos para melhorar o serviço. (Questão 14).....	131
Gráfico 13 - O Controlo Interno implementado é eficiente e eficaz contribuindo para um melhor Controlo e diminuição dos Riscos. (Questão 15).....	132
Gráfico 14 - O Sistema de Gestão da Qualidade implementado contribui para uma maior eficiência e minimiza os erros e procedimentos menos adequados. (Questão 16).....	133
Gráfico 15 - O desempenho da Atividade de Auditoria Interna proporciona uma maior credibilidade ao Município. (Questão 17).....	134
Gráfico 16 - É importante o desenvolvimento contínuo da Atividade de Auditoria Interna no Município. (Questão 18).....	135
Gráfico 17 - No desempenho das suas funções trabalha com dados pessoais? (Questão 19)	135
Gráfico 18 - Tem conhecimento do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados que entrou em vigor a 25 de maio de 2018? (Questão 20).....	136

Gráfico 19 - Onde teve conhecimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados? (Questões 21 e 22).....	137
Gráfico 20 - Na sua opinião acha importante ter formação no âmbito do Regulamento Geral de Proteção de Dados? (Questão 23).....	138
Gráfico 21 - Teve formação na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia no âmbito do Regulamento Geral de Proteção de Dados? (Questão 24).....	138
Gráfico 22 - A formação permitiu esclarecer todas as dúvidas. (Questão 25)	139
Gráfico 23 - Tem consciência do impacto e das consequências, em termos práticos, da implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados no Município? (Questão 26)	140
Gráfico 24 - No âmbito das suas funções é importante o Regulamento Geral de Proteção de Dados. (Questão 27)	140
Gráfico 25 - No âmbito do Regulamento Geral de Proteção de Dados implementou algumas das medidas previstas para proteger os seus dados ou os dados pessoais dos Municípios? (Questão 28)	141
Gráfico 26 - Considera que a implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados deveria ser melhorada por parte do Município? (Questão 29)	142
Gráfico 27 - O que melhoraria na implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados? (Questão 30)	142
Gráfico 28 - Na sua opinião considera que acrescenta valor para o Município que a Divisão de Auditoria e Qualidade desenvolva atividades juntamente com o responsável da Proteção de Dados? (Questão 31).....	145
Gráfico 29 - É importante a avaliação do impacto do Risco para os direitos e liberdades dos titulares dos dados. (Questão 32).....	145
Gráfico 30 - É importante promover Auditorias Internas no âmbito de um Controlo Interno contínuo para verificar a eficácia das medidas implementadas e as medidas ajustadas relativamente ao Regulamento Geral de Proteção de Dados. (Questão 33).....	146
Gráfico 31 - Na sua opinião e no âmbito das suas funções o que recomendaria para acrescentar valor no seu posto de trabalho e melhorar a qualidade do serviço prestado? (Questões 34 e 35).....	147
Gráfico 32 - Importância da prestação de serviços da Divisão de Auditoria e Qualidade (Questões 12 e 13).....	149

Gráfico 33 - Importância do desenvolvimento da Atividade de Auditoria Interna no Município (Questões 17 e 18)	152
Gráfico 34 - Implementação do novo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Questões 20 e 28)	155
Gráfico 35 - Importância do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados no Município (Questões 27 e 31)	157
Gráfico 36 – Promover Auditorias Internas para avaliar a implementação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Questões 32 e 33).....	160

Lista de Abreviaturas

AI	Auditoria Interna
AIPD	Avaliação de Impacto sobre a Proteção dos Dados
AP	Administração Pública
Art(s).º	Artigo(s)
ASQC	<i>American Society for Quality Control</i>
Cf.	Confrontar
CI	Controlo Interno
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CMVNG	Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia
CNPD	Comissão Nacional de Proteção de Dados
CNSA	Conselho Nacional de Supervisão de Auditoria
COSO	<i>Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission</i>
DAAA	Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo
DAJ	Departamento de Assuntos Jurídicos
DAQ	Divisão de Auditoria e Qualidade
DGEE	Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos
DMAF	Direção Municipal de Administração e Finanças
DP	Departamento de Pessoal
DPO	<i>Data Protection Officer</i>
EOQC	<i>European Organization for Quality Control</i>
FERMA	<i>Federation of European Risk Management Associations</i>
GR	Gestão do(s) Risco(s)
Idem.	Igual
IGAT	Inspeção Geral de Administração do Território
IGF	Inspeção Geral de Finanças
IIA	<i>The Institute Internal Auditors</i>
INTOSAI	<i>International Organization of Supreme Audit Institutions</i>
IPAI	Instituto Português de Auditoria Interna
ISO	<i>International Organization of Standardization</i>
MVNG	Município de Vila Nova de Gaia
n.º(s)	Número(s)
OROC	Ordem dos Revisores Oficiais de Contas

p.	Página
PDCA	<i>Plan-Do-Check-Act</i>
PGRCIC	Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e Conflito de Interesses
pp.	Páginas
PPRCIC	Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
Q.	Questão
RGPD	Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados
ROC	Revisor Oficial de Contas
SCI	Sistema de Controlo Interno
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SPSS Statistics	<i>Statistical Package for the Social Science Statistics</i>
SROC	Sociedade de Revisores Oficial de Contas
SWOT	<i>Strengths Weaknesses Opportunities Threats</i>
TC	Tribunal de Contas
TWOS	<i>Threats Opportunities Weaknesses Strengths</i>
UE	União Europeia
UO	Unidade(s) Orgânica(s)

Introdução

O papel que o auditor interno desenvolve numa organização é resultado de uma adaptação contínua às diversas realidades e necessidades da organização. Logo, o auditor interno representa uma pessoa dentro de uma organização, um departamento que, pelo posicionamento que ocupa, apresenta uma visão ampla da estrutura organizacional, permitindo efetuar análises do seu funcionamento e emitir uma opinião para que os objetivos possam ser alcançados de forma eficiente e eficaz.

Em contrapartida, num mundo onde a mudança é constante, decorrendo a um ritmo muito rápido e num contexto macroeconómico cada vez mais imprevisível, revela-se indispensável para as organizações, independentemente do seu âmbito de atuação, gerir a Auditoria Interna de uma forma consciente e sistematizada.

Assim, revela-se essencial que a Auditoria Interna seja entendida como sendo um agente de mudança (Marques, 1997). Para enfrentar com sucesso os desafios, as oportunidades e ameaças presentes e futuras, tendo em conta as novas realidades e necessidades da gestão, e com o objetivo de prestar um adequado apoio à gestão. Marques (1997) refere que a Auditoria Interna precisa de se questionar, de reorientar os seus posicionamentos e preocupações, de reavaliar a contribuição que está a dar, de redefinir os seus objetivos e âmbito de atuação, as técnicas e metodologias de trabalho, com o intuito de melhorar a qualidade e a utilidade do serviço que prestam aos seus clientes.

A Auditoria Interna é uma importante ferramenta para o desenvolvimento contínuo, completo e independente, desenvolvida na organização, por pessoas desta ou não, baseadas na avaliação do risco, que confere a existência, o cumprimento, a eficácia e a otimização dos controlos internos e dos processos de *governance*, cooperando no cumprimento dos seus objetivos (Morais & Martins, 2007).

A entrada em vigor do novo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (UE) 2016/679 surge como um “*novo paradigma*” nas organizações. Com a responsabilidade de se colocarem em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, as organizações têm de criar mecanismos adequados no que concerne à privacidade e proteção dos dados pessoais e à sua exportação para fora da União Europeia, com o objetivo de fornecer aos cidadãos e residentes na União Europeia formas de controlar os seus dados pessoais (Regulamento (UE) 2016/679, 2016).

Com a aplicabilidade do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados a Auditoria Interna tem um papel de destaque devido ao contributo que esta pode acrescentar ao auxiliar na

Gestão do Risco e no Controlo Interno, para além de poder averiguar se o trabalho foi bem efetuado ou não, por forma a tomar decisões futuras, para que se possa manter uma atitude preventiva, melhorar os resultados e contribuir para a prossecução dos objetivos legais e organizacionais (Saldanha, 2019).

Tema e Justificação da Escolha

Neste contexto surge o presente trabalho de investigação científica subordinado ao tema: A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados - Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia. A atualidade dos temas, analisar a forma como a Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados são considerados, possibilidade de contribuir para o alargamento da Atividade de Auditoria Interna, a disponibilidade e a oportunidade de participar diretamente no desenvolvimento do estudo através da realização do estágio revelam-se como as principais razões para a escolha desta temática.

Relevância do Estudo

A PwC (2020) defende que, num mundo dinâmico e competitivo, o desempenho da Atividade de Auditoria Interna encontra-se cada vez mais sob pressão na perspetiva de criar valor nas organizações e dar sustentabilidade efetiva à Gestão do Risco. O foco da Auditoria Interna e a sua capacidade para criar valor percecionado pelos *stakeholders*, depende da maturidade e robustez do Sistema de Controlo Interno da organização. Assim, o nível de maturidade coloca “*a Auditoria Interna num espectro que vai desde a proteção do valor do negócio, à criação de valor mensurável para a organização*” (PwC, 2020, p.1).

Sob outra perspetiva, no âmbito do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e, como refere Saldanha (2019) vivemos na sociedade de informação. O tratamento, a gestão e a partilha de dados de diversas naturezas assumem uma maior criticidade pois expõem aspetos do foro íntimo e pessoal, que devem ser tratados e protegidos com muito rigor e restrição. As organizações necessitam de se organizarem, pois para além de “*mexer*” em várias áreas de atuação, abrangem também “*um processo de gestão de dados, com um responsável que gere o fluxo de informação a ele associado, alicerçado na gestão de riscos, com base em fluxos de informação, práticas e procedimentos, que são monitorados com controlos internos*” (Saldanha, 2019, pp.9-10). Neste sentido, a Auditoria Interna pode contribuir para facilitar a conformidade através da implementação de instrumentos de responsabilização, nomeadamente na avaliação de impacto e, na realização de auditorias no âmbito do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Magalhães & Pereira, 2018).

Os temas apresentados, para além dos abordados aquando da realização do estágio, indicam que as opções metodológicas convergem para um estudo de caso. Sendo alvo deste estudo um município. O Município de Vila Nova de Gaia é dotado dos serviços de Auditoria Interna desde o ano de 2016 e ainda em fase de crescimento. No que se refere à Qualidade o Município de Vila Nova de Gaia encontra-se certificado pela ISO 9001:2015 - *Quality Management Systems – Requirements* na prestação dos serviços de Atendimento Geral, Cedência de Espaço e Serviço de Leitura do Arquivo Municipal e nos processos de Direção Municipal de Administração e Finanças: Gestão Administrativa, Gestão Financeira, Contratação Pública, Gestão Patrimonial, Notariado e Gestão de Recursos Materiais, e ainda os processos do Departamento de Pessoal e do Departamento de Assuntos Jurídicos, tendo como objetivo de alargar o Sistema de Gestão da Qualidade a todo o Município. No que se refere ao Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados que entrou em vigor a 25 de maio de 2018, o Município de Vila Nova de Gaia procedeu à contratação externa especializada no âmbito da segurança das tecnologias da informação e comunicação para a sua implementação.

Desta forma, evidencia-se a contribuição deste trabalho no sentido de aferir acerca do conhecimento da Auditoria Interna no Município assim como do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados que irá fornecer informações que possam contribuir para melhorar os serviços prestados pelo Município.

Formulação do Problema

Atendendo à realidade que deu início à presente investigação, formalizou-se a pergunta de partida – A Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados têm funções de grande importância num organismo do Setor Público Português? Neste sentido, revelou-se pertinente colocar as seguintes questões:

- São vários os autores que defendem que a Auditoria Interna acrescenta valor a uma organização. Sendo o seu âmbito abrangente e não consensual, existe impacto no retorno do valor acrescentado mediante o conceito adotado por uma organização?
- Como se articula na prática a linha ténue da independência, sendo que a Atividade de Auditoria Interna terá de reportar ao mais elevado nível da hierarquia, considerando o conflito de interesses e as relações humanas, com aplicabilidade das Normas e dos Princípios Fundamentais para a Prática Profissional de Auditoria Interna num município?

- De que forma os municípios asseguram a fiabilidade da informação produzida e os princípios fundamentais da auditoria do setor público?
- Tendo a Atividade de Auditoria Interna um grande impacto no quotidiano e nas finanças a médio e longo prazo, de que forma se incentiva, permanentemente, a prestação deste serviço nos municípios?
- O que estava na génese do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados?
- Não existindo a notificação para o consentimento como se comprova, efetivamente, que os dados não foram utilizados?
- De que forma a Auditoria Interna se relaciona com o tratamento dos riscos da avaliação de impacto sobre a proteção dos dados?

Objetivos

O objetivo geral do presente trabalho centra-se em perspetivar a Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados como funções de grande importância numa organização do Sector Público Português, nomeadamente numa Autarquia Local.

Especificamente propõe-se:

- Identificar os benefícios da Auditoria Interna e do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados no Município;
- Analisar o nível de implementação da Atividade de Auditoria Interna no Município;
- Avaliar o contributo da Divisão de Auditoria e Qualidade no Município;
- Analisar a implementação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados na Autarquia;
- Contribuir para o alargamento da Atividade de Auditoria Interna no Município.

Estrutura do Trabalho

Considerando os objetivos que se propõe atingir, o presente estudo encontra-se organizado em três partes.

A primeira parte constitui a revisão da literatura que será apresentada em três capítulos com o seguinte enquadramento teórico:

- Capítulo I - Auditoria Interna: reflete uma contextualização da temática da Auditoria Interna, nomeadamente no que respeita ao conceito, evolução e mudança do paradigma, independência do departamento, atividades conexas – Controlo Interno e Gestão do Risco, fases do processo, auditoria em Portugal e na administração local.

O enquadramento é ampliado ao novo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados que obedece a imposições e requer ajustamentos das áreas de Auditoria Interna e Qualidade adotadas pela Autarquia Local. Posto isto, evidencia-se o seguinte enquadramento teórico:

- Capítulo II - Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados: reflete uma contextualização da temática Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, nomeadamente o seu enquadramento e âmbito da aplicação, direitos e obrigações, tratamento de dados pessoais, avaliação do impacto e a relação da Auditoria Interna com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

Após a fase da exploração da literatura científica são apresentadas, na segunda parte, no capítulo III as opções metodológicas e os procedimentos a desenvolver para a recolha e tratamento dos dados, descrevendo a população objeto de estudo. Como instrumento de recolha dos dados, optou-se pelo inquérito por questionário aplicado a uma amostra de 202 trabalhadores da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia.

No capítulo IV procede-se à apresentação, análise e interpretação dos resultados obtidos. Na posse dos dados recolhidos procedeu-se ao tratamento estatístico. Através dos inquéritos por questionário, pretendeu-se conhecer a posição dos trabalhadores da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia acerca do conhecimento da Auditoria Interna e do Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados, assim como aferir sobre os mesmos. Na interpretação dos resultados para as três hipóteses deste estudo, teve-se em conta os objetivos previamente definidos. Foi realizada a análise relacionada com as características e a opinião dos trabalhadores com os serviços prestados pela Divisão de Auditoria e Qualidade e a implementação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados no Município. Para tal, procurou-se estabelecer a comparação entre a parte teórica e a parte empírica do estudo, com o intuito de observar se as mesmas propunham as mesmas ideias e resultados.

Posteriormente, é apresentado no capítulo V o estágio. Sendo assim, é efetuado um enquadramento do estágio e da organização acolhedora, finalizando com a descrição das atividades desenvolvidas ao longo do mesmo. Através da descrição das atividades desenvolvidas no estágio, procurou-se estabelecer a comparação entre a parte teórica e o estágio propriamente dito, tendo como propósito de observar se as ideias e resultados convergem ou não, nas diferentes abordagens.

Na terceira e última parte, no capítulo VI, sintetizam-se os resultados obtidos nos capítulos anteriores, destacando que o estudo realizado resultou na validação das hipóteses delineadas

e na concretização do estágio. Conclui-se que, numa visão geral, a Atividade de Auditoria Interna, assim como o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, são fundamentais numa organização, garantindo uma maior eficiência organizacional que contribui para um acréscimo de valor.

Encontram-se ainda identificadas as limitações do estudo, bem como as orientações e propostas para investigações futuras.

Parte I – Revisão da Literatura

Capítulo I – Auditoria Interna

1.1 Conceito de Auditoria Interna

A mudança da conjuntura¹ ao longo dos tempos impulsionou a atividade de auditoria interna a uma constante evolução o que originou vários autores a conceituá-la de diversas formas.

Pinheiro (2014, p.34) define auditoria interna da seguinte forma:

“A Auditoria Interna é uma função que deverá nascer da vontade clara da Administração da empresa/organização e dos seus acionistas. A Auditoria Interna deverá posicionar-se, na estrutura da empresa, ao mais alto nível e deverá assumir um papel preponderante de crítica às rotinas estabelecidas e métodos de trabalho, sempre com o objetivo de contribuir para a melhoria da performance, rentabilidade e desenvolvimento sustentável da empresa/organização (fornecer valor à empresa)”.

Segundo Kagermann, Küting, Kinney e Weber (2008) a auditoria interna é considerada uma atividade independente, objetiva e de consultoria a fim de avaliar a eficácia do ambiente de controlo, adicionar valor e melhorar as operações de uma organização².

Dussaulx (1970, p.20), no século XX, conceitua a auditoria interna como sendo:

“Uma função de direção cuja finalidade é a de analisar e apreciar, com vista a eventuais ações de correção, os dispositivos de vigilância que vigoram nas atividades duma empresa para garantir a integridade do património, a sinceridade da informação e a manutenção da eficácia dos sistemas”.

Pode-se encontrar diversas definições de auditoria interna, mas apesar de diferirem no âmbito a que se aplicam, todas elas têm em comum alguns elementos: é uma atividade independente que permite às organizações alcançar os seus objetivos de forma sistemática

¹ O termo “mudança da conjuntura” é utilizado para descrever um conjunto de acontecimentos, circunstâncias e ocasiões que influenciaram coletivamente em determinados aspetos, quer sejam económicos, sociais, políticos, históricos, entre outros, num determinado momento.

² O termo “organização” é utilizado intencionalmente com o objetivo de uniformizar o uso de outros termos semelhantes como é o caso de instituições, organismos, entidades, empresas, sociedades, companhias, firmas, independentemente do âmbito de atuação ser público ou privado.

de acordo com determinadas normas, métodos, procedimentos³ e princípios geralmente reconhecidos e aceites; detetar e reduzir a ocorrência de erros e fraudes e, identificar e melhorar os processos⁴ que sejam ineficientes ou menos eficazes que o previsto através de análises, avaliações, recomendações e assessoria, com a finalidade de formar uma opinião sustentada da organização sobre as situações e documentos que constituem o objeto de análise.

Conforme Attie (1988), os objetivos da auditoria interna resumem-se nos seguintes:

- Examinar a integridade e a fidedignidade das informações financeiras e operacionais;
- Verificar se os sistemas estabelecidos estão em conformidade;
- Examinar e, caso seja necessário, comprovar a existência dos meios usados para proteção dos ativos;
- Verificar se os recursos estão a ser utilizados de forma eficiente e económica;
- Comunicar os resultados do trabalho de auditoria e atestar que foram tomadas as providências necessárias a respeito das suas descobertas.

Neste momento, interessa referir alguns exemplos de definições de auditoria interna, emitidas por alguns organismos de referência.

Ano	Organismos	Definição
2018	The International Auditing and Assurance Standards Board	Função de uma entidade que realiza atividades de garantia e consultoria destinadas a avaliar e melhorar a eficácia da governação da entidade, gestão de riscos e processos de controlo interno.
2017	The Institute of Internal Auditors	A auditoria interna é uma atividade independente, de garantia e de consultoria, destinada a acrescentar valor e a melhorar as operações de uma organização. Assiste a organização na consecução dos seus objetivos, através de uma abordagem sistemática e disciplinada, para a avaliação e melhoria da eficácia dos processos de gestão de risco, controlo e governação.
2015	International Organization of Supreme Audit Institutions	A auditoria do setor público pode ser descrita como um processo sistemático de obter e avaliar objetivamente evidência para determinar se a informação ou as condições reais de um objeto estão de acordo com critérios estabelecidos.

³ Procedimentos é um conjunto de métodos e técnicas aplicadas pelo auditor como, por exemplo, perguntas, inspeções, observações, confirmações, comparações, verificações, reconstruções e seguimentos com a finalidade de obter uma prova suficiente, apropriada, relevante e útil para emitir uma opinião de razoável segurança.

⁴ Processo é um conjunto de políticas, procedimentos e atividades que integram o enquadramento do controlo, definido e realizado para garantir que os riscos se mantêm dentro dos limites que a entidade está disposta a aceitar.

2009	Instituto Português de Auditoria Interna	A auditoria interna é uma atividade independente, de garantia e de consultoria, destinada a acrescentar valor e a melhorar as operações de uma organização. Ajuda a organização a alcançar os seus objetivos, através de uma abordagem sistemática e disciplinada, na avaliação e melhoria da eficácia dos processos de gestão de risco, de controlo e de governação.
1999	Tribunal de Contas Português	Auditoria é um exame ou verificação de uma dada matéria, tendente a analisar a conformidade da mesma com determinadas regras, normas ou objetivos, conduzido por uma pessoa idónea, tecnicamente preparada, realizado com observância de certos princípios, métodos e técnicas geralmente aceites, com vista a possibilitar ao auditor formar uma opinião e emitir um parecer sobre a matéria analisada.

Tabela 1 - Definições de Auditoria Interna

Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

Q. 1 São vários os autores que defendem que a Auditoria Interna acrescenta valor a uma organização. Sendo o seu âmbito abrangente e não consensual, existe impacto no retorno do valor acrescentado mediante o conceito adotado por uma organização?

1.2 Evolução da Auditoria Interna: do passado ao presente

Ao longo de muitas décadas, a auditoria interna (AI) foi entendida como o “*controlo dos controlos*” e o auditor era visto como uma pessoa “*cinzenta*”, onde a sua principal função era avaliar a fiabilidade dos controlos internos, averiguando se os ativos da organização estavam salvaguardados, se os procedimentos instituídos pela mesma eram cumpridos e se a informação financeira produzida correspondia à verdade.

A evolução do conceito de auditoria como hoje é conhecido, é um reflexo do que aconteceu no passado, com a sua origem na revolução industrial, por volta de 1780, onde se constatou o surgimento de organizações de maior dimensão, que careciam de financiamentos externos para avançar com os seus projetos. Pelo que surgiu a necessidade de auditar a situação das áreas económico-financeiras da organização, de modo a assegurar a capacidade do respetivo retorno. Por outro lado, os investidores precisavam de garantias da viabilidade do negócio, assim como os próprios proprietários e gestores tinham a necessidade de controlar a sua organização. Eles temiam que os seus funcionários, fornecedores, e os parceiros comerciais,

cometessem erros ou fraudes, daí sentirem a necessidade de controlar todas as transações. E, através das pessoas que pertenciam aos quadros da organização, com o decorrer do tempo, foram aprendendo a dominar as técnicas de auditoria e a empregá-las, e, desta forma, surgiram os “*controladores internos*” com o objetivo de detetar e diminuir a existência de erros e fraudes.

De acordo com Bailey, Gramling e Ramamoorti (2003), só em 1941, aquando da criação do *The Institute of Internal Auditors* (IIA), se deram grandes passos para a criação de condições que permitissem uma maior independência dos auditores internos.

Gradualmente, estes alargaram o âmbito das suas funções para além da validação dos registos contabilísticos e ampliaram os seus horizontes para o conhecimento dos riscos do negócio, dos objetivos operacionais e dos meios de apoio à tomada de decisão. Surge pela primeira vez o *Statement of Responsibilities of Internal Audit* do IIA, norma de responsabilidade emitida em 1947, mas só em 1971, com a revisão da mesma, se distanciou a atividade de AI do conceito de auditoria externa, incidindo mais nas áreas operacionais, em detrimento das áreas económico-financeiras, refletindo a continuidade e rápida evolução da profissão de AI. Em 1968, foi aprovado o primeiro código de ética e dez anos depois, as primeiras normas para a prática profissional.

O IIA articula a eficácia da AI com os Princípios Fundamentais para a Prática Profissional de Auditoria Interna para que uma função de AI seja considerada eficaz através das seguintes orientações:

- Demonstrar integridade;
- Demonstrar competência e zelo profissional;
- Ser objetivo e livre de influências indevidas;
- Estar alinhado com as estratégias, objetivos e riscos da organização;
- Estar apropriadamente posicionado e adequadamente equipado;
- Demonstrar qualidade e melhoria contínua;
- Comunicar com eficácia;
- Prestar avaliações com base em riscos;
- Ser perspicaz, proactivo e focado no futuro;
- Promover a melhoria organizacional.

Referem Morais e Martins (2013) que as Normas Internacionais para a Prática de Auditoria Interna são emanadas pelo IIA, fundado nos Estados Unidos da América, por e para auditores internos.

O IIA (2017, p.1) refere que as normas têm como propósito:

“Orientar a aderência com os elementos mandatários da Estrutura Internacional de Práticas Profissionais;

Fornecer uma estrutura para a execução e promoção de um amplo espectro de serviços de auditoria interna de valor agregado;

Estabelecer as bases para a avaliação de desempenho da auditoria interna;

Promover a melhoria dos processos e operações organizacionais”.

As Normas Internacionais para a Prática de Auditoria Interna são de natureza obrigatória, pois suportam de forma consolidada toda a atividade de AI e estão organizadas da seguinte forma:

Normas de Atributo, série 1000 – estão relacionadas com as características das organizações e dos profissionais que desenvolvem a atividade de AI;

Normas de Desempenho, série 2000 – descrevem a natureza das atividades de AI e proporcionam critérios de qualidade através dos quais o desempenho desses serviços pode ser avaliado;

Normas de Implementação - desenvolvem-se em torno das normas de atributo e de desempenho, fornecendo uma orientação aplicável a casos específicos no que concerne a trabalhos de auditoria ou consultoria.

Através da criação do organismo internacional IIA, a AI evoluiu a nível mundial e foi profissionalizada, tendo alavancado uma nova geração de auditores internos para a gestão, o que influenciou o paradigma⁵ para a redefinição da profissão de AI.

⁵ Paradigma é um conjunto de regras ou uma representação de um padrão a ser seguido.

Em Portugal, na década de 1990, um grupo de profissionais de AI sentiram a necessidade de uma associação que representasse, apoiasse e promovesse a profissão. Neste contexto, em março de 1992, foram aprovados os estatutos da organização profissional de AI, através da criação do Instituto Português de Auditoria Interna (IPAI), que representa os interesses da profissão de AI, que promove a associação de todos os profissionais de AI, gestão do risco (GR) e controlo interno (CI) nas organizações públicas e privadas.

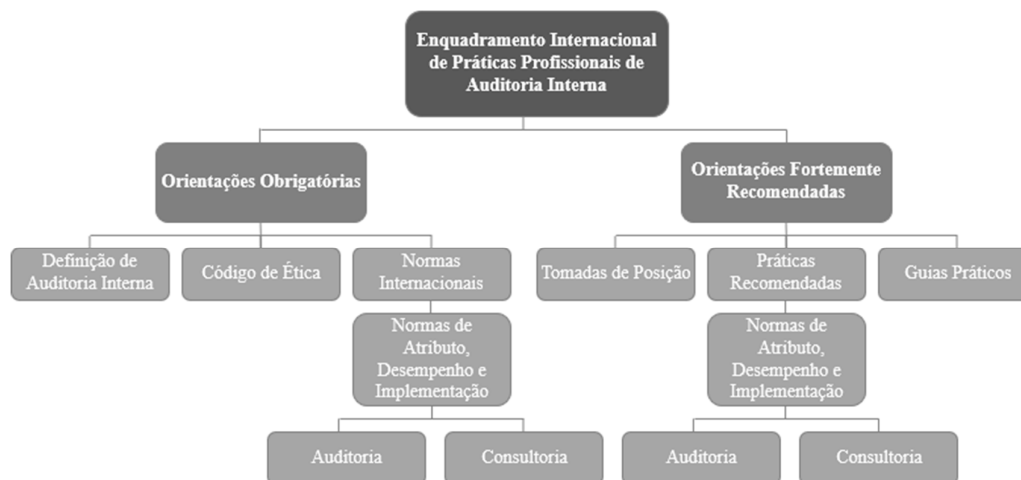


Figura 1 – Organograma da Estrutura das Práticas Profissionais de Auditoria Interna
Fonte: Adaptado pela Mestranda do IPAI (2013, p.6)

De facto, a AI desempenha um papel chave no seio de uma organização, e tal papel constitui:

“um precioso instrumento ao serviço da gestão, atendendo ao conhecimento profundo e à visão global que podem ter da unidade económica (da qual também faz parte) e aos contributos que pode dar para o aperfeiçoamento e modernização sistemática da sua organização e funcionamento, dos métodos e processos utilizados, da gestão e, conseqüentemente, para a melhoria da sua capacidade competitiva” (Marques, 1997, p.77).

1.3 Mudança do Paradigma da Auditoria Interna

Como referem Moraes e Martins (2013, p.311): *“A Auditoria Interna confronta-se com um permanente desafio provocado pela constante mudança na envolvente das entidades, pelo rápido desenvolvimento de novas tecnologias, novas áreas de atuação, novos eventos, novas oportunidades, atuais e futuras”*.

Esta evolução traduziu a necessária mudança de paradigma onde a principal alteração se verificou na relação existente entre o auditor e a entidade, na medida em que a sua missão deixou de estar orientada para um desempenho eficaz das responsabilidades dos gestores, passando a estar vocacionada para acrescentar valor e melhorar a eficácia e eficiência das atividades, processos e tarefas.

O IPAI (2013) entende que se “*acrescenta valor*” quando se melhoram as oportunidades da organização alcançar os objetivos, identificando melhorias operacionais, e/ou reduzindo a exposição ao risco, quer através de trabalhos de auditoria, quer de consultoria.

Pinheiro (2008) entende que é primordial avaliar e rever o desempenho da organização, identificando as recomendações na ótica da economia, eficácia e eficiência, maximizando os benefícios com o mínimo de recursos aplicados, no desenvolvimento da atividade.

De acordo com Castanheira (2007; citado por Lélis & Pinheiro, 2012), a AI passou por dois paradigmas e encontra-se atualmente num terceiro. O primeiro paradigma tinha como perspetiva a observação e a contabilização que perdurou por muito tempo. Com a fundação do IIA, nasceu a prática profissional contemporânea da AI, em 1941, e a publicação do primeiro livro de AI, com o conceito do controlo, surgindo assim, o segundo paradigma que ainda se encontra bastante enraizado no processo de auditoria. Hoje, a AI enfrenta um novo paradigma, que assenta na visão dos processos com foco nos riscos do negócio e nas práticas de governação corporativa, trazendo uma nova contribuição da atividade para as organizações. Esta nova orientação da atividade de AI focada na parceria que contribui para a construção de “*pontes*” de diálogo ao invés de “*muros*” de separação (Pinheiro, 2014), estimulando a mudança de comportamento e a perceção de auditores e auditados (Lélis & Pinheiro, 2012), e passando o auditor a ter um papel de deteção de fraude para o da sua prevenção, tomando uma atitude mais proactiva, no sentido de auxiliar na identificação e melhor GR da entidade.

Características	Velho Paradigma	Novo Paradigma
Foco da Auditoria Interna	Controlo interno	Risco do negócio
Resposta da Auditoria Interna	Reativa, descontínua, observa as iniciativas de planeamento estratégico	Proactiva, monitorização contínua, participa nos planos estratégicos
Avaliação de Risco	Fatores de risco	Planeamento por cenários
Testes de Auditoria Interna	Controlos importantes	Riscos importantes
Métodos de Auditoria Interna	Ênfase nos testes de	Ênfase na importância e

	controlo detalhados e completos	abrangência dos riscos de negócio cobertos
Recomendações da Auditoria Interna	Controlo Interno – reforço, custo-benefício, eficiência e eficácia	Gestão do Risco – evitar/diversificar o risco, partilhar/transferir o risco, controlar/aceitar o risco
Relatórios de Auditoria Interna	Dirigidos aos controlos funcionais	Dirigidos aos riscos dos processos
Papel da Auditoria Interna	Função de avaliação independente	Integra a gestão de riscos e a governação

Tabela 2 - Evolução do Paradigma da Auditoria Interna
Fonte: Traduzido pela Mestranda de McNamee e Selim (1998, p.5 citado por Rocha, 2016, pp.11-12)

1.4 Independência do Departamento de Auditoria Interna

No departamento de AI é fundamental qualidade e credibilidade e, para tal, deverão ser conferidos requisitos que permitam uma total imparcialidade e independência das matérias dos trabalhos efetuados, tais como haver uma posição hierárquica distinta, em relação aos departamentos auditados e, uma relação de absoluta independência com a organização, para que seja possível produzir informação útil que permita à entidade uma adequada tomada de decisões. Por outro lado, na AI a objetividade e independência estão intimamente ligadas, se o auditor interno for objetivo, não se deixar condicionar nem influenciar. Por sua vez, a independência aumenta a capacidade do auditor em desenvolver o seu trabalho com integridade e objetividade proporcionando, assim, que o julgamento feito relativamente a procedimentos e métodos de trabalho estabelecidos, seja uma mais-valia para a melhoria da performance e rentabilidade da entidade.

Segundo Barbier (1992), conforme as funções da auditoria, a AI deve estar sob a alçada do presidente ou diretor geral. De acordo com Morais e Martins (2013, p.101), “*o departamento de Auditoria Interna deve depender do Órgão de Gestão posicionado ao mais alto nível*” e com o apoio da comissão de auditoria, evitando deste modo o inconveniente da dependência da direção geral, e alargando o campo de atuação do auditor interno.

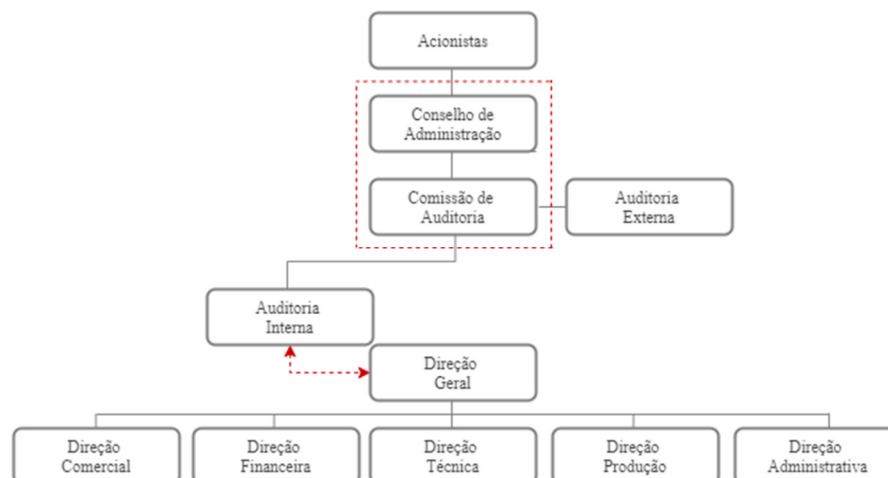
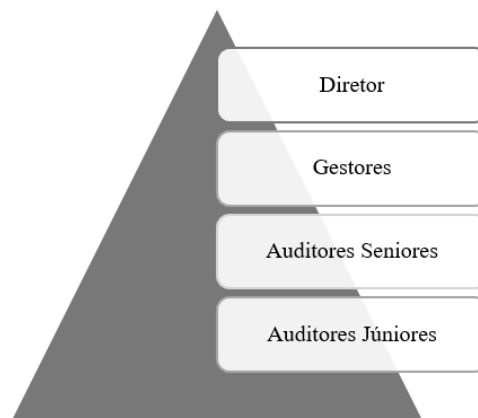


Figura 2 - Posicionamento da Atividade de Auditoria Interna
Fonte: Adaptado pela Mestranda de Moraes e Martins (2013, pp.102 e 104)

O departamento de AI deve ser organizado e fornecer uma visão ampla de todos os colaboradores, determinando que as responsabilidades e autoridades estejam claramente definidas de acordo com o estabelecido hierarquicamente.

A estrutura e funcionamento do departamento de AI depende de vários aspetos, tais como a sua natureza, o seu enquadramento, os seus objetivos e a sua dimensão (Marques, 1997). Qualquer que seja a estrutura, funcionamento e posicionamento do departamento de AI, deverá existir sempre um responsável, ao qual compete liderar a equipa. Moraes e Martins (2013) apresentam uma posição típica de um departamento de AI, numa organização de grande dimensão, que normalmente, é composta por quatro diferentes níveis de auditores profissionais, distinguindo-se naturalmente pela experiência e funções desempenhadas, como ilustrado na próxima figura.



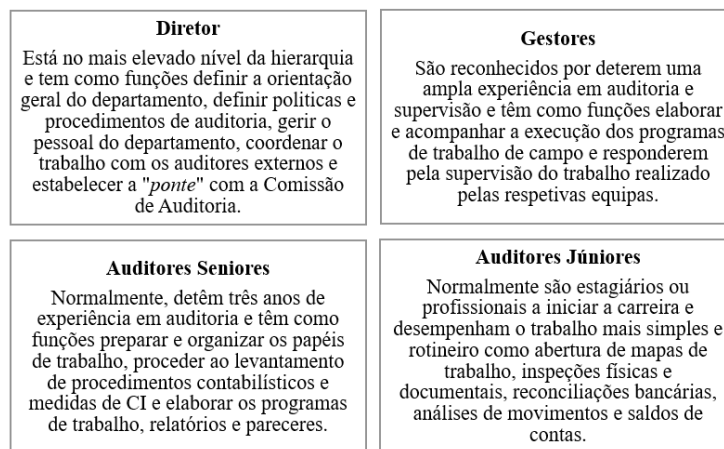


Figura 3 - Nível Hierárquico dos Auditores Internos

Fonte: Adaptado pela Mestranda de Morais e Martins (2013, pp.106-107)

Pinheiro (2008, p.47) refere que “*a Auditoria Interna deverá nascer da vontade clara da Administração da empresa*”. E como tal, devem estar conscientes da rendibilidade e economicidade de uma prestação de serviços de AI. Marçal e Marques (2011) complementam que a viabilidade da estrutura de um departamento de AI depende de vários fatores, tais como a dimensão da organização, a complexidade, a dispersão geográfica e a transcendência económica dos resultados que a entidade pretende alcançar com a prestação de serviços de AI, tendo em conta a sua rendibilidade. Quanto à sua economicidade, a prestação de serviços de AI deve estar sujeita, antes da sua implementação, a uma análise da relação custo/benefício.

Por outro lado, os mesmos autores vão mais longe e, defendem que “*será necessário que, antes da sua implementação, seja efetuada uma pré-análise “psicológica” dentro da organização*” (Marçal & Marques, 2011, p.65), introduzindo aos colaboradores das diversas áreas de responsabilidade a prestação de serviços de AI, mudando assim a sua cultura organizacional, ou seja, mudando os sistemas de pensar, sentir e agir das organizações.

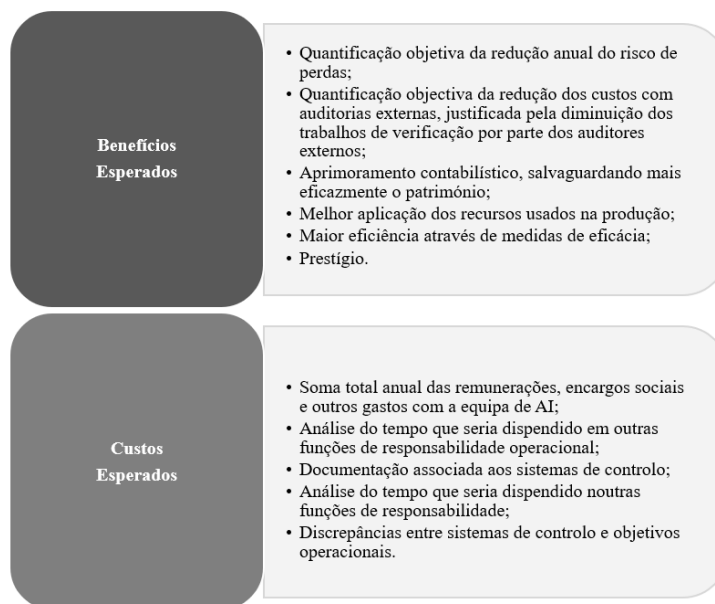


Figura 4 - Relação Custo/Benefício da Atividade de Auditoria Interna
Fonte: Adaptado pela Mestranda de Morais e Martins (2013, pp.96-99)

Torna-se fundamental o posicionamento da equipa de AI numa organização e, este deverá espelhar uma posição que lhe permita agir com autonomia e sem qualquer tipo de constrangimento. Para tal, as organizações podem estabelecer internamente e por escrito o estatuto de AI. Este documento deverá definir os objetivos, a autoridade e responsabilidades da equipa de AI, ou seja, deverá definir a posição e âmbito das atividades de AI, assim como autorizações de acessos a registo de informações pessoais e ativos da entidade (IPAI, 2013).

Q.2 *Como se articula na prática a linha ténue da independência, sendo que a Atividade de Auditoria Interna terá de reportar ao mais alto nível da hierarquia, considerando o conflito de interesses e as relações humanas, com aplicabilidade das Normas e dos Princípios Fundamentais para a Prática Profissional de Auditoria Interna num município?*

1.4.1 O Profissional Auditor

De acordo com Olivier Lemant “*Ser auditor é responder à preocupação da Administração, observem, façam o diagnóstico e o ponto de situação e apresentem-me as vossas conclusões*” (Pinheiro, 2014, p.19).

O auditor constitui um suporte poderoso para a gestão e para os dirigentes de cada área específica, através das suas análises e recomendações, com o objetivo de alcançar um controlo mais eficaz, melhorar a qualidade das operações, aumentar os benefícios e reduzir os riscos associados à organização.

A excelência da auditoria e da profissão como um todo é dependente do conhecimento, habilidades, atividades e comportamentos do auditor. Por outro lado, são essenciais no desenvolvimento e crescimento das organizações, sendo fundamentais, as boas relações humanas e o gosto no desempenho das funções, respeito e consideração pelos interesses manifestados (Pinheiro, 2008).

O auditor deve ser alguém com equilíbrio, ter uma atitude de independência que assegure a imparcialidade do seu julgamento, ser flexível, ter um comprometimento técnico-profissional que permite a capacitação permanente e o compromisso com a sua missão institucional, pois a sua opinião influenciará outras pessoas, mantendo a continuidade com qualidade da atividade.

Para um desempenho adequado das suas funções, e considerando o nível hierárquico do profissional, o auditor deve possuir um conjunto de competências, nomeadamente na área do conhecimento e habilidades técnicas que passam pelas seguintes:

Áreas de Conhecimento	
Contabilidade	Auditoria
Direito empresarial e regulamentação governamental	Gestão de negócios
Mudanças nos padrões profissionais	Gestão de riscos corporativos
Ética	Finanças
Consciência de fraude	Governança
Gestão de recursos humanos	Tecnologia da informação
Normas de auditoria interna	Contabilidade de gestão
Marketing	Cultura da organização
Sistemas organizacionais	Estratégia e política comercial
Conhecimento técnico para a sua indústria	
Competências Técnicas	
Levantamento e análise de dados	Análises financeiras
Habilidades forenses e sensibilização para a fraude	Identificar tipos de controlos
Entrevistar/Comunicar	ISO ⁶ /Conhecimentos de qualidade

⁶ A *International Organization of Standardization* ou Organização Internacional para Padronização é uma organização não-governamental independente, criada oficialmente em 1947, e aprova normas internacionais em áreas de interesse económico e técnico para unificar padrões industriais. Na atualidade, tem membros de 167 países, onde Portugal aderiu, em 1949, à ISO. (Fonte: <https://www.iso.org/about-us.html>).

Negociar	Habilidades de pesquisa
Análise de risco	Amostragem estatística
Gestão de qualidade total	Entender os negócios
Uso de tecnologia da informação	

Tabela 3 – Áreas de Conhecimento e Competências Técnicas de um Auditor
Fonte: Traduzido e adaptado pela Mestranda de Burnaby *et al.* (2006, pp.281 e 306)

Para além das competências acima mencionadas, o mesmo estudo – *A Global Summary of the Common Body of Knowledge 2006*, indica um conjunto de competências e habilidades comportamentais fundamentais, que se destacam:

Competências

Capacidade de promover a atividade de auditoria interna dentro da organização	Capacidade de solucionar um problema
Gerir mudanças	Comunicação
Pensamento conceitual	Resolução de conflitos
Pensamento crítico	Competências em línguas estrangeiras
Manter-se atualizado com as mudanças profissionais em pareceres, normas e regulamentos	Capacidade de organização
Habilidades de apresentação	Identificação e solução de problemas
Planear e gerir projetos	Desenvolver relatórios
Gestão de tempo	Formar pessoas
Compreender sistemas de informação complexos	Habilidades de escrita

Habilidades Comportamentais

Confidencialidade	Facilitar
Fiabilidade	Habilidades interpessoais
Sensibilidade à governação e à ética	Objetividade
Liderança	Gestão de pessoas
Construção de relacionamento	<i>Team player</i> ⁷
<i>Team building</i> ⁸	Trabalhar bem com todos os níveis de gestão
Trabalhar de forma independente	

Tabela 4 - Competências e Habilidades Comportamentais de um Auditor
Fonte: Traduzido e adaptado pela Mestranda de Burnaby *et al.* (2006, pp.281 e 306)

O código de ética emitido pela *International Organization of Supreme Audit Institutions* (INTOSAI, 2017), referencia que no desempenho das suas funções, o auditor deve respeitar e aplicar os seguintes valores e princípios fundamentais:

- **Integridade** – Proceder de maneira honesta, confiável, de boa-fé e no interesse público;

⁷ A expressão *Team player* é utilizada para qualificar pessoas que trabalham bem em equipa.

⁸ *Team Building* está intrinsecamente ligada ao fomento de espírito de equipa através de diversas atividades que são uma importante "ferramenta" capaz de reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre membros de uma organização.

- **Independência e Objetividade** – Estar livre de influências ou circunstâncias que possam comprometer ou ser vistas como capazes de comprometer o julgamento profissional e de agir de maneira imparcial;
- **Competência** – Adquirir e manter conhecimento e habilidades adequadas para a função e proceder de acordo com os padrões aplicáveis e com o devido zelo;
- **Comportamento profissional** – Cumprir as leis, os regulamentos e as convenções aplicáveis, e evitar qualquer conduta que pode depreciar;
- **Confidencialidade e Transparência** – Proteger adequadamente as informações, equilibrando-as com a necessidade de transparência e responsabilidade.

Marques (1997, p.87) acredita que *“são as pessoas, com a sua formação e conhecimentos, treino e experiência, as suas características pessoais e profissionais, que constituem um dos fatores críticos de sucesso mais importantes de um serviço de auditoria”*, sendo o desenvolvimento profissional contínuo fundamental para que seja possível acompanhar as alterações nas práticas da organização e evolução na atividade de auditoria.

1.5 Atividades Conexas à Auditoria Interna: Controlo Interno e Gestão do Risco

1.5.1 Controlo Interno

O Tribunal Contas (1999) considera que o CI é uma forma de organização que presume a existência de um plano e de sistemas coordenados com a intenção de prevenir a ocorrência de erros e irregularidades ou de minimizar as suas consequências e, por outro lado, de maximizar o desempenho da entidade.

O IIA (2017, p.21) vai mais longe, acrescenta ainda a este respeito que, o controlo é:

“qualquer ação tomada pela administração, conselho ou outras partes para gerenciar os riscos e aumentar a probabilidade de que os objetivos e metas estabelecidos serão alcançados. A administração planeja, organiza e dirige a execução de ações suficientes para prover razoável certeza de que os objetivos e metas serão alcançados”.

É ainda importante apresentar o conceito de sistema de controlo interno (SCI) que consiste em englobar:

“o plano de organização, as políticas, os métodos e os procedimentos de controlo, bem como todos os outros métodos e procedimentos definidos pelos responsáveis que contribuem para assegurar o desenvolvimento das atividades de forma ordenada e eficiente, incluindo a salvaguarda dos ativos, a prevenção e deteção de situações de ilegalidade, fraude e erro, a exatidão e a integridade dos registos contabilísticos e a preparação oportuna de informação orçamental e financeira fidedel,” tendo por base “sistemas adequados de gestão de risco, de informação e de comunicação, bem como um processo de monitorização que assegure a respetiva adequação e eficácia em todas as áreas de intervenção” (n.º 1 e 2 do art.º 9º do Decreto-Lei 192/2015 de 11 de setembro, Ministério das Finanças, 2015).

Attie (2018, p.241) afirma que *“a importância do controle interno fica patente a partir do momento em que se torna impossível conceber uma empresa que não disponha de controles que possam garantir a continuidade do fluxo de operações e informações proposto”*.

Os controlos são adequados e úteis quando estão alinhados de forma assegurar os objetivos e metas estabelecidas pela organização, envolvendo passos essenciais como dirigir, autorizar, fiscalizar, comparar e documentar (Pinheiro, 2008), de modo a garantir a salvaguarda dos ativos, a confiança e a integridade da informação, a conformidade com as políticas, procedimentos, planos, leis e regulamentos, a utilização económica e eficiente dos recursos e a realização dos objetivos estabelecidos para as operações ou programas (Marçal & Marques, 2011).

Intimamente relacionado com o CI está a equipa de AI, reportando muitas vezes e diretamente à comissão de auditoria, ao conselho de administração e/ou à gestão de topo⁹, desempenhando um papel de grande relevância na monitorização do SCI e ao proceder à sua avaliação, contribuindo para a eficácia contínua do mesmo.

⁹ Utilizamos intencionalmente o termo “gestão de topo” com o objetivo de uniformizar o uso de outros termos semelhantes como, por exemplo, órgãos de gestão, órgãos de direção, conselho de administração, quadros superiores, gestores, administradores. Neste caso em concreto com referência ao Município de Vila Nova de Gaia, a gestão de topo corresponde ao Executivo Municipal.

O SCI pressupõe num conjunto de princípios básicos que lhe dão consistência, como a segregação de funções, o controlo das operações, a definição de autoridade e de responsabilidade, pessoas qualificadas, competentes e responsáveis e o registo ordenado dos factos.

“A segregação, separação ou divisão de funções tem como finalidade evitar que sejam atribuídas à mesma pessoa duas ou mais funções concomitantes com o objetivo de impedir ou pelo menos dificultar a prática de erros ou irregularidades ou a sua dissimulação.

O controlo das operações consiste na sua verificação ou conferência que, em obediência ao princípio da segregação de funções, deve ser feita por pessoa ou pessoas diferentes das que intervieram na sua realização ou registo.

A definição de autoridade e de responsabilidade assenta num plano organizativo onde se definem com rigor os níveis de autoridade e de responsabilidade em relação a qualquer operação. Este plano deve conter uma distribuição funcional da autoridade e da responsabilidade tendente a fixar e a delimitar, dentro do possível, as funções de todo o pessoal” (Tribunal Contas, 1999, pp.49-50).

A aplicação do princípio das competências refere que *“o pessoal deve ter as habilitações literárias e técnicas necessárias e a experiência profissional adequada ao exercício das funções que lhe são atribuídas”* (Tribunal Contas, 1999, p.50).

Relativamente ao último princípio, sobre o registo dos factos determina que se relaciona *“com a forma como as operações são relevadas na contabilidade que deve ter em conta a observância das regras contabilísticas aplicáveis e os comprovantes ou documentos justificativos. Estes devem ser numerados de forma sequencial, devendo ser possível efetuar um controlo dos comprovantes ou documentos que se inutilizem ou anulem. Também se destina a assegurar uma conveniente verificação da ligação entre os diferentes serviços, a acelerar o processo de registo das operações e a fornecer com rapidez, precisão e clareza aos responsáveis os elementos informativos de que carecem no exercício da sua atividade gestora”* (Tribunal Contas, 1999, p.50).

O modelo conceptual do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) tem como função proporcionar uma liderança inovadora através de estruturas abrangentes e orientações sobre gestão de riscos, CI e dissuasão de fraude (COSO, 2017). O COSO (2017) apresenta uma nova estrutura, composta por cinco componentes que se harmonizam com vinte princípios e diferentes pontos de vista, melhorando as estratégias e a tomada de decisão.



Figura 5 – Componentes da Gestão de Riscos do COSO
Fonte: COSO (2017, p.6)

A primeira dimensão apresenta os cinco componentes, que permitem que as organizações se centrem nos seguintes aspetos:

- **Governança e Cultura (*Governance and Culture*)** – A governação define a direcção da organização, reforçando a sua importância e estabelecendo responsabilidades de supervisão para gerir os riscos. A cultura diz respeito a valores éticos, a comportamentos adequados e à compreensão do risco na organização;
- **Estratégia e Definição de Objetivos (*Strategy and Objective-Setting*)** – A gestão de riscos, a estratégia e a definição de objetivos convergem no que concerne ao processo de planeamento estratégico. O nível do risco é estabelecido e alinhado com a estratégia, os objetivos colocam a estratégia em prática enquanto são utilizados como base para identificar, avaliar e responder ao risco;
- **Desempenho (*Performance*)** – Identificar e avaliar os riscos que podem ter impacto na realização da estratégia e dos objetivos da organização. A prioridade dos riscos é medida através do grau de gravidade e do nível do risco. A organização seleciona as respostas aos riscos e determina a quantidade dos riscos que assume. Os resultados desse processo são comunicados às principais partes interessadas;
- **Análise e Revisão (*Review and Revision*)** - Ao rever o desempenho da organização, esta considera as componentes de gestão de risco que estão a funcionar adequadamente, ao longo do tempo, tendo em consideração as mudanças relevantes

e a revisão das componentes de gestão de risco que são necessárias proceder à sua retificação;

- **Informação, Comunicação e Divulgação (*Information, Communication, and Reporting*)** – A gestão de riscos requer um processo contínuo no sentido de obter e partilhar informações, quer de fontes internas ou externas, que fluam em toda a organização, tanto para o nível hierárquico superior como para o inferior.



Figura 6 - Princípios da Gestão de Risco do COSO
Fonte: COSO (2017, p.7)

Os cinco componentes são apoiados por um conjunto de princípios que abrangem assuntos desde a governação até ao controlo. A sua aplicação pode ser de diversas formas, em diversas organizações, independentemente do tamanho, setor ou tipo de atividade, descrevendo práticas que podem fornecer uma expectativa razoável, em que a organização se compromete a gerir os riscos associados à sua estratégia e objetivos (COSO, 2017). A segunda dimensão representa a estrutura dos princípios que são compostos por:

- **Supervisão de risco do Conselho (*Exercises Board Risk Oversight*)** - O conselho de administração supervisiona a estratégia e desempenha responsabilidades de governação apoiando a gestão no cumprimento da estratégia e dos objetivos;
- **Estabelecimento de Estruturas Operacionais (*Establishes Operating Structures*)** - A organização estabelece estruturas operacionais para obter a estratégia e os objetivos;
- **Definição da cultura desejada (*Defines Desired Culture*)** - A organização define os comportamentos desejados que caracterizam a sua cultura organizacional;
- **Demonstração do compromisso com os valores essenciais (*Demonstrates Commitment to Core Values*)** - A organização demonstra o compromisso com os valores fundamentais defendidos;
- **Atração, desenvolvimento e retenção de indivíduos capazes (*Attracts, Develops, and Retains Capable Individuals*)** - A organização está comprometida em investir

em recursos humanos que estejam alinhados com a estratégia e os objetivos organizacionais;

- **Analisar o contexto de negócio (*Analyzes Business Context*)** - A organização considera os potenciais efeitos do contexto de negócio e os riscos inerentes;
- **Definir o apetite de risco (*Defines Risk Appetite*)** - A organização define o apetite pelo risco nas várias fases, nomeadamente criação, preservação, e realização de valor;
- **Avaliar estratégias alternativas (*Evaluates Alternative Strategies*)** - A organização avalia estratégias alternativas e o potencial impacto do risco;
- **Formulação de objetivos de negócios (*Formulates Business Objectives*)** - A organização considera os riscos enquanto estabelece os objetivos em vários níveis que alinham e apoiam a estratégia;
- **Identificar o risco (*Identifies Risk*)** - A organização identifica o risco que afeta o desempenho da estratégia e dos objetivos;
- **Avaliar a gravidade do risco (*Assesses Severity of Risk*)** - A organização avalia a gravidade do risco;
- **Priorizar os riscos (*Prioritizes Risks*)** - A organização dá prioridade aos riscos para, posteriormente, selecionar as respostas aos mesmos;
- **Implementar as respostas aos riscos (*Implements Risk Responses*)** - A organização identifica e seleciona as respostas dos riscos;
- **Desenvolver a visão de portfólio (*Develops Portfolio View*)** - A organização desenvolve e avalia uma visão do portfólio dos riscos;
- **Avaliar as mudanças substanciais (*Assesses Substantial Change*)** - A organização identifica e avalia mudanças que podem influenciar substancialmente a estratégia e os objetivos da organização;
- **Avaliações de risco e desempenho (*Reviews Risk and Performance*)** - A organização analisa o próprio desempenho, considerando o risco;
- **Procurar melhorar a gestão de riscos (*Pursues Improvement in Enterprise Risk Management*)** - A organização procura melhorar a gestão de riscos;
- **Utilizar os sistemas de informação (*Leverages Information Systems*)** - A organização utiliza os sistemas de informação e tecnologia disponíveis para apoiar a gestão de riscos;

- **Comunicar informações sobre os riscos (*Communicates Risk Information*)** - A organização utiliza meios de comunicação para apoiar a gestão de riscos;
- **Relatórios sobre o risco, a cultura e o desempenho (*Reports on Risk, Culture, and Performance*)** - A organização divulga informações sobre os riscos, cultura e desempenho organizacional.

Toda esta estrutura funciona articulada entre si, gerando sinergias e formando um sistema integrado, respondendo de forma dinâmica a qualquer tipo de mudança na envolvente da organização (Morais & Martins, 2013).

Barbier (1992, pp.13-14) afirma que “*a empresa possui um controlo interno quando, na sua globalidade, está dotada de uma organização própria de antecipação dos riscos a fim de minimizar as consequências e otimizar a sua performance*”.

O SCI, em sentido amplo, pode ser separado em dois grupos que abrangem o controlo contabilístico e o controlo administrativo (Attie, 2018).

Morais e Martins (2013) referem que qualquer SCI deve conter controlos adequados, classificando-os em:

- **Preventivos** - Servem para impossibilitar que factos indesejáveis ocorram. São considerados controlos *a priori*, que entram de imediato em funcionamento, impedindo que determinadas transações ocorram;
- **Detetivos** - Servem para detetar ou melhorar factos indesejáveis. São considerados controlos *a posteriori*, que já tenham ocorrido;
- **Diretivos ou orientação** - Servem para estimular ou encorajar a ocorrência de um facto desejável, isto é, para produzir efeitos “*positivos*”;
- **Corretivos** - Servem para corrigir problemas identificados;
- **Compensatórios** - Servem para compensar possíveis fraquezas do controlo noutras áreas da organização.

“*O controlo tem uma perspetiva dinâmica na organização, valorizadora, permitindo-lhe manter o domínio enquanto que a Auditoria avalia esse grau de domínio atingido. A organização forma um todo – sistemas, organizações, funções, operações, ativos e passivos – que deverá estar sob controlo interno e potencialmente sujeitos a Auditoria*” (Morais & Martins, 2013, p.39).

A avaliação do CI consiste em determinar a profundidade dos procedimentos que o auditor deve adotar na condução dos seus trabalhos e o seu grau de confiança. Essa avaliação é realizada por meio de um exame à segurança, à fiabilidade da informação e ao grau de eficácia do sistema na prevenção e deteção de erros e irregularidades.

De acordo com Marçal e Marques (2011) existem duas avaliações a realizar:

- **Avaliação Preliminar** - Inicia-se na etapa do planeamento global com a identificação dos tipos de operações mais relevantes, dos principais fluxos de processamento das operações e das áreas chave do controlo;
- **Avaliação Definitiva** - É possível depois do auditor dispor de uma descrição fiel e pormenorizada dos procedimentos, permitindo conhecer os pontos fortes e fracos do controlo e concluir se os objetivos específicos do CI foram alcançados.

Os pontos fortes do controlo são os que asseguram, no que concerne às auditorias financeiras, a validade das operações e a exatidão e integralidade do seu processamento e, no caso de auditorias de resultados, o funcionamento eficiente e eficaz do organismo.

Quanto aos pontos fracos do controlo estes podem originar, no caso das auditorias financeiras, distorções nas demonstrações financeiras e, no caso das auditorias de resultados, debilidades na economia, eficiência ou eficácia das operações.

Após a realização dos testes de conformidade, o auditor interno terá aptidão e meios para determinar a extensão dos testes substantivos de auditoria, e para emitir uma opinião sobre o SCI da organização.

A auditoria é um exame em que o auditor deve aplicar os métodos e as técnicas adequadas durante a realização do seu trabalho de campo, tendo como objetivo um resultado final. Ou seja, um objetivo previamente definido, revelando as fraquezas, determina as causas, avalia as consequências, e encontra as soluções, de modo a convencer os responsáveis a agir.

1.5.2 Gestão do Risco

Segundo vários dicionários de língua portuguesa¹⁰, o conceito de risco é visto como uma possibilidade de um acontecimento futuro e incerto que pode ser considerado um “*perigo*”

¹⁰ Cf. Informação obtida do *website* da Infopédia – Dicionários Porto Editora.
(Fonte: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/risco>).

para a entidade. O IPAI (2013, p.39) considera risco “a possibilidade da ocorrência de um evento que possa ter impacto sobre o alcance de objetivos. O risco é medido em termos de impacto e probabilidade de ocorrência”.

A noção de risco nem sempre é consensual, no entanto, é tudo aquilo que pode influenciar, positiva ou negativamente, o cumprimento de um objetivo. Sendo assim, a GR deve ser encarada como uma preocupação por parte de qualquer entidade. Estando intimamente ligada à incerteza e ao futuro, o risco pode pôr em causa a continuidade da organização, mas também pode ser algo que pode ser explorado e gerido no sentido de colher frutos.

De acordo com Serrasqueiro (2009, citado por Magalhães, 2017), o tipo de riscos previstos no *Business Risk Model*, desenvolvido pela *Arthur Andersen*¹¹ e difundido pelo *Institute of Chartered Accountants in England and Wales*¹², do qual resulta a distinção entre o risco financeiro e não financeiro, foram utilizados como referência e estão divididos em três grandes categorias:

Riscos no Meio Envolverte					
Disponibilidade de Recursos Financeiros		Concorrência	Mercados Financeiros	Relações com Acionistas	
Político	Indústria	Volatilidade	Regulamentação	Catástrofes Naturais	Legal
Risco de Processo					
Riscos Financeiros		Riscos de Direção		Riscos de Operações	
Divisas Taxas de Juro Liquidez Rapidez de Realização de Transparência Derivados Liquidação de Operações Renovação de Prazos Créditos Garantia Incumprimento de Acordos		Direção/Liderança Autoridade Limites Subcontratação Incentivos Comunicação		Faturação Satisfação do Cliente Recursos Humanos Desenvolvimento do Produto Eficiência Capacidade de Serviço Diferenciado face à Concorrência Oportunidades	
		Risco de Integridade		Preço de produtos básicos Obsolescência e Ausência de Stocks	
		Riscos Tecnológicos / Processos de Informação		Incumprimentos Interrupção do Negócio Falhas de Serviço Contexto/Envolverte Operacional	
		Acesso Integridade Relevância Disponibilidade		Saúde e Segurança Erosão da Marca Comercial Perda de Documentação	

¹¹ *Holding* americana, sediada em Chicago, considera uma das “*Big Five*” na prestação de serviços em auditoria, impostos e consultoria a grandes empresas. A *Arthur Andersen* esteve envolvida no escândalo financeiro da Enron.

(Fonte: https://en.wikipedia.org/wiki/Arthur_Andersen).

¹² ICAEW foi fundada no ano de 1880, sediada no Reino Unido, com objetivo de garantir a confiança nos negócios.

(Fonte: <https://www.icaew.com/>).

Riscos de Informação para a Tomada de Decisões		
Operacional	Financeira	Estratégica
Determinação de preços Compromisso Alienação Informação precisa e completa Informação reguladora	Planeamento e Orçamentação Informação errónea e incompleta Informação Contabilística Informação Financeira Impostos Fundos de Pensões Avaliação de Investimentos Relatórios Reguladores	Avaliação do Ambiente Diversificação do Negócio Valor do Negócio Mediação de Resultados Estrutura Organizacional Distribuição de Recursos Planeamento Estratégico Ciclo de Vida

Tabela 5 - Modelos de Riscos

Fonte: Adaptado pela Mestranda do *Financial Reporting of Risk* (ICAEW, 1997 citado por Magalhães, 2017, p.17)

Gerir os riscos torna-se fundamental, para além de ser um elemento central na gestão estratégica da organização, com o objetivo de atingir uma vantagem de forma sustentada em cada atividade individual e no conjunto de todas as atividades (FERMA, 2002). Mas, também de proteger, obter potenciais benefícios e acrescentar valor de forma equilibrada, tendo em conta a dimensão e o tipo de organização, o seu contexto interno - cultura organizacional, políticas, objetivos, estratégias, recursos, sistemas e fluxos de informação; e externo - ambiente cultural, político, social, legal e competitivo e relações com partes interessadas. Este é um processo contínuo e em constante desenvolvimento, devendo ser acompanhado de forma permanente e de modo sistematizado por parte da organização.

A GR é, efetivamente, um processo fundamental que auxilia a organização a ter um bom desempenho num ambiente repleto de incertezas (ISO 31000, 2012).

Segundo a Norma de Gestão de Riscos da *Federation of European Risk Management Associations* (FERMA), a gestão de riscos é um “*processo através do qual as organizações analisam metodicamente os riscos inerentes às respetivas atividades, com o objetivo de atingirem uma vantagem sustentada em cada atividade individual e no conjunto de todas as atividades*” (FERMA 2002, p.3).

Para o IPAI (2013) a GR é um processo em que se identifica, avalia, gere e controla potenciais situações ou eventos, que fornece uma segurança razoável de que os objetivos da organização serão alcançados.

Contudo, para alcançar uma GR eficaz, por meio de um conjunto de princípios com os quais uma organização deverá atuar em conformidade, sendo considerados os seguintes (ISO 31000, 2012):

A gestão de riscos:

- Cria e protege o valor;

- É parte integrante de todos os processos organizacionais;
- É parte da tomada de decisão;
- Considera explicitamente a incerteza;
- É sistemática, estruturada e atempada;
- Baseia-se na melhor informação disponível;
- É feita à medida;
- Tem em conta fatores humanos e culturais;
- É transparente e participada;
- É dinâmica, iterativa e reativa à mudança;
- Facilita a melhoria contínua da organização.

De um modo geral, observa-se um consenso de que a criação de padrões é essencial para se desenvolver uma linguagem comum no seio da organização. No que concerne à formação de conceitos de GR serem semelhantes, também existem pontos em comum: fornecer um enquadramento consistente e robusto que permita uma GR eficaz num contexto tão incerto e em constante evolução.

Neste sentido, a FERMA (2002) sugere uma estrutura para a GR, com a sequência de atividades que se apresenta com a seguinte disposição:



Figura 7 - Processo de Gestão do Risco

Fonte: *Federation of European Risk Management Associations (FERMA, 2002, p.5)*

Este processo deve ser contínuo e aplicado à estratégia da organização e a sua implementação, deve também, analisar os riscos inerentes às atividades passadas, presentes,

e futuras da organização, e deve ainda ser integrado na cultura da organização, através da consecução de uma política eficaz e de um programa conduzido pela direção de topo, sustentando a responsabilização, a avaliação do desempenho e a respetiva recompensa, promovendo a eficiência operacional em todos os níveis da organização (FERMA, 2002).

Cabe ao órgão de gestão a responsabilidade pela GR, incluindo a conceção e manutenção do processo de GR, e no que concerne à avaliação adequada do processo de GR, é da responsabilidade da atividade de AI (Morais & Martins, 2013), a fim de identificar potenciais eventos, aproveitar oportunidades de forma proactiva, considerar o apetite pelo risco ao avaliar as estratégias e fixando os objetivos compatíveis com as estratégias adotadas e garantias razoáveis, face à concretização dos objetivos da entidade (COSO & PwC, 2007).

Importa referir que neste processo se integra toda e qualquer ação desenvolvida pelo CI, o que contribui para assegurar que as respostas ao risco são executadas e é avaliada a eficiência e eficácia dos referidos controlos como resposta ao risco, uma vez que engloba diversas atividades que são transversais a toda a organização (Ralha, 2015). Por outro lado, um SCI eficaz deverá ter em conta o processo de GR no que toca aos procedimentos e técnicas de identificação, análise, avaliação, tratamento e monitorização dos riscos (ISO 31000, 2012).

A fim de proceder à avaliação dos riscos e tendo em conta o presente estudo, utilizou-se a matriz de risco, com vista a avaliar o grau do risco inerente às atividades e processos que devem receber mais atenção. Neste sentido, tendo presente o processo de GR da FERMA, após a identificação, classificação e análise dos riscos é necessário também a avaliação de cada um, considerando a probabilidade de ocorrência e o seu impacto ao nível estratégico, operacional, financeiro, conformidade ou de conhecimento. Para o efeito considera-se uma matriz de risco em três linhas, nos seguintes moldes:

- **Probabilidade de Ocorrência** – Muito improvável, Improvável, Provável e Muito provável;
- **Gravidade da Consequência** – Baixa, Média, Grave e Muito grave;
- **Graduação do Risco** – Resulta da relação gravidade da consequência *versus* probabilidade de ocorrência dando origem a cinco níveis de risco: trivial, tolerável, moderado, sério e inaceitável.

É possível, através desta relação, a obtenção de informações que irá apoiar a gestão a tomar decisões sobre as ações que consideram necessárias para a eliminação ou mitigação dos

riscos, tendo em consideração a sua gravidade. Permite ainda, compreender a necessidade do plano de GR integrar medidas preventivas e corretivas.

Para uma visão mais elucidativa, considere-se a seguinte ilustração, designada por matriz de risco:

Matriz de Riscos		Probabilidade de Ocorrência		
		Alta	Média	Baixa
Gravidade da Consequência	Alta	Alta	Alta	Média
	Média	Alta	Média	Baixa
	Baixa	Média	Baixa	Baixa

Tabela 6 - Matriz de Risco de acordo com a Norma de Gestão de Riscos da FERMA
Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

A AI desempenha um papel importante na avaliação da eficácia da GR numa entidade. Deve avaliar com regularidade a eficácia dos CI relativos à quantificação, informação e limitação do risco. A avaliação dos diferentes riscos ajuda a AI a definir o seu plano de trabalho, uma vez que lhe permite determinar quais são as áreas de maior risco, ou seja, as áreas prioritárias e sobre as quais devem recair maioritariamente as atenções, devendo estas ser auditadas por ordem do maior nível de risco (Morais & Martins, 2013).

1.6 Fases do Processo de Auditoria Interna

Larry Sawyer afirma que uma “*auditoria bem conseguida é uma obra comum entre o auditor que identifica os problemas e o auditado que identifica as soluções*” (Pinheiro, 2015, p.12), baseado num adequado planeamento, numa atmosfera construtiva e na comunicação entre eles (Pinheiro, 2017).

Num processo de AI, segundo Morais e Martins (2013) devem ser consideradas, em regra, as seguintes fases a desenvolver pelos auditores:

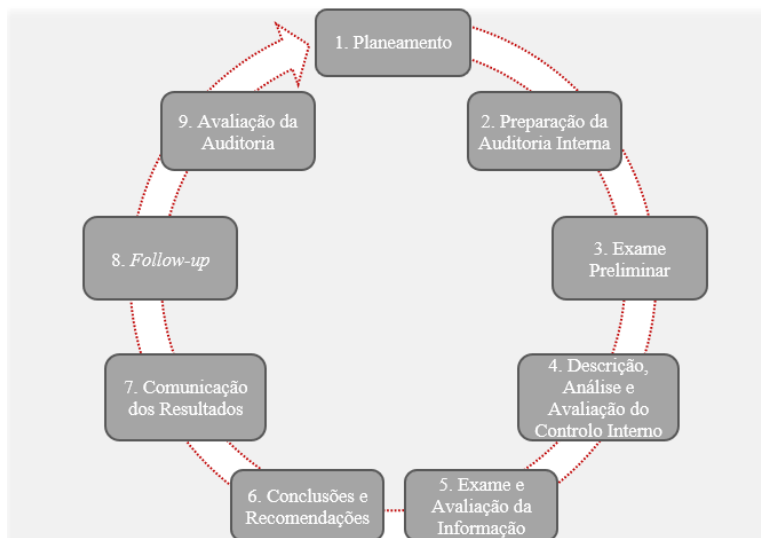


Figura 8 - Fases do Processo de Auditoria Interna
Fonte: Adaptado pela Mestranda de Morais e Martins (2013, p.143)

1.6.1 Planeamento

A elaboração do planeamento do trabalho é uma das principais responsabilidades para o êxito do trabalho da equipa de AI, a fim de permitir a realização de exames adequados e eficientes que torna mais simples a concretização dos objetivos da atividade de AI em tempo razoável, independentemente de possíveis acontecimentos imprevisíveis (Morais & Martins, 2013). É neste momento que se procede ao levantamento das diferentes análises dos procedimentos e sistemas de CI, GR e *governance*¹³, com o propósito de identificar fragilidades e medidas corretivas a implementar, possibilitando assim a realização dos trabalhos de forma mais adequada e assertiva e testar as áreas mais suscetíveis de riscos (Pinheiro, 2014).

Não existe um modelo oficial ou de referência para um plano de auditoria, logo deve ser elaborado de acordo com a dimensão da organização, o setor de atividade, a identificação dos problemas mais críticos, as funções mais relevantes dentro da organização, a proatividade ou a falta dela quanto às políticas gerais, o tratamento da informação, a situação

¹³ De acordo com o *Governance Institute of Australia*, *Governance* abrange o sistema pelo qual uma organização é controlada e opera, e os mecanismos pelos quais ela e os seus trabalhadores são responsabilizados. Ética, GR, conformidade e administração são todos elementos de governação.
(Fonte: <https://www.governanceinstitute.com.au/resources/what-is-governance/>).

económico-financeira e se a organização é objeto ou não de auditorias externas periódicas (Morais & Martins, 2013).

1.6.2 Preparação da Auditoria Interna

A preparação da auditoria inclui um programa, que é um plano de trabalho detalhado com práticas comuns de auditoria e da prévia avaliação do CI e da GR, com base nas normas e políticas da organização e nas normas internacionais de AI. Este programa é uma orientação para a consecução dos trabalhos em AI, podendo a equipa de auditoria usá-lo de forma flexível, ajustando-o aos factos ocorridos (Morais & Martins, 2013).

1.6.3 Exame Preliminar

Nesta fase o auditor procura conhecer a organização ou a área sujeita a auditoria. Para tal fim, o auditor terá de efetuar deslocações, observações, reuniões, recolha de documentos, que lhe permitem conhecer as pessoas, o ambiente de trabalho e das operações, a interligação com as restantes áreas da organização, entre outros. O exame preliminar deve ter início através de uma reunião com a direção no local a auditar com a finalidade de fazer o primeiro esboço do trabalho a realizar, procedendo à recolha e verificação dos documentos essenciais que lhe permitam conhecer e descrever o sistema, assim como a adequação e eficácia do processo de GR (Morais & Martins, 2013).

1.6.4 Descrição, Análise e Avaliação do Controlo Interno

Numa AI é necessário analisar minuciosamente os procedimentos e sistemas de CI existentes na organização com a finalidade de averiguar se os objetivos estão alinhados, reduzindo assim o risco.

Para tal a equipa de auditoria deve estudar e avaliar os controlos internos existentes em cada área selecionada a auditar, a fim de determinar os procedimentos de auditoria a adotar independentemente da complexidade e dimensão dos sistemas e procedimentos da área a auditar e do sistema de informação tanto a nível contabilístico como não contabilístico, recorrendo a técnicas e ferramentas como questionários de CI, método descritivo, método de fluxogramas, método misto, metodologia de autoavaliação, assim como indagações, observações, leitura de manuais, procedimentos, instruções internas e informações similares

e dialogar com os responsáveis das respetivas áreas da organização (Morais & Martins, 2013).

1.6.5 Exame e Avaliação da Informação

Após avaliação do CI e da GR são realizados o exame e a avaliação da informação, sendo o programa preliminar de auditoria reajustado (Morais & Martins, 2013).

O auditor interno deverá recolher, analisar, interpretar e documentar toda a informação relacionada com os objetivos e com o âmbito do trabalho de auditoria recorrendo a procedimentos de auditoria, técnicas de teste e amostragem (Mendes, 2018) que permita avaliar a eficácia e eficiência da informação e suportar os resultados do seu trabalho (Morais & Martins, 2013).

A informação recolhida deverá ser suficiente, apropriada, relevante e útil.

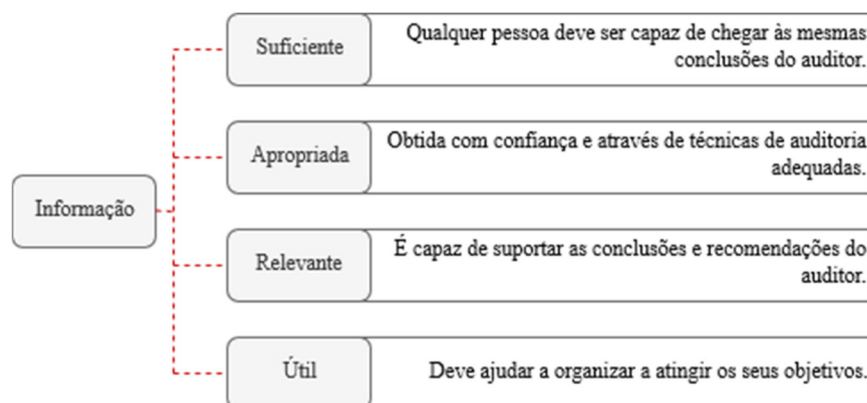


Figura 9 - Características da Informação
Fonte: Adaptado pela Mestranda de Moraes e Martins (2013)

1.6.6 Conclusões e Recomendações

Após o exame e a avaliação efetuados, incluindo a eficácia dos sistemas de CI e do risco, o auditor interno tem na sua posse a prova suficiente e adequada reunindo assim, condições para elaborar as conclusões e recomendações da realização do trabalho de auditoria.

Esta fase sucede a realização dos testes descritos no ponto anterior, pois é nesta etapa que serão formulados conselhos e sugestões que devem ser oportunos, viáveis, claros, fundamentais e de fácil compreensão, sendo o resultado da deteção de situações suscetíveis de serem melhoradas (Morais & Martins, 2013).

1.6.7 Comunicação dos Resultados

É através do relatório que os resultados do trabalho de auditoria são compilados e apresentados. Para um auditor interno representa um dos documentos mais relevantes, dado que é através deste que comunica à direção as conclusões do trabalho por si realizado.

Antes de emitir o relatório definitivo, é recomendável que o auditor interno realize uma revisão das informações que obteve e das recomendações que pretende implementar com os responsáveis dos diferentes níveis hierárquicos das áreas auditadas, a fim de permitir esclarecer possíveis interpretações incorretas, assegurar que não se verificam mal entendidos e proporcionar ao auditor expressar uma opinião clara, segura e isenta de erros.

Na comunicação, o auditor interno deve incluir as conclusões do resultado dos trabalhos da auditoria, assim como os objetivos do trabalho, o seu âmbito e as recomendações, os planos de ação e a avaliação dos controlos (IIA, 2017). Morais e Martins (2013) salientam ainda que a comunicação dos resultados deve ser elaborada com base na qualidade, reunindo requisitos como: ser construtivo, preciso, completo, objetivo, conciso, oportuno e claro.

Ainda de acordo com o mesmo autor, o relatório deve ser dirigido a todos os níveis da gestão do topo relacionados com a área sujeita a auditoria, ou seja, àqueles que estão em condições de poder tomar as ações corretivas ou assegurar que poderão ser tomadas.

A divulgação do relatório a terceiros, externos à entidade, para além das orientações relativas à divulgação da informação, terá de obter a aprovação dos gestores de topo (Morais & Martins, 2013).

1.6.8 Follow-up

De acordo com o IPAI (2013, p.34), a Norma 2500 do IIA refere que o auditor interno “*tem que estabelecer um processo de “follow-up” para monitorizar e assegurar que as ações da gestão foram efetivamente implementadas ou que os gestores superiores aceitaram o risco de não tomar qualquer medida*”.

É um processo através do qual o auditor interno avalia a adequação, a eficácia e as oportunidades relativamente às medidas tomadas pela gestão face às observações e recomendações relatadas.

Importa referir que é nesta fase do processo que é mais significativa a diferença entre o trabalho desenvolvido pelo auditor interno e externo, enquanto que o trabalho de auditor externo termina com a comunicação dos resultados, o do auditor interno dá continuidade ao processo, acompanhando assim a implementação das recomendações efetuadas (Morais & Martins, 2013).

O trabalho do auditor interno está concluído quando as recomendações são implementadas, e, após o acompanhamento, se se verificar que estas estão a atuar devidamente e a mostrar serem de facto uma mais-valia para a entidade. Confirma-se assim, pela perspetiva de Pinheiro (2014), a visão proativa da AI, não se limitando à avaliação, à análise e ao diagnóstico, mas incluindo a implementações de soluções e medidas corretivas, atestando que a sua aplicação incrementará na entidade um ponto passível de ser considerado valor acrescentado.

1.6.9 Avaliação da Auditoria

Nesta última fase do processo de AI, procede-se à apreciação da auditoria na sua globalidade. Geralmente, a avaliação de uma auditoria é realizada por meio de uma reunião com os auditores envolvidos no trabalho realizado, o supervisor designado para a auditoria e o responsável pela atividade de AI (Morais & Martins, 2013).

Para além da atividade de AI estar envolvida na certificação da qualidade da entidade, a Norma 1300 do IIA (IPAI, 2013) estabelece que o responsável pela auditoria deve desenvolver e manter um programa de garantia de qualidade e aperfeiçoamento que permita cobrir todos os aspetos da atividade de AI.

“Um programa de garantia de qualidade e aperfeiçoamento é concebido para permitir uma avaliação da conformidade da atividade de auditoria interna com a Definição de Auditoria Interna e as Normas e uma avaliação do cumprimento do Código de Ética por parte dos auditores internos. O programa avalia igualmente a eficiência e a eficácia da atividade de auditoria interna e identifica as oportunidades de melhoria” (IPAI, 2013, p.21).

O programa de garantia de qualidade e aperfeiçoamento deve incluir as avaliações internas e externas, nomeadamente o controlo contínuo do desempenho da atividade de AI, as autoavaliações e avaliações periódicas, realizadas por pessoas da mesma organização, com conhecimento suficiente, assim como manter uma periodicidade nas avaliações externas, pelo menos uma vez a cada cinco anos, por um auditor qualificado e independente. Cabe ao responsável pela AI comunicar ao conselho e à gestão de topo os resultados do programa de garantia de qualidade e aperfeiçoamento (IPAI, 2013).

1.7 Auditoria em Portugal

A auditoria em Portugal não teve um desenvolvimento semelhante ao que se verificou noutros países, quer a nível da educação, quer a nível da sua implementação, quer a nível dessa atividade.

A legislação portuguesa trata pela primeira vez da auditoria em 1969, pelo Decreto-Lei 49381, de 15 de novembro, consagrando relevantes medidas no que concerne a matéria de fiscalização das sociedades anónimas, estabelecendo a exigência de um dos membros do Conselho Fiscal ou Fiscal Único e um suplente a serem pessoas inscritas na lista de Revisores Oficiais de Contas (ROC).

Foram definidas através do artigo 1º do Decreto-Lei n.º 1/72, de 3 de janeiro as competências dos ROC:

“Aos revisores oficiais de contas compete a revisão da contabilidade de empresas comerciais ou de quaisquer outras entidades, o exercício das funções de membro do conselho fiscal ou de fiscal único e a prestação de serviços de consulta compreendidos no âmbito da sua especialidade”.

Recentemente, existiu a necessidade de reformular a auditoria através da Lei 140/2015, de 7 de setembro que trouxe várias alterações em relação ao âmbito da auditoria em Portugal. Essas alterações têm implicações no que respeita ao desempenho de funções por parte do ROC e das Sociedades de Revisores Oficiais de Contas (SROC) que passam, essencialmente, por atribuir à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) a autoridade competente para a regulação e supervisão pública da atividade de auditoria, substituindo

assim o Conselho Nacional de Supervisão de Auditoria (CNSA), isto é, os poderes passam pela supervisão do registo de ROC e das SROC, pela avaliação da respetiva idoneidade, pela instrução e decisão de processos sancionatórios, pelo controlo da qualidade da atividade de auditoria e com exclusividade quanto às Entidades de Interesse Público e em articulação com a Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC) nas restantes entidades. Foi ainda introduzida a obrigação de rotação do ROC e das SROC no exercício de funções de revisão legal das contas, alteração ao nível dos honorários e a restrição a serviços distintos de auditoria que não podem ser prestados por ROC e SROC (OROC, 2018).

No que concerne à Administração Pública (AP), as entidades sujeitas a auditoria revestem as mais diversas naturezas - os serviços integrados que pertencem à administração direta do Estado, como as direções gerais e/ou regionais; os serviços que pertencem à administração indireta do Estado, como os institutos públicos, as fundações, os organismos pertencentes ao setor empresarial do Estado; e as estruturas eventuais, como gabinetes, comissões e grupos de trabalho.

É de referir que existem entidades que dispõem de órgãos próprios de fiscalização com ROC, como é o caso dos institutos públicos, que pertencem ao setor empresarial do Estado e as autarquias com obrigação de prestar contas consolidadas e as associações públicas.

Administração Pública			
Do Estado		Autónoma	
Direta	Indireta	De base territorial	De base associativa
Central Periférica	Institutos públicos Empresas públicas	Regiões Autónomas Autarquias locais	Associações públicas

Tabela 7 - Classificação do Universo Sujeito a Auditoria
Fonte: Caiado (2001, citado por Alves, 2015, p.98)

O crescimento das expectativas e necessidades, a crescente exigência social e a procura sistemática das melhores práticas do setor privado empresarial, impulsionaram a realização de reformas na AP designada por Nova Gestão Pública, com a necessidade de melhorar a eficácia e eficiência das suas prestações. Esta reforma abrange mudanças nos procedimentos utilizados e alterações nas estruturas da organização do setor público (Costa, Pereira & Blanco, 2006). O esforço de introduzir novos modelos organizacionais mais orgânicos e flexíveis é notório (Carapeto & Fonseca, 2014). No entanto, assiste-se ao paradoxo: as contas dos municípios são “*apreciadas pelas assembleias municipais sem qualquer análise prévia efetuada por um auditor*” (Costa, Pereira & Blanco, 2006, p.201).

Q. 3 *De que forma os municípios asseguram a fiabilidade da informação produzida e os princípios fundamentais de auditoria do setor público?*

1.8 Auditoria Interna na Administração Local

No contexto português “*a auditoria interna é muito recente, sendo mais usual o recurso a entidades externas no caso específico do setor público*” (Marçal & Marques, 2011, p.69).

Através da influência das mudanças introduzidas na gestão autárquica, relativamente às atribuições e competências municipais e nas finanças locais (Marques, 1997), existem atualmente em Portugal 308 municípios, sendo que apenas 76 municípios possuem na sua estrutura orgânica o serviço de AI (Félix, 2014).

Não é novo o desafio de construir uma administração aberta e transparente, onde se procura alcançar “*o aperfeiçoamento do funcionamento dos serviços e dos seus sistemas de controlos interno, para um maior rigor e uma maior transparência da sua gestão e para a melhoria da qualidade dos serviços que prestam aos munícipes*” (Marques, 1997, p.47), passando da gestão administrativa dos orçamentos para uma gestão integrada moderna, orientada por uma visão e orientações estratégicas, sendo apoiada por um sistema de informação contabilístico mais evoluído e um SCI e de gestão mais adequado e eficaz (Marques, 1997).

A AI na “*representa um elo fundamental no que diz respeito à fiabilidade:*

“auditorias regulares são um importante meio de prevenir e detetar irregularidades em matérias financeiras, quer sejam devidas à corrupção dos agentes quer à simples negligência no prosseguimento de procedimentos que assegurem que os dinheiros públicos estão a ser gastos de forma adequada” (Costa, Pereira & Blanco, 2006, p.209).

Não acresce valor analisar e reportar sobre o passado, “*mas sobretudo atuando de forma permanente sobre o que está acontecendo e disseminando as melhores práticas contribuindo para que a gestão se faça dentro dos princípios que assegurem o máximo de ‘value for Money’ de cada euro público*” (Costa, Pereira & Blanco, 2006, p.209).

Q. 4 *Tendo a Atividade de Auditoria Interna um grande impacto no quotidiano e nas finanças a médio e longo prazo, de que forma se incentiva, permanentemente, a prestação deste serviço nos municípios?*

Nesta perspetiva, Marques (1997, pp.47-48) defende que:

“a criação de serviços eficazes de auditoria interna nos municípios contribuiria para um maior e melhor cumprimento formal da legalidade mas também poderia contribuir para uma melhor utilização dos recursos disponíveis e, por certo, para melhorar o processo de definição de objetivos, de adjudicação e controlo da execução das obras, dos critérios de atribuição de subsídios e, conseqüentemente, contribuiria para uma melhoria dos próprios resultados da gestão autárquica, designadamente no que respeita à situação financeira das autarquias e à satisfação das necessidades dos seus munícipes”.

O sistema de auditoria e controlo do Setor Público Autárquico, quer administrativo quer empresarial é exercido, em Portugal, através das seguintes entidades e órgãos (Costa, Pereira e Blanco, 2006):

- Tribunal de Contas (TC);
- Inspeção Geral de Finanças (IGF);
- Inspeção Geral de Administração do Território (IGAT);
- Conselho Fiscal ou Fiscal Único;
- Revisor Oficial de Contas;
- Órgãos de Controlo Interno (Auditoria Interna);
- Assembleias Municipais, Assembleias Gerais das Empresas;
- Controlo pelos Cidadãos – Livro de Reclamações.

De acordo com Marques (1997), a IGF dispõe de cinco grandes serviços para a realização das suas atividades operacionais. Uma vez que o desenvolvimento da atividade de AI é realizada num município público, os serviços mais relevantes para este relatório são os seguintes:

- Inspeção de Serviços Públicos, à qual compete controlar os serviços e organismos da Administração Pública Central;
- Inspeção de Serviços Tributários, à qual compete o controlo financeiro do sistema de cobranças das receitas fiscais;
- Inspeção das Autarquias Locais, à qual compete fiscalizar o cumprimento das disposições legais relativas à gestão patrimonial e financeira das autarquias, incluindo serviços municipalizados, associações e federações de municípios.

Capítulo II – Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados

2.1 Enquadramento do Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados

Vivemos na sociedade da informação, caracterizada pela fácil disponibilização, partilha e promoção massiva de produtos e serviços na rede que aproximou pessoas e organizações, proporcionando uma interação em grande velocidade. Os mercados alcançaram uma elevada dinamização e complexidade, gerando assim um sentimento de insegurança que resulta destas transações e relações digitais (Magalhães, 2017). É inegável que a proteção dos dados pessoais se tornou precária face à evolução das novas tecnologias e globalização dos mercados, concebendo novos desafios e ameaças.

A ideia do direito à “*privacy*” como direito fundamental surgiu pela primeira vez no século XIX, com a publicação, em 1890, na *Harvard Law Review* sob o título “*The Right to Privacy*”, considerado o artigo mais influente nesta matéria, em que os autores e advogados Samuel Warren e Louis Brandeis foram reconhecidos como aqueles que iniciaram o “*debate*”, colocando em evidência a ocorrência de alterações sociais, políticas e económicas, com a divulgação de fotografias e documentos que originavam uma violação à vida privada das pessoas e lesionava o senso da pessoa sobre a sua independência, individualidade, dignidade e honra (Zanini, 2015).

Segundo Santos (2017), a preocupação com a privacidade sempre existiu, porém foi através da Declaração Universal dos Direitos do Homem, em 1948, que o primeiro instrumento jurídico consagrou o direito à privacidade¹⁴, sendo vinculativo, em 1950, na Convenção Europeia dos Direitos do Homem através do art.º n.º 8.¹⁵

Na década de setenta começaram a ser promulgadas leis sobre a proteção de dados, sendo que “*em 1970, o Estado alemão de Hesse editou a primeira lei sobre essa matéria*” (Demócrito, 2013, p.2), seguindo países como a Suécia (1973), os Estados Unidos da América (1974) e a França (1978).

¹⁴ Cf. Art.º n.º 12.º - “Ninguém sofrerá intromissões arbitrárias na sua vida privada, na sua família, no seu domicílio ou na sua correspondência, nem ataques à sua honra e reputação. Contra tais intromissões ou ataques toda a pessoa tem direito à proteção da lei”.

(Fonte: <https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2018/01/Declaracao-Universal-dos-Direitos-Humanos.pdf>).

¹⁵ Nos termos do disposto do art.º n.º 8.º - “1. Qualquer pessoa tem direito ao respeito da sua vida privada e familiar, do seu domicílio e da sua correspondência. 2. Não pode haver ingerência da autoridade pública no exercício deste direito senão quando esta ingerência estiver prevista na lei e constituir uma providência que, numa sociedade democrática, seja necessária para a segurança nacional, para a segurança pública, para o bem - estar económico do país, a defesa da ordem e a prevenção das infrações penais, a proteção da saúde ou da moral, ou a proteção dos direitos e das liberdades de terceiros”.

(Fonte: https://www.echr.coe.int/Documents/Convention_POR.pdf).

Portugal, em 1976, foi o país pioneiro a consagrar na Constituição da República Portuguesa o direito à proteção dos dados pessoais, sendo a primeira Constituição do mundo a proteger os dados pessoais através do art.º n.º 35.¹⁶

As preocupações relacionadas com a privacidade originalmente desenvolveram-se nos Estados Unidos da América, mas foi na Europa que se distinguiu como fonte principal e mais completa de conjuntos de Normas sobre a proteção dos dados pessoais (Demócrito, 2013).

Neste momento, interessará fazer menção às Diretivas emanadas pela União Europeia (UE), no âmbito da proteção de dados:

Diretiva 95/46/CE	Relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à sua livre circulação.
Diretiva 97/66/CE	Relativa ao tratamento dos dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das telecomunicações.
Diretiva 2000/31/CE	Relativa ao comércio eletrónico, no mercado interno.
Diretiva 2002/58/CE	Relativa à privacidade e às comunicações eletrónicas.
Diretiva 2006/24/CE	Relativa à conservação de dados gerados ou tratados dos serviços de comunicações eletrónicas publicamente disponíveis ou de redes públicas de comunicações, e que altera a Diretiva 2002/58/CE.
Diretiva (UE) 2016/680	Relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais pelas autoridades competentes para efeitos de prevenção, investigação, deteção ou repressão de infrações penais ou execução de sanções penais, e à livre circulação desses dados, e que revoga a Decisão-Quadro 2008/977/JAI do Conselho.
Diretiva (UE) 2016/681	Relativa à utilização de dados dos registos de identificação dos passageiros para efeitos de prevenção, deteção, investigação e repressão das infrações terroristas e da criminalidade grave.

Tabela 8 - Diretivas da União Europeia em Matéria de Proteção dos Dados
Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

¹⁶ Nos termos do disposto do art.º n.º 35.º - “1. Todos os cidadãos têm o direito de acesso aos dados informatizados que lhes digam respeito, podendo exigir a sua retificação e atualização, e o direito de conhecer a finalidade a que se destinam, nos termos da lei. 2. A lei define o conceito de dados pessoais, bem como as condições aplicáveis ao seu tratamento automatizado, conexão, transmissão e utilização, e garante a sua proteção, designadamente através de entidade administrativa independente. 3. A informática não pode ser utilizada para tratamento de dados referentes a convicções filosóficas ou políticas, filiação partidária ou sindical, fé religiosa, vida privada e origem étnica, salvo mediante consentimento expresso do titular, autorização prevista por lei com garantias de não discriminação ou para processamento de dados estatísticos não individualmente identificáveis. 4. É proibido o acesso a dados pessoais de terceiros, salvo em casos excecionais previstos na lei. 5. É proibida a atribuição de um número nacional único aos cidadãos. 6. A todos é garantido livre acesso às redes informáticas de uso público, definindo a lei o regime aplicável aos fluxos de dados transfronteiras e as formas adequadas de proteção de dados pessoais e de outros cuja salvaguarda se justifique por razões de interesse nacional. 7. Os dados pessoais constantes de ficheiros manuais gozam de proteção idêntica à prevista nos números anteriores, nos termos da lei”. (<https://www.parlamento.pt/Legislacao/Documents/constpt2005.pdf>).

Recentemente, a UE deu mais um passo no que concerne à proteção de dados através do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 24 de abril de 2016, substituindo a Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 24 de outubro de 1995 e a Lei 67/98 de 26 de outubro¹⁷, refletindo a vontade de implementar “*um quadro de proteção de dados sólido e mais coerente na União, apoiado por uma aplicação rigorosa das regras, pois é importante gerar a confiança necessária ao desenvolvimento da economia digital no conjunto do mercado interno*”¹⁸.

Conforme Vaz (2018), o novo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados¹⁹ (RGPD), assume como meta basilar a extinção das falhas e da insegurança jurídica originadas pela Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 24 de outubro de 1995 e pela sua heterogénea aplicação nos Estados-Membros da UE. O RGPD trouxe um “novo paradigma”, onde a sua aplicação é de forma direta em todos os Estados-Membros da UE, proporcionando uma padronização no que concerne ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação de dados e com a possibilidade de uma maior e mais eficaz cooperação entre as autoridades de controlo dos diversos Estados-Membros da UE.

Com o objetivo de defender “*os direitos e as liberdades fundamentais das pessoas singulares, nomeadamente o seu direito à proteção dos dados pessoais*”, mas com um grande impacto para as organizações, o RGPD implementou regras mais rigorosas reforçou outras, introduzindo assim as principais alterações (Regulamento (UE) 2016/679, 2016):

- Alargamento do conceito dos dados pessoais;
- Coimas por incumprimento;
- Vias de recursos e responsabilidade;
- *Data Protection Officer*²⁰ (DPO);

¹⁷ A Lei 67/98 de 26 de outubro relativa à proteção de dados pessoais em Portugal na qual transpôs para a ordem jurídica portuguesa a Diretiva 95/46/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dados pessoais e à livre circulação desses dados. (Fonte: <https://dre.pt/application/conteudo/239857>).

¹⁸ Nos termos do disposto da razão n.º 4) do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 24 de abril de 2016. (Fonte: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=PT>).

¹⁹ Utilizamos intencionalmente os termos “RGPD” ou simplesmente “Regulamento” com o objetivo de uniformizar o uso do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 24 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

²⁰ O *Data Protection Officer* ou Encarregado de Proteção de Dados é a “pessoa designada pela organização que estará envolvida em todas as questões relacionadas com a proteção dos dados pessoais e cujas principais funções envolvem informar e aconselhar a empresa sobre a conformidade da proteção de dados, aconselhar sobre avaliação de impacto da proteção de dados, monitorizar a conformidade da proteção de dados, que inclui, por exemplo, formar a equipa e realizar auditorias relacionadas com esta área e cooperar e atuar como ponto de contacto com as autoridades de proteção de dados”. (Fonte: Magalhães, F. M. & Pereira, M. L., *Regulamento Geral de Proteção de Dados: Manual Prático*, 2018, p.10).

- Registo de atividades de tratamento;
- Avaliação do impacto sobre a proteção de dados;
- Segurança e notificação de violação dos dados pessoais;
- Consentimento;
- Direito dos titulares;
- *Profiling*²¹;
- Responsáveis pelo tratamento e subcontratados;
- Autoridades de controlo;
- Transferências dos dados pessoais para países terceiros.

O Regulamento, salvo exceções previstas, no que se refere ao alargamento do conceito dos dados pessoais, confere uma maior amplitude à definição de dados face à Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 24 de outubro de 1995; ao valor das coimas por incumprimento aumentaram substancialmente, sendo a sua aplicação administrada pelas autoridades nacionais; às vias de recursos e responsabilidade reconhece o direito de o titular dos dados pessoais apresentar reclamação e o direito à ação judicial contra a autoridade de controlo, o responsável pelo tratamento de dados ou o subcontratado; à figura do DPO já estava prevista em diversos países da UE, mas não estava prevista na Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 24 de outubro de 1995, sendo, atualmente, a nomeação de carácter obrigatório; ao registo de atividades de tratamento e à avaliação de impacto na proteção de dados consagram a sua obrigatoriedade; à segurança e notificação de violação dos dados pessoais impõe regras mais exigentes e a adoção de *Privacy by Design*²² e *Privacy by Default*²³ passam a ser obrigatórias; ao consentimento dado pelo titular dos dados pessoais consiste numa manifestação de vontade explícita mediante declaração ou ato inequívoco; aos direitos dos titulares estes destacam-se, pela sua adoção, o direito de eliminar e de realizar a portabilidade os dados pessoais; ao *profiling* consiste na forma de tratamento automatizado dos dados pessoais, sendo excluído o tratamento de dados não automatizado; aos responsáveis pelo tratamento e subcontratados são responsáveis pelo

²¹ Nos termos do disposto da alínea n.º 4) do art.º n.º 4.º do RGPD *Profiling* ou Definição de perfis é “qualquer forma de tratamento automatizado de dados pessoais que consista em utilizar esses dados pessoais para avaliar certos aspetos pessoais de uma pessoa singular, nomeadamente para analisar ou prever aspetos relacionados com o seu desempenho profissional, a sua situação económica, saúde, preferências pessoais, interesses, fiabilidade, comportamento, localização ou deslocações”.

(Fonte: <http://www.privacy-regulation.eu/pt/4.htm>).

²² Cf. Art.º n.º 25.º do RGPD.

²³ Idem.

cumprimento dos deveres relativos à segurança, à confidencialidade e ao incumprimento; às autoridades de controlo reafirma a obrigação dos Estados-Membros da UE estabelecerem uma autoridade pública independente de fiscalização a nível nacional; às transferências dos dados pessoais para países terceiros ou organizações internacionais, estabelece como preceito determinando o nível de proteção necessário assegurado por um território ou sector específico de um país terceiro.

Moreira (2018, p.1) acredita que “*o direito à proteção de dados surge devido à conflitualidade de interesses entre os cidadãos e o Estado*”.

Para Mamede (2015, p.93, citado por Vaz 2018), o peso da ameaça à cibersegurança torna-se assustador ao observar a omnipresença da *internet*²⁴ no quotidiano das pessoas, “*à medida que mais e mais dados são transferidos em formato eletrónico e enviados para os serviços de internet ou de nuvem, a segurança torna-se mais num problema*”, existindo uma “*necessidade de criar e aprimorar a cultura para a cibersegurança, por forma a evitar que erros (muitas vezes, triviais) tenham repercussões gravosas*” (Vaz, 2018, p.10).

Ribeiro, Perlingeiro e Neto (2012, pp.213-30) acreditam que “*a evolução das tecnologias com incidência na proteção de dados pessoais é tão rápida e constante que para bem as acompanhar se justifica que todos os anos sejam objeto de estudo e discussão*”.

Q.5 O que estava na génese do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados?

Com este “*novo paradigma*” na proteção dos dados pessoais, é certamente, uma matéria que veio tornar as organizações mais conscientes para esta temática (Moreira, 2018), de forma a repensar e melhorar as suas práticas assegurando um nível de privacidade equivalente ao imposto pelo RGPD (Vaz, 2018). Em países como a Inglaterra, França ou Alemanha já existia uma preocupação por parte da gestão das organizações, ao contrário de Portugal onde existia uma perceção da dimensão e importância para a proteção de dados, mas a nível prático a realidade não parecia ser favorável (Vaz, 2018).

²⁴ Estudo “*World Internet Usage and Population Statistics*” obtido do *website* Internet World Stats. (Fonte: <https://www.internetworldstats.com/stats.htm>).

2.2 Âmbito da Aplicação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados

O RGPD, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados entrou em vigor desde o dia 25 de maio de 2018, estando, em Portugal, em execução através da Lei 58/2019, de 8 de agosto.

O Regulamento é aplicável às entidades ou tratamento de dados, que se localizam dentro da UE, e que procedam ao tratamento dos dados pessoais (não abrangendo os dados das pessoas coletivas) realizados por meios total ou parcialmente automatizados, ou por meios não automatizados desde que estejam estruturados de forma acessível – ficheiro ou preenchendo determinados critérios (Vaz, 2018).

Magalhães e Pereira (2018, p.19) consideram o tratamento de dados:

“Qualquer operação ou conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais, com ou sem recurso a meios automatizados, entre as quais se encontram as seguintes:

- *Recolha de dados;*
- *Registo desses dados;*
- *Conservação; Adaptação ou alteração;*
- *Recuperação;*
- *Consulta;*
- *Utilização;*
- *Divulgação por qualquer forma de disponibilização;*
- *Comparação ou interconexão;*
- *Limitação;*
- *Apagamento; ou*
- *Destruição.*

O que se considera dados pessoais? Considera-se “dados pessoais” todos e quaisquer dados relativos a pessoas singulares identificadas ou identificáveis, como o nome, morada, e-mail, idade, estado civil, dados de localização, genéticos, fisiológicos, económicos, culturais ou sociais”.

A responsabilidade pelo tratamento dos dados pessoais recai sobre o responsável pelo tratamento de dados, que poderá ser uma pessoa singular ou coletiva, ou seja, poderá ser o responsável pelo tratamento dos dados pessoais designado pela organização, o subcontratado, a autoridade pública, ou qualquer outro organismo, que tenha a responsabilidade de determinar as finalidades e os meios de tratamento dos dados pessoais no âmbito da atividade da organização (Magalhães & Pereira, 2018; Vaz, 2018).

A figura do DPO²⁵ é uma das principais inovações introduzidas pelo RGPD que assume, em Portugal, um papel de grande relevo, junto do responsável pelo tratamento dos dados pessoais, ao qual é atribuída a responsabilidade formal de assegurar que a organização que o contrata está em *compliance*²⁶ com as regras da proteção de dados, devendo atuar com total autonomia e confidencialidade, independentemente de pertencer ou não aos quadros da organização em que exerce as suas funções (Grupo de Trabalho do Artigo 29.º para a Proteção de Dados, 2017).

De acordo com o art.º n.º 37.º do RGPD, a nomeação de um DPO pelo responsável pelo tratamento dos dados pessoais ou pelo subcontratado é de carácter obrigatório nas seguintes situações:

- As autoridades ou organismos públicos, exceto os tribunais no exercício da sua função jurisdicional;
- As entidades que controlem regular e sistemático²⁷, dados pessoais em grande escala²⁸;
- As entidades que controlem, com regularidade, dados pessoais sensíveis em grande escala ou dados pessoais relativos a condenações penais e infrações.

Um DPO deve ser designado com base nas suas competências profissionais e conhecimentos especializados, considerando o nível necessário de conhecimentos que deverá ser determinado em função das operações de tratamento dos dados realizados e da proteção necessária para os dados pessoais objeto de tratamento, isto é, quando o tratamento dos dados

²⁵ Cf. Art.º n.º 37.º a 39.º do RGPD.

²⁶ Estar *compliance* ou em conformidade é ter um conjunto de disciplinas com a finalidade de cumprir e se fazer cumprir as normas legais e regulamentares, as políticas e as diretrizes estabelecidas para o negócio e para as atividades da organização, assim como, detetar e tratar quaisquer desvios ou inconformidades que possam ocorrer.

²⁷ O Grupo do Artigo 29.º para a Proteção de Dados - Orientações sobre os encarregados da proteção de dados (2017) recomenda a definição de “controlo regular e sistemático”, pp.10-11.
(Fonte: https://www.cnpd.pt/bin/rgpd/docs/wp243rev01_pt.pdf).

²⁸ O Grupo do Artigo 29.º para a Proteção de Dados - Orientações sobre os encarregados da proteção de dados (2017) recomenda a definição de “grande escala”, p.9. (Fonte: https://www.cnpd.pt/bin/rgpd/docs/wp243rev01_pt.pdf).

for especialmente complexo ou se estiver em causa uma grande quantidade de dados sensíveis. Deste modo, Magalhães & Pereira (2018) defendem que o DPO deve ter a capacidade para informar, aconselhar e orientar a administração da entidade, assim como os seus trabalhadores, no que concerne às obrigações constantes do RGPD, bem como outras disposições relativas à proteção dos dados em vigor na UE ou em outros Estados-Membros.

O DPO, sendo um ponto de contacto entre a organização com a CNPD e funcionando como mediador junto dos titulares dos dados pessoais, desempenha um papel fundamental no sentido de garantir que a organização cumpra todas as obrigações legais no âmbito do RGPD.

Assim, as entidades devem, em função das operações de tratamento dos dados e das atividades e dimensão da organização, assegurar que o DPO dispõe de recursos financeiros, humanos e materiais adequados e tem acesso a todas as informações que lhe permita exercer a sua função de modo apropriado e de forma independente, sob pena da organização estar em risco de ser condenada ao pagamento de uma coima por violação das obrigações e deveres no domínio do RGPD, na qual deve ser concedido os seguintes recursos necessários inerentes à função (Magalhães & Pereira, 2018).

Importa ainda mencionar que, o processamento dos dados pessoais é supervisionado, quer a nível nacional quer a nível europeu, cooperando entre si e com outros Estados, com o objetivo de assegurar que as entidades e os órgãos comunitários respeitem o direito à privacidade e à proteção dos dados pessoais quando procedem ao tratamento dos mesmos e desenvolvem novas políticas.

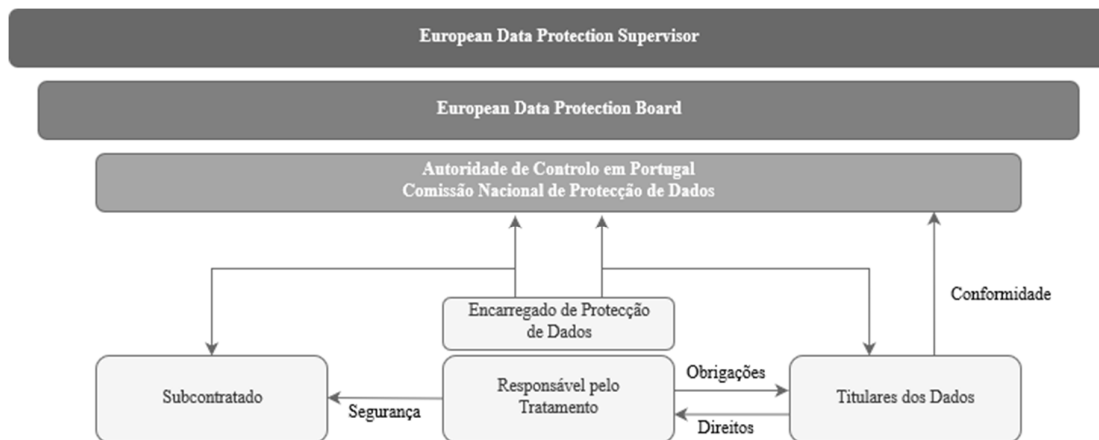


Figura 10 - Autoridades de Controlo
Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

Subcontratado – Realiza o tratamento dos dados pessoais de acordo com as regras definidas pelo responsável pelo tratamento;

Responsável pelo Tratamento – Define as finalidades e os meios para tratamento dos dados pessoais, define o nível da conformidade;

DPO – Orienta o subcontratado e o responsável pelo tratamento e é o principal ponto de contacto com os titulares dos dados pessoais e as autoridades de supervisão;

Titulares dos Dados – Pessoa singular que dá o consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais.

A nível europeu, a *European Data Protection Supervisor* é a autoridade independente que supervisiona o cumprimento do Regulamento (CE) 45/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de dezembro de 2000, que estabelece as regras relativo ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados por parte das instituições e órgãos comunitários. A *European Data Protection Board* é um órgão europeu independente, que contribui para uma aplicação sólida das regras de proteção de dados na UE e promove a cooperação entre as autoridades de proteção de dados da UE, fornecendo orientações gerais para esclarecer os termos das leis europeias de proteção de dados e de tomar decisões vinculativas em relação às autoridades nacionais de supervisão para garantir uma aplicação consistente. Compete à autoridade de controlo em Portugal - Comissão Nacional de Proteção de Dados²⁹ (CNPD) - fiscalizar e executar o RGPD, promover a sensibilização e a compreensão do público em relação aos riscos, às regras, às garantias e aos respetivos direitos associados ao tratamento.

No âmbito da sua função, a autoridade de controlo³⁰ tem como missão (Magalhães & Pereira, 2018):

- Ordenar que o responsável pelo tratamento dos dados pessoais e/ou o subcontratado lhe forneçam as informações de que necessita para o desempenho das suas funções;
- Conduzir investigações no âmbito de auditorias de proteção de dados;
- Proceder periodicamente à revisão das certificações emitidas;

²⁹ A CNPD é uma entidade administrativa independente com poderes e autoridade nacional de controlo de dados pessoais em Portugal, que opera junto da Assembleia da República. (Fonte: <https://www.cnpd.pt/bin/cnpd/acnpd.htm>).

³⁰ Cf. A razão n.º 21) e o art.º 51.º do RGPD que estabelece que autoridade de controlo pode ser a nível europeu - *European Data Protection Board* - e a nível nacional - Comissão Nacional de Proteção de Dados.

- Notificar o responsável pelo tratamento de dados e/ou o subcontratado de alegadas violações no âmbito do RGPD;
- Obter o acesso a todas as instalações, meios de tratamento de dados e equipamentos do responsável pelo tratamento de dados e/ou subcontratado;
- Tratar e investigar, na medida do necessário, as reclamações apresentadas por qualquer titular de dados, organismo, organização ou associação que considere ter existido uma violação no âmbito do RGPD. Posteriormente, o autor da reclamação será informado, em tempo razoável, do resultado da mesma.

A autoridade de controlo, mediante a gravidade da violação, poderá aplicar as seguintes medidas corretivas (Magalhães & Pereira, 2018):

- Fazer advertências;
- Fazer repreensões;
- Ordenar ao responsável pelo tratamento de dados ou ao subcontratado a realização de pedidos de exercício de direitos apresentados pelo titular dos dados pessoais;
- Ordenar ao responsável pelo tratamento de dados a comunicação ao titular dos dados da violação ocorrida dos dados pessoais;
- Estabelecer uma limitação definitiva ou temporária, ou até mesmo proibir o tratamento de dados;
- Ordenar a retificação ou a eliminação dos dados pessoais ou a limitação do tratamento conforme o RGPD, assim como a notificação dessas medidas aos destinatários a quem tenham sido divulgados os dados pessoais;
- Retirar a certificação ou determinar ao organismo de certificação que retire uma certificação emitida ou ainda ordenar ao organismo de certificação que não emita uma certificação caso os requisitos de certificação não estiverem ou deixarem de estar cumpridos no âmbito das normas;
- Determinar a suspensão do envio de dados para os destinatários em países terceiros ou para entidades internacionais;

A autoridade de controlo poderá ainda aplicar uma coima ou outras medidas corretivas. Em caso de incumprimento, o RGPD prevê, para violações com menor gravidade, o pagamento de coimas que poderão alcançar os 10 milhões de euros ou 2% do volume de negócios anual, de acordo com o valor mais elevado. Nos casos mais graves, está previsto o pagamento de

20 milhões de euros ou 4% do volume de negócios anual (Regulamento (UE) 2016/679, 2016).

Portugal, de acordo com a Lei 58/2019, de 8 de agosto, aplicou o pagamento de coimas, mediante as violações com menos ou mais gravidade, nos seguintes moldes:

	Contraordenações Graves³¹	Contraordenações Muito Graves³²
Pessoas Singulares	500€ a 250.000€	1.000€ a 500.000€
Pequenas e Médias Empresas	1.000€ a 1.000.000€ ou 2% do volume de negócios anual (Valor mais elevado)	2.000€ a 2.000.000€ ou 4% do volume de negócios anual (Valor mais elevado)
Grandes Empresas	2.500€ a 10.000.000€ ou 2% do volume de negócios anual (Valor mais elevado)	5.000€ a 20.000.000€ ou 4% do volume de negócios anual (Valor mais elevado)

Tabela 9 - Pagamento de Coimas em Portugal por Violação dos Dados Pessoais
Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

Contudo, a CNPD aprovou, através da Deliberação/2019/495, a dispensa de aplicação de coimas às entidades públicas durante um período de três anos.

Porém, sem prejuízo da intervenção da autoridade de controlo ou conjuntamente com esta qualquer indivíduo, mediante uma violação dos seus direitos no âmbito do RGPD, poderá recorrer às instâncias jurisdicionais e intentar um processo judicial contra o responsável pelo tratamento dos dados pessoais ou subcontratado, tendo em vista atribuição de uma compensação pecuniária pelos danos sofridos materiais e/ou imateriais (Magalhães & Pereira, 2018).

Santos (2017) acredita que ao estipular sanções de elevados montantes para as organizações, não irá ser apenas uma obrigação de empregar esforços no sentido de um efetivo tratamento de proteção dos dados, mas também irá gerar um permanente sentimento de apreensão por partes das organizações a forçá-las a maiores encargos com o objetivo de minimizar a possibilidade de lhes serem aplicadas tais sanções.

³¹ Cf. Art.º n.º 38.º da Lei 58/2019, de 8 de agosto que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

³² Cf. Art.º n.º 37.º da Lei 58/2019, de 8 de agosto que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Todavia, por forma a nortear o tratamento dos dados pessoais, o art.º n.º 5.º do RGPD estabelece um conjunto de princípios de carácter obrigatório que inclui:

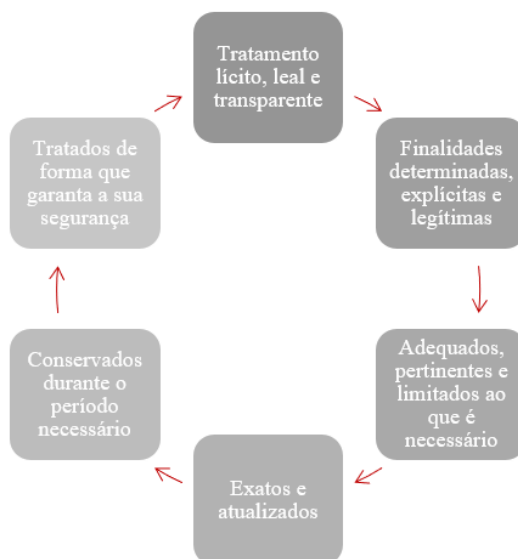


Figura 11 - Princípios Aplicáveis ao Tratamento dos Dados Pessoais

Fonte: Adaptado pela Mestranda do art.º n.º 5.º do RGPD (Regulamento (UE) 2016/679, 2016)

Para confirmar se o tratamento é compatível ou não com a finalidade para a qual os dados pessoais foram inicialmente recolhidos, o Regulamento considera os seguintes fatores (Magalhães & Pereira, 2018):

- A existência de uma ligação entre a finalidade inicial e a finalidade do tratamento posterior;
- O contexto da recolha dos dados pessoais, no que respeita à relação entre o titular dos dados e o responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais;
- A natureza dos dados pessoais, com especial atenção para as categorias especiais de dados pessoais;
- Eventuais consequências do tratamento posterior pretendido para os titulares dos dados pessoais;
- A existência de salvaguardas adequadas – cifragem ou pseudonimização³³.

³³ Nos termos disposto do n.º 5 do art.º n.º 4.º do RGPD pseudonimização é “o tratamento de dados pessoais de forma que deixem de poder ser atribuídos a um titular de dados específico sem recorrer a informações suplementares, desde que essas informações suplementares sejam mantidas separadamente e sujeitas a medidas técnicas e organizativas para assegurar que os dados pessoais não possam ser atribuídos a uma pessoa singular identificada ou identificável” Pode reduzir os riscos para os titulares de dados pessoais e ajudar os responsáveis pelo tratamento e/ou os subcontratados a cumprir as suas obrigações de proteção dos dados pessoais.

Não obstante, de acordo com o art.º n.º 89.º do RGPD, o tratamento posterior para fins de arquivo de interesse público não é considerado incompatível com as finalidades iniciais, como é o caso de investigação científica ou histórica ou para fins estatísticos.

Os princípios acima mencionados abrangem, de acordo com o art.º n.º 6.º do RGPD, as seguintes bases de licitude³⁴ em que se verifique pelo menos uma das condições para o tratamento dos dados pessoais:

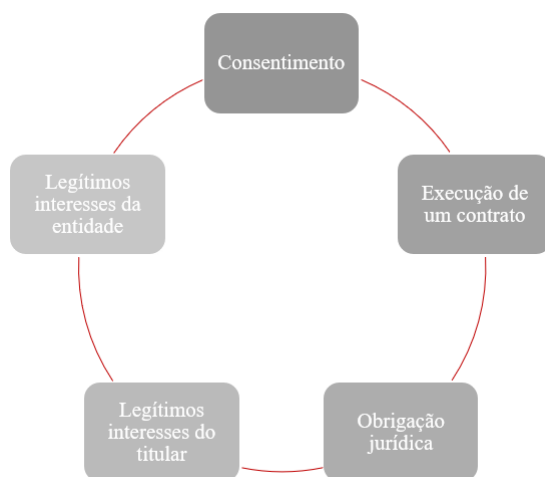


Figura 12 - Licitude do Tratamento dos Dados Pessoais

Fonte: Adaptado pela Mestranda do art.º n.º 6.º do RGPD (Regulamento (UE) 2016/679, 2016)

O consentimento, quando necessário, tem de ser livre, específico, informado, explícito e ser um ato inequívoco, correspondendo a uma ação afirmativa por parte do titular dos dados e é aconselhável que a organização proceda à sua documentação.

Q.6 Não existindo a notificação para o consentimento como se comprova, efetivamente, que os dados não foram utilizados?

Torna-se necessária dar atenção especial aos dados pessoais das crianças por estarem menos conscientes dos riscos, consequências, garantias e direitos inerentes. Assim sendo, os pais terão de representar os seus filhos enquanto tiverem menos de 16 anos de idade, tornando necessário o titular das responsabilidades parentais expressar o consentimento para efeitos

³⁴ Cf. N.º 1.º do art.º n.º 6.º relativo à licitude do tratamento, com o art.º n.º 8.º do RGPD referente às condições aplicáveis ao consentimento de crianças em relação aos serviços da sociedade da informação.

de recolha de dados pessoais, comercialização, criação de perfis de personalidade ou de utilizador em relação às crianças aquando da utilização de serviços disponibilizados diretamente às mesmas. Contudo, este consentimento não será necessário em casos de prestação de serviços preventivos ou de aconselhamento oferecidos diretamente à criança (Magalhães & Pereira, 2018).

Posto isto, o Regulamento deve garantir a prestação da informação aos titulares dos dados incluindo (Magalhães & Pereira, 2018):

- A identidade e os contactos do responsável pelo tratamento e/ou o seu representante;
- Os contactos do DPO;
- As finalidades do tratamento a que os dados se destinam, assim como o funcionário jurídico para o tratamento;
- Os destinatários ou categorias de destinatários dos dados pessoais, caso existam;
- Transferências de dados para países terceiros, caso existam;
- Prazo de conservação dos dados pessoais;
- Informação sobre os direitos dos titulares: acesso, retificação, eliminação, limitação, oposição e portabilidade;
- Se o tratamento dos dados se apoiar no consentimento, a existência do direito de retirar o consentimento a qualquer altura, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado;
- O direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo;
- Se a comunicação dos dados pessoais constitui ou não uma obrigação legal ou contratual, ou um requisito necessário para celebrar um contrato, assim como se o titular está obrigado a fornecer os dados pessoais e possíveis consequências de não fornecer esses dados;
- A existência de decisões de decisões automatizadas, que inclui a definição de perfis.

O responsável pelo tratamento dos dados pessoais deverá incluir as informações acima mencionadas nos documentos de suporte à recolha dos dados pessoais - formulários em papel ou em *website* – ou poderá fazer constar numa cláusula de um determinado contrato, regulamento interno ou mesmo num manual de acolhimento.

2.3 Direitos e Obrigações

2.3.1 Direitos dos Titulares dos Dados

O RGPD confere aos titulares dos dados pessoais objeto de tratamento um conjunto de direitos que devem ser salvaguardados pelo responsável pelo tratamento de dados, tomando medidas adequadas e respeitando o tratamento, de forma concisa, transparente, inteligível e de fácil acesso, utilizando uma linguagem clara e simples (Magalhães & Pereira, 2018; Regulamento (UE) 2016/679, 2016). Deste modo, apresentam-se os direitos consagrados no RGPD:

Direito de Acesso³⁵

O titular dos dados tem o direito de obter do responsável pelo tratamento a confirmação de que os seus dados pessoais estão, ou não a ser objeto de tratamento, se os dados foram transmitidos para outras entidades ou o destino que lhes foi dado, bem como de aceder aos seus dados e a todas as informações respeitantes às operações de tratamento. Este direito de acesso deve ser gratuito, contudo pode ser criada uma taxa para permitir o acesso em casos de pedidos infundados ou excessivos (Magalhães & Pereira, 2018; Regulamento (UE) 2016/679, 2016).

Direito de Retificação³⁶

Consagra o Regulamento que o titular dos dados tem o direito de obter, sem demora injustificada, a retificação dos seus dados pessoais que se encontrem desatualizados, incorretos ou incompletos (OCC, 2018; Regulamento (UE) 2016/679, 2016).

Direito à Eliminação de Dados³⁷

O direito à eliminação dos dados ou como é referido o “direito a ser esquecido” é uma das grandes novidades do RGPD, conferindo ao titular dos dados o direito de solicitar ao responsável pelo tratamento dos dados a eliminação dos seus dados.

³⁵ Cf. Art.º n.º 15.º do RGPD.

³⁶ Cf. Art.º n.º 16.º do RGPD.

³⁷ Cf. Art.º n.º 17.º do RGPD.

Desta forma, garante-se ao titular dos dados, dentro das limitações determinadas por lei³⁸, o direito de obter a eliminação dos seus dados pessoais desde que se verifique um dos seguintes motivos (Magalhães & Pereira, 2018):

- Dados que se revelem desnecessários para as finalidades para as quais foram recolhidos ou tratados;
- O titular que retira o consentimento, quando o tratamento for fundamentado neste e não exista outro fundamento legal para o tratamento dos dados;
- O titular se oponha ao tratamento de dados pessoais utilizados para automáticos e/ou de *profiling*;
- Dados pessoais que tenham sido tratados de forma ilícita.

Exercendo o seu direito de eliminar os dados, cabe às entidades criar mecanismos que assegurem que os dados são eliminados de forma efetiva dos seus sistemas.

Não sendo possível proceder ao direito de obter a eliminação devido à divulgação junto de outras entidades, o responsável pelo tratamento deverá informar os restantes responsáveis pelo tratamento dos dados que o titular solicita a eliminação das ligações para esses dados, assim como as cópias e reproduções dos mesmos, tomando as medidas que forem razoáveis, tendo em consideração a tecnologia disponível e os custos da sua aplicação (Magalhães & Pereira, 2018).

Direito à Limitação do Tratamento³⁹

Em simultâneo ao direito à eliminação de dados, o legislador introduziu o direito à limitação do tratamento que confere ao titular dos dados o direito de exigir, junto do responsável pelo tratamento de dados, a limitação do tratamento aos mesmos nas seguintes situações (Magalhães & Pereira, 2018):

- Contestar a exatidão dos dados pessoais, num período que permita ao responsável pelo tratamento dos dados verificar a sua exatidão;
- Quando o tratamento for ilícito e o titular dos dados se opuser à eliminação dos dados pessoais e requerer, em contrapartida, a limitação da sua utilização;

³⁸ Entende-se limitações determinadas por lei, nomeadamente as que prendem com os prazos de conservação dos dados por motivos de interesse público, segurança nacional, de faturação, comerciais, fiscais, entre outros, conforme o art.º n.º 23.º e 89.º do RGPD.

³⁹ Cf. Art.º n.º 18.º referente ao direito à limitação do tratamento, com o art.º n.º 19.º do RGPD relativo à obrigação de notificação da retificação ou eliminação dos dados pessoais ou limitação do tratamento.

- Quando o responsável pelo tratamento deixa de precisar dos dados pessoais para fins de tratamento, mas esses dados sejam solicitados pelo titular para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial;
- Se se tiver oposto ao tratamento dos dados pessoais até se verificar que os motivos legítimos do responsável pelo tratamento prevalecem sobre os do titular dos dados.

Direito de Portabilidade dos Dados⁴⁰

O direito de portabilidade dos dados é outra novidade do RGPD. Permite ao titular dos dados o direito de solicitar ao responsável pelo tratamento, os seus dados pessoais, tendo o seu domínio completo, num formato de fácil leitura e a sua transferência para outra entidade por si nomeada (OCC, 2018).

Porém, ao exercer o seu direito de portabilidade, o titular dos dados apenas poderá exigir que os dados sejam entregues a outro responsável pelo tratamento quando for tecnicamente possível, exceto quando um direito depende do consentimento do titular devido ao tratamento por meios automáticos, do cumprimento de um contrato ou no âmbito de obrigações e do exercício de direitos específicos do responsável pelo tratamento (OCC, 2018).

Direito de Oposição e Decisões Individuais Automatizadas⁴¹

Conforme o art.º 21.º, o titular dos dados pessoais tem o direito de se opor, a qualquer momento, por motivos relacionados com a sua situação particular, ao tratamento dos dados pessoais que lhe digam respeito e com interesses legítimos ou públicos (Regulamento (UE) 2016/679, 2016). O responsável pelo tratamento dos dados, perante a oposição do titular dos dados pessoais, deve cessar o seu tratamento, a menos que apresente razões imperativas e legítimas para que esse tratamento prevaleça sobre os interesses, direitos e liberdades do titular dos dados pessoais, ou para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial (Regulamento (UE) 2016/679, 2016).

O responsável pelo tratamento dos dados pessoais deve responder o mais breve possível, tendo no máximo trinta dias para o fazer. Caso seja necessário estender o prazo, o responsável pelo tratamento dos dados pessoais terá de informar o titular dos dados (Magalhães & Pereira, 2018). Devem ainda, o responsável pelo tratamento dos dados

⁴⁰ Cf. Art.º n.º 20.º do RGPD.

⁴¹ Cf. Art.º n.º 21.º e 22.º do RGPD.

persoais e o subcontratado prever regras para facilitar o exercício pelo titular dos dados dos seus direitos e fornecer os meios necessários para que os pedidos possam ser apresentados (Magalhães & Pereira, 2018).

Direito/Dever à Informação⁴²

O RGPD prevê que deve ser facultado aos titulares dos dados pessoais objeto de tratamento um conjunto de informações, por escrito ou não, quer nos casos em que a recolha dos dados é realizada de forma direta junto do titular, quer nos casos em que esta não se concretize na presença do titular (Magalhães & Pereira, 2018).

Informações a facultar quando os dados pessoais são recolhidos ou não junto do titular:

	Recolha Direta	Recolha Indireta
Que informação?	A identidade e os contactos do responsável pelo tratamento e/ou do seu representante	
	Se a comunicação de dados pessoais constitui ou não uma obrigação legal ou contratual, e as eventuais consequências de não fornecer esses dados	
		Categorias dos dados pessoais
	O contacto do encarregado de proteção de dados	
	As finalidades de tratamento a que os dados pessoais se destinam, bem como o fundamento jurídico para o tratamento	
	Os destinatários ou categorias de destinatários dos dados pessoais, se os houver	
	O prazo de conservação	
	A transferência para países terceiros, se aplicável	
	A existência do direito de acesso, retificação apagamento e limitação de tratamento	
	A existência do direito de se opor ao tratamento	
	Se o tratamento dos dados se basear no consentimento, a informação que pode retirar consentimento em qualquer altura, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento dado	
	A existência do direito de não sujeição a decisões automatizadas, incluindo a definição de perfis	
	O direito à portabilidade dos dados	
	O direito ao conhecimento da existência de uma violação de dados	

⁴² Cf. Art.º n.º 13.º e 14.º do RGPD.

		Fontes dos dados
	O direito a reclamar para uma autoridade de controlo	
Tipo de tratamento?	Tratamento inicial e eventual; Tratamento posterior	
Quando?	No momento da recolha	No momento da recolha, caso esta tenha sido feita mediante o preenchimento de formulário eletrónico <i>on-line</i> ; Num prazo razoável após receção dos dados (nunca superior a trinta dias ou aquando do primeiro contacto com o titular dos dados)
Como?	Informação concisa, transparente, clara e precisa; Por escrito ou qualquer outro meio adequado	
Nem sempre é necessário	O titular já tem acesso a toda a informação	
		Quando a prestação da informação não é possível ou exige esforços desproporcionais
		Quando a obtenção ou a comunicação dos dados se encontram expressamente previstas na legislação nacional ou da UE
		Quando os dados devem permanecer confidenciais em virtude da obrigação do sigilo profissional

Tabela 10 - Tratamento da Informação
Fonte: Magalhães e Pereira (2018, p.28-29)

2.3.2 Obrigações do Responsável pelo Tratamento dos Dados Pessoais⁴³

Antes de dar início ao tratamento dos dados pessoais, o responsável pelo tratamento de dados e/ou o subcontratado tem de considerar que dentro da categoria dos dados pessoais existe a categoria dos “dados pessoais sensíveis”⁴⁴, sujeitos a fortes limitações. Para os dados considerados “dados pessoais não sensíveis”, os responsáveis pelo tratamento têm de obter o consentimento dos titulares dos dados e comprovar, quando exigido, o seu consentimento. No que se refere aos “dados pessoais sensíveis”, o seu tratamento é proibido salvo exceções, como é o caso de existir uma disposição legal, uma autorização prévia da CNPD ou o consentimento do titular dos dados, como está representado na seguinte figura:

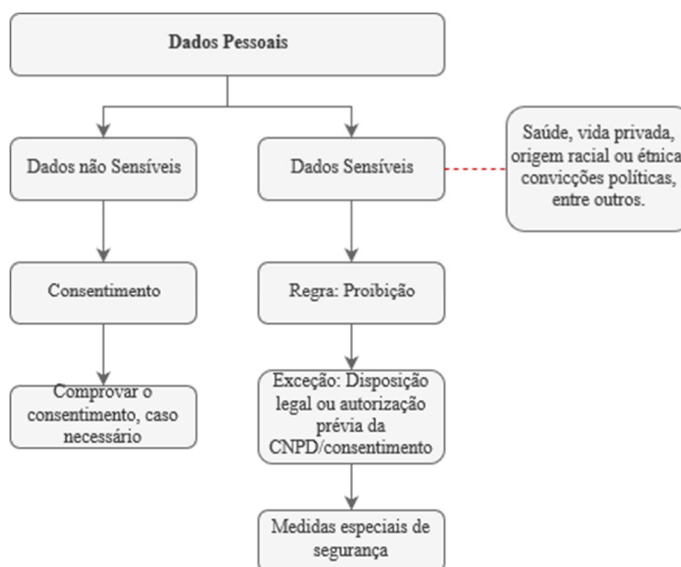


Figura 13 - Tratamento dos Dados Pessoais
Fonte: Adaptado pela Mestranda da APDSI (2014)

É da obrigação do responsável dos dados por qualquer tratamento de dados pessoais realizado por este ou por sua conta. Conforme a razão n.º 74.º do RGPD “o responsável pelo tratamento deverá ficar obrigado a executar as medidas que forem adequadas e eficazes e ser capaz de comprovar que as atividades de tratamento são efetuadas em conformidade com o presente regulamento, incluindo a eficácia das medidas”, tendo em consideração o âmbito, o contexto, as finalidades do tratamento dos dados pessoais e os riscos que possam implicar para os direitos e liberdades das pessoas singulares.

⁴³ Cf. Art.º n.º 24.º do RGPD.

⁴⁴ Abordado no subcapítulo 3.4 Tratamento de Dados Pessoais Especiais.

De acordo com Magalhães e Pereira (2018) as organizações devem orientar-se pelo princípio de *accountability*⁴⁵, no qual têm que conseguir provar – por evidência - que cumprem os requisitos do RGPD, nomeadamente que:

- Os dados pessoais que possui são legítimos e limitados ao que é necessário;
- Os dados estão seguros, atualizados e são confidenciais;
- Tem políticas, procedimentos, códigos de conduta e instruções internas formalizadas e serem suscetíveis de colocar à disposição das entidades de supervisão;
- Possui sistemas para supervisionar se as políticas e procedimentos estão a ser cumpridos.

Neste sentido, a *accountability* implica a implementação de uma política de *data governance*⁴⁶ (Magalhães & Pereira, 2018):

- Implementar um mecanismo permanente e dinâmico em que se verifique a conformidade com o RGPD;
- Provar através da evidência o respeito pelo RGPD;
- Promover auditorias no âmbito de um controlo contínuo para confirmar a eficácia das medidas implementadas e ajustá-las caso haja essa conveniência.

Proteção de Dados desde a Conceção e por Defeito⁴⁷

É necessário a proteção dos dados pessoais aquando do desenvolvimento de um produto e/ou serviço, de modo a garantir que somente serão recolhidos para tratamento os dados para cada propósito específico, vedando a recolha dos dados pessoais desnecessários.

As organizações devem avaliar e implementar medidas e procedimentos técnicos e organizacionais adequados desde o início, bem como os conceitos *privacy by design* e *default*, de forma a garantir que o tratamento está em conformidade com o RGPD e proteger os direitos dos titulares dos dados pessoais em causa. O responsável pelo tratamento dos dados pessoais deve implementar as medidas aquando da definição dos meios de tratamento de dados e no momento do próprio tratamento de dados as medidas técnicas e

⁴⁵ Nos termos do disposto do n.º 2.º do art.º 5.º do RGPD o princípio de *accountability* ou responsabilidade é o da responsabilização das pessoas encarregadas de um tratamento de dados pessoais. A organização deve avaliar a sua política e a gestão dos riscos envolvidos para preparar adequadas respostas.

⁴⁶ *Data governance* ou gestão de dados "é um sistema de direitos de decisão e responsabilização por processos relacionados à informação, executado de acordo com modelos acordados que descrevem quem pode tomar quais ações com qual informação e quando, sob que circunstâncias, usando quais métodos".

(Fonte: http://www.datagovernance.com/adg_data_governance_definition/).

⁴⁷ Cf. Art.º n.º 25.º do RGPD.

organizacionais adequadas para empregar, com eficácia, os princípios que se encontram previstos no RGPD, atendendo às técnicas mais avançadas, os custos da sua aplicação e a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento de dados, assim como os riscos que decorrem do tratamento de dados para os direitos e liberdades das pessoas singulares (Magalhães & Pereira, 2018).

De acordo com o art.º 25 e a razão n.º 78 do Regulamento, entende-se por *Privacy by Design* – sendo uma medida técnica e organizacional que assegura a privacidade dos dados dos titulares durante o processo de um novo produto, serviço e/ou aplicação, possibilitando uma diminuição do risco, no que concerne à privacidade, aquando da concessão do um novo produto, serviço e/ou aplicação, ao invés de considerá-lo posteriormente.

A *Privacy by Default* - consiste em assegurar que são colocadas em prática os mecanismos necessários para garantir, por defeito, que apenas será recolhida, utilizada e conservada, para cada tratamento dos dados pessoais, a quantidade necessária de dados, aplicando-se à extensão do seu tratamento, ao prazo de conservação e à sua acessibilidade, assegurando que os dados pessoais não sejam facultados sem intervenção humana a um indeterminado número de pessoas singulares (Magalhães & Pereira, 2018).

Importa ainda acrescentar que, estas medidas se aplicam fundamentalmente à definição da quantidade de dados pessoais que é objeto de tratamento, ao prazo da sua conservação e ainda à sua acessibilidade (Regulamento (UE) 2016/679, 2016).

Documentação e Registo de Atividades de Tratamento⁴⁸

As organizações devem documentar detalhadamente todas as atividades relacionadas com o tratamento dos dados pessoais, bem como as que resultam diretamente da obrigação de manter um registo como a de outros procedimentos internos, de forma a que a organização seja capaz de expressar o cumprimento de todas as obrigações que decorrem do RGPD.

Este registo deve ser atualizado regularmente, sempre que sejam alterados os tratamentos dos dados existentes ou implementados novos tratamentos, devendo ser colocados à disposição junto da entidade de controlo caso esta o solicite à organização e/ou ao subcontratado. No entanto, o RGPD prevê que as organizações com menos de duzentos e cinquenta trabalhadores não estão suscetíveis à obrigação de manutenção do referido registo,

⁴⁸ Cf. Art.º n.º 30.º do RGPD.

exceto no caso do tratamento de dados que implique um risco para os direitos e liberdades do titular dos dados pessoais, que não seja ocasional, que abranja as categorias especiais e os dados relativos a condenações penais e infrações (Magalhães & Pereira, 2018).

Reforço de Políticas e Procedimentos de Segurança de Dados

De acordo com o RGPD, o responsável pelo tratamento e/ou o subcontratado deve aplicar as medidas técnicas e organizativas necessárias para garantir um nível de segurança adequado, considerando a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento dos dados, assim como os riscos para os direitos e liberdades das pessoas singulares.

O responsável pelo tratamento dos dados e/ou o subcontratado deve adotar as medidas adequadas para assegurar efetivamente a segurança dos dados pessoais objeto de tratamento, pois a segurança passa pela capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência de forma permanente dos sistemas e dos serviços de tratamento dos dados, exigindo do responsável pelo tratamento dos dados de colocar em prática um sistema de gestão de segurança da informação (Magalhães & Pereira, 2018).

Notificação da Violação dos Dados⁴⁹

O n.º 1 do art.º n.º 33.º do RGPD também prevê que as organizações estão obrigadas a notificar à autoridade de controlo - CNPD - todas as violações de dados com risco para o titular singular, devendo esta comunicação ser realizada no prazo de 72 horas. Desta forma, é essencial que o responsável pelo tratamento dos dados ou o subcontratado, seja capaz de encontrar qualquer violação de dados assim que esta ocorra.

A notificação referente à violação deve incluir a descrição da natureza da violação dos dados pessoais, o nome e os dados de contacto do responsável pela proteção dos dados pessoais, descrever as consequências prováveis da violação dos dados pessoais e indicar as medidas tomadas ou propostas pelo responsável pelo tratamento de dados (Regulamento (UE) 2016/679, 2016). De referir que, estando perante uma violação de dados que seja suscetível de um elevado risco para os direitos e liberdades dos titulares em questão, deve o responsável pelo tratamento dos dados comunicar a violação ao titular dos dados (Regulamento (UE) 2016/679, 2016).

⁴⁹ Cf. Art.º n.º 33.º do RGPD.

2.4 Tratamento de Dados Pessoais Especiais⁵⁰

Como já referido anteriormente, dentro do que são os dados pessoais, destacam-se os “*dados pessoais sensíveis*”, cujo tratamento é objeto de uma atenção particular, encontrando-se o tratamento dos dados “sensíveis” e os dados relativos a condenações penais e infrações sujeitos a um conjunto de obrigações específicas.

Conforme o art.º n.º 9.º do RGPD, em regra, consagra a proibição do tratamento dos dados pessoais “sensíveis” que revelem:

- Origem racial;
- Origem étnica;
- Opiniões políticas;
- Convicções religiosas;
- Convicções filosóficas;
- Filiação sindical;
- Dados genéticos;
- Dados biométricos com a finalidade de identificar uma pessoa de forma inequívoca;
- Dados relativos à saúde;
- Dados relativos à orientação sexual;
- Dados relativos à vida sexual.

Contudo, o artigo anteriormente mencionado, permite exceções a estas proibições desde que o consentimento do titular dos dados seja explícito, seja necessário para o cumprimento de obrigações específicas do responsável pelo tratamento dos dados ou do titular dos dados, esteja em causa a proteção dos interesses vitais do titular, os dados pessoais do titular sejam necessários para uma declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial ou para a atuação dos tribunais, os dados tenham sido tornados públicos pelo titular dos dados, seja efetuado, no âmbito das suas atividades legítimas e mediante garantias adequadas e por razões de interesse público, respeitando a essência do direito à proteção dos dados pessoais.

No que concerne ao tratamento dos dados referentes a condenações penais e infrações e medidas de segurança conexas, só pode ser realizado sob o controlo de uma autoridade

⁵⁰ Cf. Art.º n.º 9.º e a razão n.º 51) do RGPD.

pública ou se o tratamento for autorizado por disposições do direito da UE ou de um Estado-Membro, prevendo garantias adequadas para os direitos e liberdades dos titulares dos dados. Os registos completos das condenações penais só são conservados sob o controlo das autoridades públicas.

Importa realçar que, qualquer tratamento dos dados pessoais especiais ou dados relativos a condenações penais e infrações, deve ser acompanhado de medidas adicionais, que têm como objetivo verificar as condições para a licitude do respetivo tratamento, sendo ainda objeto de uma avaliação do impacto que implica a obrigatoriedade de nomear um DPO. (Magalhães & Pereira, 2018).

2.5 Avaliação de Impacto Sobre a Proteção dos Dados⁵¹

De acordo com o Grupo de Trabalho do Artigo 29.º (2017, p.4), a avaliação de impacto sobre a proteção de dados (AIPD):

“é um processo concebido para descrever o tratamento, avaliar a necessidade e proporcionalidade desse tratamento e ajudar a gerir os riscos para os direitos e liberdades das pessoas singulares decorrentes do tratamento dos dados pessoais avaliando-os e determinando as medidas necessárias para fazer face a esses riscos”.

Q.7 *De que forma a Auditoria Interna se relaciona com o tratamento dos riscos da avaliação de impacto sobre a proteção dos dados?*

As organizações deverão proceder a uma avaliação de impacto do tratamento dos dados sempre que o tratamento for “suscetível de implicar um risco elevado” e não para todas as operações de tratamento de dados que possam implicar riscos para os direitos e liberdades das pessoas singulares, e é obrigatória apenas quando o tratamento for suscetível de implicar

⁵¹ Cf. Art.º n.º 35.º e 36.º do RGPD.

um elevado risco para os direitos e liberdades das pessoas singulares (Magalhães & Pereira, 2018).

Deste modo, o responsável pelo tratamento dos dados pessoais deve considerar que “*estas avaliações devem ser levadas a cabo antes de serem iniciadas as operações de tratamento de dados que utilizem novas tecnologias e que possam implicar elevado risco para os direitos e liberdades dos titulares dos dados*”, com o objetivo de detetar eventuais ameaças à proteção de dados, que contará com o parecer do DPO (Regulamento (UE) 2016/679, 2016; Fazendeiro, 2017, p.24 citado por Vaz, 2018, p.32), 2018).

A não realização de uma AIPD quando o tratamento está sujeito a uma AIPD; realizar uma AIPD de forma incorreta; ou não consultar a autoridade de controlo competente quando necessário, pode resultar numa coima (Grupo de Trabalho do Artigo 29.º para a Proteção de Dados, 2017).

Contudo, a AIPD “*não deve ser entendida no contexto da obrigação geral que recai sobre o responsável pelo tratamento de fazer uma gestão adequada dos riscos*” (Magalhães & Pereira, 2018, p.40).

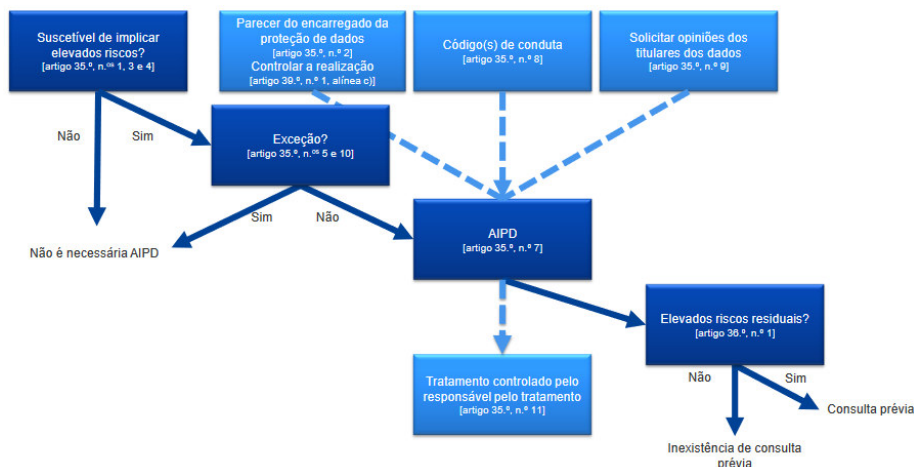


Figura 14 – Aplicação dos Princípios Básicos Relacionados com a Avaliação de Impacto no RGPD
Fonte: Grupo de Trabalho do Artigo 29.º para a Proteção de Dados (2017, p.8)

Conforme o art.º n.º 35.º do RGPD a AIPD inclui uma descrição sistemática das operações de tratamento previstas e a finalidade do tratamento, uma avaliação da necessidade e proporcionalidade das operações de tratamento em relação aos objetivos, avaliar os riscos para os direitos e liberdades dos titulares dos respetivos direitos e as medidas previstas para fazer face aos riscos, incluindo as garantias, medidas de segurança e procedimentos com o objetivo de garantir a assegurar a proteção dos dados pessoais.

O Grupo de Trabalho do Artigo 29.º pra a Proteção de dados (2017) disponibilizou um conjunto de critérios adotar a nível nacional que abrange:

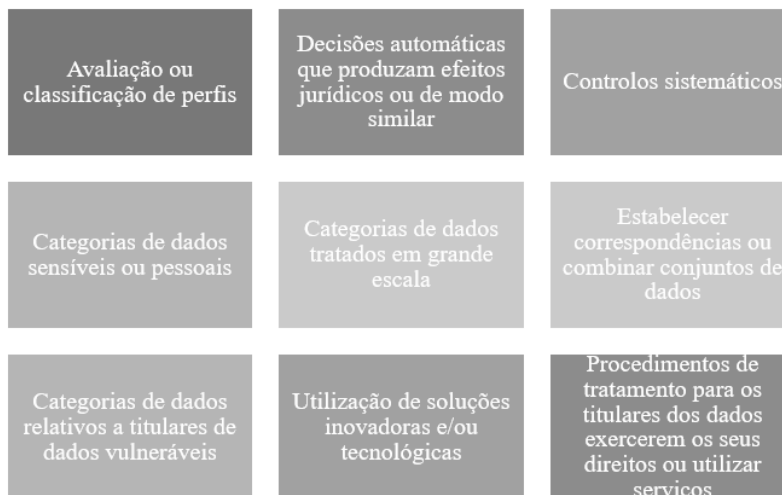


Figura 15 - Critérios adotar numa Avaliação de Impacto sobre a Proteção de Dados

Fonte: Adaptado pela Mestranda do Grupo de Trabalho do Artigo 29.º para a Proteção de Dados (2017, pp.10-11)

Apresentam-se, de seguida, exemplos que ilustram a forma como os critérios devem ser utilizados para avaliar se uma operação de tratamento específica exige ou não uma AIPD:

Exemplos de tratamento	Critérios pertinentes possíveis	Exige-se a realização de uma AIPD?
Um hospital que faz o tratamento dos dados genéticos e de saúde dos seus doentes (sistema de informação do hospital).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dados sensíveis ou dados de natureza altamente pessoal; ▪ Dados relativos a titulares de dados vulneráveis; ▪ Dados tratados em grande escala. 	
Utilização de um sistema de câmaras para controlar o comportamento dos condutores nas autoestradas. O responsável pelo tratamento pretende utilizar um sistema inteligente de análise através de vídeo para selecionar carros específicos e reconhecer automaticamente as matrículas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controlo sistemático; ▪ Utilização de soluções inovadoras ou aplicação de novas soluções tecnológicas ou organizacionais. 	Sim
Uma empresa que controle sistematicamente as atividades dos seus empregados, incluindo o controlo dos computadores, da atividade internet, etc. dos seus empregados.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controlo sistemático; ▪ Dados relativos a titulares de dados vulneráveis. 	

<p>Recolha de dados públicos das redes sociais para elaborar perfis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaliação ou classificação; ▪ Dados tratados em grande escala; ▪ Estabelecer correspondências ou combinar conjuntos de dados; ▪ Dados sensíveis ou dados de natureza altamente pessoal. 	
<p>Uma instituição que crie uma base de dados a nível nacional de notação de crédito ou de fraude.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaliação ou classificação; ▪ Decisões automatizadas que produzam efeitos jurídicos ou afetem significativamente de modo similar; ▪ Impede os titulares dos dados de exercer um direito ou de utilizar um serviço ou um contrato; ▪ Dados sensíveis ou dados de natureza altamente pessoal. 	
<p>Conservação para fins de arquivo de dados pessoais sensíveis pseudonimizados relativos a titulares de dados vulneráveis que tenham participado em projetos de investigação ou ensaios clínicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dados sensíveis; ▪ Dados relativos a titulares de dados vulneráveis; ▪ Impede os titulares dos dados de exercer um direito ou de utilizar um serviço ou um contrato. 	
<p>Tratamento de “dados pessoais de pacientes ou clientes de um determinado médico, profissional de cuidados de saúde, hospital ou advogado”⁵²</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dados sensíveis ou dados de natureza altamente pessoal; ▪ Dados relativos a titulares de dados vulneráveis. 	
<p>Revista em linha que utilize uma lista de endereços de correio eletrónico para enviar fascículos diários genéricos da revista para os seus subscritores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dados tratados em grande escala. 	Não
<p>Um sítio web de comércio em linha que mostre anúncios de peças de automóveis antigos envolvendo a utilização limitada de perfis com base nos itens visualizados ou comprados no seu próprio sítio web.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaliação ou classificação. 	

Tabela 11 - Exemplos de Tratamento de uma Avaliação de Impacto
Fonte: Grupo de Trabalho do Artigo 29.º para a Proteção de Dados (2017, pp.13-14)

⁵² Cf. A razão n.º 91) do RGPD.

Numa operação de tratamento de dados corresponder a qualquer um dos casos supramencionados, e continuar a ser considerado pelo responsável pelo tratamento de dados como uma operação que não é "suscetível de implicar um elevado risco", o responsável pelo tratamento deve justificar e documentar as razões que o levaram a não realizar uma AIPD e incluir/registar os pontos de vista do DPO (Grupo de Trabalho do Artigo 29.º para a Proteção de Dados, 2017).

Na eventualidade da AIPD não conseguir garantir, nem assegurar as medidas e procedimentos de segurança para atenuar os riscos, tendo em conta a tecnologia disponível e os custos de aplicação, o responsável pelo tratamento dos dados deverá consultar a autoridade de controlo antes de iniciar as atividades de tratamento, podendo implicar um risco elevado para os direitos e liberdades das pessoas singulares.

Importa ainda sublinhar que este processo é interativo, ou seja, o responsável pelo tratamento dos dados pessoais tem a flexibilidade para determinar a estrutura e a forma da avaliação do impacto com vista a adaptar as práticas de trabalho já existentes (Magalhães & Pereira, 2018).

O Grupo de Trabalho do Artigo 29.º sobre a Proteção de Dados (UE, 2017, p.4) refere ainda que a AIPD "*é um processo que visa estabelecer e demonstrar conformidade*".

De acordo com Moreira (2018, p.41):

"a implementação de uma AIPD na organização, é sobretudo agir em conformidade com o regulamento. Obtendo um planeamento ajustado que consiga assegurar um nível máximo de segurança no tratamento de dados pessoais dos titulares. Os critérios estipulados numa AIPD devem ser cumpridos, de modo a que resultem numa maior confiança por parte dos titulares dos dados para com os responsáveis pelo tratamento de dados e seus subcontratantes".

2.6 O Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados e a Auditoria Interna

Para a maioria das organizações é necessário designar um DPO responsável pela *compliance*. O DPO deve garantir que a organização cumpra todas as obrigações legais no âmbito do RGPD, informando e aconselhando o responsável pelo tratamento dos dados ou o

subcontratado, assim como os trabalhadores que tratam os dados, a respeito das suas obrigações em relação à proteção dos dados pessoais (Magalhães & Pereira, 2018).

Na sua atividade, a organização deve, de forma detalhada, fazer um levantamento e um mapa de todos os tratamentos de dados pessoais, isto é, fazer um exame exaustivo dos tratamentos de dados realizados pela organização para, posteriormente, mapear os dados utilizados e identificar as operações a que estão sujeitos e os respetivos intervenientes nestas operações. Desta forma, os dados poderão ser agrupados em conjuntos que se podem identificar, tornando-se funcionais e com riscos similares ao nível da sua conservação e proteção, tendo em conta as categorias de dados, a finalidade do tratamento de dados, o prazo de conservação e a localização geográfica, no âmbito do seu tratamento.

Após concluir o levantamento e o mapeamento do tratamento de dados, incluindo a avaliação do impacto do RGPD realizado na organização, é possível identificar as lacunas entre a atuação da organização nos diversos processos e o que é esperado no âmbito do RGPD e implementar as medidas adequadas. De seguida, através da elaboração de um diagnóstico o responsável pelo tratamento poderá ajustar a atuação da organização à realidade do RGPD, identificando os passos seguintes para garantir que a organização está em *compliance* com o RGPD (Magalhães & Pereira, 2018).

O RGPD consolida as leis de privacidade dos dados pessoais da UE e redireciona a forma como as organizações procedem com a privacidade dos dados, expandindo o impacto na vida das organizações, públicas e privadas, agentes de segurança e autoridades e na atividade das entidades de supervisão, assim como dos cidadãos que ocupam um lugar de destaque nesta transformação e nas organizações que fazem negócios com esses cidadãos independentemente de sua localização (APDSI & CNPD, 2016; Hertzberg, 2018).

Atualmente, e, de acordo com Millage (2019), as organizações estão a sentir o alcance global do RGPD. A nível mundial países como a China, Brasil, Austrália, Japão e Estados Unidos da América⁵³, estão a introduzir e/ou adaptar leis que refletem o RGPD, estando os requisitos de *compliance* a obrigar a mudanças na forma como os dados são tratados, não se tratando

⁵³ A China introduziu regulamentos sobre cibersegurança, proteção de dados e transferência de dados além-fronteiras, refletindo o RGPD. O Brasil possui uma nova Lei Geral de Proteção de Dados que entrará em vigor no início de 2020. Na Austrália e do Japão foram revistos e introduzido novos regulamentos. E, nos Estados Unidos da América, a Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia entrará em vigor no ano de 2020.
(Fonte: <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=135785008&S=R&D=bth&EbscoContent=dGJyMNLLe80SeqK84zOX0OLCmrlGep69Srq24SLGWxWXS&ContentCustomer=dGJyMOzprkiuq65LuePfgexy4Ivn>).

apenas da privacidade dos dados, mas também da sua integridade em toda a organização. Sendo que, o verdadeiro trabalho de *compliance* ainda está no início e exigirá foco e esforços contínuos.

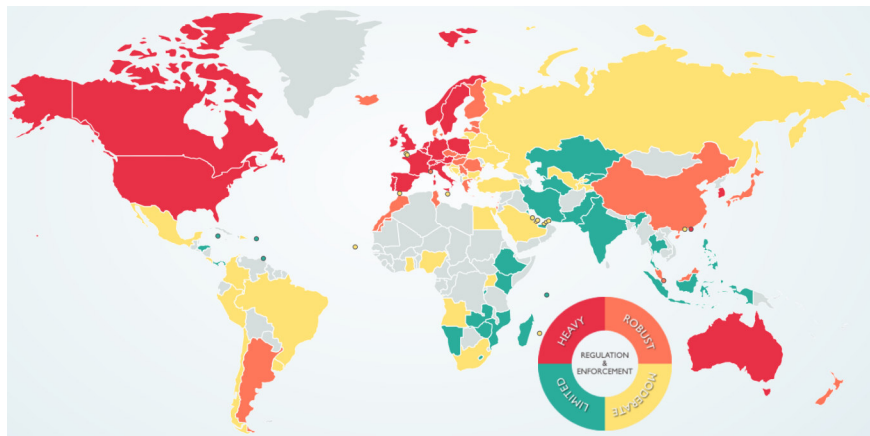


Figura 16 – Comparação das Leis de Proteção de Dados em todo o Mundo

As preocupações e desafios são diversos - passando pela cibersegurança e a proteção de dados, que aumentam conforme o tamanho da organização. Existe uma necessidade das organizações organizarem as suas práticas no que concerne à proteção de dados, que passam, por exemplo, pela dificuldade em manter um inventário atual dos dados pessoais, de não conectar os avisos de privacidade e consentimento de privacidade aos dados pessoais, de manter os dados pessoais por mais tempo do que o necessário para, com a finalidade de ganhar mais tempo para concluir um objetivo comercial pré-estabelecido. Com esta realidade, as organizações são desafiadas a manter a precisão dos dados pessoais e responder oportunamente às solicitações de acesso do titular dos dados pessoais (Maali & Hrubey, 2019; Millage, 2019).

Conforme Maali e Hrubey (2019), a forma mais visível para as organizações demonstrarem o seu nível de maturidade em matéria de privacidade de dados é oferecer aos trabalhadores e consumidores um portal onde é possível visualizar, corrigir e excluir os seus dados pessoais e expressar o consentimento de privacidade de entrada e saída. Acrescentam ainda que “*a well-documented process for assessing, monitoring, and mitigating risk can provide confidence to key stakeholders*” (Maali & Hrubey, 2019, p.64).

O Regulamento exige especial atenção a matérias como precisão e qualidade, segurança e privacidade desde a conceção e proteção de segurança, estando a AI numa uma posição excelente para avaliar em nome da organização, podendo ajudar a passar pelas diversas fases

(preparação e implementação) do RGPD e contribuir na mitigação dos riscos de *compliance* com o Regulamento, identificando formas de melhorar os controlos, aumentando a conscientização sobre os riscos e garantindo a *compliance* (Hertzberg, 2018).

Para Maali & Hrubey (2019) a AI pode desempenhar várias funções que podem passar por:

- Considerar a privacidade dos dados pessoais como um risco material para a organização controlar;
- Aconselhar a gestão na seleção de uma estrutura de controlo de privacidade adequado ao setor em que se insere na organização;
- Avaliar e indicar o *status* da organização em relação à estrutura do controlo de privacidade e fazer recomendações sobre quais as partes interessadas que estão mais bem posicionadas para orientar na correção das lacunas do controlo;
- Testar esses controlos regularmente, incluindo a descrição do progresso para a gestão e o conselho de administração;
- Identificar fornecedores de elevado risco e monitorizar os processos de avaliação dos fornecedores de elevado risco de forma contínua;
- Garantir a existência de proteções suficientes nos contratos de terceiros, que inclui o direito de auditar as disposições;
- Avaliar os controlos de privacidade dos dados pessoais para fornecedores de elevado risco;
- Avaliar a conformidade de contratos realizados pela organização associados à privacidade e proteção de dados.

Hertzberg (2018, p.22), defende que “*Internal audit should work with management to identify relevant controls over data entry, assess the accuracy of information and recommend improvements, and strengthen controls that pre-vent and detect data errors*”.

Conforme Maali & Hrubey (2019, p.65):

“The key to a successful privacy audit is to understand the organization’s privacy landscape and the potential risks it faces. Mindful of those risks, internal audit can leverage existing audit methodologies and follow standard internal audit methodology to understand the organization’s performance in those potential risk

areas. Privacy is ever-changing, so being agile regarding the risk landscape is the best approach to the privacy audit.”

Hertzberg (2018, p.65) complementa e afirma que:

“To help the organization maintain compliance, internal audit should include independent GDPR assessments and compliance testing in the audit plan. It can raise executive and board awareness of GDPR noncompliance by highlighting poorly designed or missing controls. Finally, it can identify opportunities to audit common processes across departments.”

Ainda que a atuação da AI não seja consensual no que se refere ao RGPD, Hertzberg, Maali e Hrubey defendem que a AI deve “trabalhar” com o DPO e/ou responsável pelo tratamento dos dados pessoais ou subcontratado, trazendo assim valor à organização e ao tratamento das matérias de privacidade e proteção de dados, assim como na cibersegurança.

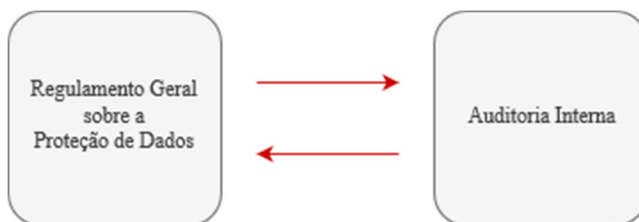


Figura 17 - Relação entre o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e a Auditoria Interna
Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

Ao longo da revisão da literatura foi possível reconhecer a crescente importância referente à atividade de AI, à qualidade e à implementação do novo RGPD, particularmente no que diz respeito aos critérios de independência, integridade e qualidade da informação, por forma a atestar que a organização transmite uma imagem verdadeira e apropriada da sua posição. Portanto, a título de síntese, foram elaboradas algumas questões ao longo da revisão da literatura referenciadas na tabela seguinte, e que serão analisadas no capítulo seguinte.

Síntese de Revisão da Literatura

Importará neste momento relembrar que, a revisão da literatura aqui apresentada decorreu da identificação da problemática inicial – A Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados têm funções de grande importância num organismo do Sector Público Português?

Com o objetivo de realizar uma reflexão crítica foram identificadas algumas questões, para o desenvolvimento do presente estudo.

Neste sentido, a tabela que se segue pretende elucidar, pelo seu enquadramento na Parte I – revisão da literatura e a relação com as respetivas questões de investigação.

Âmbito	Índice	Questões de Investigação	Autor
Auditoria Interna	1.1	Q.1 São vários os autores que defendem que a Auditoria Interna acrescenta valor a uma organização. Sendo o seu âmbito abrangente e não consensual, existe impacto no retorno do valor acrescentado mediante o conceito adotado por uma organização?	Dussaulx (1970) IIA (2017)
	1.4	Q.2 Como se articula na prática a linha ténue da independência, sendo que a Atividade de Auditoria Interna terá de reportar ao mais alto nível da hierarquia, considerando o conflito de interesses e as relações humanas, com aplicabilidade das Normas e dos Princípios Fundamentais para a Prática Profissional de Auditoria Interna num município?	Morais e Martins (2013) Pinheiro (2008)
	1.7	Q.3 De que forma os municípios asseguram a fiabilidade da informação produzida e os princípios fundamentais de auditoria do setor público?	Costa, Pereira e Blanco (2006)
	1.8	Q.4 Tendo a Atividade de Auditoria Interna um grande impacto no quotidiano e nas finanças a médio e longo prazo, de que forma se incentiva, permanentemente, a prestação deste serviço nos municípios?	Costa, Pereira e Blanco (2006)

Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados	2.1	Q.5 O que estava na génese do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados?	Moreira (2018) Mamede (2015) Ribeiro, Perlingeiro e Neto (2012)
	2.2	Q.6 Não existindo a notificação para o consentimento como se comprova, efetivamente, que os dados não foram utilizados?	Artigo 7.º do RGD
	2.6	Q.7 De que forma a Auditoria Interna se relaciona com o tratamento dos riscos da avaliação de impacto sobre a proteção dos dados?	Grupo de Trabalho do Artigo 29.º

Tabela 12 - Síntese das Questões de Investigação
Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

Para responder a estas questões, no capítulo seguinte apresentam-se as metodologias descritas que serão adotadas.

Parte II – Estudo Empírico

Capítulo III – Metodologia

3.1 Enquadramento Metodológico

Segundo Fortin (2003) a investigação, a teoria e a prática estão intimamente ligadas, pois a investigação depende da teoria dando um significado aos conceitos empregues numa determinada investigação e a teoria emana da prática, uma vez que validada pela investigação, esta retorna à prática e orienta-a.

Enunciada a pergunta de partida, definido o objeto de estudo e desenvolvida a fase da exploração da literatura científica, estão criadas as condições para decidir as opções metodológicas com vista à recolha e ao tratamento dos dados, isto é, decidir - o que fazer - quais os métodos que melhor se adequam ao propósito deste estudo e - como fazer - para identificar e elaborar os instrumentos de recolha de informação mais apropriados (Boaventura, 2003; Pocinho, 2012).

De acordo com Pocinho (2012), no que se refere ao desenvolvimento de trabalhos científicos, são vários os tipos de estudos existentes em investigação, dependendo dos objetivos e motivações da investigação e dos recursos disponíveis. Contudo, na opinião de Fortin, (2003) e Quivy e Campenhoudt (2005), a escolha da metodologia é fundamental, deve ser escolhida e utilizada com flexibilidade para obter de forma adequada respostas às questões de investigação e respetivas hipóteses formuladas. O investigador deve determinar um “desenho” apropriado da metodologia de acordo com o estudo, assim como definir a população e os instrumentos mais adequados para realizar a recolha dos dados, pois estas diversas decisões irão assegurar a fiabilidade e os resultados de investigação (Fortin, 2003; Quivy & Campenhoudt, 2005).

O presente estudo empírico apresenta temas específicos e propõe atingir os seguintes objetivos:

Geral

- Avaliar se a Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados são funções consideradas importantes numa Autarquia – O Município de Vila Nova de Gaia;

Específicos

- Identificar os benefícios da Auditoria Interna e do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados no Município;
- Analisar o nível de implementação da atividade de Auditoria Interna no Município;

- Avaliar o contributo da Divisão de Auditoria e Qualidade no Município;
- Analisar a implementação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados na Autarquia;
- Contribuir para o alargamento da atividade de Auditoria Interna no Município.

Assim sendo, este estudo apresenta-se esquematicamente do seguinte modo:

Tema	A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados Estudo de Caso: Município de Vila Nova de Gaia.
Pergunta de Partida	A Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados têm funções de grande importância num organismo do Sector Público Português?
Justificação da escolha do tema	Atualidade dos temas: avaliar a forma como a Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados são considerados, possibilidade de contribuir para o alargamento da Atividade de Auditoria Interna, a disponibilidade e possibilidade de participar diretamente no desenvolvimento do estudo e mais-valia organizacional.
Âmbito	O Sistema de Gestão do Município de Vila Nova de Gaia.
Objeto	A forma como a Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados pode acrescentar valor ao Município de Vila Nova de Gaia.
Objetivos	<p>Geral – A Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados são funções consideradas importantes numa Autarquia – O Município de Vila Nova de Gaia.</p> <p>Específicos – Identificar os benefícios da Auditoria Interna e do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados no Município. Analisar o nível de implementação da Atividade de Auditoria Interna no Município. Avaliar o contributo da Divisão de Auditoria e Qualidade no Município. Analisar a implementação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados na Autarquia. Contribuir para o alargamento da atividade de Auditoria Interna no Município.</p>
Revisão da Literatura	Auditoria Interna e Regulamento Geral Sobre a Proteção dos Dados.
Keywords	Auditoria Interna, Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados, Sector Público Português, Município de Vila Nova de Gaia.
Procedimentos Metodológicos	<p>Revisão da Literatura.</p> <p>Estudo de Caso – Município de Vila Nova de Gaia.</p> <p>Método de Análise dos Dados - Método Misto.</p> <p>Instrumentos de Recolha de Dados – Observação Direta (Observação Participante) e Observação Indireta (Pesquisa Documental, Registos em Arquivo e Inquérito por Questionário).</p>
Interpretação dos Resultados	Análise Estatística, Análise de Conteúdo e Triangulação de Dados.

Tabela 13 – Características Geral do Estudo Empírico
Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

3.2 Opções e Procedimentos Metodológicos

3.2.1 Estudo de Caso

Na generalidade, a literatura, que alude aos referenciais metodológicos de investigação, é consensual ao assumir que a investigação baseada em estudos de caso tem vindo a apresentar uma crescente notoriedade. São vários os autores que o apontam como o método mais utilizado e diferenciado, caracterizado pelo facto de se tratar de um estudo extensivo e concentrar-se sobre o estudo de um “*caso*” de uma população definida no seu contexto natural (Almeida & Pinto, 1995; Bell, 1997; Boaventura, 2003; Fortin, 2003; Yin, 2010).

Acresce ainda, na perspetiva de Bell (1997) que o estudo de caso permite recorrer a diversos métodos de investigação – quantitativo e qualitativo – enquadrados numa lógica sistemática e crítica, visando o melhoramento e alargamento dos limites do conhecimento existente, fornecendo ao leitor “*uma ideia tridimensional e ilustrará relações, questões micropolíticas e padrões de influências num contexto particular*” (Bell, 1997, p.24).

Yin (2010, p.39) concretiza que “*o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não são claramente evidentes.*” Em síntese, este método é útil para entender fenómenos da vida real em profundidade, ocorrendo dentro do seu contexto, fornecendo uma análise completa e informações detalhadas, que permitem extrair ideias e conceber ligações entre as variáveis e verificar hipóteses (Fortin, 2003; Yin, 2010).

Com o objetivo de dar resposta à pergunta de partida, este enquadramento fundamenta a presente opção metodológica – estudo de caso.

O processo de investigação pode assumir dois tipos de técnica de raciocínio: o pensamento indutivo (com base na experiência estabelece-se, completa-se e reformula-se a teoria, identificação de dimensões e proporções) e o pensamento dedutivo (com base na teoria capta-se a experiência e a realidade, estimação de modelos e teste de hipóteses).



Figura 18 – Técnicas de Raciocínio

Fonte: Adaptado pela Mestranda de Lakatos e Marconi (2000) e Silvestre e Araújo (2012)

Neste seguimento, será desenvolvida uma investigação empírica com o objeto de estudo definido, baseada no raciocínio hipotético-dedutivo (resulta a partir da problemática, intercala-se com a experiência, a realidade e a observação, por sua vez, nesta base, reformula-se e completa-se a problemática), que utiliza uma estratégia que combina os dois tipos de raciocínios – indutivo e dedutivo, dependendo da recolha de dados (inquérito por questionário) e da observação (observação participante) proporcionada através do estágio realizado na Divisão de Auditoria e Qualidade (DAQ) na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia (CMVNG), tendo como suporte diversas fontes de informação e relacionadas com a metodologia quantitativa e qualitativa (Freixo, 2012; Gil, 2008; Lakatos & Marconi, 2000; Yin, 2010).

Considerando os objetivos a que se propõe atingir, o “*caso*” alvo de estudo será uma organização pública – O Município de Vila Nova de Gaia – pelo qual os seus serviços decorrem, nos termos da lei e com finalidades de interesse público. Nos dias de hoje, abordar os temas de AI e o RGPD numa organização pertencente ao Setor Público Português, revelam-se temas atuais e de interesse para a organização pública uma vez que o Município é dotado dos serviços de AI desde o ano de 2016 e, com a entrada em vigor, a implementação e aplicação do RGPD.

Além disso, torna-se importante salientar a disponibilidade em participar num estudo em contexto natural, bem como a oportunidade concedida para a sua realização. Por outro lado, a possibilidade de contribuir para o alargamento da atividade de AI e uma mais-valia organizacional revela-se um desafio.

No que respeita à forma como os estudos de caso podem ser classificados, Pocinho (2012) aponta que estes podem ser: exploratórios, descritivos e explicativos. Atendendo às suas características, os estudos de caso podem ser únicos (resulta no estudo de um único caso) ou múltiplos (resulta no estudo de mais do que um caso) e podem ser simultaneamente holísticos (resulta na análise de uma única unidade) ou integrados (resulta na análise de mais do que uma unidade) devendo ser o estudo de caso, assim como a problemática a indicar ao investigador as mais adequadas técnicas de análise a utilizar (Yin, 2010).

Neste sentido, atendendo aos objetivos do presente estudo, sugere-se um estudo de caso holístico (pretende-se estudar o “*caso*” no seu todo), preferencialmente de natureza exploratória (pretende-se compreender o “*caso*” no terreno, em contacto com as situações reais) e descritiva (conhecer e interpretar os factos sem intervir nos mesmos).

3.2.2 Método Misto

Segundo Pocinho (2012) a investigação científica foi desde sempre determinante para o desenvolvimento do mundo civilizado. Na sua base, de acordo com Lakatos e Marconi (2000) o conhecimento científico lida com eventos ou factos (manifesta-se de algum modo da sua forma de existir), constitui um conhecimento contingente pois as suas hipóteses ou preposições têm a sua veracidade ou falsidade conhecida devido à sua experimentação e não apenas pela razão, é sistemático pois trata de um saber logicamente ordenado que forma um sistema de ideias (teoria), é um conhecimento que possui a sua verificabilidade pois as hipóteses que não podem ser comprovadas não pertencem ao âmbito desta ciência, é falível e, por conseguinte, não é definitivo, absoluto ou mesmo final, e é um conhecimento aproximadamente exato, pois tendo novas preposições e o desenvolvimento de técnicas podem reformular a teoria existente.

Fortin (2003) destaca que os dois métodos de investigação que concorrem para o desenvolvimento do conhecimento são o método quantitativo e o método qualitativo. O mesmo autor salienta que apesar dos dois métodos apresentarem etapas e abordagens de realidade distintas, ambos pretendem que a investigação seja tão rigorosa e sistemática quanto possível.

Com vista a estabelecer a diferença entre o método quantitativo e o método qualitativo, considera-se segundo Boaventura (2003) que, o primeiro método é determinado pelo emprego da quantificação quer na fase da recolha de dados (por exemplo inquérito por

questionário), quer no tratamento desses através de técnicas estatísticas (por exemplo análise descritiva), por sua vez, o segundo método caracteriza-se como uma fonte direta de dados (por exemplo entrevistas) no contexto natural, no qual o investigador se interessa pelo processo e não pelos resultados. Nesta sequência, o método quantitativo é mais adequado para apurar opiniões conscientes dos entrevistados pois tem por base instrumentos padronizados, é utilizado quando se sabe exatamente o que se pretende apurar, permite realizar projeções sobre a população representada, é uma abordagem que testa de forma precisa as hipóteses levantadas e fornece índices que podem ser comparados com outros. O método qualitativo tem um carácter exploratório, tendo por base um instrumento mais flexível, pois estimula os entrevistados a pensar e falar livremente sobre o tema, é uma abordagem que faz emergir aspetos subjetivos e atinge motivações não explícitas, ou mesmo não conscientes, de forma espontânea. Isto converge com a perspectiva de Fortin (2003, p.22), que define como método de investigação quantitativo:

“um processo sistemático de colheita de dados observáveis e quantificáveis. É baseado na observação de factos objetivos, de acontecimentos e de fenómenos que existem independentemente do investigador (...), que conduz a resultados que devem conter o menos enviesamento possível. O método de investigação qualitativa tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento e validação dos conhecimentos (...). O investigador (...) está preocupado com uma compreensão absoluta e ampla do fenómeno em estudo. Ele observa, interpreta e aprecia o meio e o fenómeno tal como se apresentam, sem procurar controlá-los. O objetivo desta abordagem (...) é descrever ou interpretar, mais do que avaliar”.

Porém, nenhuma abordagem depende de um só método, da mesma forma que não exclui determinado método porque é considerado qualitativo, quantitativo, estudo de caso ou investigação ação, entre outros, podendo mudar os métodos que, por norma, estão associados a esse estilo (Bell, 1997). Para Freixo (2012) os métodos traduzem e harmonizam-se com os diferentes fundamentos que suportam as preocupações e orientações de uma investigação – decorrendo de questões colocadas, existem investigações que implicam uma descrição dos fenómenos em estudo e outras uma explicação sobre a existência de relações entre fenómenos ou mesmo a predição ou controlo dos fenómenos.

Assim, com base na escolha do problema de investigação, nas experiências pessoais e no organismo em estudo, foi adotado o método misto, que articula os dois métodos de investigação – quantitativo e qualitativo - onde se combinam técnicas, métodos, abordagens, conceitos ou linguagens de investigação quantitativa e qualitativa em um único estudo empírico. A presente investigação insere-se na abordagem quantitativa (tradução de dados, números, opiniões e informação e respetiva classificação e análise) pela aplicação do inquérito por questionário e na abordagem qualitativa (interpretação dos fenómenos e atribuição de significados) pela aplicação da observação participante (através da realização do estágio).

De acordo com os autores Creswell (2007) e Yin (2010, p.87) os investigadores têm dado uma crescente atenção à “*pesquisa dos métodos mistos*”. Na perspectiva de Creswell (2007), o método misto baseia-se no envolvimento das metodologias quantitativa e qualitativa na recolha e análise de dados simultânea ou sequencialmente num único estudo, com o intuito de melhorar o entendimento do problema de investigação e dar resposta à necessidade de esclarecer o objeto, reunindo os dois métodos.

Para além de se encontrar em fase de expansão (Creswell, 2007), Denzin afirma que a combinação de diferentes teorias, métodos e fontes de dados pode ajudar a melhorar o viés natural que atinge estudos com abordagens singulares (Paranhos *et al.*, 2016) e Yin (2010, p.161) acredita que é “*uma forte estratégia*” para além de proporcionar benefícios, enquanto Paranhos *et al.*, (2016) justificam a importância do método com os seguintes argumentos:

- **Confirmação** – Na perspectiva da confirmação, quanto mais convergentes forem os resultados observados utilizando diferentes tipos de dados e/ou técnicas, mais consistentes são os resultados do estudo (por exemplo, num estudo o investigador combina técnicas de *survey*, com entrevistas, pesquisa documental e grupos focais. Quanto mais similares forem as inferências, maior será a consistência dos seus resultados);
- **Complementaridade** – Na perspectiva da complementaridade, o objetivo é ponderar as vantagens e limitações de cada técnica específica e/ou tipo de dados (por exemplo, ao analisar uma grande base de dados, não é possível identificar os valores ou sentimentos dos inquiridos), pois cada tipo de dados e/ou técnicas de investigação vão contribuir com uma parte específica de conhecimento a respeito de um determinado objeto de estudo.

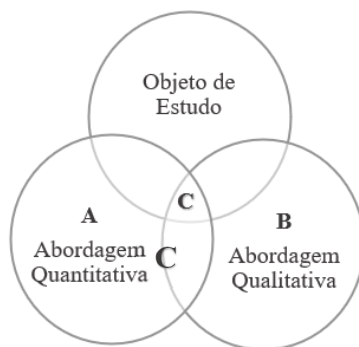


Figura 19 – Complementaridade das Abordagens Quantitativa e Qualitativa
Fonte: Paranhos *et al.* (2016, p.6)

Tendo em consideração que o objetivo da ciência é descrever/interpretar/explicar/conjeturar a realidade, a figura acima permite observar que a abordagem quantitativa (A) e a abordagem qualitativa (B) têm a sua contribuição específica, permitindo a integração de uma área inexplorada (C), que deverá ser incorporada no modelo analítico, fortalecendo assim a construção de um “*desenho*” de um estudo mais robusto e extraíndo o melhor de cada abordagem (Paranhos *et al.*, 2016). A utilização dos dois tipos de abordagens na mesma investigação, confirma o facto de que estas metodologias, sendo distintas, podem ser complementares e não opostas.

3.2.3 Técnicas de Recolha de Dados

De acordo com Hill e Hill, (2005, p.41), “*qualquer investigação empírica pressupõe uma recolha de dados. Os dados são informação na forma de observações, ou medidas, dos valores de uma ou mais variáveis normalmente fornecidos por um conjunto de entidades*”.

Para se proceder à recolha de informação recorre-se a técnicas de investigação que “*são conjuntos de procedimentos bem definidos e transmissíveis, destinados a produzir certos resultados na recolha e tratamento da informação requerida pela atividade de pesquisa*” (Almeida & Pinto, 1995, p.85).

Atente-se na opinião de Silvestre e Araújo (2012), que salientam a importância da recolha de informação no processo de investigação, fazendo a ligação entre o enquadramento teórico que o investigador elegeu e os resultados a que vai chegar, contribuindo assim para a produção científica. Porém, é fundamental selecionar os métodos que melhor se adequam para determinados fins porque são estes que fornecem a informação necessária que se

necessita para fazer a investigação na íntegra e, posteriormente, conceber os instrumentos de recolha de informação mais adequados para o fazer (Bell, 1997).

No presente estudo, a abordagem ao método misto concretiza-se através da observação direta, pela utilização da técnica de observação participante e da observação indireta, pela utilização da pesquisa documental, técnica dos registos em arquivo e do inquérito por questionário (Quivy & Campenhoudt, 2005; Yin, 2010).

Na seguinte análise não se pretende efetuar quaisquer distinções, mas sim enquadrar as técnicas de recolha de dados no “desenho” do estudo a empreender.

Freixo (2012) e Yin (2010) defendem que a observação constitui um ponto forte como recurso na recolha de dados para os estudos de casos. Existem dois tipos de observação – participante e não participante – mas independentemente disso, esta técnica pode:

“revelar características de grupos ou indivíduos impossíveis de descobrir por outros meios (...) pode ser mais fíável do que o que as pessoas dizem em muitos casos. Pode ser particularmente útil descobrir se as pessoas fazem o que dizem fazer ou se se comportam da forma como afirmam comportar-se” (Bell, 1997, p.140-141).

Assim, considera-se que a observação participante permite observar, interpretar e registar situações de comportamento de forma precisa e rigorosa e ter uma análise global e intensiva do objeto de estudo através da oportunidade diferenciada de captar a realidade do ponto de vista de alguém interno ao estudo de caso e não de alguém externo a ele, além de obter acesso a eventos ou grupos que permitam o acesso à recolha de evidências, de outro modo, seriam inacessíveis ao estudo de caso (Almeida & Pinto, 1995; Gil, 2008; Pocinho, 2012; Silvestre & Araújo, 2012; Yin, 2010).

A principal vantagem da observação participante é o facto de possibilitar a complementaridade dos dados obtidos por outras técnicas, nomeadamente a pesquisa documental, registos em arquivo e inquérito por questionário, permitindo um trabalho de investigação aprofundado que atestará a veracidade dos dados obtidos e apresentará um grau de validade satisfatório pelas mesmas (Quivy & Campenhoudt, 2005).

No que respeita à pesquisa documental, a utilização de informação disponível, qualquer que seja o seu carácter, formato ou suporte é relevante e indispensável quando se trabalha na área da investigação, tendo a revisão da literatura como um bom exemplo (Yin, 2010). “*A pesquisa documental apresenta-se como um método de recolha e de verificação de dados: visa o acesso às fontes pertinentes, escritas ou não, e, a esse título, faz parte integrante da heurística da investigação*” (Albarello *et al.*, 1995, p.30).

Gil (2008 citado por Cechinel *et al.*, 2016) considera uma “*fonte rica e estável de dados, subsistência ao longo do tempo, baixo custo, não exigência de contato com os sujeitos da pesquisa*”. Além disso, “*abre muitas vezes a via à utilização de outras técnicas de investigação, com as quais mantém regularmente uma relação complementar (...) e, assim, chega por vezes, a criar material empírico novo*” (Albarello *et al.*, 1995, p.30).

Considera-se, também, pertinente utilizar a técnica dos registos em arquivo, tomando frequentemente o formato digital, no desenvolvimento deste estudo de caso, uma vez que este tipo de registo permite aceder a documentos da organização alvo de estudo, sendo que a informação recolhida servirá para contextualizar o “*caso*”, acrescentar ou validar evidências de outras fontes de informação. A principal vantagem dos registos em arquivo consiste no facto de se ter acesso a informações que normalmente não são passíveis de se obter. No entanto, é necessário consideramos a eventual dificuldade em obter autorização para a divulgação da informação contida em alguns documentos considerados confidenciais (Albarello *et al.*, 1995; Freixo, 2012; Yin, 2010).

No que respeita ao inquérito por questionário, Pocinho (2012, p.94) considera um instrumento que:

“consiste em colocar a um conjunto de inquiridos, geralmente, representativo de uma população, uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas, ao seu nível de conhecimentos ou de consciência de um acontecimento ou de um problema, ou ainda sobre qualquer outro ponto que interesse aos investigadores”,

com o propósito de se poder concluir quais seriam os resultados obtidos caso se tivessem inquirido todas as pessoas que compunham a população (Moreira, 2004).

Autores como Pocinho (2012), Quivy e Campenhoudt (2005) consideram o inquérito por questionário como sendo elaborado e consistente, que visa a verificação de hipóteses teóricas e as análises das correlações que essas hipóteses propõem. Por outro lado, a necessidade de inquirir um grande número de pessoas e o tratamento quantitativo através das respostas às perguntas colocadas que são normalmente pré-codificadas, permite a comparação das respostas de diferentes categorias sociais e analisa a correlação entre as variáveis.

Complementarmente, na opinião de Fortin (2003) é um método de recolha de dados que traduz os objetivos de um estudo com variáveis mensuráveis e permite, também, ajudar a organizar, a normalizar e a controlar os dados, de forma a que informações procuradas possam ser recolhidas de uma maneira rigorosa.

A técnica do inquérito por questionário tem várias vantagens, uma vez que é um instrumento que não é considerado dispendioso comparando-o com outros instrumentos de medida (por exemplo, a entrevista); pode ser utilizado em simultâneo junto de um grande número de pessoas distribuídas por uma vasta região, permitindo obter mais informações num determinado conjunto populacional; a natureza impessoal e apresentação uniformizada do questionário, a segurança do anonimato, que permite exprimir mais livremente as opiniões, possibilita a quantificação de uma multiplicidade de dados e efetuar numerosas análises de correlação. Por seu turno, o facto da exigência de representatividade do conjunto dos inquiridos poder ser satisfeita através deste instrumento, na medida em que está limitada por uma margem de erro. Todavia, também, apresentam algumas desvantagens que poderão ser a superficialidade das respostas, não sendo possível uma análise de determinados processos (por exemplo a evolução do trabalho e as conceções ideológicas), as baixas taxas de respostas e a taxa elevada de dados em falta (Fortin, 2003; Pocinho, 2012; Quivy & Campenhoudt, 2005).

Neste sentido, o inquérito por questionário será o método de recolha de dados a adotar no presente estudo empírico, na medida em que reflete o objetivo que se quer verificar, apoiando-se numa série de questões estandardizadas e pré-determinadas colocadas a um conjunto de indivíduos, de acordo com uma formulação e uma ordem uniformes e previamente estipuladas pelo investigador. Importa mencionar que, abarcar todos os 308 municípios seria inviável, uma vez que, 242 municípios não possuem na sua estrutura

orgânica um serviço de AI, estimando-se para definição da amostra o Município de Vila Nova de Gaia (MVNG) (Félix, 2014). Assim, tratando-se de um procedimento padronizado, o inquérito por questionário deste estudo⁵⁴ abrange a seguinte forma (Fortin, 2003; Hill & Hill, 2005):

- Perguntas fechadas – O respondente terá de escolher entre as respostas alternativas fornecidas pelo investigador;
- Perguntas abertas – Requer uma resposta construída pelo respondente;
- Escala nominal – Técnica estatística que permite reunir um conjunto de categorias de resposta qualitativamente diferentes e mutuamente exclusivas;
- Escala Ordinal – Técnica estatística que permite uma ordenação numérica das respostas alternativas, estabelecendo uma relação de ordem entre elas;
- Escala de *Likert* – Representa uma escala de medida na qual o respondente indica se está mais ou menos de acordo ou em desacordo, escolhendo entre as cinco respostas possíveis.

As questões de resposta fechada oferecem grande rapidez e comodidade de registo, criam a possibilidade de reunir as respostas dos sujeitos nas opções tidas como relevantes, permitem a facilidade da gravação das respostas no computador logo que terminada a recolha, e asseguram a comparabilidade das respostas fornecidas.

A escala nominal utilizada para este estudo, contempla um intervalo numérico para cada categoria com o intuito de codificar as respostas, identificando assim a categoria qualitativa. E a escala de *Likert* contempla o intervalo de 1 a 5 pontos. O “5” corresponde ao maior grau de concordância/opinião dos inquiridos e o “1” corresponde à resposta “sem opinião”/opinião dos inquiridos.

O inquérito por questionário⁵⁵ é dirigido a todos os trabalhadores da CMVNG, que foram convidados a participar, a dar a sua opinião no estudo acerca do conhecimento da AI e do RGPD no MVNG e os seus contributos num organismo público, encontrando-se dividido em três grupos:

- Introdução - Caracterização do perfil;
- Parte I - Questões relacionadas com o enquadramento da Atividade de Auditoria Interna no Município;

⁵⁴ Cf. Apêndice I - Inquérito dirigido a todos os trabalhadores da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia.

⁵⁵ Idem.

- Parte II - Questões relacionadas com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados na Autarquia.

A sua elaboração atendeu às hipóteses definidas no subcapítulo 4.2.5, a partir das quais foram “*desenhadas*” as questões a serem colocadas através do inquérito por questionário.

O inquérito por questionário⁵⁶ é composto por 31 questões, das quais 7 são referentes à caracterização do perfil da amostra. Procurou-se que este fosse breve, de fácil compreensão e preenchimento, e que permitisse o anonimato das respostas, mesmo sendo todas as respostas de carácter obrigatório com o propósito de obter melhores resultados, e que fosse preenchido de forma espontânea e o fizessem no momento que considerassem mais apropriado e não os expusesse à influência do investigador.

Para proceder à recolha dos dados, o inquérito por questionário foi enviado por *e-mail*⁵⁷, onde constava uma breve apresentação e o *link* que direcionava os inquiridos para a plataforma onde o inquérito por questionário estava disponível de forma *on-line*, mais precisamente, o *Microsoft Forms*, que, por sua vez, permite a automatização da recolha e organização das respostas ao inquérito por questionário através da exportação de um ficheiro *Microsoft Excel*⁵⁸, possibilitando o acesso aos dados e a opção de os analisar em tempo real através da visualização de gráficos produzidos automaticamente pelo *software*. Os mesmos foram respondidos⁵⁹ durante o mês de setembro do ano de 2018. De acordo com as considerações, anteriormente apresentadas decorre que, dos 1990 trabalhadores⁶⁰, responderam 202 trabalhadores, representando assim a amostra deste estudo, que se encontra ilustrada na seguinte tabela:

Questionário enviado (1º envio) 1990	Questionários recebidos 179	Questionários recebidos e válidos 179
(2º envio) 1990	23	23
Resumo	População Questionários recebidos e válidos % de Respostas	1990 202 10,15%

Tabela 14 - Inquérito por Questionário aos trabalhadores do Município
Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

⁵⁶ Idem.

⁵⁷ Cf. Apêndice II - *E-mail* de Apresentação do Inquérito.

⁵⁸ Cf. Apêndice III - Respostas ao Inquérito dirigido a todos os trabalhadores da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia.

⁵⁹ Idem.

⁶⁰ Informação obtida pela entidade acolhedora deste estágio disponível no *website* da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. (Fonte: http://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/recursos humanos/mapa_pessoal/2018_mapa_pessoal.pdf).

Para a apresentação dos dados recolhidos procedeu-se ao respetivo tratamento informático, com recurso aos programas *Microsoft Excel 2009* e ao *Statistical Package for the Social Science Statistics (SPSS Statistics)*, versão 26.

De acordo com o anteriormente exposto, Moreira (2004) sugere a apresentação do planeamento da investigação, na qual manifesta a seguinte ordem:

Fase	Descrição
1^a	Recolha e análise da documentação interna e externa do Município de Vila Nova de Gaia
	Aplicação do Inquérito por Questionário: 1 – Elaboração de uma versão inicial do questionário; 2 – A versão inicial anteriormente mencionada é submetida ao exame de outros especialistas e é realizado um determinado número de aplicações com indivíduos semelhantes aos da população que se pretende estudar; 3 – Revisão da versão final do questionário e realização de um pré-teste; 4 – Aplicação da versão final do questionário.
2^a	
3^a	Análise dos Dados
4^a	Elaboração do estudo relativo à Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados no Município de Vila Nova de Gaia

Tabela 15 – Planeamento da Investigação
Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

3.2.4 Métodos de Tratamento de Dados

A análise dos dados permite, na opinião de Fortin (2003), produzir resultados que poderão ser interpretados pelo investigador, pois, através dos dados que são analisados em função do objeto de estudo, pretende-se explorar ou descrever os fenómenos, ou até mesmo verificar as relações entre as variáveis. Posto isto, é necessário preparar previamente um plano de análise independentemente da natureza do tratamento dos dados adotado (Fortin, 2003).

No presente estudo, para análise da informação recolhida e tendo em conta as opções e procedimentos metodológicos privilegiados, optou-se pela análise estatística, análise de conteúdo e triangulação de dados.

A estatística, de acordo com Pedrosa e Gama (2016, p.2) “*é uma área científica cujo objetivo principal é observar um fenómeno, recolher, analisar e interpretar os dados e auxiliar a formulação de decisões*”. De acordo com Gil (2008), as técnicas estatísticas constituem uma contribuição notável não apenas para a caracterização e resumo dos dados, como também para o estudo das relações que existem entre as variáveis e também para averiguar em que medida as conclusões podem alargar-se para além da amostra considerada do estudo.

Existem, essencialmente, dois tipos de procedimentos em estatística: a estatística descritiva e a inferência estatística.

A estatística descritiva “*é um conjunto de métodos cujo objetivo é sintetizar e representar de forma compreensível a informação contida nos dados*” através do uso frequente de medidas, tabelas e gráficos (Pedrosa & Gama, 2016, p.3).

Converge com a perspetiva de Hill e Hill (2005) que acrescenta que uma estatística descritiva descreve, de forma concisa, as características de uma ou várias variáveis fornecidas por uma amostra de dados numa investigação. Os mesmos autores referem ainda que a estatística descritiva é representada pelas medidas de tendência central - o valor médio, a mediana, a moda, o desvio padrão e a variância - que dão uma descrição resumida da variação dos valores de uma variável e da relação entre os valores de duas variáveis.

A inferência estatística “*é um conjunto de métodos que permitem fazer estimativas e tirar conclusões sobre uma população a partir da informação contida numa amostra*” (Pedrosa & Gama, 2016, p.3).

Para além da análise estatística descritiva resumir um conjunto de dados, a inferência estatística tem interesse em obter uma generalização dos resultados acerca da população com base na amostra retirada do universo em estudo (Fortin, 2003). Posto isto, a inferência estatística divide-se em dois tipos: a estimação e o teste de hipóteses (Laureano, 2013).

A técnica de estimação pode-se considerar de dois tipos: a estimação pontual – quando se usa um único valor para estimar o parâmetro da população - ou a estimação por intervalos – quando se indica um intervalo de valores dentro do qual o parâmetro da população pode estar localizado com um determinado nível de confiança (Laureano, 2013).

O teste de hipóteses tem por base um processo estatístico para se tirar conclusões do tipo sim ou não referente a uma ou mais populações, a partir de uma ou mais amostras das referidas populações (Pedrosa & Gama, 2016). Neste sentido, o teste de hipóteses visa testar duas afirmações opostas, para se decidir acerca dos possíveis valores do parâmetro populacional ou sobre as suas distribuições se são ou não rejeitadas, pois a afirmação verdadeira não é conhecida (Laureano, 2013).

Com este método é testada uma hipótese por nós formulada para explicar determinadas observações ou uma situação sobre a população, onde na análise da amostra se pode comprovar se os dados obtidos confirmam ou não, a afirmação. Para testarmos uma hipótese

julga-se como verdadeira a hipótese contrária (H_1) àquela que queremos testar. Caso se chegue a uma contradição, pode-se concluir que o pressuposto estava errado e, portanto, a hipótese inicial (H_0) não é de se excluir (Pedrosa & Gama, 2016).

Assim sendo, existem duas hipóteses de trabalho:

- H_0 hipótese nula, o ponto de partida da nossa investigação;
- H_1 hipótese alternativa, normalmente a negação da hipótese nula.

Contudo, pelo facto de se trabalhar com uma amostra e não com a população, qualquer que seja a conclusão do teste, este não é isento de erros. As decisões serão sempre com base na evidência amostral, naquilo que se pode inferir a partir da amostra que foi recolhida. Caso exista uma evidência amostral suficiente para contradizer a amostra nula, então acredita-se que a hipótese alternativa (H_1) é a afirmação mais aceitável. Se a evidência amostral não for suficiente, considera-se que a hipótese nula (H_0) é a mais razoável para representar o fenómeno em estudo.



Figura 20 – Inferência Estatística
Fonte: Braga e Martins (2015, p.46)

Relativamente à análise estatística dos dados deste estudo, baseado no inquérito por questionário, recorreremos ao programa SPSS *Statistics*. Este *software* é uma aplicação científica, sendo considerado um pacote estatístico em ciências sociais - resolve problemas de negócio, investigações por meio de análises *ad hoc*, teste de hipóteses, entre outros – com o objetivo de entender os dados, analisar tendências, prever e planear para avaliar alternativas e tirar conclusões precisas.

A análise de conteúdo designa-se, de acordo com Bardin (2011, p.48), como “*um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que*

permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens”.

A análise de conteúdo constitui uma metodologia empírica usada para descrever e interpretar o conteúdo que passa pela linguística escrita (por exemplo, respostas a questionários e livros), oral (por exemplo, entrevistas e discursos) e icónica (comunicação entre duas pessoas por meio de imagens e publicidade), sendo um instrumento de aplicação muito vasto (Bardin, 2011). Numa investigação, para Bardin (2011), Silvestre e Araújo (2012) este tipo de análise poderá revestir uma forma quantitativa ou qualitativa, tendo características diferentes na sua aplicação, sendo que na primeira forma o investigador analisa “*documentos e textos que procuram quantificar conteúdo em termos de categorias pré-determinadas e de uma forma sistemática e replicável*” (Bryman, 2004 citado por Silvestre & Araújo, 2012, p.206). Enquanto que na segunda se procura o significado profundo dos fenómenos, assim como se preocupa com o descobrir do processo de construção de significado e o seu efeito (Silvestre & Araújo, 2012). Esta análise trata da informação contida nas mensagens, conduzindo a descrições sistemáticas e objetivas, quantitativa ou qualitativamente, auxiliando na interpretação das mensagens e a evidenciar os indicadores que possibilitam inferir sobre uma outra realidade que não a da mensagem (Bardin, 2011). Desta forma, importa realçar que “*o interesse não está na descrição dos conteúdos, mas sim no que estes nos poderão ensinar após serem tratados relativamente a “outras coisas”*” (Bardin, 2011, p.44).

Por sua vez, a triangulação de dados é “*um meio para buscar convergência entre métodos*” (Jick, 1979, citado por Creswell, 2007, p.33), ou seja, consiste em recolher dados das múltiplas fontes de evidência e através de métodos variados (por exemplo, pesquisa documental, observação participante, registos em arquivo e inquérito por questionário), o que permitirá o desenvolvimento de linhas convergentes na investigação. E, por sua vez, o resultado do estudo é corroborado e enfatizado através do uso de múltiplas fontes de evidências, fornecendo novos conhecimentos, com mais credibilidade, fiabilidade, qualidade e relevância ao estudo (Fortin, 2003; Yin, 2010).

3.2.5 Modelo de Análise

Á semelhança do que é preconizado por Gil (2008, p.33), que destaca que o “*desenho*” metodológico parte de um problema que “*é qualquer questão não resolvida e que é objeto de discussão, em qualquer domínio do conhecimento*”, podendo iniciar-se de forma interrogativa ou declarativa, onde sejam claros os objetivos e o enquadramento teórico da investigação (Freixo, 2012; Gil, 2008). O problema poderá decompor-se em proposições (hipóteses) e estas, por sua vez, em questões orientadas (variáveis). Terá de se identificar a unidade de análise o mais completa possível e de “*desenhar*” os critérios estabelecidos (instrumentos de recolha e análise de informação) para a interpretação dos resultados (Yin, 1994 citado por Fortin, 2003).

Conforme o problema - Avaliar se a Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados são funções consideradas importantes num Município - pretende-se aferir, junto de todos os trabalhadores, acerca do conhecimento da Auditoria Interna e do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e os seus contributos no MVNG que, por sua vez, se propõe a dar resposta aos seguintes objetivos:

Geral

- Avaliar se a Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados são funções consideradas importantes numa Autarquia – O Município de Vila Nova de Gaia;

Específicos

- Identificar os benefícios da Auditoria Interna e do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados no Município;
- Analisar o nível de implementação da Atividade de Auditoria Interna no Município;
- Avaliar o contributo da Divisão de Auditoria e Qualidade no Município;
- Analisar a implementação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados na Autarquia;
- Contribuir para o alargamento da Atividade de Auditoria Interna no Município

Neste sentido, apresenta-se na tabela que se segue, a relação existente entre as questões de investigação citadas durante a revisão da literatura e as correspondentes hipóteses:

Questões de Investigação	Hipóteses de Investigação
<p>Q.1 São vários os autores que defendem que a Auditoria Interna acrescenta valor a uma organização. Sendo o seu âmbito abrangente e não consensual, existe impacto no retorno do valor acrescentado mediante o conceito adotado por uma organização?</p> <p>Q.4 Tendo a Atividade de Auditoria Interna um grande impacto no quotidiano e nas finanças a médio e longo prazo, de que forma se incentiva, permanentemente, a prestação deste serviço nos municípios?</p>	<p>H1 A Atividade de Auditoria Interna pode ser desenvolvida em toda a organização e pode contribuir para uma unidade estruturada de modo a acrescentar valor ao Município e <i>stakeholders</i>.</p>
<p>Q.2 Como se articula na prática a linha ténue da independência, sendo que a Atividade de Auditoria Interna terá de reportar ao mais alto nível da hierarquia, considerando o conflito de interesses e as relações humanas, com aplicabilidade das Normas e dos Princípios Fundamentais para a Prática Profissional de Auditoria Interna num município?</p> <p>Q.3 De que forma os municípios asseguram a fiabilidade da informação produzida e os princípios fundamentais de auditoria do setor público?</p>	
<p>Q.5 O que estava na génese do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados?</p> <p>Q.6 Não existindo a notificação para o consentimento como se comprova, efetivamente, que os dados não foram utilizados?</p> <p>Q.7 De que forma a Auditoria Interna se relaciona com o tratamento dos riscos da avaliação de impacto sobre a proteção dos dados?</p>	<p>H3 O desenvolvimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e a sua implementação na organização pode contribuir para um aumento da confiança, acrescentando segurança e proteção para todos os titulares de dados.</p>

Tabela 16 - Relação entre as Questões de Investigação e as Hipóteses de Investigação
 Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

As hipóteses de investigação encontram-se inseridas no modelo de investigação quantitativo, e serviram de suporte à elaboração do inquérito por questionário. E, com base nas questões de investigação anteriormente apresentadas, formularam-se as hipóteses de investigação que deram origem à seguinte apreciação:

H1 A Atividade de Auditoria Interna pode ser desenvolvida em toda a organização e pode contribuir para uma unidade estruturada de modo a acrescentar valor ao Município e *stakeholders*.

A AI é considerada importante para a organização por ser uma atividade de suporte à gestão de topo na perspetiva de acrescentar valor ao Município, assim como acrescenta valor aos *stakeholders*, através da entrega de valor como, por exemplo, a avaliação, o conhecimento e

a objetividade, tendo em vista as suas necessidades e expectativas individuais. Melhorar o desempenho da gestão de topo depende de um bom e adequado funcionamento da atividade de AI, pois quanto melhor for o seu desempenho mais integridade, qualidade e credibilidade terão as recomendações feitas pela AI. Para isso, o auditor interno tem de seguir uma série de normas e princípios considerados pelo IPAI emanadas pelo IIA e pelo INTOSAI como os pilares para a auditoria e para a profissão, além de ter um comprometimento técnico-profissional e estratégico de modo a uniformizar as tarefas, aumentar o profissionalismo, a qualidade e a credibilidade da função de AI que, por inúmeras vezes, é vista com desconfiança devido aos serviços de investigação inerentes na profissão. A AI, através das suas atividades de trabalho, atende, de forma independente, à gestão de topo como meio para identificar todos os procedimentos internos e políticas definidas pela organização, assim como os sistemas contabilísticos, o CI, a GR e a gestão da qualidade se estão efetivamente a ser cumpridos e refletidos nos mecanismos apropriados (por exemplo *hardware, software*, entre outros) em concordância com os critérios previamente definidos. O papel do auditor interno é muito abrangente, sensível e de grande impacto não só na organização, mas também no Município onde a AI está presente em toda a estrutura organizacional, quer direta quer indiretamente. O auditor interno, através da ação e de uma atitude mental imparcial, terá de se auxiliar de procedimentos mais adequados que ajude a emitir opiniões de forma mais sustentada, designadamente sobre o pressuposto da continuidade da organização auditada. O auditor interno tem o dever de avaliar os fatores de risco e confirmar se existem controlos que possam mitigar o risco de ocorrer deturpações da verdade relativas a eventuais erros, distorções ou omissões e fraudes. A deturpação, erros, omissão e fraude e a responsabilidade pela sua deteção e relato estão relacionadas com o desempenho do profissional de auditoria assim como com a atividade em si. Assim, o CI deve fazer parte das atividades normais de uma organização e aferir se o SCI é ou não o mais adequado e se é ajustado ao Município, assim como a GR deve estar estruturada na organização com adoção de procedimentos e políticas de antecipação dos riscos, de forma a minimizar as consequências e otimizar a performance e a gestão da qualidade pela estratégia de criar consciência da qualidade em todos os processos organizacionais e aferir se o sistema de gestão da qualidade (SGQ) é ou não o mais adequado e se é ajustado à organização, com o intuito de aumentar a satisfação dos clientes e ir ao encontro dos requisitos da ISO.

H2 O grau de liberdade e independência da ação concedida aos auditores internos aumenta a confiança no Município.

De acordo com as Normas Internacionais para a Prática Profissional de Auditoria Interna, as Normas Internacionais de Auditoria Pública e as Normas ISO, assim como os Princípios Fundamentais e o Código de Ética, a independência do auditor interno é crucial para a credibilidade e qualidade da informação financeira e não financeira. A independência para além de aumentar a transparência da atividade de AI aumenta a capacidade do auditor interno cumprir com as suas responsabilidades, agir com integridade, ser objetivo e manter uma atitude de ceticismo profissional. A fim de se considerarem adequadas a independência e a autonomia no seio da organização, é necessário que a AI reporte diretamente ao órgão de gestão, de forma a evitar influências ou pressões, assim como manter a imparcialidade e liberdade de ação sobre todas as áreas da organização. É, ainda essencial que a atividade de AI seja submetida a avaliações contínuas e periódicas, com o intuito de avaliar e concluir sobre a qualidade da função de AI e assegurar o tratamento das recomendações para a sua melhoria.

A gestão das avaliações deve ser feita através do Programa de Garantia de Qualidade e Melhoria, tanto avaliações internas quanto externas, no qual deve incluir: a conformidade com o Código de Ética e das Normas de Auditoria, incluindo ações preventivas para eliminar ou atenuar causas de potenciais não conformidades; ações corretivas oportunas para atenuar situações de não conformidade; a conformidade com o estatuto da atividade de AI, metas, objetivos, políticas e procedimentos; prestar contributo à GR e processos de CI, assim como à qualidade; conformidade com a legislação aplicável, regulamentos e normas públicas e da atividade; adotar melhores práticas e eficácia das atividades de melhoria contínua, possibilitando que a atividade de AI acrescente valor, promova a confiança nas partes interessadas e contribua para a melhoria da organização.

O valor acrescentado pela atividade de AI ocorre através dos resultados dos serviços prestados que refletem, nomeadamente novos pontos de vista, a promoção da cultura organizacional, a revisão do histórico para construir formas de atuar diferentes no futuro, permitindo introduzir novas forma de resolver problemas; a promoção do pensamento crítico e a criação de melhores condições para obter mais qualidade e transparência, que permitem melhorar as oportunidades da organização atingir os objetivos, identificar melhorias operacionais, financeiras, estratégicas e de integridade e diminuir a exposição ao risco, contribuindo para o aumento da confiança na organização.

H3 O desenvolvimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e a sua implementação na organização pode contribuir para um aumento da confiança, acrescentando segurança e proteção para todos os titulares de dados.

Segundo as normas do RGPD emitidas pelo Parlamento Europeu e o Conselho da União Europeia que foram aplicadas em toda a UE, trata-se de uma mudança de abordagem quanto às questões relacionadas com a segurança e com a privacidade dos dados pessoais, que tiveram um grande impacto não só para os titulares dos dados, mas também para as organizações na perspetiva de introduzir mudanças muito significativas no que se refere à privacidade dos dados, assim como a sua adoção, que requer a implementação de mecanismos de controlo e da capacidade de gestão para garantir a segurança dos dados. O RGPD é de grande importância pois vem adequar e reforçar a proteção dos direitos individuais devido ao surgimento de novas realidades e com o propósito de continuar a promover o estado de direito, a democracia e os direitos humanos. Desta forma, impôs-se uma atitude positiva para garantir o respeito pela vida privada e familiar e de abster a prática de atos suscetíveis de violar os direitos consagrados no RGPD.

Com as medidas impostas, pretende-se que os titulares dos dados tenham o controlo da utilização e um sentimento de segurança, assim como as organizações tenham a oportunidade de melhorarem os seus serviços, aperfeiçoando os seus processos, a sua organização e a forma de atuar. A organização deve implementar e manter a conformidade com o RGPD, mas também verificar o estado dessa conformidade que intervém num conjunto de dimensões que passam pelos processos e procedimentos, pelo cumprimento do RGPD, pela organização, recursos humanos e governação e pelas bases de dados e sistemas. A dimensão das alterações na organização estabelece um processo de adaptações internas, rotinas e regulamentos que requer o trabalho da atividade de AI para identificar os pontos críticos e as necessidades específicas de adaptação. Além disso, a AI tem o alcance de verificar se as alterações implementadas na organização se encontram adequadas, modernizadas, se fazem sentido e se respondem aos requisitos exigidos, estando presente em dois momentos distintos – numa fase inicial de consultoria e numa fase posterior de avaliação.

Uma AI ao RGPD, para verificar a conformidade, terá de envolver dados pessoais e abranger operações (como por exemplo a recolha, registo, estruturação, conservação, alteração, recuperação, consulta, utilização, divulgação por transmissão, comparação ou interconexão, limitação, eliminação ou destruição), que devem incluir: a recolha dos dados gerais da

organização, análise do tratamento efetuado aos dados, cumprimento dos princípios do regulamento, consentimento dos titulares dos dados, requisitos de conservação dos dados, tratamento de dados sensíveis, tratamento de dados de saúde e de dados genéticos, direitos dos titulares dos dados, transferência de dados pessoais para outros países ou organizações internacionais, políticas corporativas de tratamento de dados pessoais, relação da organização com os subcontratantes, tratamento de dados pessoais no contexto laboral, formulários e documentação, ações de formação, registo das atividades de tratamento de dados, segurança dos dados pessoais, autorização e gestão de acessos, violação de dados pessoais, AIPD e o DPO. Depois de terminada a auditoria e emitido o relatório, o auditor interno deverá focar-se no acompanhamento e monitorização da implementação das recomendações, só assim poderá garantir que o seu trabalho irá produzir os efeitos desejados. Quanto aos responsáveis pelo SCI, devem procurar novas formas de conciliar e prever situações de inadaptação, a estrutura deve estar dotada de procedimentos e políticas de antecipação dos riscos, de forma a reduzir ou eliminar as consequências e otimizar a performance.

Com o novo RGPD, uma organização, para além de “*ser séria*” quanto à sua implementação e adequação, tem que provar que “*é séria*” e a auditoria de conformidade dará essas provas da nova realidade, mantendo o auditor interno uma atitude de ceticismo profissional, independência e objetividade. A função desempenhada pela AI no RGDP representa um papel importante na proteção dos titulares dos dados contra os abusos que possam surgir com a recolha e tratamento de dados pessoais, através do alcance de realizar análises, verificar controlos, gerir riscos, adequar processos e mensurar resultados, gerando mais transparência, segurança e proteção para os titulares dos dados e atestar a integridade dos procedimentos e a precisão dos dados, promovendo assim mais confiança nas organizações.

De acordo com Marconi e Lakatos (2002, p.29):

“Ao se colocar o problema e a hipótese, deve ser feita também a indicação das variáveis dependentes e independentes. Elas devem ser definidas com clareza e objetividade e de forma operacional. Todas as variáveis que possam interferir ou afetar o objeto em estudo devem ser não só levadas em consideração, mas também devidamente controladas, para impedir comprometimento ou risco de invalidar a pesquisa”.

Freixo (2012, p.316) define variável como sendo qualquer “*característica de pessoas, de objetos ou de situações estudadas numa investigação*”. “*É um parâmetro ao qual valores numéricos são atribuídos*” (Fortin, 2003, p.36).

Segundo Fortin (2003), existem dois tipos de variáveis frequentemente apresentados, a variável dependente e a variável independente. A variável dependente “*é a que sofre o efeito esperado da variável independente: é o comportamento, a resposta ou o resultado observado que é devido à presença da variável independente*” (Fortin, 2003, p.37). Em suma, as variáveis dependentes são aquelas que são afetadas ou explicadas pelas variáveis independentes e, portanto, sendo o resultado dos atos realizados pelo investigador.

Conforme os pressupostos teóricos que se antecedem e com o intuito de avaliar o conhecimento da AI e do RGPD no MVNG, a variável dependente proposta neste estudo é: A Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados são funções consideradas importantes.

No que se refere à variável independente, Lakatos e Marconi (2000, p.189) definem como sendo aquela “*que influencia, determina ou afeta uma outra variável*”. Por outras palavras, o investigador trabalha com o fim de observar o efeito da variável independente sobre a outra, variável dependente. No presente estudo foram consideradas as seguintes variáveis independentes:

- Avaliar a importância da Auditoria Interna;
- O grau de liberdade e independência da Atividade de Auditoria Interna;
- O grau de implementação da Atividade de Auditoria Interna no Município;
- O grau de implementação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados na Autarquia;
- Avaliar a importância do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

Com a formulação do problema, a construção das hipóteses de investigação e a identificação das variáveis, apresenta-se na figura que se segue, o modelo de análise que relaciona as hipóteses de investigação, as questões de investigação citadas durante a revisão da literatura e as correspondentes questões do inquérito por questionário que foram elaboradas para dar resposta às hipóteses de investigação:

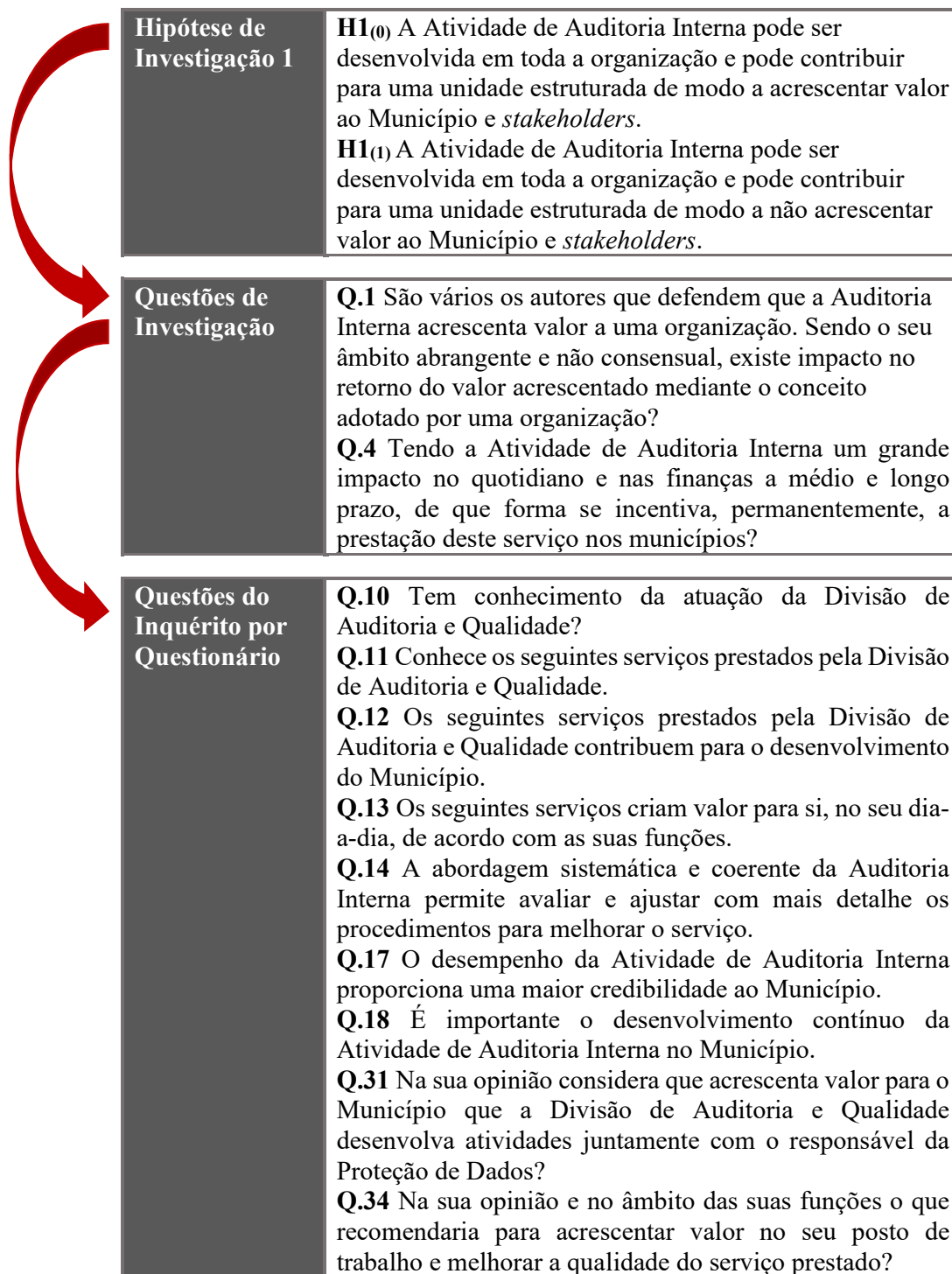


Figura 21 - Relação entre a Hipótese 1 e as Questões de Investigação e do Inquérito por Questionário
 Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

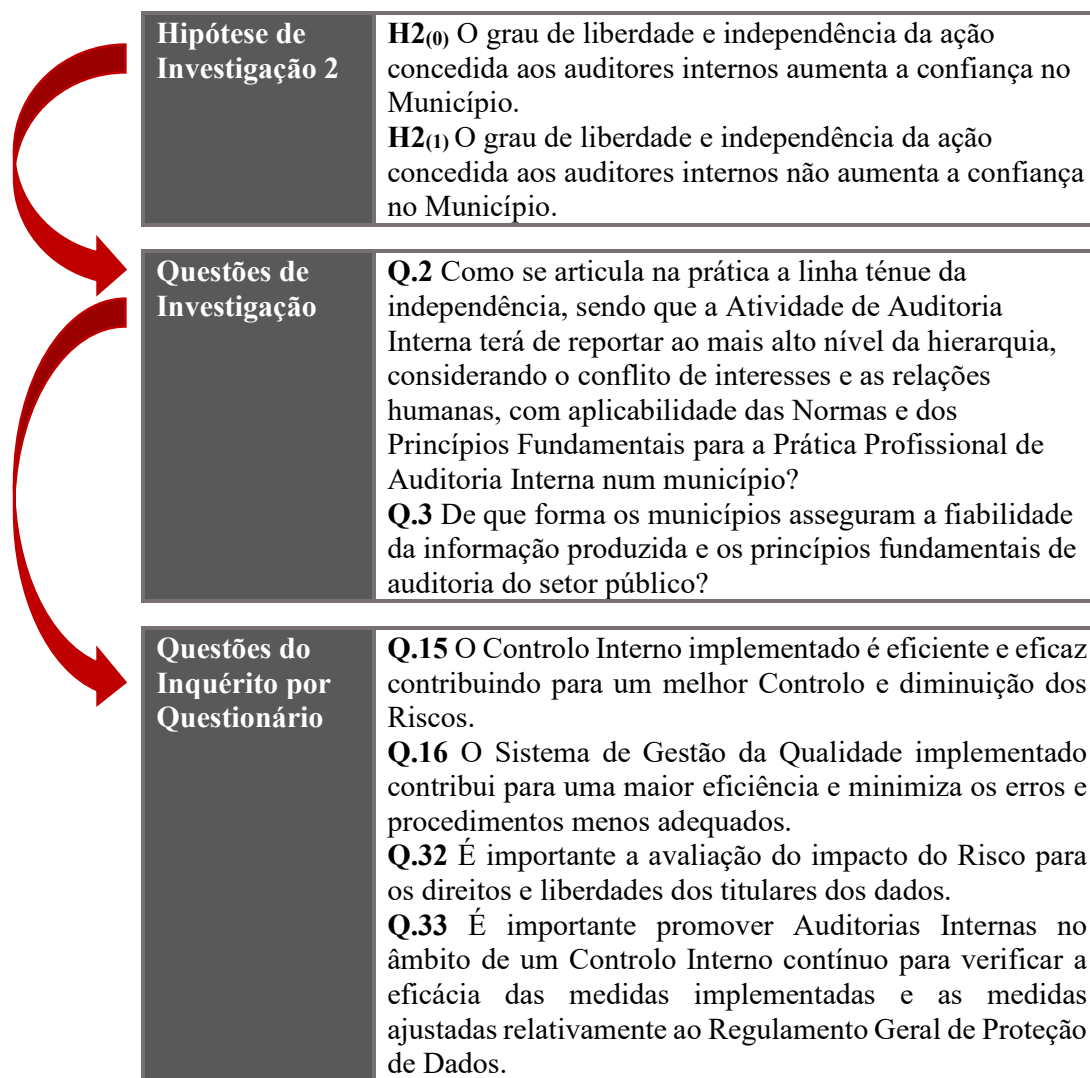


Figura 22 - Relação entre a Hipótese 2 e as Questões de Investigação e do Inquérito por Questionário

Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

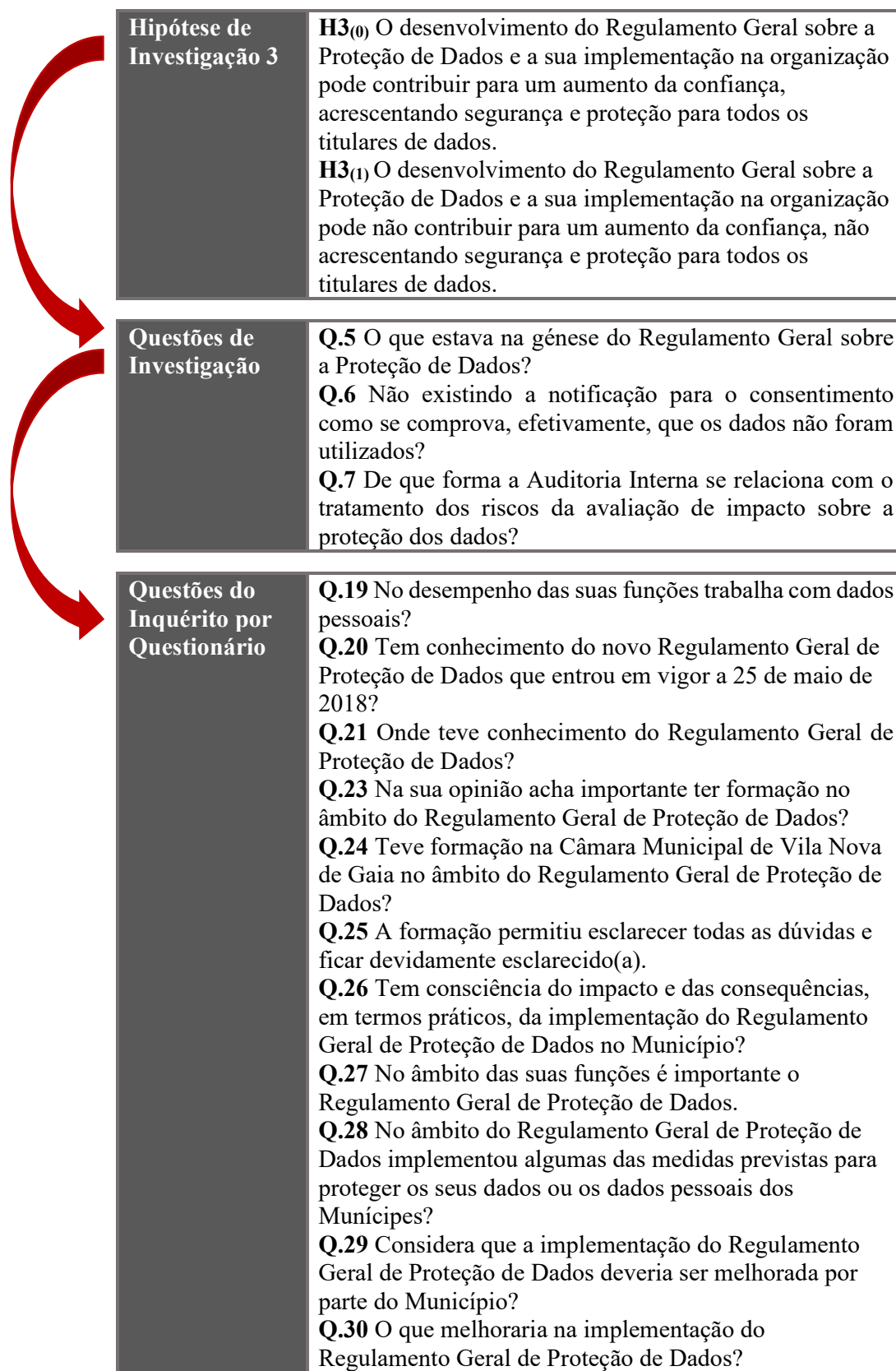


Figura 23 - Relação entre a Hipótese 3 e as Questões de Investigação e do Inquérito por Questionário

Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

No capítulo que se segue irão ser apresentados na forma de gráficos e tabelas, os dados obtidos da amostra através da aplicação do inquérito por questionário⁶¹, assim como uma breve análise aos respetivos resultados por cada questão colocada. E por fim, procedeu-se à interpretação dos resultados obtidos para cada hipótese de análise deste estudo.

⁶¹ Cf. Apêndice I - Inquérito dirigido a todos os trabalhadores da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia.

Capítulo IV – Apresentação, Análise e Interpretação dos Resultados

No presente capítulo pretende-se dar a conhecer os resultados obtidos, em função da informação recolhida através do inquérito por questionário⁶². A sua aplicação, como referido anteriormente, incidiu sobre uma amostra que resulta de uma população de 1990 trabalhadores da CMVNG. Paralelamente, procedeu-se à interpretação desses resultados. Para a apresentação da informação obtida, recorreremos ao uso de gráficos e tabelas, de modo a permitir uma melhor análise e interpretação da informação.

4.1 Apresentação e Análise dos Dados

4.1.1 Coeficiente de *Alpha de Cronbach*

O coeficiente *Alpha de Cronbach* permite estimar a consistência interna de um instrumento de medida (por exemplo inquérito por questionário), quando existem várias escolhas para o resultado (por exemplo escala de *Likert*) aplicado a um estudo (Fortin, 2003; Pereira & Patrício, 2013). Ou seja, o cálculo do *Alpha de Cronbach* está relacionado com o número de enunciados de uma escala e permite medir a correlação de cada enunciado da escala de um questionário através da análise às respostas dadas pelos respondentes, apresentando uma correlação média entre as questões colocadas (Fortin, 2003).

O valor do coeficiente de *Alpha de Cronbach* varia entre 0 e 1 e quando este é mais elevado denota uma maior consistência interna (Fortin, 2003). Quando o valor do coeficiente varia entre 0.60 e 0.90 é considerado um valor de consistência interna aceitável e valores mais baixos indicam uma menor consistência, logo uma escala não confiável (Pereira & Patrício, 2013).

		N	%
Casos	Válido	202	100
	Excluídos^a	0	0
	Total	202	100

a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.

Tabela 17 - Número de casos em análise

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

⁶² Cf. Apêndice I - Inquérito dirigido a todos os trabalhadores da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia.

Como referido anteriormente, a amostra é composta por 202 respondentes e, uma vez que, no inquérito por questionário, as respostas eram de carácter obrigatório, e não existem questões sem resposta, das 202 respostas, todas foram consideradas válidas.

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Alfa de Cronbach Padronizado</i>	Nº de Itens
0,962	0,960	39

Tabela 18 - Análise de Confiabilidade
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

O *Alpha de Cronbach* deste estudo apresenta uma correlação de 96% entre os 40 itens selecionados. Uma vez que, os 9 primeiros itens são referentes à caracterização do perfil da amostra, estes não foram considerados. Para o conjunto de itens que compõem as diferentes dimensões, o coeficiente de confiabilidade de 0.962 apresenta uma consistência interna muito boa, representando assim a uniformidade dos vários itens que contribuem para a soma não ponderada do instrumento, consideradas ideais. Assim sendo, é possível realizar a análise dos dados recolhidos, a fim de dar resposta aos objetivos deste estudo.

4.1.2 Coeficiente de Correlação de *Pearson*

O coeficiente de correlação de *Pearson* permite medir a natureza da relação, isto é, a intensidade e a direção da associação, entre os valores de duas variáveis quantitativas (por escala de intervalo ou de rácio), conforme assumam valores positivos ou negativos dentro do intervalo [-1, +1] (Hill & Hill, 2005; Silvestre & Araújo, 2012). Quanto mais próximo do valor de um, maior será a correlação entre as duas variáveis, sendo indicado pelo sinal do coeficiente de correlação a direção da relação, enquanto a sua grandeza indica a força da relação (Hill & Hill, 2005; Silvestre & Araújo, 2012). No caso do coeficiente de correlação de *Pearson* assumir o valor de menos um, conclui-se uma correlação negativa entre as duas variáveis – uma variável aumenta e a outra sempre diminui –, e se assumir o valor de zero, conclui-se uma ausência de correlação entre as variáveis em análise (Silvestre & Araújo, 2012).

De acordo com a tabela do coeficiente de correlação *Pearson*⁶³, numa primeira análise, constata-se que a correlação é mais forte entre as variáveis de AI ou do RGPD, ao contrário

⁶³ Cf. Apêndice IV - Coeficiente de Correlação de *Pearson*.

da correlação entre as variáveis de AI e do RGPD. A correlação entre as variáveis de AI e do RGPD variam dentro do intervalo [0.327, 0.351], verificando-se um coeficiente de baixa/fraca relação, decompondo-se da seguinte forma:

- Coeficiente de relação 0.351
 Q.18 “*É importante o desenvolvimento contínuo da Atividade de Auditoria Interna no Município.*”;
 Q.33 “*É importante promover Auditorias Internas no âmbito de um Controlo Interno contínuo para verificar a eficácia das medidas implementadas e as medidas ajustadas relativamente ao Regulamento Geral de Proteção de Dados.*”;
- Coeficiente de relação 0.331
 Q.14 “*A abordagem sistemática e coerente da Auditoria Interna permite avaliar e ajustar com mais detalhe os procedimentos para melhorar o serviço.*”;
 Q.33 “*É importante promover Auditorias Internas no âmbito de um Controlo Interno contínuo para verificar a eficácia das medidas implementadas e as medidas ajustadas relativamente ao Regulamento Geral de Proteção de Dados.*”;
- Coeficiente de relação 0.327
 Q.12.2 “*O serviço prestado de Controlo Interno pela Divisão de Auditoria e Qualidade contribui para o desenvolvimento do Município.*”;
 Q.31 “*Na sua opinião considera que acrescenta valor para o Município que a Divisão de Auditoria e Qualidade desenvolva atividades juntamente com o responsável da Proteção de Dados?*”.

Coeficiente de Correlação <i>Pearson</i>		Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados	
		Q.31 e Q.33	
Auditoria Interna		Intervalo Correlação de <i>Pearson</i>	[0.327**, 0.351**]
	Q.12.2		
	Q.14	Sig. (2 extremidades)	0,000
	Q.18		
		N	202

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Tabela 19 - Coeficiente de Correlação *Pearson* entre as variáveis de Auditoria Interna e do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

No que concerne às variáveis relacionadas com a AI, conforme a tabela do coeficiente de correlação *Pearson*⁶⁴, pode-se afirmar que a relação entre as variáveis é uma relação alta/elevada com tendência a muito alta/muito elevada, que varia dentro do intervalo [0.752, 0.904]. Desta forma, das dezoito variáveis mais altas/elevadas apresentadas na tabela *infra*, destacam-se as variáveis com o grau de relacionamento mais relevantes:

- Coeficiente de relação 0.904
 - Q.12.1 “*O serviço prestado de Auditoria Interna pela Divisão de Auditoria e Qualidade contribui para o desenvolvimento do Município.*”;
 - Q.12.2 “*O serviço prestado de Controlo Interno pela Divisão de Auditoria e Qualidade contribui para o desenvolvimento do Município.*”;
- Coeficiente de relação 0.883
 - Q.13.1 “*O serviço de Auditoria Interna cria valor para si, no seu dia-a-dia, de acordo com as suas funções.*”;
 - Q.13.2 “*O serviço de Controlo Interno cria valor para si, no seu dia-a-dia, de acordo com as suas funções.*”;
- Coeficiente de relação 0.875
 - Q.13.2 “*O serviço de Controlo Interno cria valor para si, no seu dia-a-dia, de acordo com as suas funções.*”;
 - Q.13.3 “*O serviço de Gestão do Risco cria valor para si, no seu dia-a-dia, de acordo com as suas funções.*”;
- Coeficiente de relação 0.874
 - Q.13.1 “*O serviço de Auditoria Interna cria valor para si, no seu dia-a-dia, de acordo com as suas funções.*”;
 - Q.13.4 “*O serviço de Sistema de Gestão da Qualidade cria valor para si, no seu dia-a-dia, de acordo com as suas funções.*”;
- Coeficiente de relação 0.837
 - Q.11.1 “*Conhece o serviço de Auditoria Interna prestado pela Divisão de Auditoria e Qualidade.*”;
 - Q.11.2 “*Conhece o serviço de Controlo Interno prestado pela Divisão de Auditoria e Qualidade.*”.

⁶⁴ Cf. Apêndice IV - Coeficiente de Correlação de *Pearson*.

Coeficiente de Correlação <i>Pearson</i>		Auditoria Interna	
		Q.11.2/Q.11.4/Q.12/Q.13.2/ Q.13.3/Q13.4/Q.17	
Auditoria Interna	Q.11.1	Intervalo	[0.752**, 0.904**]
	Q.11.3	Correlação de <i>Pearson</i>	
	Q.12	Sig. (2 extremidades)	0,000
	Q.13		
	Q.15		
	Q.18	N	202

** A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Tabela 20 - Coeficiente de Correlação *Pearson* entre as variáveis de Auditoria Interna
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Conforme a tabela do coeficiente de correlação *Pearson*⁶⁵, quanto às variáveis relacionadas com o RGPD, obteve-se uma correlação que varia dentro do intervalo [0.495, 0.613], resultando numa correlação de moderada relação através das seguintes variáveis:

- Coeficiente de relação 0.613
 Q.31 “*Na sua opinião considera que acrescenta valor para o Município que a Divisão de Auditoria e Qualidade desenvolva atividades juntamente com o responsável da Proteção de Dados?*”;
 Q.33 “*É importante promover Auditorias Internas no âmbito de um Controlo Interno contínuo para verificar a eficácia das medidas implementadas e as medidas ajustadas relativamente ao Regulamento Geral de Proteção de Dados.*”;
- Coeficiente de relação 0.508
 Q.31 “*Na sua opinião considera que acrescenta valor para o Município que a Divisão de Auditoria e Qualidade desenvolva atividades juntamente com o responsável da Proteção de Dados?*”;
 Q.32 “*É importante a avaliação do impacto do Risco para os direitos e liberdades dos titulares dos dados.*”;
- Coeficiente de relação 0.495
 Q.32 “*É importante a avaliação do impacto do Risco para os direitos e liberdades dos titulares dos dados.*”;

⁶⁵ Cf. Apêndice IV - Coeficiente de Correlação de *Pearson*

Q.33 “É importante promover Auditorias Internas no âmbito de um Controlo Interno contínuo para verificar a eficácia das medidas implementadas e as medidas ajustadas relativamente ao Regulamento Geral de Proteção de Dados.”.

Coeficiente de Correlação <i>Pearson</i>		Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados	
		Q.32 e Q.33	
Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados		Intervalo Correlação de <i>Pearson</i>	[0.495 ^{**} , 0.613 ^{**}]
	Q.31 Q.32	Sig. (2 extremidades)	0,000
		N	202

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Tabela 21 - Coeficiente de Correlação *Pearson* entre as variáveis do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados
 Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Como se verifica anteriormente, por meio da análise, conclui-se que as variáveis relacionadas com a AI têm uma maior correlação entre elas, apresentando uma relação bastante forte. Ou seja, quanto mais próximo está uma variável de um, a outra variável tende a seguir a mesma tendência. Além disso, o *p-value* da correlação de *Pearson* de 0,000 indica que o valor é menor que 0,001, rejeitando as variáveis em que o coeficiente de correlação de *Pearson* é igual a zero e, portanto, mostra a existência de uma relação bastante significativa entre as melhores variáveis testadas que passo a citar:

- Coeficiente de relação 0.904
 Q.12.1 “O serviço prestado de Auditoria Interna pela Divisão de Auditoria e Qualidade contribui para o desenvolvimento do Município.”;
 Q.12.2 “O serviço prestado de Controlo Interno pela Divisão de Auditoria e Qualidade contribui para o desenvolvimento do Município.”;
- Coeficiente de relação 0.883
 Q.13.1 “O serviço de Auditoria Interna cria valor para si, no seu dia-a-dia, de acordo com as suas funções.”;
 Q.13.2 “O serviço de Controlo Interno cria valor para si, no seu dia-a-dia, de acordo com as suas funções.”.

Importa salientar que, no que refere ao coeficiente de relação 0.904 das variáveis Q.12.1 e Q.12.2, à medida que a DAQ investe no serviço de AI aumentando a sua contribuição para o desenvolvimento do Município, tende também a aumentar o contributo do CI para o desenvolvimento do Município.

Quanto ao coeficiente de relação 0.883 das variáveis Q.13.1 e Q.13.2, à medida que se investe no serviço de AI, aumenta o valor para cada trabalhador, no seu dia-a-dia, de acordo com as funções desempenhadas, assim como aumenta, no âmbito do CI, a criação de valor para cada trabalhador, no seu dia-a-dia, conforme as funções desempenhadas.

4.1.3 Estatística Descritiva

A estatística descritiva tem como objetivo final fornecer um retrato global da amostra sem retirar conclusões ou inferências sobre a população da qual foi retirada a amostra, através da elaboração de instrumentos adequados: gráficos, tabelas e indicadores numéricos, comportando valores numéricos que permitem apresentar, descrever e analisar os dados recolhidos da amostra (Fortin, 2003).

Inquérito aos Trabalhadores da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

Numa primeira fase do estudo pretende-se fazer uma caracterização do perfil da amostra na qual os dados foram recolhidos. Esta caracterização é o ponto de partida para desencadear o restante estudo, assim como os diversos desdobramentos e análises.

Caracterização do Perfil da Amostra

Género

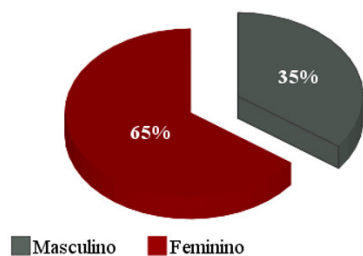


Gráfico 1 – Género? (Questão 1)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Média	1,65
Moda	2
Desvio Padrão	0,479

Tabela 22 - Estatística Descritiva: Questão 1

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Nesta amostra, 65% dos inquiridos (n=131) que responderam ao questionário são do sexo feminino e os restantes 35% (n=71) são do sexo masculino.

Sendo que a maior percentagem de inquiridos se regista no género feminino, verifica-se na tabela acima - Estatística Descritiva: Questão 1, que a moda é de 2 e a média de 1,65, existindo uma maior frequência e uma concentração dos dados da resposta relativa ao género feminino.

Idade

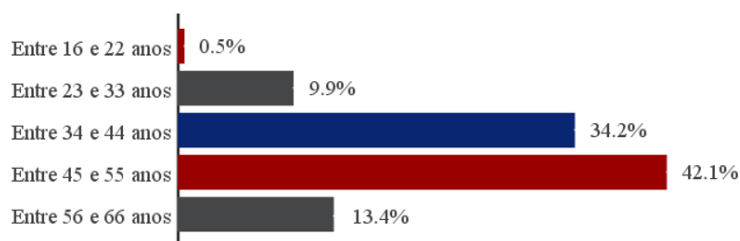


Gráfico 2 – Idade? (Questão 2)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Média	Moda	Desvio Padrão
3,58	4	0,862

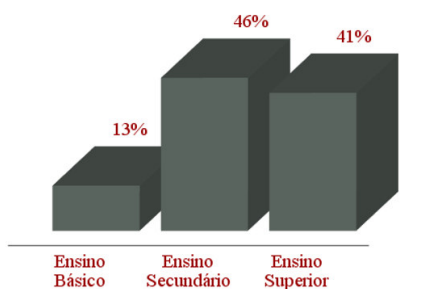
Tabela 23 – Estatística Descritiva: Questão 2

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

A idade dos inquiridos foi distribuída em 6 faixas etárias: dos 16 aos 22 anos, dos 23 aos 33 anos, dos 34 aos 44 anos, dos 45 aos 55 anos, dos 56 aos 66 anos, e mais de 66 anos. Através da análise do gráfico, verifica-se que a idade predominante se situa entre os 45 e 55 anos, com 42,1% dos inquiridos (n=85). De seguida, cerca de 34,2% dos inquiridos (n=69) têm idades compreendidas entre os 34 e 44 anos. Com apenas 13,4% (n=27) e 9,9% (n=20) estão os inquiridos com idades compreendidas entre os 56 e 66 anos e dos 23 aos 33 anos, respetivamente. Por fim, com apenas 0,5% estão os inquiridos (n=1) com idades entre os 16 e 22 anos, já que não existem trabalhadores com idade superior a 66 anos.

Com a média de 3,58 e a moda de 4, pode-se concluir que os inquiridos são profissionais com experiência e conhecimento, tendo idades compreendidas entre os 34 e 55 anos de idade. O desvio-padrão de 0,862 indica que existe uma dispersão quanto à idade dos inquiridos, demonstrando que existe uma dispersão nas idades desde os 16 anos até aos 66 anos.

Habilitações Académicas



Média	3,28
Moda	3
Desvio Padrão	0,686

Tabela 24 - Estatística Descritiva: Questão 3
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Gráfico 3 - Habilitações Académicas? (Questão 3)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

No que concerne às habilitações académicas, numa amostra de 202 inquiridos, 46% (n=92) têm o ensino secundário – 8 inquiridos com o curso profissional e 84 inquiridos com o 12º ano de escolaridade -, 41% dos inquiridos (n=83) têm o ensino superior – 3 com o bacharelato, 64 com a licenciatura, 15 com o mestrado e 1 inquirido com o doutoramento - e, 13% dos inquiridos (n=27) têm o ensino básico - 1 com o 4º ano de escolaridade, 4 com o 6º ano de escolaridade e 22 inquiridos com o 9º ano de escolaridade, não existindo inquiridos sem escolaridade.

Tendo os inquiridos maioritariamente o ensino secundário, a média e moda situam-se em 3,28 e 3. Apesar do número de inquiridos relativo ao ensino secundário e superior terem uma percentagem relativamente próxima – 46% e 41% -, a percentagem dos inquiridos com o ensino básico é mais baixa e faz com que haja uma dispersão de dados, obtendo um desvio padrão de 0,686.

Desempenho de funções na Função Pública

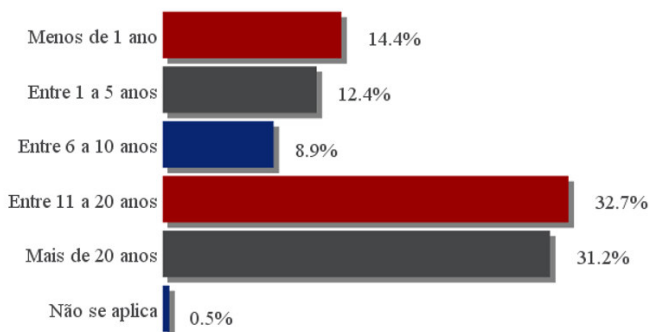


Gráfico 4 - Há quanto tempo desempenha funções na Função Pública? (Questão 4)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Média	Moda	Desvio Padrão
3,55	4	1,421

Tabela 25 - Estatística Descritiva: Questão 4
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Relativamente ao tempo de desempenho de funções na função pública 32,7% dos inquiridos (n=66) responderam que estão na função pública no intervalo de, pelo menos entre os 11 e 20 anos, e com 31,2% dos inquiridos (n=63) responderam que estão na função pública há mais de 20 anos. Já com uma percentagem menor, e com menos de 1 ano, 14,4% dos inquiridos (n=29), entre 1 e 5 anos 12,4% (n=25), entre 6 e 10 anos 8,9% (n=18) e apenas 1 (0,5%) inquirido “não se aplica”.

Como 63,9% dos inquiridos (n=129) já desempenham funções na função pública há mais de 11 anos, a média situa-se nos 3,55 e a moda em 4. Uma vez que, a maioria dos inquiridos já tem uma longa experiência no setor público - 32,7% e 31,2% -, existe um afastamento das restantes respostas, obtendo-se um elevado desvio padrão de 1,421, que evidencia a dispersão dos resultados.

Desempenho de funções na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

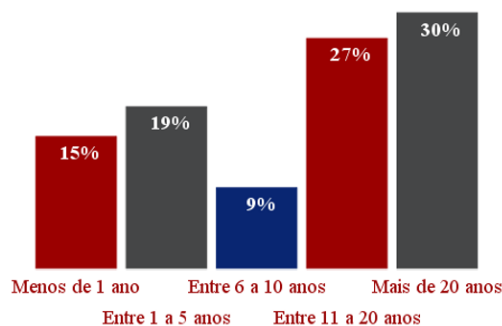


Gráfico 5 - Há quanto tempo desempenha funções na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia? (Questão 5)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Média	Moda	Desvio Padrão
3,37	5	1,461

Tabela 26 - Estatística Descritiva: Questão 5
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Relativamente ao tempo de desempenho de funções na CMVNG, é seguida a tendência da questão anterior: 57% dos inquiridos (n=114) já desempenham funções na CMVNG há pelo menos 11 anos, dos quais 30% (n=60) já desempenham funções há mais de 20 anos e 27%

(n=54) entre os 11 e 20 anos. De seguida, 19% dos inquiridos (n=38) entre 1 e 5 anos, 15% (n=31) há menos de 1 ano e, por último, 9% (n=19) entre 6 e 10 anos.

Uma vez que, a maioria dos inquiridos está a exercer funções há mais de 20 anos, a moda é de 5. Porém, em termos percentuais não existem elevadas diferenças, daí a média ser de 3,37 e existindo um elevado desvio-padrão de 1,461 que indica uma dispersão dos resultados em relação às respostas obtidas por parte dos inquiridos.

Unidade Orgânica na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

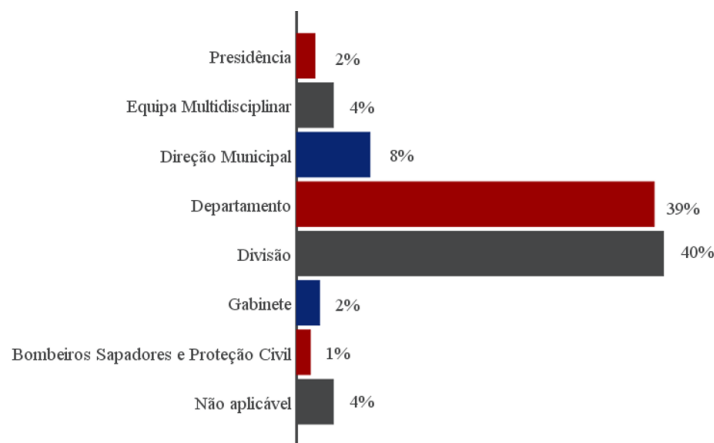


Gráfico 6 - A que unidade da estrutura nuclear e flexível que pertence, atualmente, na Câmara de Gaia? (Questões 6 e 7)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Média	Moda	Desvio Padrão
4,57	4	1,225

Tabela 27 - Estatística Descritiva: Questões 6 e 7
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Maioritariamente, os sujeitos da amostra desempenham as suas funções na CMVNG numa divisão ou num departamento, 80 (40%) dos inquiridos e 78 (39%) dos inquiridos, respetivamente. Com percentagens menores e, existindo uma homogeneidade na sua distribuição, 8% dos inquiridos (n=16) exercem funções numa das direções municipais, seguindo-se, com uma igualdade de 4% os inquiridos, nas equipas multidisciplinares (n=8) e os inquiridos cuja situação não é aplicável (n=8). Com uma igualdade de 2%, os inquiridos que exercem as suas atividades em gabinetes (n=5) e na presidência (n=4) e, por último, na opção “outra” da questão 7 com 1% dos inquiridos (n=3) a exercerem funções nos bombeiros sapadores e proteção civil.

Sendo a moda de 4 e a média de 4,57 mostra que a maioria dos inquiridos pertencem a uma divisão. Por conseguinte, o desvio padrão é de 1,225, sendo um valor elevado que revela uma dispersão dos dados pelo facto de existirem dois tipos de resposta com valores muito próximos e havendo um afastamento para as restantes respostas.

Carreira/Cargo na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

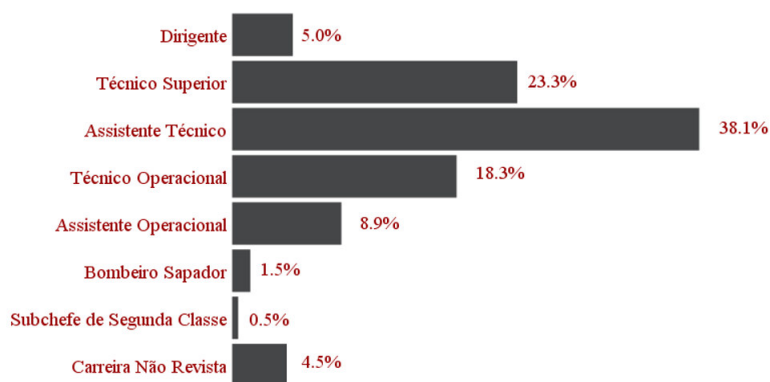


Gráfico 7 - Qual a carreira/cargo que detém, atualmente, na Câmara de Gaia? (Questões 8 e 9)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Média	Moda	Desvio Padrão
5,68	6	1,486

Tabela 28 - Estatística Descritiva: Questões 8 e 9
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

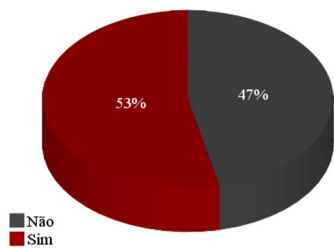
No que respeita à carreira/cargo ocupado na CMVNG, 38,1% dos inquiridos (n=77) referem que são assistentes técnicos, seguindo-se o técnico superior com 23,3% (n=47) e o técnico operacional com 18,3% (n=37). Os inquiridos com 8,9% (n=18) têm como carreira/cargo ocupado o de assistente operacional (resposta indicada na questão 9, à opção “outra”), 5% (n=10) responderam dirigente, 4,5% (n=9) em “carreira não revista” e, através da opção “outra” da questão 9, apuraram-se 3 (1,5%) inquiridos que responderam “bombeiro sapador” e apenas 1 (0,5%) respondeu “subchefe de segunda classe”.

Como se pode averiguar a resposta mais frequente foi a opção “assistente técnico”, obtendo, assim, uma moda de 6 e uma média de 5,68, sendo que a segunda resposta mais frequente foi “técnico superior”. Quanto ao elevado desvio padrão, existe uma dispersão de dados pelo facto de existirem apenas três tipos de resposta com valores próximos, havendo um afastamento para as restantes respostas, obtendo um valor de 1,486.

Aos trabalhadores da CMVNG que constituem a amostra, procurou-se saber qual a sua opinião sobre o enquadramento da atividade de AI no Município, assim como aferir acerca do conhecimento do RGPD na Autarquia.

Enquadramento da Atividade de Auditoria Interna no Município

Atuação da Divisão de Auditoria e Qualidade



Média	1,53
Moda	2
Desvio Padrão	0,5

Tabela 29 - Estatística Descritiva: Questão 10
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Gráfico 8 - Tem conhecimento da atuação da Divisão de Auditoria e Qualidade? (Questão 10)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Na amostra obtida, 53% dos inquiridos (n=108) que responderam ao questionário têm conhecimento da atuação do DAQ ao contrário de 47% dos inquiridos (n=94) que não têm conhecimento da atuação do DAQ.

Existindo pouca disparidade nas respostas, obteve-se uma média de 1,53 e uma moda de 2, sendo que a maioria tem conhecimento da atuação do DAQ. No que concerne ao desvio padrão de 0,5 resulta na dispersão dos dados pouco expressiva, não existindo assim uma dispersão dos resultados de forma significativa.

Serviços prestados pela Divisão de Auditoria e Qualidade

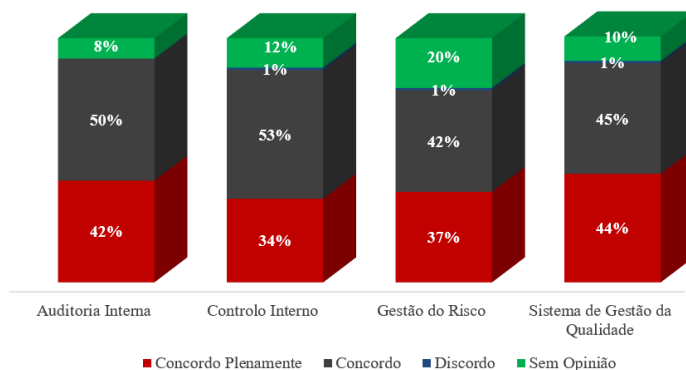


Gráfico 9 - Conhece os seguintes serviços prestados pela Divisão de Auditoria e Qualidade. (Questão 11)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Grau de concordância	Auditoria Interna	Controlo Interno	Gestão do Risco	Sistema de Gestão da Qualidade
Concordo Plenamente	45	37	40	48
Concordo	54	57	45	49
Discordo	0	1	1	1
Sem Opinião	9	13	22	10
Total	108	108	108	108

Tabela 30 - Grau de concordância dos serviços prestados pela Divisão de Auditoria e Qualidade (Questão 11)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

	Auditoria Interna	Controlo Interno	Gestão do Risco	Sistema de Gestão da Qualidade
Média	4,17	3,94	3,75	4,16
Moda	4	4	4	4
Desvio Padrão	1,072	1,203	1,473	1,126

Tabela 31 - Estatística Descritiva: Questão 11
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Tendo em consideração a questão – Tem conhecimento da atuação da Divisão de Auditoria e Qualidade? - e como se pretende aferir sobre o enquadramento da atividade da DAQ e da AI, a amostra para as questões seguintes serão as respostas dos inquiridos (n=108) que responderam “sim”, que têm conhecimento da atuação da DAQ.

Nesta afirmação pretende-se avaliar se os inquiridos têm conhecimento dos serviços prestados pela DAQ, nomeadamente: a AI, o CI, a GR e o SGQ. Dos 108 inquiridos que referiram, anteriormente, ter conhecimento da atuação da DAQ, contactou-se, de acordo com a tabela do grau de concordância, que a maioria dos inquiridos (86%; n=375) têm conhecimento das áreas de atuação da DAQ, contrariamente a 1% dos inquiridos (n=3) que discordam e 13% dos inquiridos (n=54) não têm opinião sobre a afirmação.

Na área de AI, 50% dos inquiridos concordam com a afirmação, com 54 respostas; a seguir surge com 42% dos inquiridos a concordar plenamente, com 45 respostas e apenas 8% dos inquiridos não têm opinião, com 9 respostas; não existindo inquiridos a contrariar a afirmação. Quanto ao CI, 53% dos inquiridos concordam com a afirmação, sendo o maior peso percentual no que concerne à opção “concordo”, com 37 respostas; 34% a concordar plenamente, com 37 respostas; 12% dos inquiridos não têm opinião, com 13 respostas e 1% discorda, com apenas 1 resposta, não existindo respostas para a opção “discordo

plenamente”. A GR tem 42% dos inquiridos a concordar com a afirmação, com 45 respostas; 37% concordam plenamente, com 40 respostas; com o maior peso percentual no que se refere à opção “sem opinião” com 20%, com 22 respostas; e com apenas 1% dos inquiridos discordam, com 1 resposta, não havendo respostas para a opção “discordo plenamente”. Por último, a área do SGQ tem 45% dos inquiridos que concordam com a afirmação, com 49 respostas; no que concerne à opção “concordo plenamente” tem o maior peso percentual com 44% dos inquiridos, com 48 respostas; 10% dos inquiridos não têm opinião, com 10 respostas e 1% dos inquiridos discorda, com 1 resposta, não existindo respostas para a opção “discordo plenamente”. Conclui-se, portanto, que as áreas mais conhecidas dos inquiridos são a AI com um peso percentual de 92% (n=99) e o SGQ com um peso percentual de 89% (n=97). Seguidamente, está o CI e a GR com um peso percentual de 87% (n=94) e 79% (n=85), respetivamente.

Com a moda de 4 e uma média de, aproximadamente, 4, obtidas em todas as áreas de atuação da DAQ, comprovam que a maioria dos inquiridos concordam com a afirmação. Em relação ao elevado desvio padrão que varia entre 1,072 e 1,473, representa uma dispersão dos dados pelo facto de existirem apenas dois tipos de resposta com valores relativamente próximos – concordo plenamente e concordo – existindo um afastamento para as restantes respostas, indicando uma dispersão dos resultados.

Serviços prestados pela Divisão de Auditoria e Qualidade que contribuem para o desenvolvimento do Município

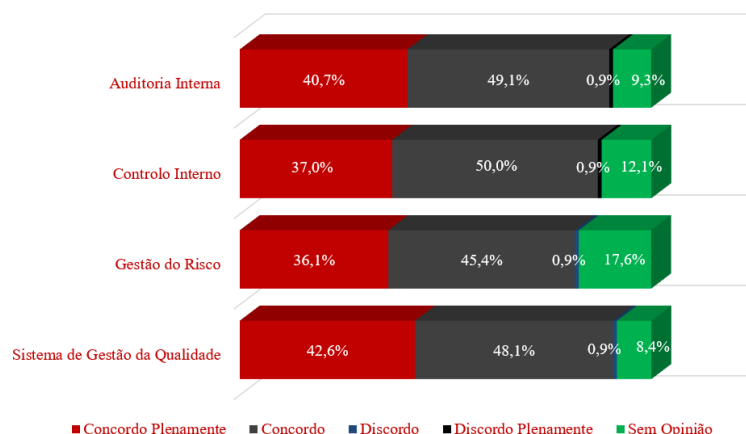


Gráfico 10 - Os seguintes serviços prestados pela Divisão de Auditoria e Qualidade contribuem para o desenvolvimento do Município. (Questão 12)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Grau de concordância	Auditoria Interna	Controlo Interno	Gestão do Risco	Sistema de Gestão da Qualidade
Concordo Plenamente	44	40	39	46
Concordo	53	54	49	52
Discordo	0	0	1	1
Discordo Plenamente	1	1	0	0
Sem Opinião	10	13	19	9
Total	108	108	108	108

Tabela 32 - Grau de concordância dos serviços prestados pela Divisão de Auditoria e Qualidade que contribuem para o desenvolvimento do Município (Questão 12)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

	Auditoria Interna	Controlo Interno	Gestão do Risco	Sistema de Gestão da Qualidade
Média	4,11	3,99	3,82	4,17
Moda	4	4	4	4
Desvio Padrão	1,130	1,227	1,393	1,081

Tabela 33 - Estatística Descritiva: Questão 12

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Segundo o gráfico e a tabela com o grau de concordância, conclui-se que 87,2% dos sujeitos da amostra afirmam que os serviços prestados pelo DAQ contribuem para o desenvolvimento do Município, isto é, 208 (48,1%) sujeitos concordam com a afirmação, e 169 (39,1%) concordam plenamente. Já 11,8% (n=51) não têm uma opinião formada acerca do assunto e 1% dos sujeitos (n=4) não concordam com a afirmação – 0,5% (n=2) discordam e 0,5% (n=2) discordam plenamente.

No que concerne à AI, 53 (49,1%) sujeitos concordam com a afirmação, 44 (40,7%) concordam plenamente, apenas 9,3% (n=10) não têm opinião e 0,9% (n=1) discordam plenamente, não existindo respostas para a opção “discordo”. Quanto ao CI, 54 (50%) sujeitos concordam com a afirmação, sendo o maior número de respostas dadas relativamente ao seu grau de concordância; 40 (37%) sujeitos responderam que concordam plenamente, 12,1% não têm opinião formada, com 13 respostas e somente 1% discorda plenamente, com apenas 1 resposta; não havendo respostas para a opção “discordo”. A GR tem 54 (45,4%) sujeitos que concordam com a afirmação, 39 (36,1%) concordam plenamente, 17,6% dos sujeitos (n=19) responderam que não têm opinião formada sobre o assunto, tendo o maior peso percentual em relação ao grau de concordância; e 0,9% (n=1)

discorda da afirmação, não obtendo respostas para a opção “discordo plenamente”. E, por último, a área do SGQ tem 52 (48,1%) sujeitos que concordam com a afirmação, 46 (42,6%) concordam plenamente, obtendo o maior número de respostas no que concerne ao grau de concordância; 8,4% dos sujeitos (n=9) não têm opinião sobre o assunto e ainda 0,9% (n=1) discordam da afirmação, não existindo respostas para a opção “discordo plenamente”. Conclui-se, portanto, na opinião dos sujeitos da amostra, que as áreas do SGQ (90,7%; n=98) e AI (89,8%; n=97) contribuem mais significativamente para o desenvolvimento do Município, respetivamente. De seguida, apresentam-se, o CI (87%; n=94) e a GR (81,5%; n=88).

Relativamente à moda de 4, e à média de, aproximadamente, 4, obtida em todas as áreas de atuação da DAQ, seguem a tendência da afirmação anterior, comprovam que a maioria dos sujeitos da amostra concordam com a afirmação - Os serviços prestados (AI, CI, GR e SGQ) pela DAQ contribuem para o desenvolvimento do Município. Quanto ao elevado desvio padrão, que varia entre 1,081 e 1,393, representa uma dispersão dos dados pelo facto de existirem apenas dois tipos de resposta com valores próximos e, existindo um afastamento para as restantes respostas, evidenciando assim uma dispersão dos resultados.

Áreas que criam valor, no dia-a-dia, de acordo com as funções desempenhadas

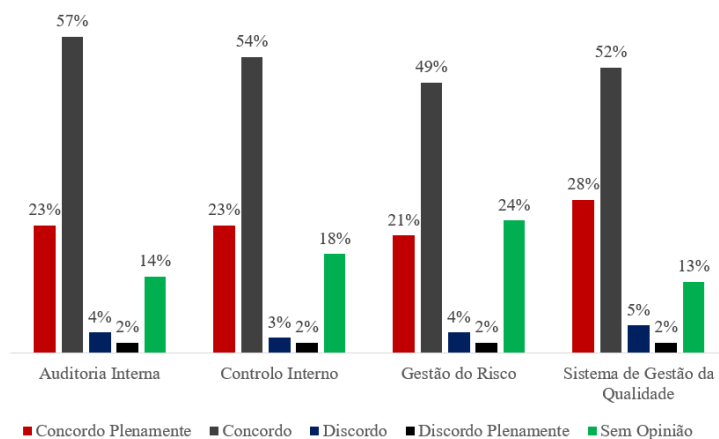


Gráfico 11 - Os seguintes serviços criam valor para si, no seu dia-a-dia, de acordo com as suas funções. (Questão 13)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Grau de concordância	Auditoria Interna	Controlo Interno	Gestão do Risco	Sistema de Gestão da Qualidade
Concordo Plenamente	25	25	23	30
Concordo	62	58	53	56
Discordo	4	3	4	6
Discordo Plenamente	2	2	2	2
Sem Opinião	15	20	26	14
Total	108	108	108	108

Tabela 34 - Grau de concordância das áreas que criam valor, no dia-a-dia, de acordo com as funções (Questão 13)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

	Auditoria Interna	Controlo Interno	Gestão do Risco	Sistema de Gestão da Qualidade
Média	3,74	3,61	3,42	3,80
Moda	4	4	4	4
Desvio Padrão	1,241	1,366	1,473	1,244

Tabela 35 - Estatística Descritiva: Questão 13
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

No que se refere às áreas que criam valor, no dia-a-dia, tendo em consideração as funções dos inquiridos, a maioria da amostra respondeu afirmativamente, isto é, 77% dos inquiridos consideram que a AI, o CI, a GR e o SGQ podem acrescentar valor no seu dia-a-dia para desempenhar as suas funções. Porém, destacam-se 75 respostas dos inquiridos, que correspondem a um peso percentual de 17%, nas quais se refletem a indecisão, não adotando uma posição sobre o assunto, e, ainda 25 respostas que refletem a opinião dos inquiridos em não concordarem com a afirmação, representando 6% da amostra.

Na área da AI, 57% dos inquiridos (n=62) concordam com a afirmação sendo que, no que concerne ao grau de concordância – concordo - é o grau com o peso percentual mais elevado; 23% (n=25) concordam plenamente com a afirmação, 14% (n=15) estão sem opinião, 4% (n=4) discordam e apenas 2% (n=2) discordam plenamente. Quanto ao CI, 54% dos inquiridos (n=58) concordam com a afirmação, 23% (n=25) concordam plenamente, 18% dos inquiridos (n=20) não têm uma opinião formada acerca do assunto, 3% (n=3) discordam e ainda 2% dos inquiridos (n=2) discordam plenamente. Posteriormente, na GR, 49% da amostra (n=53) concordam com a afirmação, 21% (n=23) concordam plenamente, já 24% da amostra (n=26) não têm qualquer opinião acerca da afirmação sendo que, no que concerne

ao grau de concordância – sem opinião - é o grau com mais peso percentual, ainda com 4% da amostra (n=4) discordam e, por fim, 2% (n=2) discordam plenamente. E, na área do SGQ, 52% da amostra (n=56) concordam com a afirmação, já com o maior peso percentual no que se refere ao grau de concordância - concordo plenamente -, 28% da amostra (n=30) concordam plenamente; 13% (n=75) não têm uma opinião relativa à afirmação, 5% da amostra (n=6) indicam que discordam, sendo o maior peso percentual no que concerne ao grau de concordância “discordo” e, por último, 2% da amostra (n=2) discordam plenamente. Neste seguimento da análise, com um peso percentagem de 80%, conclui-se, na opinião dos inquiridos, que as áreas que acrescentam mais valor, no dia-a-dia, de acordo com as funções a desempenhar são a AI, com 87 respostas afirmativas e o SGQ, com 86 respostas afirmativas (80%). Posteriormente, apresenta-se o CI com um peso percentual de 77% (83 respostas afirmativas) e a GR com um peso percentual de 70% (76 respostas afirmativas).

Por fim, verifica-se, em todas as áreas, uma moda de 4 que indica que as respostas com maior frequência são a opção “concordo”. Em relação à média, que varia entre 3,42 e 3,80 e o elevado desvio padrão que varia entre 1,241 e 1,473, representa uma dispersão dos dados pelo facto de existirem dois tipos de resposta com mais frequência – concordo plenamente e concordo – existindo um afastamento para as restantes respostas, evidenciando uma dispersão dos resultados.

Contribuição da Auditoria Interna

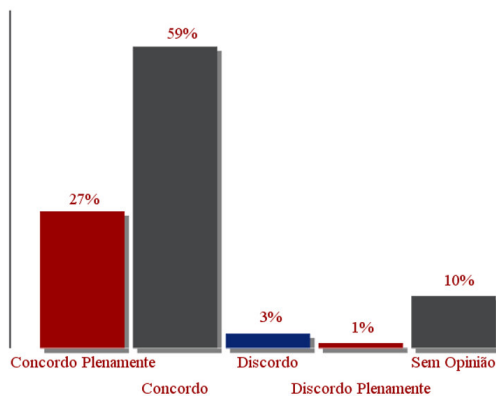


Gráfico 12 - A abordagem sistemática e coerente da Auditoria Interna permite avaliar e ajustar com mais detalhe os procedimentos para melhorar o serviço. (Questão 14)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Média	Moda	Desvio Padrão
3,92	4	1,120

Tabela 36 - Estatística Descritiva: Questão 14
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

No seguimento da análise efetuada à afirmação anterior – se, efetivamente, a AI cria valor, no dia-a-dia, de acordo com as funções, a maioria dos inquiridos respondeu positivamente à afirmação (86%; n=93) que uma abordagem sistemática e coerente da AI permite avaliar e ajustar com mais detalhe os procedimentos, melhorando o serviço. Com base nas respostas dos inquiridos, 59% (n=64) concordam com a afirmação, 27% (n=29) concordam plenamente, 10% (n=11) não têm opinião formada, já 3% dos inquiridos (n=3) discordam e, apenas, 1% (n=1) discorda plenamente da afirmação.

A média de 3,92 e a moda de 4, representa a resposta com maior peso percentual - concordo. Uma vez que, existe uma dispersão dos dados pelo facto de existirem dois tipos de resposta com mais respondentes e existindo um afastamento para as restantes respostas, o desvio padrão de 1,120 é considerado elevado, evidenciando a dispersão dos resultados.

Contribuição do Controlo Interno

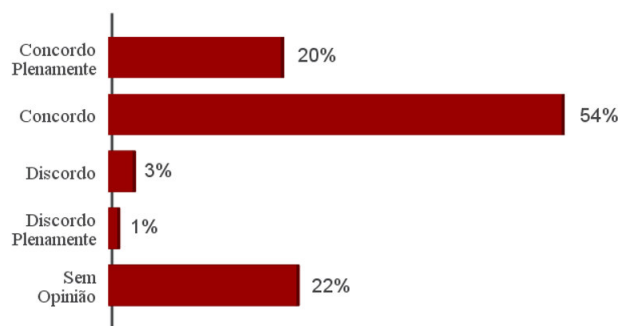


Gráfico 13 - O Controlo Interno implementado é eficiente e eficaz contribuindo para um melhor Controlo e diminuição dos Riscos. (Questão 15)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Média	Moda	Desvio Padrão
3,49	4	1,424

Tabela 37 - Estatística Descritiva: Questão 15
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

No que concerne ao CI implementado, 74% dos inquiridos (n=80) concordam que é eficiente e eficaz, contribuindo assim para um melhor controlo e diminuição dos riscos sendo que,

54% dos inquiridos (n=58) concordam com a afirmação, 22% (n=24) não têm opinião formada sobre a afirmação, 20% (n=22) concordam plenamente, apenas 3% (n=3) discordam e 1% (n=1) discorda plenamente da afirmação.

Apesar da maioria da nossa amostra responder positivamente (74%; n=80), 22% não têm opinião formada, obtendo uma média de 3,49 e uma moda de 4. Devido à dispersão dos dados, obteve-se um elevado desvio padrão de 1,424, evidenciando a dispersão dos resultados.

Contribuição do Sistema de Gestão da Qualidade

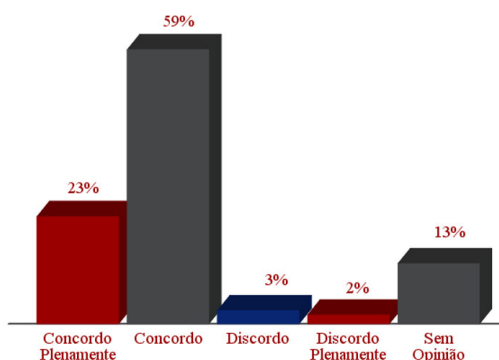


Gráfico 14 - O Sistema de Gestão da Qualidade implementado contribui para uma maior eficiência e minimiza os erros e procedimentos menos adequados. (Questão 16)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Média	Moda	Desvio Padrão
3,78	4	1,210

Tabela 38 - Estatística Descritiva: Questão 16

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Ainda no seguimento da questão 10 - com base nos 108 sujeitos da amostra que têm conhecimento da atuação da DAQ - 83% dos inquiridos (n=89) concordam com a presente afirmação. Sendo que, 59% dos inquiridos (n=64) concordam que o SGQ implementado contribui para uma maior eficiência e que minimiza erros e procedimentos menos adequados e 23% dos inquiridos (n=25) concordam plenamente. Apenas 13% (n=14) não têm opinião sobre o assunto e 3% (n=3) e 2% (n=2) discordam e discordam plenamente da afirmação, respetivamente.

Quanto à moda de 4, resulta maioritariamente da resposta à opção “concordo”, obtendo o maior peso percentual. Por sua vez, existem dois tipos de resposta com maior frequência –

concordo plenamente e concordo – resultando numa média de 3,78. Por último, considerando que existe uma dispersão dos dados, obteve-se um elevado desvio padrão de 1,210, resultando da concordância da afirmação que abrange dois tipos de resposta e havendo um afastamento para as restantes respostas.

Atividade de Auditoria Interna proporciona credibilidade ao Município

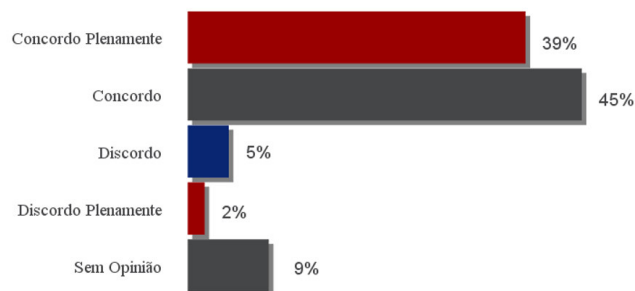


Gráfico 15 - O desempenho da Atividade de Auditoria Interna proporciona uma maior credibilidade ao Município. (Questão 17)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Média	Moda	Desvio Padrão
4,03	4	1,164

Tabela 39 - Estatística Descritiva: Questão 17

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Relativamente ao desempenho da atividade de AI no Município, 84% dos sujeitos da amostra (n=91) concordam que a atividade de AI proporciona uma maior credibilidade, sendo que 45% (n=49) concordam com a afirmação e 39% (n=42) concordam plenamente. De seguida, 9% dos inquiridos (n=10) responderam que não têm opinião relativamente à afirmação, 5% (n=5) discorda e apenas 2% (n=2) discorda plenamente.

A maioria (45%) concorda com a afirmação, obtendo uma média e moda de 4,03 e 4, respetivamente. O elevado desvio padrão de 1,164 mostra que existe uma dispersão, existindo uma concordância com a afirmação que abrange dois tipos de resposta – concordo e concordo plenamente – e um afastamento para as restantes respostas – sem opinião, discordo e discordo plenamente.

Importância do desenvolvimento da Atividade de Auditoria Interna no Município

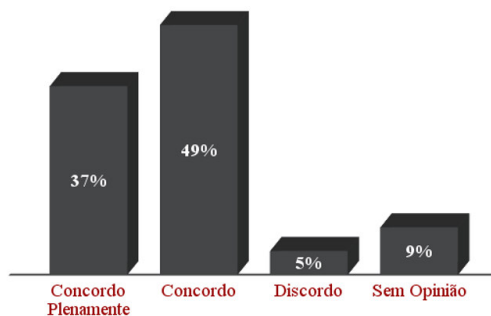


Gráfico 16 - É importante o desenvolvimento contínuo da Atividade de Auditoria Interna no Município. (Questão 18)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Média	Moda	Desvio Padrão
4,05	4	1,122

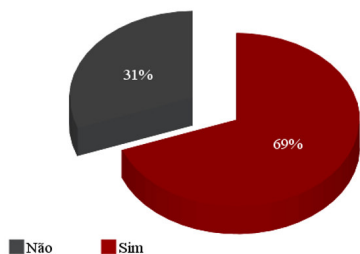
Tabela 40 - Estatística Descritiva: Questão 18
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Conforme se pode observar, a maioria dos inquiridos responde afirmativamente à afirmação colocada, isto é, 86% dos inquiridos (n=93) acredita que é importante o desenvolvimento contínuo da atividade de AI no Município, sendo que 53 (49%) inquiridos concordam com a afirmação e 40 (37%) dos inquiridos concordam plenamente. Seguidamente, verifica-se que 10 (9%) inquiridos não têm opinião e apenas 5 (5%) dos inquiridos discordam da afirmação, não existindo inquiridos que discordam plenamente.

Desta forma, apurou-se uma média de 4,05 e uma moda de 4, resultando do maior número de respostas na opção “concordo”. No entanto, o elevado desvio padrão de 1,122 apresenta uma dispersão dos dados, havendo dois tipos de resposta com maior frequência e um afastamento para as restantes respostas, explicando a dispersão dos resultados.

Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados na Autarquia

Trabalhar com dados pessoais



Média	1,69
Moda	2
Desvio Padrão	0,462

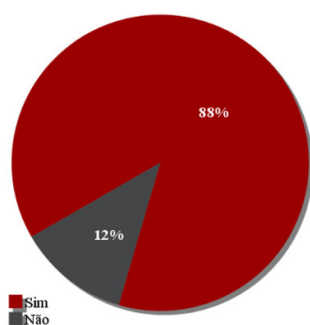
Tabela 41 - Estatística Descritiva: Questão 19
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Gráfico 17 - No desempenho das suas funções trabalha com dados pessoais? (Questão 19)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Questionados os 202 sujeitos da amostra e, pela análise ao gráfico apresentado que 69% dos sujeitos (n=140) trabalham com dados pessoais, enquanto 31% (n=62) não têm qualquer tipo de contacto com dados pessoais.

Apurou-se uma média de 1,69 e uma moda de 2, sendo que a amostra que trabalha com dados pessoais apresenta maior expressão, representando, assim, mais de metade da amostra. Relativamente ao desvio padrão de 0,462 resulta numa dispersão dos dados pouco expressiva, não existindo assim uma dispersão dos resultados de forma significativa.

Conhecimento do novo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados



Média	1,88
Moda	2
Desvio Padrão	0,328

Tabela 42 - Estatística Descritiva: Questão 20
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Gráfico 18 - Tem conhecimento do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados que entrou em vigor a 25 de maio de 2018? (Questão 20)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

No seguimento da questão anterior – No desempenho das suas funções trabalha com dados pessoais? – e, como se pretende aferir acerca do RGPD na Autarquia, a nossa amostra para as questões seguintes serão as respostas dos inquiridos (n=140) que responderam “sim”, que no desempenho das suas funções trabalham com dados pessoais.

A maioria dos sujeitos da amostra tem conhecimento do novo RGPD, ou seja, 88% (n=123) afirma que tem conhecimento da entrada em vigor do novo RGPD, sendo que apenas 12% dos sujeitos (n=17) desconhece o novo RGPD, que entrou em vigor a 25 de maio de 2018.

A média de 1,88 e a moda de 2, expressam o maior peso percentual, dado que 123 sujeitos têm conhecimento da entrada em vigor do novo RGPD, sendo a opção com mais respostas. Quanto ao desvio padrão de 0,328 resulta numa dispersão dos dados pouco expressiva, não existindo assim uma dispersão dos resultados de forma significativa.

Onde teve conhecimento do novo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados

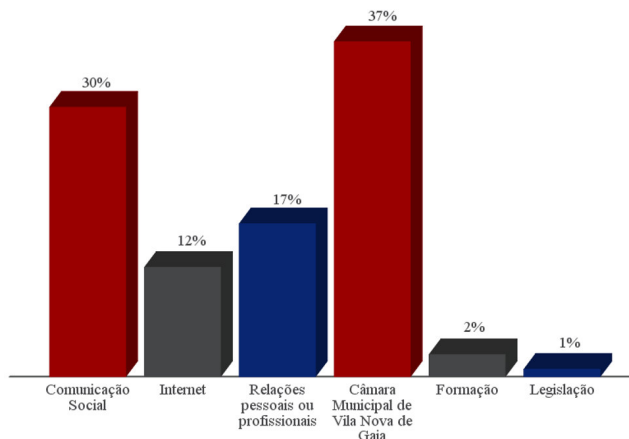


Gráfico 19 - Onde teve conhecimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados? (Questões 21 e 22)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

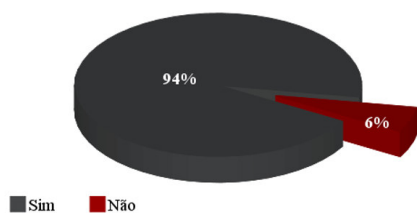
Média	Moda	Desvio Padrão
4,28	3	1,345

Tabela 43 - Estatística Descritiva: Questões 21 e 22
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

No seguimento da questão anterior – se tem conhecimento do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados que entrou em vigor – e, conforme os inquiridos (n=123) que têm conhecimento, pode-se afirmar que a maioria teve conhecimento do novo RGPD através da CMVNG com um peso percentual de 37% (n=46). Surgem depois 37 (30%) inquiridos que tomaram conhecimento do RGPD através da comunicação social, 21 (17%) inquiridos através das relações pessoais ou profissionais e 15 (12%) através da internet. Através da opção “outro”, na questão 22 apuraram-se 3 (2%) inquiridos que tiveram conhecimento do novo RGPD através de formações que se propuseram a realizar, e apenas 1 (1%) inquirido teve conhecimento por meio da legislação.

Uma vez que o maior peso percentual recai sobre a maioria dos inquiridos ter conhecimento do novo RGPD através da CMVNG, obteve-se uma moda de 3. Devido à dispersão dos resultados, obteve-se uma média de 4,28 e um elevado desvio padrão, que apresenta um valor de 1,345, demonstrando uma dispersão dos dados pelas diferentes respostas obtidas.

Importância da formação no âmbito do novo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados



Média	1,94
Moda	2
Desvio Padrão	0,233

Tabela 44 - Estatística Descritiva: Questão 23
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

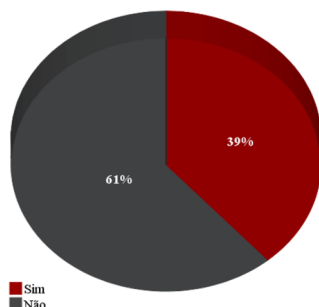
Gráfico 20 - Na sua opinião acha importante ter formação no âmbito do Regulamento Geral de Proteção de Dados? (Questão 23)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

A nível percentual, 94% dos sujeitos da amostra (n=132) consideram importante ter formação no âmbito do RGPD. No entanto, apenas 6% (n=8) não concorda com a questão colocada - não consideram importante ter formação no âmbito da RGPD.

Com a obtenção de uma média de 1,94 e uma moda de 2, comprova-se que existe uma prevalência por considerar importante a formação no âmbito do RGPD. No que concerne ao desvio padrão de 0,233, resulta numa dispersão dos dados pouco expressiva, não existindo assim uma dispersão dos resultados de forma significativa.

Formação no âmbito do novo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados



Média	1,39
Moda	1
Desvio Padrão	0,489

Tabela 45 - Estatística Descritiva: Questão 24
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Gráfico 21 - Teve formação na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia no âmbito do Regulamento Geral de Proteção de Dados? (Questão 24)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Apesar de 132 (94%) inquiridos considerarem importante ter formação no âmbito do RGPD, 61% dos inquiridos (n=86) não tiveram formação no âmbito do RGPD na CMVNG, ao invés de 39% dos inquiridos (n=54) que tiveram formação promovida pela CMVNG no âmbito do RGPD.

Uma vez que, a maioria dos inquiridos não tiveram formação no âmbito do RGPD, a média de 1,39 e a moda de 1 vai ao encontro dos resultados apurados. Quanto ao desvio padrão de

0,489, resulta numa dispersão dos dados pouco expressiva, não existindo assim uma dispersão dos resultados de forma significativa.

A formação permitiu ao formando ficar devidamente esclarecido

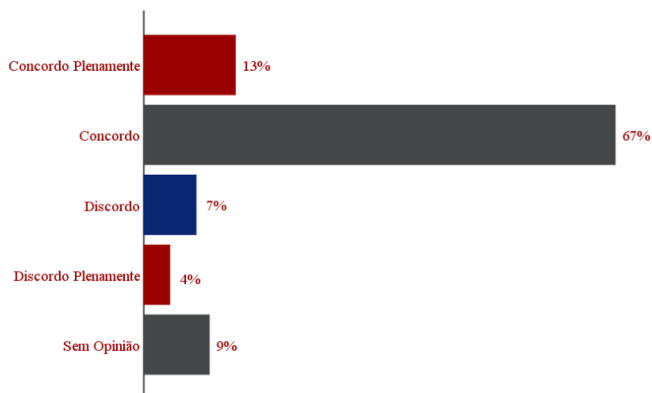


Gráfico 22 - A formação permitiu esclarecer todas as dúvidas. (Questão 25)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

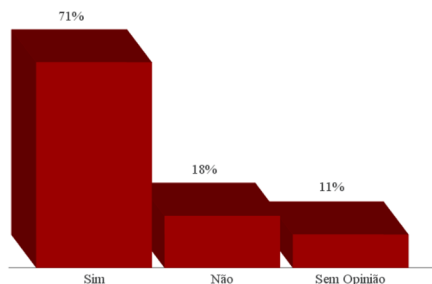
Média	Moda	Desvio Padrão
3,70	4	1,057

Tabela 46 - Estatística Descritiva: Questão 25
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

No seguimento da questão anterior, dos 54 inquiridos que tiveram formação no âmbito do RGPD proporcionada pela CMVNG, 80% dos inquiridos (n=43) responderam afirmativamente que a formação permitiu esclarecer todas as dúvidas, isto é, 36 (64%) inquiridos concordam com a afirmação e 7 (13%) inquiridos concordam plenamente. De seguida, com 9% estão os inquiridos (n=5) que não têm opinião e apenas 7% (n=4) e 4% (n=2) dos inquiridos discordam e discordam plenamente, respetivamente.

Deste modo, como a maioria dos inquiridos concordam com a afirmação, obteve-se uma média de 3,70 e uma moda de 4. Com um elevado desvio padrão de 1,057 fica evidenciado que existe uma dispersão nos dados, obtendo um maior peso percentual em dois tipos de respostas e existindo um afastamento para as restantes respostas, mostrando a dispersão nos resultados.

Consciência do impacto e consequências do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados



Média	2,59
Moda	3
Desvio Padrão	0,688

Tabela 47 - Estatística Descritiva: Questão 26
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

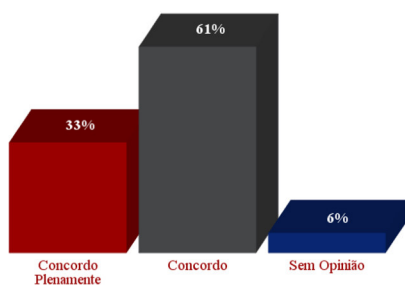
Gráfico 23 - Tem consciência do impacto e das consequências, em termos práticos, da implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados no Município? (Questão 26)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Dos sujeitos da amostra que trabalham com dados pessoais (n=140), 71% (n=99) têm consciência do impacto e das consequências do RGPD no Município, ao contrário de 18% dos sujeitos (n=25) que não têm conhecimento do impacto e das suas consequências. E, por último, 11% dos sujeitos (n=16) não têm uma opinião acerca do assunto.

Através dos dados apresentados, a média apresenta um valor de 2,59 e a moda um valor de 3, indicando que o maior peso percentual recai na opinião dos inquiridos que têm conhecimento do impacto e das consequências do RGPD no Município. Posto isto, e existindo uma dispersão de dados, obteve-se um desvio padrão de 0,688.

Importância do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados



Média	4,16
Moda	4
Desvio Padrão	0,908

Tabela 48 - Estatística Descritiva: Questão 27
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Gráfico 24 - No âmbito das suas funções é importante o Regulamento Geral de Proteção de Dados. (Questão 27)

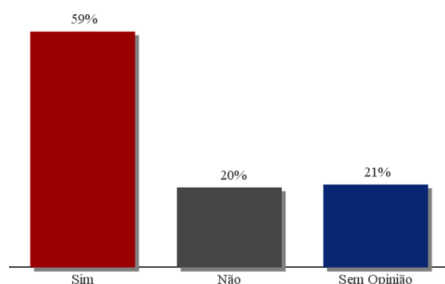
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

No que diz respeito à importância do RGPD no âmbito das funções a desempenhar, verifica-se que a maioria da amostra (94%; n=132) responde afirmativamente à afirmação colocada, isto é, 61% dos inquiridos (n=86) concordam que o RGPD é importante no âmbito das suas funções e 33% (n=46) concordam plenamente. E apenas, 6% dos inquiridos (n=8) não têm

uma opinião formada acerca da afirmação, apesar de 18% dos inquiridos (n=25) não terem consciência do impacto e das consequências do RGPD no Município (questão 26). Importa ainda referir que, não existiram respostas seleccionadas para as opções “discordo” e “discordo plenamente”.

Nesta sequência, por existir uma maior frequência da resposta “concordo”, verifica-se uma moda de 4 e uma média de 4,16. Quanto ao desvio padrão de 0,908 confere a dispersão dos dados das respostas obtidas por parte dos inquiridos.

Implementação de medidas no âmbito do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados



Média	2,39
Moda	3
Desvio Padrão	0,810

Tabela 49 - Estatística Descritiva: Questão 28
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

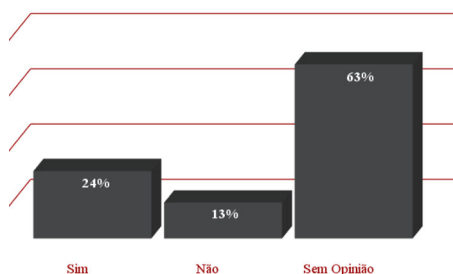
Gráfico 25 - No âmbito do Regulamento Geral de Proteção de Dados implementou algumas das medidas previstas para proteger os seus dados ou os dados pessoais dos Municípios? (Questão 28)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Conforme se pode observar pelo gráfico, 59% dos inquiridos (n=83) implementaram medidas para proteger dados no âmbito do RGPD. No entanto, apuraram-se que 21% dos inquiridos (n=29) não têm uma opinião formada no que diz respeito à implementação de medidas no âmbito do RGPD e 20% dos inquiridos (n=28) responderam negativamente à questão.

A média, moda e desvio padrão apresentam valores de 2,39, 3 e 0,810, respetivamente. Estes valores demonstram que a maioria dos inquiridos implementou medidas previstas no RGPD e que existe uma dispersão dos dados, uma vez que, 41% dos inquiridos responderam “sem opinião” e “não”, existindo assim uma dispersão nos resultados obtidos.

Melhorar a implementação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados



Média	1,61
Moda	1
Desvio Padrão	0,853

Tabela 50 - Estatística Descritiva: Questão 29
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Gráfico 26 - Considera que a implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados deveria ser melhorada por parte do Município? (Questão 29)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Os resultados apresentados revelam que 63% dos inquiridos (n=88) não têm opinião sobre se o Município deve melhorar a implementação do RGPD. Ao contrário de 34 (24%) inquiridos que consideram que a implementação do RGPD deve ser melhorada e, apenas 18 (13%) inquiridos não consideram necessário melhorar a implementação do RGPD.

Uma vez que, a maioria dos inquiridos não tem uma opinião formada acerca da questão, a moda apresenta o valor de 1. A média de 1,61 e o desvio padrão de 0,853 resultam da dispersão dos dados obtidos referentes às respostas dos inquiridos.

Melhorias na implementação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados

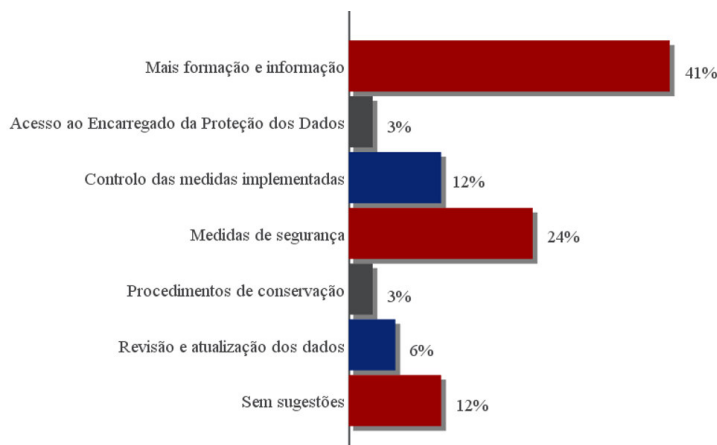


Gráfico 27 - O que melhoraria na implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados? (Questão 30)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Média	Moda	Desvio Padrão
4,91	7	2,137

Tabela 51 - Estatística Descritiva: Questão 30
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Na questão em análise, considerou-se uma pergunta aberta para permitir que os sujeitos da amostra expressassem livremente a sua opinião. Posteriormente, as respostas dos inquiridos foram categorizadas.

E, no seguimento da questão anterior, no que concerne aos inquiridos que responderam “sim” (n=34), e que consideram que a implementação do RGPD deveria ser melhorada por parte do Município, 41% dos inquiridos (n=14) responderam mais formação e informação, 24% (n=8) medidas de segurança, seguindo-se com 12% (n=4) o controlo das medidas implementadas e ainda com 12% os inquiridos (n=4) que consideram que a implementação do RGPD deveria ser melhorada, mas não acrescentaram nenhuma sugestão. Seguidamente, com cerca de 6% das respostas (n=2) surge a revisão e atualização dos dados, e com apenas 3% (n=1) o acesso ao encarregado da proteção dos dados e, por último, ainda com 3% das respostas (n=1), procedimentos de conservação. Neste seguimento, obtiveram-se as seguintes respostas para as categorias anteriormente mencionadas:

Mais formação e informação

- *“Elaboração de um documento síntese que abordasse as principais questões e procedimentos”;*
- *“Mais formação”;*
- *“Formação específica nas diferentes áreas de atuação do município”;*
- *“Ser fornecida formação nesta área. Ser informada dos procedimentos a ter em conta. Ser informada dos procedimentos adotados pela Câmara nesta matéria”;*
- *“Formação para todos os colaboradores”;*
- *“Um plano de formação ajustado aos serviços e particularizado aos seus colaboradores”;*
- *“Formação”;*
- *“Uma informação mais detalhada e adequada ao funcionamento prático da mesma”;*
- *“Mais informação disponível”.*

Medidas de segurança

- *“Perceber quem utiliza desmesuradamente ficheiros que contém dados pessoais sem se encontrarem protegidos, para os sensibilizar”;*

- *“No Gabinete de Atendimento ao Público os requerimentos entregues expõem informação pessoal relevante, deveria haver outra forma de registar, para preservar a vida pessoal, no caso dos atestados médicos por ex.”;*
- *“Que os atestados médicos e documentos da ADSE deixassem de ser entregues no Gabinete de Atendimento ao município”;*
- *“Acesso condicionado aos dados pessoais que introduzimos nos nossos relatórios”;*
- *“A capacidade de podermos agir nas inconformidades que nos possam lesar com o uso indevido dos nossos dados pessoais e haja legislação que proteja a nossa liberdade/identidade enquanto cidadãos”.*

Controlo das medidas implementadas

- *“Método de trabalho”;*
- *“Uniformizar procedimentos”;*
- *“Maior celeridade para o funcionamento do mesmo”.*

Sem sugestões

- *“Não identifiquei nada de momento, porque entrei há pouco neste novo serviço”;*
- *“Sem sugestões”.*

Revisão e atualização dos dados

- *“Atualização dos dados em primeiro lugar”;*
- *“Dados pessoais dos progenitores e dos filhos deveriam ser inutilizados através de máquinas próprias para o efeito”.*

Acesso ao Encarregado de Proteção dos Dados

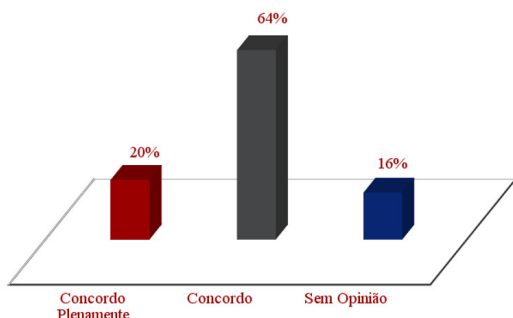
- *“Acesso ao responsável da Proteção de Dados”.*

Procedimentos de conservação

- *“Arquivo de documentos”.*

Por sua vez, a moda de 7 indica que a resposta mais frequente foi “mais formação e informação”, com 41% de respostas (n=14). Devido à dispersão dos dados, obteve-se um elevado desvio padrão de 2,137 e uma média de 4,91, que demonstram uma dispersão dos resultados pelas diferentes respostas obtidas.

Desenvolver atividades em conjunto entre a Divisão de Auditoria e Qualidade e o responsável da Proteção de Dados



Média	3,73
Moda	4
Desvio Padrão	1,246

Tabela 52 - Estatística Descritiva: Questão 31
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

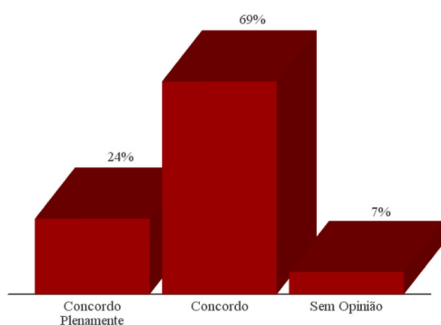
Gráfico 28 - Na sua opinião considera que acrescenta valor para o Município que a Divisão de Auditoria e Qualidade desenvolva atividades juntamente com o responsável da Proteção de Dados? (Questão 31)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Grande parte da amostra (84%; n= 118) considera que acrescenta valor para o Município a DAQ desenvolver atividades, em conjunto, com o responsável da proteção de dados, ou seja, 64% dos inquiridos (n=90) concordam e 20% (n=28) concordam plenamente. Apenas 16% (n=22) da amostra não tem opinião, não existindo respostas para as opções “discordo” e “discordo plenamente”.

Como a maioria (64%) da amostra concorda com a questão, obteve-se uma moda de 4. Em relação à média de 3,37 e ao elevado desvio padrão de 1,246, estes são resultantes da dispersão dos dados obtidos da amostra.

Importância da avaliação do impacto do Risco



Média	4,03
Moda	4
Desvio Padrão	0,944

Tabela 53 - Estatística Descritiva: Questão 32
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Gráfico 29 - É importante a avaliação do impacto do Risco para os direitos e liberdades dos titulares dos dados. (Questão 32)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

No que concerne à importância da avaliação do impacto do risco para os direitos e liberdades dos titulares dos dados, 93% (n=130) responderam afirmativamente à questão, sendo que 69% dos inquiridos (n=96) concordam, 24% (n=34) concordam plenamente e apenas 10

(7%) inquiridos não têm opinião, não existindo inquiridos que discordam ou discordam plenamente.

Quanto à moda de 4 e à média de 4,03, indicam que a resposta mais frequente é “concordo” relativa à importância da avaliação do impacto do risco. Contudo, existe um desvio padrão de 0,944 que representa uma dispersão dos dados, obtendo um maior peso percentual num tipo de resposta e existindo um afastamento para as restantes respostas.

Importância de promover a Auditoria Interna

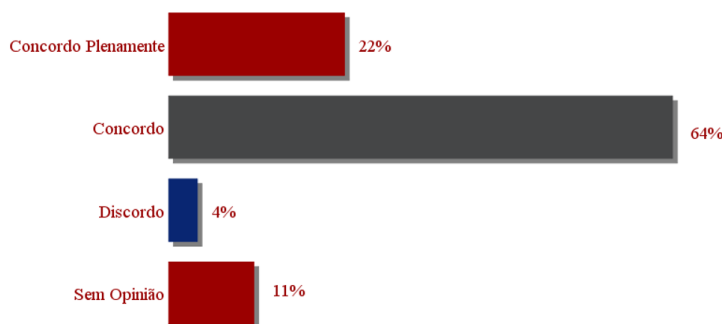


Gráfico 30 - É importante promover Auditorias Internas no âmbito de um Controlo Interno contínuo para verificar a eficácia das medidas implementadas e as medidas ajustadas relativamente ao Regulamento Geral de Proteção de Dados. (Questão 33)

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Média	Moda	Desvio Padrão
3,86	4	1,101

Tabela 54 - Estatística Descritiva: Questão 33

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Nesta questão procurou-se perceber se os sujeitos da amostra consideram importante promover auditorias internas no âmbito de um CI contínuo para verificar a eficácia das medidas implementadas e as medidas ajustadas relativamente ao RGPD e 86% dos inquiridos (n=120) responderam afirmativamente, ou seja, 89 (64%) inquiridos consideram importante e concordam e 31 (n=22%) inquiridos concordam plenamente. Porém, 11% das respostas indicam que 15 inquiridos não têm opinião e, apenas 5 (4%) inquiridos discordam da questão, não existindo respostas para a opção “discordo plenamente”.

A moda de 4 representa o maior peso percentual obtido, dado que 89 inquiridos concordam com a questão. Quanto à média de 3,86 indica a concentração dos dados e o elevado desvio padrão de 1,101, representa uma dispersão dos dados, obtendo um maior peso percentual em

dois tipos de respostas, existindo um afastamento para as restantes respostas que resulta numa dispersão nos resultados.

Recomendações que acrescentam valor ao posto de trabalho e melhora a qualidade do serviço prestado

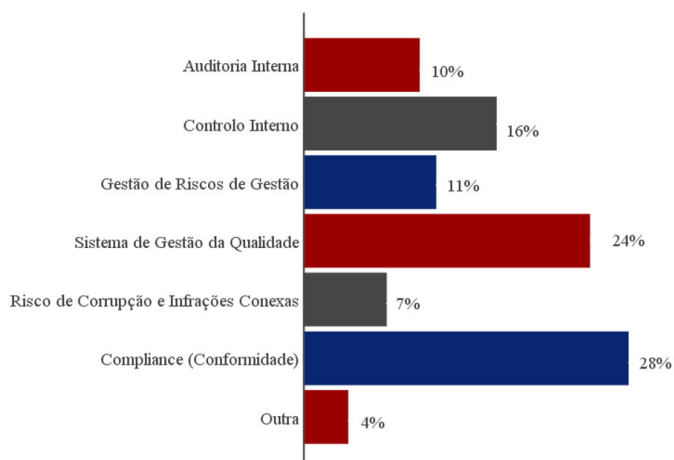


Gráfico 31 - Na sua opinião e no âmbito das suas funções o que recomendaria para acrescentar valor no seu posto de trabalho e melhorar a qualidade do serviço prestado? (Questões 34 e 35)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

	Média	Moda	Desvio Padrão
Auditoria Interna	1,15	1	0,358
Controlo Interno	1,25	1	0,435
Gestão de Riscos de Gestão	1,17	1	0,378
Sistema de Gestão da Qualidade	1,37	1	0,485
Risco de Corrupção e Infrações Conexas	1,11	1	0,310
<i>Compliance</i> (Conformidade)	1,42	1	0,496
Outra	1,06	1	0,233

Tabela 55 - Estatística Descritiva: Questões 34 e 35
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Nesta questão era possível selecionar mais do que uma opção. Pretende-se avaliar o que os inquiridos recomendariam para acrescentar valor ao seu posto de trabalho e melhorar a qualidade do serviço prestado. Apuraram-se que 22% da amostra recomendaria algum serviço, ao contrário de 78% que não recomendariam. Assim, de acordo com o gráfico, 28% dos inquiridos (n=59) recomendariam a área de *compliance*, 24% (n=52) o SGQ, 16% (n=35) o CI e 11% (n=24) recomendariam a gestão de riscos de gestão. Posteriormente, 21

(10%) inquiridos recomendariam a AI, 15 (7%) inquiridos o risco de corrupção e infrações conexas e apenas 8 (4%) inquiridos selecionaram “outras” respostas, na qual 1 inquirido não fez qualquer recomendação. Neste sentido, obtiveram-se as seguintes recomendações (questão 35):

- *“Ser fornecida formação nesta área. Ser informada dos procedimentos a ter em conta. Ser informada dos procedimentos adotados pela Câmara nesta matéria. Considero que as auditorias terão de ser adaptadas às especificidades do serviço e não podem ser demasiado pesadas de forma a perturbar o normal funcionamento deste”;*
- *“Mais pessoal qualificado”;*
- *“Melhorar a organização do serviço”;*
- *“Formação na nossa área de atuação (Animação, intervenção NEE, Inteligência emocional...”;*
- *“Formação”.*

Em relação à moda de 1 e à média que varia entre 1,06 e 1,42, representam, em todas as áreas, os inquiridos que não recomendariam nenhuma área acima indicada para acrescentar valor e melhorar a qualidade do serviço prestado, sendo a resposta mais frequente e com maior concentração de respostas, respetivamente. Uma vez que a dispersão dos dados não é significativa, obteve-se um desvio padrão que varia entre 0,233 e 0,496, não existindo assim uma dispersão dos resultados significativa.

Importância da prestação de serviços da Divisão de Auditoria e Qualidade

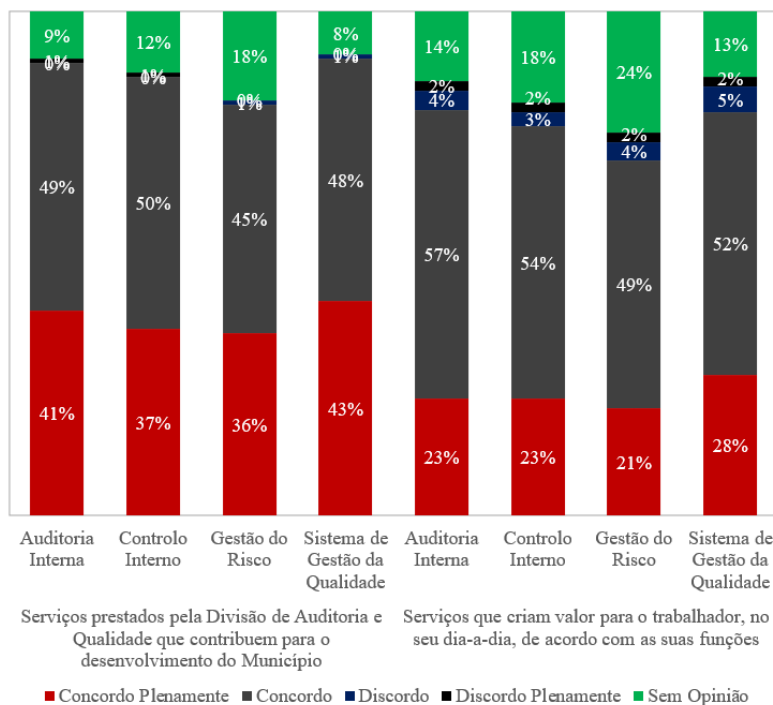


Gráfico 32 - Importância da prestação de serviços da Divisão de Auditoria e Qualidade (Questões 12 e 13)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Trabalhadores com conhecimento da atuação da Divisão de Auditoria e Qualidade			
		Número de Trabalhadores	Percentagem
Género	Feminino	71	65,7%
	Masculino	37	34,3%
	Total	108	100%
Idade	Entre 16 e 22 anos	0	0,0%
	Entre 23 e 33 anos	7	6,5%
	Entre 34 e 44 anos	41	38,0%
	Entre 45 e 55 anos	45	41,6%
	Entre 56 e 66 anos	15	13,9%
	Total	108	100%
Tempo de desempenho de funções na Câmara de Gaia	Menos de 1 ano	13	12,0%
	Entre 1 e 5 anos	19	17,6%
	Entre 6 e 10 anos	11	10,2%
	Entre 11 e 20 anos	32	29,6%
	Mais de 20 anos	33	30,6%
	Total	108	100%
	Dirigente	9	8,3%

Carreira/Cargo na Câmara de Gaia	Técnico Superior	34	31,5%
	Assistente Técnico	45	41,7%
	Técnico Operacional	12	11,1%
	Assistente Operacional	4	3,7%
	Bombeiro Sapador	0	0,0%
	Subchefe de Segunda Classe	0	0,0%
	Carreira Não Revista	4	3,7%
	Total	108	100%

Tabela 56 - Perfil dos Respondentes (Questões 10, 1,2, 5 e 8)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Conforme a amostra (n=202), nem todos os inquiridos têm conhecimento da DAQ e, como tal, procurou-se perceber os traços dos respondentes às questões 12 e 13 do inquérito por questionário. Para avaliar a importância da prestação de serviços da DAQ optou-se por utilizar quatro critérios da caracterização do perfil. O género, a idade, o tempo de desempenho de funções na CMVNG e a carreira/cargo ocupado na Câmara.

De acordo com a tabela apresentada, 108 respondentes têm conhecimento da atuação da DAQ, sendo, na sua maioria, mulheres com um peso percentual de 65,7% (n=71) e 34,3% (n=37) homens. Quanto à idade da referida amostra (n=108), a maior parte dos respondentes têm idades compreendidas entre 45 e 55 anos, com um peso percentual de 41,6% (n=45) e entre os 34 e 44 anos de idade com um peso percentual de 38% (n=41). Seguidamente, apresenta-se com 13,9% (n=15) os respondentes com idades entre os 56 e 66 anos e com 6,5% (n=7) os respondentes com idades compreendidas entre os 23 e 33 anos, não existindo respondentes com idades entre os 16 e 22 anos. Em relação ao tempo de desempenho de funções na CMVNG, surgem os respondentes que desempenham funções há mais de 20 anos com 33 respostas (30,6%) e entre 11 e 20 anos com 32 respostas (29,6%). Depois, com 19 respostas (17,6%) os respondentes com tempo de desempenho de funções entre 1 e 5 anos, com 13 respostas (12%) os respondentes com menos de 1 ano e, por último, com 11 respostas (10,2%) os que desempenham funções entre 6 e 10 anos. No que se refere à carreira/cargo ocupado pelos respondentes na CMVNG, destaca-se o “assistente técnico” com 45 respostas (41,7%) e o “técnico superior” com 34 respostas (31,5%). De seguida, com 12 respostas (11,1%) surge o “técnico operacional”, com 9 respostas (8,3%) o “dirigente” e, ainda com uma igualdade os respondentes com a “carreira não revista” e o “assistente operacional” com 4 respostas (3,7%), não existindo respostas para as opções do “bombeiro sapador” e do “subchefe de segunda classe”.

Conforme o gráfico apresentado, a maioria dos respondentes (n=108) consideram que os serviços prestados pela DAQ – AI, CI, GR e o SGQ – contribuem para a criação de valor, no dia-a-dia do trabalhador, de acordo com as funções a desempenhar, assim como para o desenvolvimento do Município com um peso percentual que varia entre 48% e 57% (n= 49 e 63) em relação à opção “concordo” e entre 21% e 43% (n= 23 e 46) relativamente à opção “concordo plenamente”. De seguida, surgem os respondentes que não têm opinião com um peso percentual que varia entre 8% e 24% (n= 9 e 26). Quanto às restantes opções - “discordo” e “discordo plenamente” - variam entre 0% e 5% (n= 0 e 6), resultando numa baixa expressão.

Conclui-se, portanto, que os serviços prestados pela DAQ que abrangem toda a Autarquia, 94 inquiridos (47%) não têm conhecimento da atuação da DAQ. Contudo, a maioria dos inquiridos (53%; n=108) que têm conhecimento da atuação da DAQ, desempenham funções na CMVNG há mais de 11 anos, ocupando, atualmente, cargos de assistente técnico e técnico superior, sendo maioritariamente mulheres, com idades compreendidas entre os 34 e 55 anos, consideram que os serviços prestados pela DAQ acrescentam valor para o seu dia-a-dia, tendo em consideração as funções que desempenham na CMVNG, assim como contribui para o desenvolvimento do Município. Deste modo, os inquiridos, na sua maioria, apresentam uma noção maior das responsabilidades, consciência das ações e respetivas consequências; e uma vasta experiência profissional, considerando que os serviços prestados pela DAQ influenciam positivamente o trabalho entregue ao munícipe, agregando valor e contribuindo para o desenvolvimento do Município, destacando a importância dos serviços prestados através da atuação da DAQ.

Importância do desenvolvimento da Atividade de Auditoria Interna no Município

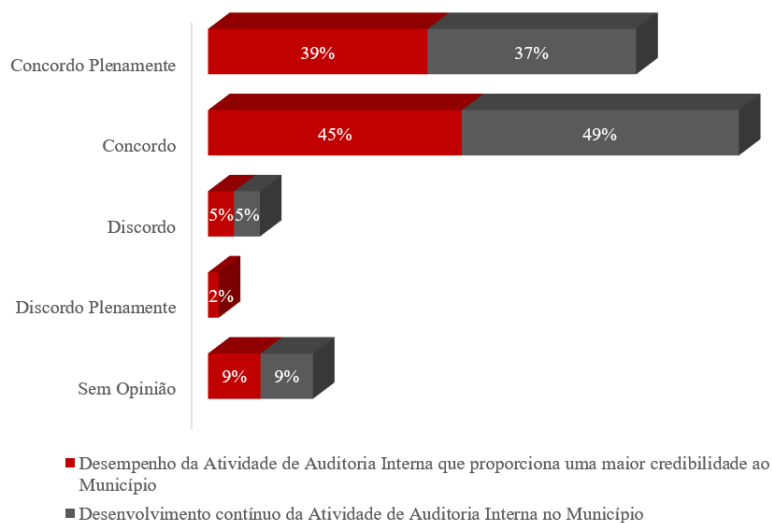


Gráfico 33 - Importância do desenvolvimento da Atividade de Auditoria Interna no Município (Questões 17 e 18)
 Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Trabalhadores com conhecimento da atuação da Divisão de Auditoria e Qualidade			
		Número de Trabalhadores	Percentagem
Género	Feminino	71	65,7%
	Masculino	37	34,3%
	Total	108	100%
Habilitações Académicas	Ensino Básico	9	8,3%
	Ensino Secundário	40	37,1%
	Ensino Superior	59	54,6%
	Total	108	100%
Tempo de desempenho de funções na Função Pública	Menos de 1 ano	12	11,1%
	Entre 1 e 5 anos	11	10,2%
	Entre 6 e 10 anos	9	8,3%
	Entre 11 e 20 anos	40	37,1%
	Mais de 20 anos	36	33,3%
	Não se aplica	0	0,0%
	Total	108	100%
Unidade da estrutura nuclear e flexível na Câmara de Gaia	Presidência	4	3,7%
	Equipa Multidisciplinar	1	0,9%
	Direção Municipal	10	9,3%
	Departamento	38	35,2%
	Divisão	49	45,3%
	Gabinete	4	3,7%

	Bombeiros Sapadores e Proteção Civil	0	0,0%
	Não aplicável	2	1,9%
	Total	108	100%

Tabela 57 - Perfil dos Respondentes (Questões 10, 1, 3, 4 e 6)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

De acordo com os inquiridos da amostra (n=202), nem todos têm conhecimento da DAQ e, como tal, procurou-se compreender os traços dos respondentes às questões 17 e 18. Com o intuito de avaliar a importância do desenvolvimento da atividade de AI no Município optou-se por utilizar quatro critérios da caracterização do perfil - género, habilitações académicas, tempo de desempenho de funções na função pública e a unidade da estrutura nuclear e flexível a que pertence o trabalhador na CMVNG.

Conforme a tabela apresentada, 108 inquiridos têm conhecimento da atuação da DAQ, sendo, na sua maioria, mulheres representado com 65,7% (n=71) e dos homens com 34,3% (n=37). As habilitações académicas dos sujeitos da amostra, abrangem, maioritariamente, o ensino superior com 54,6% (n=59), em que 45 inquiridos têm uma licenciatura e 14 um mestrado; 37,1% (n=40) têm o ensino secundário, em que 37 inquiridos têm o 12º ano de escolaridade e 3 um curso profissional; e, por último, com menos peso percentual, os inquiridos com o ensino básico com um peso percentual de 8,3% (n=9), em que 7 inquiridos têm o 9º ano de escolaridade e apenas 2 o 6º ano de escolaridade. Quanto ao tempo de desempenho de funções na função pública, com 40 respostas (37,1%) surgem os inquiridos que desempenham funções entre 11 e 20 anos, 36 respostas (33,3%) para os inquiridos com mais de 20 anos, 12 respostas (11,1%) para os que desempenham funções há menos de 1 ano, e ainda com 11 respostas (10,2%) para os que trabalham na função pública entre 1 a 5 anos e, por último, 9 respostas (8,3%) dos inquiridos que desempenham funções entre 6 a 10 anos. No que se refere à unidade em que desempenham as funções na estrutura nuclear e flexível da CMVNG, destacam-se os inquiridos da divisão com 49 respostas (45,3%) e do departamento com 38 respostas (35,2%). Posteriormente, estão os inquiridos que pertencem à direção municipal com um peso percentual de 9,3% (n=10), com 3,7% (n=4) os inquiridos que pertencem à presidência e gabinetes e, com apenas 1,9% (n=2) estão os inquiridos na qual a situação não se aplica, não existindo respostas para a opção dos bombeiros sapadores e proteção civil.

Segundo o gráfico apresentado, a maioria dos inquiridos (n=108) consideram importante o desenvolvimento contínuo da atividade de AI, proporcionando uma maior credibilidade para o Município. De acordo com as respostas, destacam-se os sujeitos da amostra que concordam com as afirmações obtendo um peso percentual de 45% (n=49) e 49% (n=53) e concordam plenamente com um peso percentual de 37% (n=40) e 39% (n=42). Seguidamente, obteve-se de ambas as afirmações 9% (n=10) dos inquiridos que não têm opinião, ainda 5% (n=5) dos inquiridos que discordam e apenas 2% (n=2) que discordam plenamente relativamente ao desempenho contínuo da atividade de AI proporcionar credibilidade ao Município.

Constata-se, portanto, que apesar de 94 sujeitos da amostra (47%) não terem conhecimento da atuação da DAQ, a maioria dos sujeitos (53%; n=108) consideram importante o desenvolvimento contínuo da atividade de AI no Município. Os sujeitos da amostra que são, maioritariamente, do género feminino, com o ensino superior, nomeadamente têm uma licenciatura; desempenhando, atualmente, as suas funções numa divisão da CMVNG e com uma experiência de pelo menos 11 anos na função pública, consideram que o desempenho da atividade de AI proporciona uma maior credibilidade para o Município tornando-se importante o desenvolvimento contínuo do trabalho realizado através da atividade de AI do Município. Posto isto, os respondentes, na sua maioria, com conhecimento especializado e uma vasta experiência na função pública, trazendo consigo visões diversas no âmbito da AI, consideram que a atividade de AI deve ser contínua pois traz vantagens para o Município, nomeadamente credibilidade, assim como qualidade, transparência e sustentabilidade, que são valores defendidos pelo Município e que estão subjacentes à satisfação de todos os clientes/municípios.

Implementação do novo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados

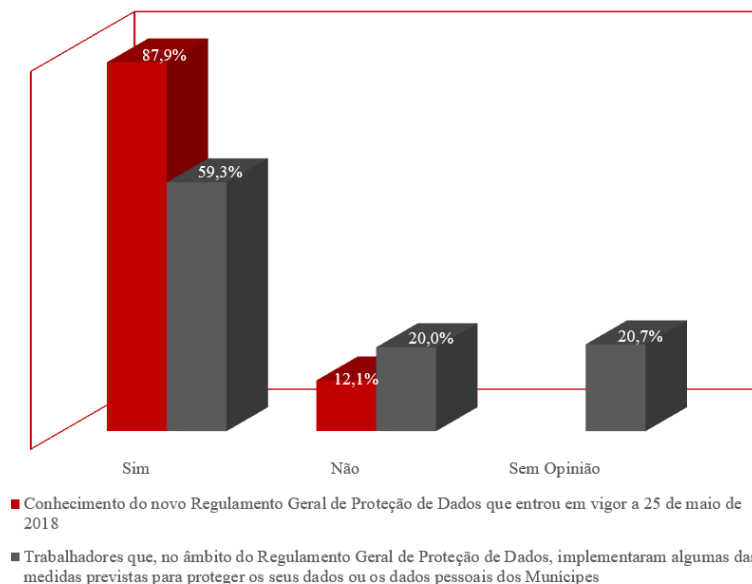


Gráfico 34 - Implementação do novo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Questões 20 e 28)
 Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

No âmbito do desempenho de funções no Município, trabalha com dados pessoais			
		Número de Trabalhadores	Percentagem
Género	Feminino	96	68,6%
	Masculino	44	31,4%
	Total	140	100%
Tempo de desempenho de funções na Câmara de Gaia	Menos de 1 ano	22	15,7%
	Entre 1 e 5 anos	25	17,9%
	Entre 6 e 10 anos	14	10,0%
	Entre 11 e 20 anos	43	30,7%
	Mais de 20 anos	36	25,7%
	Total	140	100%
Carreira/Cargo na Câmara de Gaia	Dirigente	10	7,1%
	Técnico Superior	30	21,4%
	Assistente Técnico	60	42,9%
	Técnico Operacional	21	15,1%
	Assistente Operacional	8	5,7%
	Bombeiro Sapador	3	2,1%
	Subchefe de Segunda Classe	0	0,0%
	Carreira Não Revista	8	5,7%
Total	140	100%	

Tabela 58 - Perfil dos Respondentes (Questões 19, 1, 5 e 8)
 Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Conforme a amostra (n=202), nem todos os inquiridos trabalham com dados pessoais e, para tal, procurou-se compreender os traços dos respondentes às questões 20 e 28 do inquérito por questionário. No sentido de aferir acerca da implementação do novo RGPD, elegeram-se três critérios da caracterização do perfil: o género, o tempo de desempenho de funções na CMVNG, e a carreira/cargo ocupado na Câmara.

De acordo com a tabela apresentada, 140 respondentes trabalham com dados pessoais na CMVNG, sendo, na sua maioria, mulheres com um peso percentual de 68,6% (n=96) e 31,4% (n=44) homens. Quanto ao tempo de desempenho de funções na CMVNG, os respondentes da amostra com um peso percentual de 30,7% (n=43) exercem funções entre 11 e 20 anos e com 25,7% (n=36) há mais de 20 anos. De seguida, destacam-se os respondentes que trabalham na CMVNG entre 1 a 5 anos que representam um peso percentual de 17,9% (n=25), com menos de 1 ano com um peso percentual de 15,7% (n=22) e, por último, os respondentes que desempenham funções entre 6 a 10 anos com um peso percentual de 10% (n=14). Em relação à carreira/cargo ocupado pelos respondentes na CMVNG, destacam-se a opção do “assistente técnico” com 60 respostas (42,9%) e do “técnico superior” com 30 respostas (21,4%). Com cerca de 21 respostas (15,1%) surge a opção do “técnico operacional”, com 10 respostas (7,1%) o “dirigente”, e ainda com uma igualdade surge a opção do “assistente operacional” e a “carreira não revista” com 8 respostas (5,7%) e, por último, com 3 respostas a opção do “bombeiro sapador”, não existindo respostas para a opção do “subchefe de segunda classe”.

Conforme o gráfico apresentado, a maioria dos respondentes (n=140) tem conhecimento do novo RGPD e implementaram medidas para proteger os dados pessoais no âmbito das funções que desempenham no Município. Neste seguimento, com um peso percentual de 87,9% (n=123) e 59,3% (n=83) representam os respondentes que trabalham com dados pessoais e têm conhecimento do novo RGPD e que implementaram algumas medidas no âmbito do RGPD, ao contrário de 12,1% (n=17) que trabalham com dados pessoais e não têm conhecimento do novo RGPD, e dos respondentes com 20% (n=28) que trabalham com dados pessoais e não implementaram medidas no âmbito do RGPD. Sem opinião surgem os respondentes que não sabem se implementaram medidas no âmbito do RGPD com 20,7% (n=29).

Conclui-se, portanto, que apesar de 62 inquiridos (31%) não trabalharem com dados pessoais, de acordo com a maioria dos sujeitos (69%; n=140) que trabalham com dados

pessoais, evidenciam a importância de ter conhecimento do novo RGPD, implementando medidas no âmbito do RGPD durante o exercício de funções na CMVNG. Esta amostra (n=140), na sua maioria, são mulheres que desempenham funções na CMVNG há pelo menos 11 anos, desempenhando, atualmente, funções de assistentes técnicas. Deste modo, torna-se visível que os inquiridos têm uma vasta experiência profissional na CMVNG e demonstram a importância de promover e manter profissionais de qualidade, através da formação entre outras formas, procurando satisfazer as necessidades impostas legalmente e pelo Município, para além de estimular o desenvolvimento humano e acrescentar valor nos serviços prestados aos clientes/municípios.

Importância do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados no Município

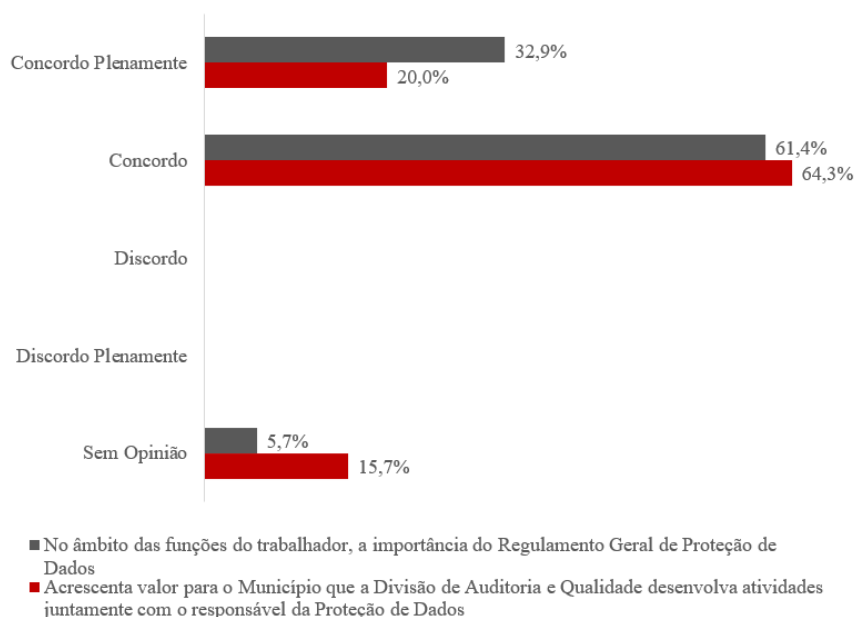


Gráfico 35 - Importância do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados no Município (Questões 27 e 31)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

No âmbito do desempenho de funções no Município, trabalha com dados pessoais			
		Número de Trabalhadores	Percentagem
Idade	Entre 16 e 22 anos	0	0,0%
	Entre 23 e 33 anos	16	11,4%
	Entre 34 e 44 anos	45	32,1%
	Entre 45 e 55 anos	68	48,6%
	Entre 56 e 66 anos	11	7,9%
	Total	140	100%

Habilitações Académicas	4º Ano de escolaridade	0	0,0%
	6º Ano de escolaridade	1	0,7%
	9º Ano de escolaridade	11	7,9%
	Curso Profissional	6	4,3%
	12º Ano de escolaridade	59	42,1%
	Bacharelato	2	1,4%
	Licenciatura	48	34,3%
	Mestrado	13	9,3%
	Doutoramento	0	0,0%
	Total	140	100%
Unidade da estrutura nuclear e flexível na Câmara de Gaia	Presidência	1	0,7%
	Equipa Multidisciplinar	5	3,6%
	Direção Municipal	12	8,6%
	Departamento	55	39,3%
	Divisão	57	40,6%
	Gabinete	4	2,9%
	Bombeiros Sapadores e Proteção Civil	2	1,4%
	Não aplicável	4	2,9%
	Total	140	100%

Tabela 59 - Perfil dos Respondentes (Questões 19, 2, 3 e 6)
 Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

De acordo com os inquiridos da amostra (n=202), nem todos trabalham com dados pessoais e, como tal, procurou-se perceber os traços dos respondentes às questões 27 e 31. Para avaliar a importância do RGPD no Município elegeram-se três critérios da caracterização do perfil: idade, habilitações académicas e a unidade da estrutura nuclear e flexível a que pertence o trabalhador na CMVNG.

Conforme a tabela apresentada, 140 inquiridos trabalham com dados pessoais na CMVNG, tendo, na sua maioria, idades compreendidas entre 45 e 55 anos com um peso percentual de 48,6% (n=68) e entre os 34 e 44 anos de idade com um peso percentual de 33,1% (n=45). De seguida, apresentam-se com 11,4% (n=16) os inquiridos com idades compreendidas entre os 23 e 33 anos e com 7,9% (n=11) os inquiridos com idades entre os 56 e 66 anos, não existindo respostas de inquiridos com idades entre os 16 e 22 anos. No que se refere às habilitações académicas os inquiridos têm, maioritariamente, o 12º ano de escolaridade com um peso percentual de 42,1% (n=59) e, logo em seguida, surgem os inquiridos com uma licenciatura, com 34,3% (n=48). Posteriormente, estão os inquiridos com um mestrado representando 9,3% (n=13), os inquiridos com o 9º ano de escolaridade com 7,9% (n=11) e

ainda com 4,3% (n=6) os do curso profissional, com 1,4% (n=2) e 0,7% (n=1) surgem os inquiridos com bacharelato e o 6º ano de escolaridade, respetivamente, não existindo inquiridos com doutoramento e o 4º ano de escolaridade. Quanto à unidade em que desempenham funções na estrutura nuclear e flexível da CMVNG, destacam-se os inquiridos da opção “divisão” com 57 respostas (40,6%) e da opção “departamento” com 55 respostas (39,3%). Seguidamente, estão os inquiridos que pertencem à “direção municipal” com um peso percentual de 8,6% (n=12), com 3,6% (n=5) os inquiridos que pertencem a uma “equipa multidisciplinar” e ainda com uma igualdade percentual surge a opção “gabinete” e “não aplicável” com 2,9% (n=4) e, por último, surgem os bombeiros sapadores e a proteção civil e a presidência com 1,4% (n=2) e 0,7% (n=1), respetivamente.

De acordo com o gráfico apresentado, a maioria dos sujeitos da amostra (n=140) consideram importante o RGPD no âmbito das suas funções na CMVNG, bem como que acrescentaria valor para o Município se a DAQ desenvolvesse atividades em conjunto com o responsável da proteção de dados. De acordo com as respostas, com um peso percentual de 64,3% (n=90) e 61,4% (n=86) representam a opção “concordo” e com 20% (n=28) e 32,9% (n=46) a opção “concordo plenamente”. De salientar que, os inquiridos consideram que o RGPD é importante para além de acrescentar valor, isto se a DAQ desenvolvesse atividades em conjunto com o responsável da proteção de dados. Por outro lado, 15,7% (n=22) e 5,7% (n=8) dos inquiridos não têm uma posição acerca do assunto, não existindo inquiridos que discordem ou discordem plenamente.

Constata-se, por isso, que 62 inquiridos (31%) não trabalham com dados pessoais. Contudo, a maioria dos sujeitos da amostra (69%; n=140) que trabalham com dados pessoais têm, maioritariamente, o 12º ano de escolaridade ou uma licenciatura, com idades compreendidas entre os 34 e 55 anos e desempenham, atualmente, as suas funções numa divisão ou num departamento, consideram que o RGPD é importante no desenvolvimento das suas funções na CMVNG, além da DAQ ter a oportunidade de acrescentar valor para o Município, desenvolvendo atividades em conjunto com o responsável da proteção de dados.

Assim sendo, os inquiridos, na sua maioria, apresentam uma noção maior das responsabilidades, consciência das ações e respetivas consequências e uma vasta experiência profissional, demonstrando a importância, no âmbito das suas funções, dos dados serem valiosos, pois ajudam a tomar decisões e a fazer escolhas estratégicas nas diversas situações, para além de garantir a liberdade de pensamento dos clientes/municípios e evitar abusos no

que concerne à invasão de privacidade. Por outro lado, os inquiridos expressam a importância para o Município da DAQ desenvolver atividades, juntamente, com o responsável da proteção de dados, podendo, para além de melhorar os mecanismos adotados, contribuir na avaliação de *compliance*, cooperar no que se refere à eficiência e eficácia dos processos de riscos, do CI e da governação, mantendo a independência que contribuirá para acrescentar valor aos serviços prestados pelos trabalhadores da CMVNG assim como para o Município.

Promover Auditorias Internas para avaliar a implementação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados

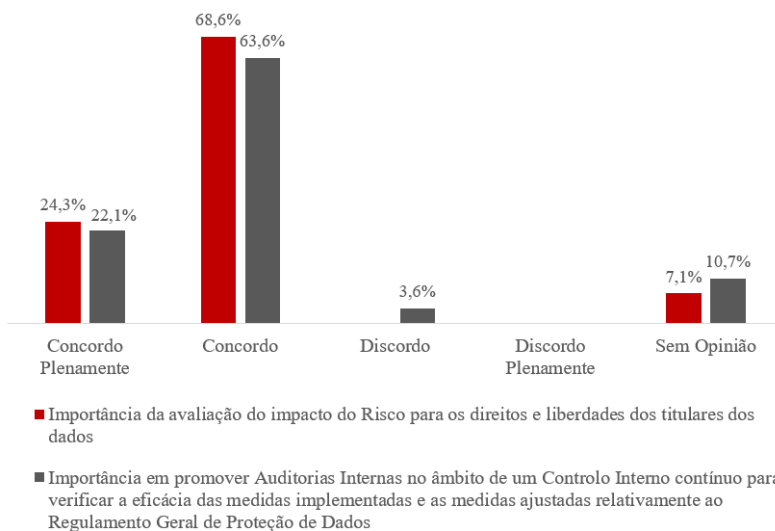


Gráfico 36 – Promover Auditorias Internas para avaliar a implementação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Questões 32 e 33)
 Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

No âmbito do desempenho de funções no Município, trabalha com dados pessoais			
		Número de Trabalhadores	Percentagem
Género	Feminino	96	68,6%
	Masculino	44	31,4%
	Total	140	100%
Tempo de desempenho de funções na Função Pública	Menos de 1 ano	21	15,0%
	Entre 1 e 5 anos	15	10,7%
	Entre 6 e 10 anos	12	8,6%
	Entre 11 e 20 anos	52	37,1%
	Mais de 20 anos	39	27,9%
	Não se aplica	1	0,7%

	Total	140	100%
Carreira/Cargo na Câmara de Gaia	Dirigente	10	7,1%
	Técnico Superior	30	21,4%
	Assistente Técnico	60	42,9%
	Técnico Operacional	21	15,1%
	Assistente Operacional	8	5,7%
	Bombeiro Sapador	3	2,1%
	Subchefe de Segunda Classe	0	0,0%
	Carreira Não Revista	8	5,7%
	Total	108	100%

Tabela 60 - Perfil dos Respondentes (Questões 19, 1, 4 e 8)
Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Conforme a amostra (n=202), nem todos os respondentes trabalham com dados pessoais e, como tal, procurou-se compreender os traços dos respondentes às questões 32 e 33 do questionário. Com o objetivo de determinar a importância da promoção de auditorias internas para avaliar a implementação do RGPD, optou-se por utilizar três critérios da caracterização do perfil: o género, o tempo de desempenho de funções na função pública, e a carreira/cargo ocupado pelos inquiridos na CMVNG.

De acordo com a tabela apresentada, 140 sujeitos da amostra trabalham com dados pessoais na CMVNG, sendo, na sua maioria, mulheres com um peso percentual de 68,6% (n=96) e os homens com 31,4% (n=44). Quanto ao tempo de desempenho de funções na função pública, os inquiridos com 37,1% (n=52) desempenham funções entre 11 e 20 anos e com 27,9% (n=39) há mais de 20 anos. Em seguida, com 15% (n=21) os inquiridos que trabalham na função pública há menos de 1 ano, 10,7% (n=15) os que desempenham funções entre 1 e 5 anos e, ainda com 8,6% (n=12) os que trabalham entre 6 e 10 anos, e, por último, os inquiridos em que a situação “não se aplica” com um peso percentual de 0,7% (n=1). No que se refere à carreira/cargo ocupado pelos inquiridos na CMVNG, destaca-se a opção do “assistente técnico” com 60 respostas (42,9%) e o “técnico superior” com 30 respostas (21,4%). De seguida, com 21 respostas (15,1%) surge a opção do “técnico operacional”, com 10 respostas (7,1%) a opção do “dirigente” e, ainda com uma igualdade surgem os respondentes da opção com a “carreira não revista” e o “assistente operacional” com 8 respostas (5,7%) e, por fim, o “bombeiro sapador” com 3 respostas (2,1%), não existindo respostas para a opção do “subchefe de segunda classe”.

Conforme o gráfico apresentado, a maioria dos inquiridos (n=140) consideram importante, no âmbito do RGPD, a avaliação do impacto do risco assim como promover auditorias internas, representando um peso percentual de 68,6% (n=90) e 63,6% (n=89) na opção “concordo” e com 24,3% (n=28) e 22,1% (n=31) na opção “concordo plenamente”. Em seguida, estão os inquiridos que não têm opinião formada acerca das afirmações com 22 respostas (7,1%) e 15 respostas (10,7%) e ainda 5 inquiridos (3,6%) que discordam da importância em promover auditorias internas no âmbito do RGPD.

Conclui-se, portanto, que apesar de 62 inquiridos (31%) não trabalharem com dados pessoais, de acordo com a maioria dos sujeitos (69%; n=140) que trabalham com dados pessoais consideram importante a avaliação do risco para os direitos e liberdades dos titulares dos dados, assim como consideram relevante promover auditorias internas no âmbito do CI contínuo para verificar a eficácia das medidas implementadas e as medidas ajustadas relativas ao RGPD. Esta amostra (n=140), é maioritariamente composta por inquiridos do género feminino, que desempenham funções na função pública há pelo menos 11 anos onde, atualmente, atuam como assistentes técnicas. Deste modo, é notório que os sujeitos da amostra têm muita experiência profissional no que concerne ao desempenho de funções nas várias instituições públicas, trazendo visões diferentes e valorizando, no âmbito do RGPD, a importância de avaliar o risco, bem como a importância de realizar auditorias internas. Pois, através de uma parceria estratégica entre a DAQ e o departamento de proteção de dados, por meio da atividade de AI, poderão auxiliar no acompanhamento dos requisitos de conformidade, expectativas e melhores práticas, evitar violações relacionadas com dados pessoais, assim como medir, avaliar e rever, em intervalos devidamente planeados, a adequabilidade do processo de tratamento de dados, bem como manter a documentação de forma apropriada como evidências de todo o processo. De salientar que a AI é uma atividade transversal a toda a organização com o alcance, também, de garantir o nível da proteção, confidencialidade e integridade dos dados pessoais que trará mais confiança para os munícipes e valorização para o Município.

4.1.4 Teste *Kolmogorov-Smirnov*

Conforme, Hill e Hill (2005) o teste *Kolmogorov Smirnov* aplica-se com a finalidade de avaliar a normalidade de uma distribuição, particularmente a distribuição normal, de uma amostra procedente de uma população. Quando o número de casos é inferior a 50, aplica-se o teste *Shapiro-Wil*. Quando a amostra contém mais de 50 casos, aplica-se o teste *Kolmogorov Smirnov*.

Assim sendo, nas questões correspondentes à hipótese de investigação 1 composta por uma amostra de 202 respondentes, considera-se uma distribuição adequadamente normal, atendendo a uma estatística que é não significativa. Logo, de acordo com o teste *Kolmogorov-Smirnov*⁶⁶ com um resultado igual a zero, não se rejeita a hipótese 1 de normalidade das variáveis.

Questões da Hipótese de Investigação 1	<i>Kolmogorov-Smirnov</i> ^a			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	Estatística	gl	Sig.	Estatística	gl	Sig.
Q.10 Tem conhecimento da atuação da Divisão de Auditoria e Qualidade?	0,359	202	0,000	0,635	202	0,000
Q.11.1 Auditoria Interna	0,371	202	0,000	0,571	202	0,000
Q.11.2 Controlo Interno	0,431	202	0,000	0,564	202	0,000
Q.11.3 Gestão do Risco	0,386	202	0,000	0,695	202	0,000
Q.11.4 Sistema de Gestão da Qualidade	0,370	202	0,000	0,588	202	0,000
Q.12.1 Auditoria Interna	0,392	202	0,000	0,576	202	0,000
Q.12.2 Controlo Interno	0,431	202	0,000	0,568	202	0,000
Q.12.3 Gestão do Risco	0,401	202	0,000	0,658	202	0,000
Q.12.4 Sistema de Gestão da Qualidade	0,367	202	0,000	0,583	202	0,000
Q.13.1 Auditoria Interna	0,396	202	0,000	0,662	202	0,000
Q.13.2 Controlo Interno	0,376	202	0,000	0,716	202	0,000
Q.13.3 Gestão do Risco	0,342	202	0,000	0,778	202	0,000
Q.13.4 Sistema de Gestão da Qualidade	0,391	202	0,000	0,670	202	0,000
Q.14 A abordagem sistemática e coerente da Auditoria Interna permite avaliar e ajustar com mais detalhe os procedimentos para melhorar o serviço.	0,426	202	0,000	0,572	202	0,000
Q.17 O desempenho da Atividade de Auditoria	0,403	202	0,000	0,614	202	0,000

⁶⁶ Cf. Apêndice V - Teste *Kolmogorov-Smirnov*: Hipótese 1.

Interna proporciona uma maior credibilidade ao Município.						
Q.18 É importante o desenvolvimento contínuo da Atividade de Auditoria Interna no Município.	0,403	202	0,000	0,590	202	0,000
Q.31 Na sua opinião considera que acrescenta valor para o Município que a Divisão de Auditoria e Qualidade desenvolva atividades juntamente com o responsável da Proteção de Dados?	0,391	202	0,000	0,655	202	0,000
Q.34.1 Auditoria Interna	0,396	202	0,000	0,507	202	0,000
Q.34.2 Controlo Interno	0,327	202	0,000	0,655	202	0,000
Q.34.3 Gestão de Riscos de Gestão	0,381	202	0,000	0,545	202	0,000
Q.34.4 Sistema de Gestão da Qualidade	0,257	202	0,000	0,753	202	0,000
Q.34.5 Risco de Corrupção e Infrações Conexas	0,426	202	0,000	0,417	202	0,000
Q.34.6 <i>Compliance</i> (Acompanhamento)	0,248	202	0,000	0,774	202	0,000
Q.34.7 Outra	0,460	202	0,000	0,277	202	0,000

a. Correlação de Significância de *Lilliefors*

Tabela 61 - Teste *Kolmogorov-Smirnov* Hipótese 1

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Nas questões que correspondem à hipótese de investigação 2, verifica-se uma distribuição normal da amostra, atendendo a uma estatística que é não significativa. De acordo com o teste *Kolmogorov-Smirnov*⁶⁷ com um resultado igual a zero, não se rejeita a hipótese 2.

Questões da Hipótese de Investigação 2	<i>Kolmogorov-Smirnov</i> ^a			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	Estatística	gl	Sig.	Estatística	gl	Sig.
Q.15 O Controlo Interno implementado é eficiente e eficaz contribuindo para um melhor Controlo e diminuição dos Riscos.	0,361	202	0,000	0,744	202	0,000
Q.16 O Sistema de Gestão da Qualidade implementado contribui para uma maior eficiência e minimiza os erros e	0,406	202	0,000	0,638	202	0,000

⁶⁷ Cf. Apêndice VI - Teste *Kolmogorov-Smirnov*: Hipótese 2.

procedimentos menos adequados.						
Q.32 É importante a avaliação do impacto do Risco para os direitos e liberdades dos titulares dos dados.	0,436	202	0,000	0,516	202	0,000
Q.33 É importante promover Auditorias Internas no âmbito de um Controlo Interno contínuo para verificar a eficácia das medidas implementadas e as medidas ajustadas relativamente ao Regulamento Geral de Proteção de Dados.	0,401	202	0,000	0,623	202	0,000

a. Correlação de Significância de *Lilliefors*

Tabela 62 - Teste *Kolmogorov-Smirnov* Hipótese 2

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Quanto às questões correspondentes à hipótese de investigação 3 da amostra, considera-se uma distribuição normal, atendendo a uma estatística que é não significativa. Assim, de acordo com o teste *Kolmogorov-Smirnov*⁶⁸ com um resultado igual a zero, não se rejeita a hipótese 3 de normalidade das variáveis.

Questões da Hipótese de Investigação 3	<i>Kolmogorov-Smirnov</i> ^a			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	Estatística	gl	Sig.	Estatística	gl	Sig.
Q.19 No desempenho das suas funções trabalha com dados pessoais?	0,440	202	0,000	0,580	202	0,000
Q.20 Tem conhecimento do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados que entrou em vigor a 25 de maio de 2018?	0,416	202	0,000	0,449	202	0,000
Q.21 Onde teve conhecimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados?	0,243	202	0,000	0,880	202	0,000
Q.23 Na sua opinião acha importante ter formação no âmbito do Regulamento Geral de Proteção de Dados?	0,460	202	0,000	0,277	202	0,000
Q.24 Teve formação na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia no âmbito do Regulamento Geral de Proteção de Dados?	0,255	202	0,000	0,760	202	0,000

⁶⁸ Cf. Apêndice VII - Teste *Kolmogorov-Smirnov*: Hipótese 3.

Q.25 A formação permitiu esclarecer todas as dúvidas.	0,446	202	0,000	0,480	202	0,000
Q.26 Tem consciência do impacto e das consequências, em termos práticos, da implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados no Município?	0,297	202	0,000	0,699	202	0,000
Q.27 No âmbito das suas funções é importante o Regulamento Geral de Proteção de Dados.	0,378	202	0,000	0,580	202	0,000
Q.28 No âmbito do Regulamento Geral de Proteção de Dados implementou algumas das medidas previstas para proteger os seus dados ou os dados pessoais dos Municípios?	0,230	202	0,000	0,786	202	0,000
Q.29 Considera que a implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados deveria ser melhorada por parte do Município?	0,243	202	0,000	0,762	202	0,000
Q.30 O que melhoraria na implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados?	0,426	202	0,000	0,497	202	0,000

a. Correlação de Significância de *Lilliefors*

Tabela 63 - Teste *Kolmogorov-Smirnov* Hipótese 3

Fonte: Elaborado pela Mestranda, com base no *layout* do SPSS, versão 26 (2019)

Após a recolha destes elementos, procede-se ao enquadramento destes resultados empregando a técnica de triangulação de dados para integrar as várias fontes de informação utilizadas, com a finalidade de encontrar soluções para o problema em estudo.

4.2 Interpretação dos Resultados

Tendo sido definido como objeto deste estudo a forma como a AI e o RGPD podem acrescentar valor ao MVNG, foi identificado um conjunto de questões, nomeadamente sobre a visão que os trabalhadores têm da DAQ, da AI e do RGPD no sentido de introduzir melhorias para os postos de trabalho. Nesta decorrência, foram definidos objetivos com o

intuito de identificar os benefícios da AI, assim como o seu reconhecimento através da DAQ e aferir sobre o RGPD.

De seguida, apresentam-se as principais conclusões, tendo como suporte as informações e os dados recolhidos pela utilização das metodologias descritas ao longo deste estudo, nomeadamente a análise de conteúdo, a estatística e a revisão da literatura. Para isso, a técnica de triangulação de dados irá permitir a discussão dos resultados dos dados obtidos das diversas fontes de informação.

As conclusões deste estudo serão apresentadas de acordo com as hipóteses formuladas e constituem-se na sistematização dos resultados mais relevantes.

H1 A Atividade de Auditoria Interna pode ser desenvolvida em toda a organização e pode contribuir para uma unidade estruturada de modo a acrescentar valor ao Município e stakeholders.

Apresenta-se como importante a referência ao conceito de AI, sendo que desde cedo a AI foi denominada como o “*controlo dos controlos*”, onde Dussaulx (1970, p.20) a conceitua como:

“uma função de direção cuja finalidade é a de analisar e apreciar, com vista a eventuais ações de correção, os dispositivos de vigilância que vigoram nas atividades duma empresa para garantir a integridade do património, a sinceridade da informação e a manutenção da eficácia dos sistemas”.

A mudança da conjuntura, ao longo dos tempos, impulsionou a atividade de AI a uma constante evolução, o que levou a que vários autores a conceituassem de diversas formas e, atualmente, o IIA (2017), considera a AI como:

“uma atividade independente, de garantia e de consultoria, destinada a acrescentar valor e a melhorar as operações de uma organização. Assiste à organização na consecução dos seus objetivos, através de uma abordagem sistemática e disciplinada, para a avaliação e melhoria da eficácia dos processos de gestão de risco, controlo e governação”.

Costa *et al.* (2006, p.209) ressalta que não acresce valor apenas analisando e reportando sobre o passado, “*mas sobretudo atuando de forma permanente sobre o que está acontecendo e disseminando as melhores práticas contribuindo para que a gestão se faça dentro dos princípios que assegurem o máximo de ‘value for Money’ de cada euro público*”.

No que concerne à evolução dos procedimentos adotados no processo de AI e face às mudanças ocorridas no ambiente organizacional, a AI reconheceu que existia uma forte pressão para evoluir e encontrar soluções face a um meio empresarial mais complexo.

Uma organização é composta por diversos ambientes legais e culturais, variam de propósito, tamanho, complexidade e estrutura, e por pessoas dentro e fora da organização. Atendendo a esta diversidade, a AI deve exercer a sua ação em toda a organização e centrar a sua atividade na deteção e mitigação do risco, assim como implementar e manter um SGQ eficaz baseado num pensamento de risco e num CI que permita fornecer uma razoável certeza das operações, reporte financeiro e a conformidade com as normas e regulamentos aplicáveis, procurando, desta maneira, que os objetivos sejam alcançados da forma mais eficiente e eficaz.

Nesta primeira hipótese de investigação procura-se avaliar se o exercício da atividade de AI está adaptada de forma a assegurar a credibilidade da informação e dos serviços prestados e se é importante para a organização, promovendo a confiança e valor para o Município e *stakeholders*.

Para avaliar esta hipótese de investigação foram formuladas questões de investigação e conjugadas com as questões presentes no inquérito por questionário - questões com os n.^{os} 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 31 e 34 - à amostra previamente selecionada. Em seguida, apresentam-se as análises efetuadas às respostas dos inquiridos a estas questões. Importa salientar que, nem todos os inquiridos deste inquérito por questionário (n=202) conhecem a atuação da DAQ e nem todos os inquiridos trabalham com dados pessoais, ou seja, a avaliação é de 108 inquiridos (53%) que têm conhecimento da atuação da DAQ (questões 10, 11, 12, 13, 14, 17 e 18) e 140 inquiridos (69%) que trabalham com dados pessoais (questões 31 e 34).

Os inquiridos são, maioritariamente, mulheres com idades compreendidas entre os 34 e 55 anos, que concluíram o ensino secundário ou o ensino superior e desempenham funções tanto na função pública como na CMVNG há pelo menos 11 anos, na qual, atualmente,

desempenham funções de assistentes técnicas ou técnicas superiores numa divisão ou departamento, respetivamente.

A AI está presente em todo o Município e, de acordo com a questão 10, a maioria dos inquiridos (53%; n=108) tem conhecimento da atuação da DAQ. Contudo, o número de indivíduos que não tem conhecimento da atuação da DAQ é considerável. Torna-se crucial conhecer as circunstâncias que podem motivar os indivíduos a não ter conhecimento da atuação da DAQ para avaliar os fatores e mitigar a ocorrência do evento.

Na questão 11, a maioria dos inquiridos tem conhecimento dos serviços prestados pela DAQ, sendo que a AI (92%; n=99) é o serviço mais conhecido, de seguida o SGQ (89%; n=97), o CI (87%; n=94) e, por último, a GR (79%; n=85).

Face às respostas obtidas à questão 12, constata-se que a maioria dos inquiridos afirma que os serviços prestados pela DAQ contribuem para o desenvolvimento do Município, nomeadamente o SGQ (90,7%; n=98) contribui mais para o Município, em seguida a AI (89,8%; n=97), ainda o CI (87%; n=94) e, por último, a GR (81,5%; n=88).

Quanto à questão 13, os inquiridos afirmam que a AI (80%; n=87) cria mais valor para o trabalhador, no seu dia-a-dia, tendo em consideração as suas funções, em seguida o SGQ (80%; n=86), posteriormente, o CI (77%; n=83), e, por último, a GR (70%; n=76).

Na decorrência do que anteriormente foi expandido (questões com os n.^{os} 11, 12 e 13), conclui-se, portanto, que os serviços que mais acrescentam valor para os indivíduos e para o Município são a AI e o SGQ.

Na questão 14 a maioria dos inquiridos (86%; n=93) afirma que uma abordagem sistemática e coerente da AI permite avaliar e ajustar com mais detalhe os procedimentos para melhorar os serviços prestados no Município.

Questionou-se se o desempenho da atividade de AI proporciona uma maior credibilidade ao Município (questão 17) e, verifica-se que a maioria dos inquiridos (84%; n=91) concorda com a afirmação, assim como a maioria dos inquiridos (86%; n=93) afirma que é importante o desenvolvimento contínuo da atividade de AI no Município (questão 18).

Na questão 31, a maioria dos inquiridos (84%; n=118) afirma que considera que acrescenta valor para o Município que a DAQ desenvolva atividades juntamente com o responsável da proteção de dados.

Das respostas à questão 34, emerge que a maioria dos inquiridos atribui uma maior importância à área de *compliance* (28%; n=59), do SGQ (24%; n=52) e do CI (16%; n=35), respetivamente, para, no âmbito das suas funções, acrescentar mais valor ao seu posto de trabalho e melhorar a qualidade do serviço prestado.

Importa referir que os inquiridos que não têm uma posição nesta hipótese de investigação acerca das questões com os n.ºs 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 31 e 34, têm um peso percentual que varia entre os 8% e os 24% (n=9 e n=26), de modo a que seja possível esclarecer o contexto dos indivíduos para diminuir a ocorrência presente nos resultados obtidos.

No decurso dos resultados obtidos anteriormente, pode-se concluir que esta hipótese de investigação se encontra validada, uma vez que as respostas ao inquérito por questionário às questões de investigação são respostas positivas, na sua totalidade.

Ao longo deste estudo verifica-se que a AI desempenha uma função de destaque, tendo à sua responsabilidade a definição de um conjunto de orientações, processos e princípios internos que irão assegurar o bom desempenho da organização, sobretudo o valor acrescentado que é gerado.

Para além do Fiscal Único, órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão económica e financeira do Município, que emite o seu parecer através do relatório de atividades e conta de gerência e do relatório e contas consolidadas, a DAQ tem como aptidão avaliar o SCI, nomeadamente a execução da Norma de Controlo Interno e políticas, métodos e procedimentos aplicáveis, que contribuam para assegurar a realização dos objetivos do Município e a responsabilização dos intervenientes, o desenvolvimento das atividades de forma ordenada e eficiente, a exatidão e integridade dos registos contabilísticos e a preparação oportuna de informação financeira fiável; o controlo e monitorização das recomendações do Conselho de Prevenção para a Corrupção e a elaboração do relatório de execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC) para a deteção e mitigação do risco, de avaliar o SGQ, bem como a Política de Qualidade, de acordo com os requisitos da ISO, contribuindo para um aumento da eficiência e melhoria dos procedimentos e para o reforço da confiança e da imagem dos serviços; e de desenvolver instrumentos, no âmbito da auditoria, que permitam realizar diligências de auditorias internas, inspeções, inquéritos ou processos de meras averiguações, emitindo o relatório com os resultados.

A DAQ tem como missão “*a cooperação interna, quer no contributo de assessoria, quer no apoio ao desenvolvimento das atividades de avaliação e de gestão de auditoria e qualidade, para uma gestão eficaz no Município tendo uma visão de melhoria*” (Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, 2016, p.6).

Das informações presentes nos instrumentos do Município em estudo, constata-se que a atividade de AI, para além de promover a existência de adequados sistemas de CI, GR e da gestão da qualidade, compete em especial:

- *“Apresentar e executar Planos Anuais de Auditoria a desenvolver junto das unidades orgânicas integradas no Grupo da Administração Autárquica, incluindo Setor Empresarial Local;*
- *Elaborar o plano anual de auditoria que contemple a atividade financeira do município e a implementação dos regulamentos municipais;*
- *Executar as ações de auditoria incluídas no programa anual de auditoria e outras que lhe sejam atribuídas pelo executivo;*
- *Recolher e manter atualizadas em bases de dados, as normas e regulamentos internos;*
- *Analisar e monitorizar os sistemas de informação e de controlo interno, incidindo nas áreas de maior risco;*
- *Acompanhar as auditorias externas promovidas ou por solicitação do município quer pelos órgãos de tutela inspetiva ou do controlo jurisdicional;*
- *Coordenar a elaboração dos contraditórios aos relatórios de auditoria externa;*
- *Desenvolver ações de sensibilização junto dos serviços municipais no sentido de maior aperfeiçoamento dos procedimentos adotados;*
- *Fiscalizar o cumprimento das recomendações decorrentes de ações de auditoria;*
- *Promover auditorias internas e externas necessárias e obrigatórias para a manutenção da certificação em qualidade”* (Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, 2016, pp.6-7).

H2 O grau de liberdade e independência da ação concedida aos auditores internos aumenta a confiança no Município.

As diversas perspetivas em torno da independência dos auditores têm, ao longo dos tempos, sido debatidas e objeto de estudo e atenção. É uma condição necessária o fator da independência do auditor interno, ser fundamental para garantir a fiabilidade dos seus relatórios e a execução de trabalhos de auditoria de elevada qualidade, conferindo uma maior credibilidade à informação e serviços auditados, e promovendo também a confiança da organização.

Um departamento de AI deve incluir determinados pressupostos, princípios e condutas para que exista uma real e verdadeira imparcialidade e independência dos trabalhos realizados. Desta forma, permite à organização obter informações úteis que possibilitam tomar decisões de forma adequada e sustentada.

Dos autores estudados no âmbito deste tema e de acordo com Pinheiro (2008, p.47) “*a Auditoria Interna deverá nascer da vontade clara da Administração da empresa*”. Morais e Martins (2013, p.101) destacam que “*o departamento de Auditoria Interna deve depender do Órgão de Gestão posicionado ao mais alto nível*”, com o apoio de uma comissão de auditoria, constituída no seio dos órgãos de gestão que, desta forma, evita o inconveniente da dependência da direção geral e, além disso, alarga o campo de ação direta do auditor interno. Depender de uma comissão de auditoria permite ao departamento de AI reforçar a sua independência e objetividade nos relatórios e trabalhos de auditoria realizados, pois, compete à comissão de auditoria supervisionar a atividade de auditoria e o seu desenvolvimento, assim como, políticas, padrões e procedimentos. Ainda de acordo com estes autores, para um adequado desempenho é necessário a existência de objetivos, responsabilidades e autoridade da função, entre as quais deve constar: o estabelecimento de formular as obrigações e responsabilidades da função de AI, o âmbito da função e a sua posição hierárquica, dar conhecimento da responsabilidade de formular recomendações objetivas com a finalidade de corrigir ou melhorar as situações analisadas, o dever do responsável do departamento de AI de iniciar o trabalho de acompanhamento das medidas corretivas e de estabelecer aos membros do departamento de AI o livre e pleno acesso a todos os registos, pessoas, atividades e bens da organização.

A atividade de AI, no decorrer dos tempos, tem-se ajustado às diversas dinâmicas que vão surgindo no mundo e alargando o seu campo de atuação, assim como se tem vindo a ajustar

a relação entre o auditor interno e a organização, no sentido de direcionar a AI para acrescentar valor à organização, eliminando deficiências ou falhas detetadas, limitações que condicionam a atuação do auditor interno em acompanhar a implementação das recomendações e sugestões de auditoria, emitindo juízos imparciais e sem preconceitos, para melhorar a eficácia e eficiência da organização.

No entanto, no contexto do Setor Público Português, e no que concerne à AI, atualmente, assiste-se a um paradoxo, que se prende com o facto das contas dos municípios “*serem apreciadas pelas assembleias municipais sem qualquer análise prévia efetuada por um auditor*” (Costa *et al.*, 2006, p.201). Marques (1997, p.87) acredita que “*são as pessoas, com a sua formação e conhecimentos, treino e experiência, as suas características pessoais e profissionais, que constituem um dos fatores críticos de sucesso mais importantes de um serviço de auditoria*”.

O auditor interno representa um suporte poderoso numa organização. Estando a sua ação baseada no seu conhecimento, habilidades, competências, valores e conduta e assegurando as normas e princípios emitidos pela INTOSAI, IPAI, assim como as normas da ISO, que são consideradas por Carapeto e Fonseca (2005) uma expressão das boas práticas de gestão, que foram organizadas e classificadas num conjunto de exigências normativas para um SGQ acessível a qualquer organização, permitindo assegurar produtos e serviços de qualidade constante em resposta às necessidades dos clientes; e demais normas e legislação, o auditor tem a capacidade de influenciar, de forma imparcial e independente, outras pessoas para garantir a continuidade, com qualidade, da atividade de AI, assegurando o alinhamento dos objetivos e valores estabelecidos pela organização, que tem como intuito refletir o valor acrescentado através dos serviços implementados e prestados de forma económica, eficiente, eficaz e transparente na organização.

Esta hipótese de investigação pretende aferir se a independência do auditor interno promove a confiança do Município por meio da fiabilidade da informação produzida e da articulação das práticas de auditoria adotadas.

Nesta hipótese de investigação foram formuladas as respetivas questões de investigação e combinadas com as questões do inquérito por questionário com os n.ºs 15, 16, 32 e 33, que apresentam as seguintes análises às respostas a estas questões. Importa lembrar que, nem todos os inquiridos deste inquérito por questionário (n=202) conhecem a atuação da DAQ e nem todos os inquiridos trabalham com dados pessoais, ou seja, apenas 108 inquiridos (53%)

têm conhecimento da atuação da DAQ (questões 15 e 16) e 140 inquiridos (69%) trabalham com dados pessoais (questões 32 e 33).

Os sujeitos da amostra, são, na sua maioria, mulheres, entre os 34 e 55 anos de idade. Concluíram o ensino secundário ou o ensino superior e, atualmente, desempenham funções tanto na CMVNG como na função pública há pelo menos 11 anos, na qual são assistentes técnicas ou técnicas superiores numa divisão ou departamento, respetivamente.

Das respostas obtidas, pode-se concluir que na questão 15 a maioria dos inquiridos (74%; n=80) afirma que o CI implementado é eficiente e eficaz contribuindo para um melhor controlo e diminuição dos riscos.

Quanto ao SGQ implementado no Município a maioria dos inquiridos (82%; n=89) afirma que contribui para uma maior eficiência e minimiza os erros e procedimentos menos adequados (questão 16).

Na questão 32 a maioria dos inquiridos (93%; n=130) afirma que é importante a avaliação do impacto do risco para os direitos e liberdades dos titulares dos dados, não existindo inquiridos que discordem da afirmação.

Das respostas à questão 33, a maioria dos inquiridos (86%; n=120) afirma que é importante promover auditorias internas no âmbito de um CI contínuo para verificar a eficácia das medidas implementadas e as medidas ajustadas relativamente ao RGPD.

Importa mencionar que os inquiridos que não têm uma opinião acerca das afirmações desta hipótese de investigação – questões do inquérito por questionário com os referidos n.ºs 15, 16, 32 e 33 - têm um peso percentual que varia entre 7% e 22% (n=10 e n=24), de modo a que seja possível perceber o contexto do evento, como, por exemplo, falta de informação, meios ou formação, melhorando os métodos e procedimentos adotados no Município, com trabalhadores mais bem informados e preparados, continuando a investir num serviço de qualidade.

Na decorrência dos resultados obtidos anteriormente, pode-se concluir que esta hipótese de investigação se encontra validada, uma vez que as respostas do inquérito por questionário às questões de investigação são respostas afirmativas, na sua totalidade.

Conforme os resultados obtidos pode-se depreender que o trabalho realizado pela DAQ é o reflexo de que a imparcialidade, liberdade e independência da ação concedida aos auditores

internos pode aumentar a confiança no Município. Caso contrário, as disfunções poderiam ser reveladas através dos resultados obtidos, que decorrem das diversas diligências, mostrando uma incoerência entre a prática e as políticas estabelecidas pelo Município.

A atividade de auditoria representada pela DAQ, posiciona-se, no organograma da CMVNG, ao mais alto nível, dependendo do Presidente da Câmara Municipal, Órgão do Executivo. Considera-se que, desta forma, está assegurada a independência da função de AI, não tendo, deste modo, os serviços prestados pela DAQ relação de dependência hierárquica ou funcional em relação aos serviços municipais auditados.

A DAQ, no âmbito da atividade de AI, tem de apresentar e realizar os Planos Anuais de Auditoria que resulta na elaboração de relatórios que abrangem as diligências necessárias para proceder à avaliação do SCI, da auditoria e qualidade implementadas no Município e ao cumprimento das recomendações do Conselho de Prevenção para a Corrupção, no âmbito do PGRIC, bem como a articulação e o acompanhamento das auditorias externas.

Salientam-se, desta análise, os instrumentos desenvolvidos pela DAQ, nomeadamente a existência do Regulamento da Divisão de Auditoria e Qualidade, do Código de Conduta do Município, da Norma de Controlo Interno, do PGRIC, do Manual da Qualidade e do Manual de Procedimentos de Auditoria Interna, elaborado no decorrer do estágio realizado; com os princípios e regras a ter em consideração no exercício da atividade de AI, assim como a articulação do trabalho com entidades externas.

H3 O desenvolvimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e a sua implementação na organização pode contribuir para um aumento da confiança, acrescentando segurança e proteção para todos os titulares de dados.

Face à evolução das novas tecnologias e globalização dos mercados, é inegável que a proteção dos dados pessoais se tornou precária, concebendo novos desafios e ameaças. Mamede (2015, p.93, citado por Vaz, 2018) acredita que o peso da ameaça à cibersegurança torna-se assustador ao observar a omnipresença da *internet* no quotidiano das pessoas, “à medida que mais e mais dados são transferidos em formato eletrónico e enviados para os serviços de internet ou de nuvem, a segurança torna-se mais num problema”. No entanto, Ribeiro *et al.* (2012, pp.213-30) consideram que “a evolução das tecnologias com incidência na proteção de dados pessoais é tão rápida e constante que para bem as acompanhar se justifica que todos os anos sejam objeto de estudo e discussão”. Contudo, Moreira (2018,

p.1) defende que “o direito à proteção de dados surge devido à conflitualidade de interesses entre os cidadãos e o Estado”.

Numa sociedade considerada como a da informação, caracterizada pela fácil disponibilização, pela constante partilha e pela promoção massiva de produtos e serviços na rede, que proporciona a proximidade entre pessoas e organizações, o novo RGPD apresenta-se como uma importante referência. Conforme o art.º 7º, o responsável pelo tratamento dos dados deve poder demonstrar o consentimento cedido pelo titular dos dados pessoais, centrando-se na proteção, recolha e gestão de dados pessoais. O que se aplica às empresas e organizações que pertencem à UE, que retém em seu poder ou processam dados pessoais nos Estados-Membros da UE e de países terceiros, que disponibilizam bens ou serviços a pessoas na UE ou que nela controlam o seu comportamento.

É notória a preocupação e a importância desta temática, refletindo uma mudança de paradigma que inclui, sobretudo, a obrigatoriedade da conformidade com o RGPD, caso contrário são aplicadas multas avultadas. Abrange todos os processos da organização que recolhe ou processa dados pessoais, tendo a organização de saber onde é feito o processamento, onde são guardados os dados e demonstrar que consegue eliminá-los independentemente da sua localização. Tal tem implicações na reputação da organização, caso esta não aplique corretamente as orientações, bem como numa maior transparência com os titulares dos dados e da forma como os dados são recolhidos e processados.

A AIPD é uma fase importante, sendo:

“um processo concebido para descrever o tratamento, avaliar a necessidade e proporcionalidade desse tratamento e ajudar a gerir os riscos para os direitos e liberdades das pessoas singulares decorrentes do tratamento dos dados pessoais avaliando-os e determinando as medidas necessárias para fazer face a esses riscos” (Grupo de Trabalho do Artigo 29 sobre a Proteção de Dados, 2017, p.4),

que deve ser encarado como um instrumento de apoio à tomada de decisão. Também a AI pode desempenhar um papel importante no que concerne ao tratamento de dados pessoais, promovendo auditorias competentes e especializadas, indicando medidas corretivas adequadas para garantir a conformidade e sugerindo procedimentos e processos internos,

assim como destacando o cuidado com os sistemas de informação para que se cumpram os requisitos do RGPD.

Apresenta-se como importante a referência ao conceito de controlo presente no Enquadramento Internacional de Práticas Profissionais de Auditoria Interna no IPAI:

“qualquer ação empreendida pela gestão, pelo Conselho e outras entidades para gerir o risco e melhorar a probabilidade da consecução dos objetivos e metas da organização. A gestão planifica, organiza e dirige a realização das ações necessárias para assegurar com razoabilidade que os objetivos e metas serão alcançados” (IPAI, 2013, p.37).

O CI tem vindo acompanhar o desenvolvimento das organizações, tornando-se cada vez mais evidente a sua importância e utilidade e a preocupação das organizações em ter um CI que funcione de modo eficiente e eficaz, pois à medida que as atividades aumentam, também aumentam as necessidades de controlo, de forma a garantir o alcance dos objetivos estabelecidos, a eficiência e eficácia das operações e ainda a salvaguarda dos ativos da organização.

Ainda de acordo com o Enquadramento Internacional de Práticas Profissionais de Auditoria Interna, importa referir o conceito de risco que é *“a possibilidade da ocorrência de um evento que possa ter impacto sobre o alcance de objetivos. O risco é medido em termos de impacto e probabilidade de ocorrência”* (IPAI, 2013, p.39).

Correr riscos é um facto inerente à própria existência de uma organização, sendo que é indispensável gerir os riscos para alcançar os objetivos definidos. Desta forma, constitui, cada vez mais, uma meta importante implementar um sistema de gestão dos riscos que introduza medidas adequadas que mitiguem os riscos que ameaçam a organização e potencializam as oportunidades que lhe estão associadas de modo a atingir o seu propósito.

A AI, no âmbito do RGPD, tem assim um papel relevante na avaliação da eficácia da GR, avaliando com regularidade a eficácia do CI no que concerne à informação, quantificação e limitação dos riscos. Por sua vez, a avaliação dos diversos riscos ajudam a AI a definir um plano de trabalho, sendo que lhe permite determinar quais as áreas de maior risco, ou seja,

as áreas prioritárias sobre as quais devem recair mais atenção. Neste sentido, importa referir que a AI em matéria de proteção de dados poderá estar presente em dois momentos: num primeiro momento, prestando consultoria à equipa responsável pela proteção de dados, beneficiando do conhecimento da equipa AI, nomeadamente da implementação do CI e da GR, e num segundo momento, na avaliação do programa já implementado, averiguando os procedimentos bem como a eficiência e eficácia dos novos procedimentos e processos implementados, emitindo recomendações para adequar ou melhorar, assegurando a *compliance* da organização, garantindo a prestação da informação, de documentar a conformidade no âmbito do RGPD e divulgar políticas e regulamentos internos em matéria de proteção de dados, acrescentando valor reforçando a transparência, a qualidade da informação e a confiança da organização.

Nesta hipótese de investigação procura-se avaliar a implementação do RGPD, assim como a sua divulgação na Autarquia, contribuindo para um aumento da confiança no Município e acrescentando mais segurança e proteção para todos os titulares de dados.

Para avaliar esta hipótese de investigação, foram formuladas questões combinadas com as do inquérito por questionário, com os n.ºs 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 e 30, apresentando em seguida as análises efetuadas às respostas dos inquiridos a estas questões.

Os inquiridos são, maioritariamente, mulheres com idades compreendidas entre os 45 e 55 anos, que concluíram, na sua maioria, o 12º ano de escolaridade e desempenham funções tanto na função pública como na CMVNG entre 11 e 20 anos, na qual, atualmente, desempenham funções de assistentes técnicas numa divisão. Pelas respostas obtidas à questão 19, a maioria dos inquiridos (69%; n=140) trabalha com dados pessoais.

Quanto à questão 20, verifica-se que, dos inquiridos que trabalham com dados pessoais, a maioria (88%; n=123) tem conhecimento do RGPD, ao contrário de 17 indivíduos que não têm conhecimento do novo RGPD que entrou em vigor a 25 de maio de 2018. Torna-se essencial conhecer as circunstâncias que podem motivar os indivíduos a não ter conhecimento do novo RGPD e avaliar, de forma a mitigar a ocorrência do evento.

Na questão 21, a maioria dos inquiridos tiveram conhecimento do novo RGPD através da CMVNG (37%; n=46), de seguida pela comunicação social (30%; n=37), e, posteriormente, através das relações pessoais ou profissionais (17%; n=21).

No que se refere à importância de ter formação no âmbito do RGPD, a maioria dos inquiridos (94%; n=132) considera importante ter formação (questão 23), sendo que somente 54 indivíduos (39%) tiveram formação na CMVNG (questão 24), o que permitiu esclarecer todas as dúvidas a apenas a 43 inquiridos (80%) dos 54 inquiridos que participaram na formação (questão 25).

Pelos dados obtidos na questão 26, a maioria dos inquiridos (71%; n=99) tem consciência do impacto e das consequências, em termos práticos, da implementação do RGPD no Município, sendo que a maioria (59%; n=83) implementou algumas das medidas previstas para proteger os seus dados pessoais ou os dados dos munícipes (questão 28). A maior parte dos inquiridos (94%; n=132) considera o RGPD importante no âmbito das suas funções (questão 27).

Na questão 29, a maioria dos inquiridos (63%; n=88) não tem uma opinião formada sobre o facto da implementação do RGPD por parte do Município deve ser melhorada, ao contrário de apenas 34 inquiridos (24%) que consideram que deveria de ser melhorada, apontando maioritariamente como melhorias mais formação e informação (41%; n=14), medidas de segurança (24%; n=8) e controlo das medidas implementadas (12%; n=4), respetivamente (questão 30).

Importa acrescentar que os inquiridos que não têm uma opinião acerca das questões do inquérito desta hipótese de investigação com os n.ºs 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28 e 30, têm um peso percentual que varia entre 6% e 21% (n=8 e n=29), com a exceção da questão 29, em que a maioria (63%; n= 88) não tem opinião formada, de modo a que seja possível esclarecer o contexto do evento para diminuir a ocorrência presente nos resultados obtidos.

No âmbito dos resultados obtidos anteriormente, pode-se concluir que esta hipótese de investigação se encontra validada, uma vez que as respostas do inquérito por questionário às questões de investigação são respostas positivas, na sua maioria.

No decorrer deste estudo, verifica-se que o RGPD desempenha um papel importante numa organização, tendo à sua responsabilidade a avaliação dos riscos e verificar as medidas ajustadas e implementadas inerentes ao CI, além de estar em *compliance* com o RGPD e demais legislação, caso exista.

O Município dispõe de um SCI e de uma GR, competindo ao Presidente da Câmara garantir a sua implementação, à DAQ a sua manutenção e ao auditor interno a responsabilidade pela

sua avaliação. Assim como o RGPD é transversal a toda a organização a AI também é, especialmente no que concerne ao CI e GR que apoia na análise e na gestão de eventuais situações de risco do Município.

Os assuntos relacionados com o RGPD da CMVNG são geridos pelo DPO, por proposta do Presidente da Câmara, e os titulares dos dados podem contactá-lo para esclarecer questões que considerem pertinentes no âmbito da proteção dos seus dados pessoais.

O Município dispõe no *website* da CMVNG os conceitos inerentes ao RGPD, nomeadamente dados pessoais, tratamento, responsável pelo tratamento, subcontratante, destinatário, terceiro, consentimento, violação de dados pessoais, definição de perfis e pseudonimização. Faz menção aos princípios do tratamento de dados pessoais, à licitude do tratamento e aos direitos dos titulares fazendo, o titular dos seus direitos, prova da sua identidade. Foi, também, disponibilizado um formulário para que o titular dos dados possa exercer os seus direitos, indicando o direito e a descrição do motivo que pretende ver exercido no âmbito do RGPD, e um guia prático que tem como objetivo defender os direitos e liberdades fundamentais dos titulares dos dados pessoais.

O Município desenvolveu uma Política de *Cookies* que define que:

“são pequenos arquivos de texto enviado ao seu navegador por um site que visite, permitindo ao website armazenar informação sobre a sua utilização, tais como o seu idioma preferido e outras configurações, permitindo que a próxima visita seja mais fácil e o site mais adaptado à sua utilização. Mediante a informação que contenham e a forma como utiliza o seu equipamento, podem ser usados para reconhecer o utilizador” (Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, 2016, p.1),

que ajudam a determinar a utilidade, o interesse e o número de utilizações dos *websites* visitados, possibilitando uma navegação mais rápida e eficiente, excluindo a necessidade de introduzir novamente as mesmas informações. A CMVNG nunca vende nem cede os seus dados pessoais, recolhendo a informação do *site* da Câmara (páginas visitadas, endereço IP, informação pessoal) para tratamento estatístico e melhoria da navegação no *site* (Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, 2016).

Desenvolveu ainda um instrumento de Política de Privacidade que:

“assume o compromisso de proteger a privacidade dos utilizadores do seu web site e demais redes sociais, adotando as medidas que considera adequadas para assegurar a exatidão, integridade e confidencialidade dos dados pessoais, bem como, todos os demais direitos que assistem aos respetivos titulares, atuando em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados. No cumprimento dos princípios de transparência e de lealdade, reforçamos a nossa Política de Privacidade, na qual descrevemos o tratamento de Dados Pessoais realizado no âmbito do acesso e utilização deste pelo utilizador, por forma a garantir que o tratamento dos seus Dados Pessoais é lícito, leal, transparente e limitado às finalidades” (Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, 2016, p.1).

A Política de Privacidade da CMVNG define, ainda, o âmbito da aplicação, a finalidade do tratamento dos dados pessoais, com quem são partilhados os dados, a indicação do responsável pelo tratamento, o DPO, a segurança dos dados além de incluir:

“Informações Recolhidas

Informações fornecidas pelo utilizador: Aquando da consulta/navegação no nosso website, encontrará formulários de recolha de informação com as seguintes finalidades:

- *No espaço “Balcão Virtual”, iremos recolher os dados pessoais necessários a dar resposta aos seus pedidos, proceder à instrução dos seus processos e demais questões dependendo do contexto da sua interação com o Município.*
- *No espaço “Presidente Direto”, serão recolhidos, o seu contacto de email e os demais elementos necessários à realização da sua comunicação online e a futuros contactos que se mostrem necessários estabelecer, de maneira a assegurar o melhor serviço, nomeadamente Nome, Morada, Código postal, Email e telefone.*
- *Comunicação com as diferentes Unidades Orgânicas, sempre que seja rececionado um email nos endereços institucionais, os dados pessoais que dele*

constem serão tratados pelo Município para a prossecução do seu pedido. Estes dados podem ser fornecidos através de requerimento, comunicação, reclamação, participação e através dos canais de atendimento disponibilizados pela autarquia: presencial, telefónico ou por via eletrónica.

Informação Processada automaticamente: consulte a nossa Política de Cookies para mais informação que processamos automaticamente quando visita o nosso website.

Os Seus Direitos

A CMG informa que o Utilizador tem direito a acesso aos dados pessoais que lhes digam respeito, bem como à sua retificação, apagamento e portabilidade dos dados pessoais anteriormente fornecidos, de forma estruturada, compatível e num formato legível. Tem ainda o direito a limitar o seu tratamento bem como opor-se a ele.

Como Exercê-los

- *Se não concordar com os termos em que os seus Dados Pessoais estão a ser tratados poderá exercer os direitos constantes do capítulo anterior através de comunicação para o responsável pelo tratamento nos contactos definidos neste documento.*
- *Para exercer os seus direitos, por favor contacte-nos, através do seguinte email: epd@cm-gaia.pt.*
- *Os seus pedidos serão tratados com especial cuidado, de forma a que possamos assegurar a eficácia dos seus direitos.*
- *Poderá ser pedido que faça prova da sua identidade de modo a assegurar que a partilha dos Dados Pessoais é apenas feita pelo titular.*
- *Deve ter presente, que em certos casos, nos termos da lei aplicável, o seu pedido poderá não ser imediato ou integralmente satisfeito.*
- *De qualquer modo, será informado das medidas tomadas nesse sentido, no prazo de um mês a partir do momento em que o pedido for efetuado.*
- *Poderá ainda apresentar a sua reclamação junto da Autoridade Nacional de Controlo – Comissão Nacional de Proteção de Dados, através dos seguintes contactos: www.cnpd.pt, por correio endereçado à Rua de São*

Bento n.º 148-3º 1200-821 Lisboa ou e-mail para geral@cnpd.pt” (Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, 2016, pp.2-4).

Importa ainda realçar desta análise o desenvolvimento interno da Norma de Controlo Interno, do PGRCIC e do respetivo Relatório de Execução do Plano e do Manual de Classificação de Riscos que auxiliam na correta classificação dos riscos, o Regulamento da DAQ e ainda o Manual de Procedimentos de Auditoria Interna desenvolvido durante o estágio, bem como as auditorias realizadas regularmente no âmbito da proteção de dados, com especial atenção à segurança e sistemas de informação.

Com base nas respostas obtidas do inquérito por questionário, da informação recolhida e da análise efetuada, pode-se afirmar que:

- A AI está presente em todo o Município e a maioria dos inquiridos têm conhecimento da DAQ, conhecendo os serviços prestados, nomeadamente a AI, o SGQ, o CI e a GR;
- A maioria dos inquiridos afirma que os serviços prestados pela DAQ contribuem para o desenvolvimento do Município, assim como criam mais valor para o trabalhador, no seu dia-a-dia, tendo em consideração as funções desempenhadas, destacando-se a AI e o SGQ;
- No que concerne a melhorar os serviços prestados no Município, a maioria dos inquiridos afirma que uma abordagem sistemática e corrente da AI permite avaliar e ajustar com mais detalhe os procedimentos;
- A maioria dos inquiridos afirma que o desempenho da atividade de AI proporciona uma maior credibilidade ao Município, assim como é importante o seu desenvolvimento contínuo no Município;
- Quanto à DAQ desenvolver atividades juntamente com o responsável da proteção de dados, a maioria afirma que acrescenta valor para o Município;
- A maioria dos inquiridos que trabalham com dados pessoais, considera que as áreas de *compliance*, da gestão da qualidade e do CI acrescentam mais valor ao seu posto de trabalho e melhoram a qualidade do serviço prestado no Município;
- Dos inquiridos que têm conhecimento da atuação da DAQ, a maioria afirma que o CI implementado no Município é eficiente e eficaz, contribuindo para um melhor controlo e diminuição dos riscos;

- A maioria dos inquiridos, que têm conhecimento da atuação da DAQ, afirma que o SGQ implementado no Município contribui para uma maior eficiência e minimiza os erros e procedimentos menos adequados;
- Dos inquiridos que trabalham com dados pessoais, a maioria afirma que é importante a avaliação do impacto do risco para os direitos e liberdades dos titulares dos dados;
- A maioria dos inquiridos, que trabalham com dados pessoais, afirmam que é importante promover auditorias internas no âmbito de um CI contínuo para verificar a eficácia das medidas implementadas e as medidas ajustadas relativamente ao RGPD;
- A maioria dos inquiridos trabalha com dados pessoais no Município e tem conhecimento do novo RGPD que entrou em vigor a 25 de maio de 2018, através da CMVNG, da comunicação social e das relações pessoais ou profissionais, respetivamente;
- Quanto à importância de ter formação no âmbito do RGPD, a maioria dos inquiridos considera ser importante. No entanto, uma minoria teve formação na CMVNG, o que permitiu à maioria dos formandos esclarecer todas as dúvidas;
- A maioria dos inquiridos têm consciência do impacto e das consequências, em termos práticos, da implementação do RGPD no Município. Sendo que a maior parte dos inquiridos implementou algumas das medidas previstas para proteger os seus dados pessoais ou os dados dos munícipes, considerando o RGPD importante no âmbito das suas funções;
- A maioria dos inquiridos não tem uma opinião formada se a implementação do RGPD deveria ser melhorada por parte do Município, ao contrário de uma minoria que considera que deveria ser melhorada, nomeadamente existir mais formação e informação, medidas de segurança e controlo das medidas implementadas, respetivamente.

Assim, considera-se validada a pergunta de partida - A Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados têm funções de grande importância num organismo do Sector Público Português? - Podendo-se afirmar que a AI, assim como o RGPD têm funções de grande importância para o Município.

Capítulo V – Estágio

5.1 Introdução - Estágio na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

O estágio teve por base um protocolo assinado entre o Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto e a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Teve a duração de 5 meses, tendo-se iniciado a 12 de março e terminado a 12 de agosto de 2018. Foi realizado a tempo integral, com total de 35 horas semanais, de acordo com o horário de trabalho praticado na Divisão de Auditoria e Qualidade: das 09 às 17 horas.

Esta experiência permitiu-me ter uma visão mais alargada do que é a realidade de um auditor interno, considerar as diferenças entre a teoria abordada anteriormente e a prática e constatar os desafios que um profissional desta área tem no seu dia-a-dia.

Ficou definido que iria desempenhar tarefas nas várias vertentes da DAQ quer no âmbito da AI, quer no âmbito do SGQ, visto ser uma divisão recente, ainda em fase de reestruturação, e com perspectivas de crescimento em termos laborais, e como tal, o estágio foi desenvolvido com a finalidade de auxílio para a prossecução dos objetivos do Município.

Inicialmente, foi-me apresentada a equipa de trabalho e as instalações. Depois de examinar alguns elementos de trabalho - normas, regulamentos, manuais, entre outros documentos - pude adquirir algum conhecimento sobre o Município e da sua estrutura organizacional.

5.2 História⁶⁹

Vila Nova de Gaia é um Município que está localizado na Região Norte de Portugal e pertencente à Área Metropolitana do Porto e ao Distrito do Porto. O Município fica localizado na margem sul da foz do Rio Douro, tendo do outro lado do rio os municípios do Porto e de Gondomar.

A existência do Município remonta o século XIII e mantendo o seu espaço geográfico que se organiza com as seguintes freguesias: Arcozelo, Avintes, Canelas, Canidelo, Crestuma, Grijó, Gulpilhares, Lever, Madalena, Mafamude, Olival, Oliveira do Douro, Pedroso, Perosinho, Sandim, Santa Marinha, São Félix da Marinha, S. Pedro da Afurada, Seixezelo, Sermonde, Serzedo, Valadares, Vilar de Andorinho e Vilar do Paraíso. Com a reforma

⁶⁹ Informação obtida pela entidade acolhedora deste estágio disponível no Portal da Câmara Municipal de Gaia. (Fonte: http://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/historia_vngaia.pdf).

administrativa de 2013 algumas das freguesias foram agrupadas, originando quinze subdivisões autárquicas.

Vila Nova de Gaia é o mais populoso da região Norte, sendo o terceiro mais populoso do país (com uma população equivalente à população da Madeira ou da Islândia). É uma cidade urbana com enorme potencial de desenvolvimento económico e industrial articulado com uma histórica e o respeito pelo meio ambiente e o bem-estar da população.

O Município é uma referência cultural e conhecido internacionalmente pelas suas empresas de vinhos do Porto e do Douro, indústria automóvel, vidreira e de componentes eletrónicos, pelos seus artistas: músicos, pintores, arquitetos e pelas atividades turísticas que acolhem por ano milhares de visitantes.

“Vila Nova de Gaia, Todo um Mundo.

Um mundo de gente audaz, arrojada, apaixonada pelas suas tradições e empenhada num futuro promissor. É um mundo cultural onde a história nos transporta à origem da nacionalidade. É presente e futuro, inovação e criatividade. É local de vida, de vivências e de visita. Vila Nova de Gaia é todo um Mundo”⁷⁰.



Figura 24 – Vila Nova de Gaia⁷¹

⁷⁰ Informação obtida pela entidade acolhedora deste estágio disponível no Portal da Câmara Municipal de Gaia. (Fonte: <http://www.cm-gaia.pt/pt/>).

⁷¹ Informação obtida pela entidade acolhedora deste estágio disponível no Portal da Câmara Municipal de Gaia. (Fonte: <https://www.cm-gaia.pt/pt/cidade/vila-nova-de-gaia/>).

5.3 Identificação e Caracterização da Organização: O Município de Vila Nova de Gaia

5.3.1 Órgãos Representativos

A organização democrática do Estado compreende a existência de autarquias locais. A lei suprema do país, consagrada pela Constituição da República Portuguesa, no art.º n.º 235.º, são autarquias locais pessoas coletivas territoriais dotadas de órgãos representativos que visam a persecução dos interesses públicos próprios e comuns das populações. A legitimidade das decisões das autarquias locais decorre da eleição dos seus órgãos por escrutínio universal, direto e confidencial dos cidadãos recenseados da respetiva área.

O MVNG é uma entidade da administração autónoma do Estado Português, que integra o grupo das autarquias locais da qual fazem parte a Câmara Municipal – órgão executivo, constituída pelo Presidente, Vice-Presidente, Vereadores e a Assembleia Municipal – órgão deliberativo, constituída pelos membros que representam os respetivos partidos políticos e pelos Presidentes de Junta das freguesias do concelho⁷².

O MVNG tem a sua sede na cidade de Vila Nova de Gaia, com uma área de 168.46 km² e uma população de 303.149 habitantes⁷³.

Vila Nova de Gaia encontra-se limitado na frente atlântica do vale terminal do Rio Douro, na margem sul, estando do outro lado do rio os municípios do Porto e de Gondomar. O MVNG ocupa as plataformas litorais, separadas dos vales interiores dos rios Uíma e Febros que sucedem para norte a desaguar no Douro, pelas baixas elevações da Serra de Negrelas e do Monte Murado⁷⁴. Os limites territoriais do MVNG correspondem aos limites das freguesias que o integram, atualmente, após a reorganização administrativa das freguesias previstas na Lei n.º 11-A/2013 de 28 de janeiro⁷⁵, que se encontra subdividido em 15 freguesias - Arcozelo, Avintes, Canelas, Canidelo, Grijó e Sermonde, Gulpilhares e Valadares, Madalena, Mafamude e Vilar do Paraíso, Oliveira do Douro, Pedroso e Seixezelo, Sandim, Olival, Lever e Crestuma, Santa Marinha e São Pedro da Afurada, São Félix da Marinha, Serzedo e Perosinho e Vilar de Andorinho.

⁷² Nos termos do disposto da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, a qual estabelece o regime jurídico das autarquias locais, aprova o estatuto das entidades intermunicipais, determina o regime jurídico da transferência de competências do Estado para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais e aprova o regime jurídico do associativismo autárquico. Versão atualizada pela Lei n.º 66/2020, de 04 de novembro.

⁷³ De acordo com os dados disponíveis no Portal Autárquico.

(Fonte: http://www.portalautarquico.dgal.gov.pt/pt-PT/entidades_locais/concelhos/vila_nova_de_gaia/).

⁷⁴ Informação obtida pela entidade acolhedora deste estágio disponível no Portal da Câmara Municipal de Gaia.

(Fonte: <http://www.cm-gaia.pt/pt/cidade/vila-nova-de-gaia/historia/localizacao-e-caracteristicas-geograficas/>).

⁷⁵ Refira-se: Versão atualizada pela Retificação n.º 19/2013, de 28 de março.

5.3.2 Estrutura Organizacional: Atribuições e Competências Orgânicas

A CMVNG tem uma ampla estrutura organizacional⁷⁶ que adota um modelo de estrutura mista constituído por direções, departamentos, divisões, gabinetes, equipas multidisciplinares, empresas, unidades e serviços municipais⁷⁷.

O modelo organizacional da CMVNG apresenta uma estrutura hierarquizada, composto por:

- 10 Serviços municipais na dependência direta da Presidência da Câmara (6 equipas multidisciplinares, 2 divisões, 1 serviço e 1 departamento com 2 unidades orgânicas (UO) dependentes);
- 8 Direções municipais (unidades nucleares superiores de 1º grau);
- 11 Departamentos municipais, 2 divisões, 1 gabinete e 1 unidade (unidades nucleares intermédias de 1º grau);
- 33 Divisões, 1 serviço municipal, 1 gabinete, 2 equipa multidisciplinar, 6 unidades (unidades flexíveis de 2º grau).

A CMVNG para o exercício das suas competências que incide em diversas áreas, através dos órgãos e serviços, desenvolve atividades técnicas e administrativas de uma forma integrada e coordenada que visa a prossecução dos próprios interesses da população de Vila Nova de Gaia a nível educacional, social, patrimonial, cultural, ambiental, desportivo, entre outros⁷⁸.

O principal objetivo da gestão de topo é ir ao encontro das necessidades públicas e individuais do Município, que se estende a toda a organização. O reconhecimento, pelos munícipes, dos serviços prestados no âmbito da auditoria e qualidade esteve na origem e expansão da DAQ. Decorrendo da necessidade de prevenir riscos, avaliar procedimentos, elaborar recomendações e, por outro lado, pela transição realizada do SGQ para a norma ISO 9001:2015 e o potencial alargamento da norma às restantes UO constituindo assim, um mecanismo de apoio à tomada de decisões que se torna um instrumento significativo na gestão de topo.

⁷⁶ Nos termos do disposto da Deliberação n.º 1318/2019 de 18 de dezembro, estabelece a estrutura nuclear e flexível dos serviços do MVNG.

⁷⁷ Cf. Anexo I - Estrutura Nuclear e Flexível dos Serviços do Município de Vila Nova de Gaia. Referente à estrutura organizacional da Deliberação n.º 1318/2019 de 18 de dezembro.

⁷⁸ Informação obtida pela entidade acolhedora deste estágio disponível no Portal da Câmara Municipal de Gaia. (Fonte: <http://www.cm-gaia.pt/pt/cidade/vila-nova-de-gaia/>).

5.3.3 Divisão de Auditoria e Qualidade

A modernização da AP foi uma “peça” fundamental da estratégia do Governo para o crescimento e desenvolvimento das autarquias locais. Com a “*grande reforma da AP*”⁷⁹, o MVNG procedeu à reestruturação dos serviços municipais. E sob proposta do Presidente e aprovação em reunião de Câmara, a estrutura nuclear consagrou como uma das UO, a DAQ⁸⁰. Apesar de estar prevista na estrutura nuclear da organização dos serviços desde 2014, foi dotado de recursos humanos em 2016, com dependência direta da Presidência e com competências transversais a toda a organização da CMVNG. O GAQ presta serviços essencialmente em quatro áreas: auditoria, qualidade, gestão das reclamações e do plano de gestão de riscos, que inclui o de corrupção e infrações conexas.

De acordo com o art.º n.º 2 do Regulamento da Divisão de Auditoria e Qualidade, a DAQ tem como dever “*a cooperação interna, quer no contributo de assessoria, quer no apoio ao desenvolvimento das atividades de avaliação e de gestão de auditoria e qualidade, para uma gestão eficaz no Município tendo uma visão de melhoria*” (Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, 2016, p.6).

No âmbito da AI, no cumprimento legal e da Norma de Controlo Interno realizaram-se auditorias à Direção Municipal de Administração e Finanças (DMAF) com abrangência às UO dependentes e à Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos (DGEE) com base no volume de reclamações apresentadas. Em 2018, primeiro ano de auditorias internas realizadas, a DAQ tem perspectivas, a médio e longo prazo, de estender a todas as UO com o objetivo de um sistema mais ágil, robusto e eficaz que se espelhe a uniformização dos métodos de trabalho, na melhoria, eficiência e satisfação dos serviços prestados aos cidadãos.

O MVNG no domínio da adoção do SGQ é, atualmente, certificada de acordo com a ISO 9001:2015 nos seguintes serviços da estrutura nuclear e flexível:

Presidência

Divisão de Auditoria e Qualidade

⁷⁹ Refira-se: Às alterações do Decreto-Lei n.º 305/2009 de 23 de outubro que estabelece uma grande reforma na AP. Com aprovação do regime jurídico dos serviços das autarquias locais veio substituir um diploma com 25 anos de existência que se revelava desajustado face à atual realidade.

(Fonte: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/483152/details/maximized>).

⁸⁰ Refira-se: À Deliberação n.º 1946/2014 de 24 de outubro que aprova a estrutura organizacional dos serviços do MVNG. (Fonte: <https://dre.pt/home/-/dre/58585523/details/maximized>).

Departamento de Assuntos Jurídicos <ul style="list-style-type: none">▪ Divisão de Contencioso▪ Divisão de Coordenação da Assessoria Jurídica e da Regulamentação Municipal
Direção Municipal de Gestão de Pessoal e Carreiras Departamento de Gestão de Pessoal <ul style="list-style-type: none">▪ Divisão de Gestão de Pessoal▪ Divisão de Saúde e Segurança no Trabalho
Direção Municipal de Administração e Finanças <ul style="list-style-type: none">▪ Gabinete de Notariado Departamento de Contratação <ul style="list-style-type: none">▪ Divisão de Aquisição de Bens e Serviços e de Aprovisionamento▪ Divisão de Contratos e Protocolos▪ Divisão de Contratação de Empreitadas Departamento de Administração Geral <ul style="list-style-type: none">▪ Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo▪ Divisão de Sistemas de Informação Departamento de Planeamento, Controlo Financeiro e Execuções Fiscais <ul style="list-style-type: none">▪ Divisão de Contabilidade e Tesouraria▪ Divisão de Património e Expropriação

Figura 25 - Serviços com Certificação no âmbito do SGQ
Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

A DAQ desenvolveu uma aplicação⁸¹ para o âmbito da gestão da auditoria e qualidade que permite responder às necessidades e competências atribuídas de forma mais eficaz e eficiente em todas as vertentes funcionais do Município.

A ferramenta tecnológica, entre outras funções e informações, permite no âmbito:

Auditoria – Permite planear, gerir e registar a realização de auditorias internas e externas, assim como as auditorias no âmbito da qualidade e da gestão e tramitação dos inquéritos internos;

Qualidade – É uma ferramenta de apoio ao SGQ, que permite fazer a gestão e registo dos procedimentos relativos ao cumprimento dos requisitos nos termos das normas ISO;

Reclamações - Concebe a gestão das reclamações, sugestões e elogios dos munícipes, permite o registo, monitorização da tramitação e elaboração de respostas;

⁸¹ Cf. Anexo II – Aplicação Informática de Gestão da Auditoria e Qualidade.

Planos de Gestão de Riscos, incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas – Permite a recolha dos planos de prevenção de riscos que inclui os de corrupção e infrações conexas e os respetivos relatórios de execução.

Gestão – Permite a disponibilização e o registo de informação relevante para a gestão das UO, nomeadamente a identificação, as necessidades e as expectativas das partes interessadas, análises e mapas estratégicos do Município.

A DAQ procedeu à atualização do Manual da Qualidade no mês de maio de 2018⁸² e, posteriormente, concluíram a revisão e atualização da Norma de Controlo Interno, aprovado em 2015⁸³ e o Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC), com aprovação em 2012⁸⁴ que passará a ser o Plano de Gestão de Riscos que incluirá a Corrupção e as Infrações Conexas e o Manual de Classificação de Riscos⁸⁵.

Para além dos documentos já existentes como o Regulamento da Divisão de Auditoria e Qualidade, aprovado em 2016⁸⁶ e o Código de Conduta do Município, aprovado em 2016⁸⁷, foram elaborados pela primeira vez o Manual da Aplicação de Gestão da Auditoria e Qualidade, a Política da Qualidade⁸⁸ e o Manual de Procedimentos de Auditoria Interna⁸⁹, incluindo pela primeira vez no Município os conceitos do *Public Governance* e avaliação e GR que integram os princípios e práticas globais de gestão com vista a implementar medidas preventivas e a aumentar o valor e qualidade da organização.

⁸² Cf. informação disponível pela entidade acolhedora deste estágio no Portal da Câmara Municipal de Gaia.

(Fonte: https://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/qualidade/01_manual_da_qualidade.pdf).

⁸³ Cf. informação disponível pela entidade acolhedora deste estágio no Portal da Câmara Municipal de Gaia.

(Fonte: http://www.cmgaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/auditoria/01_norma_de_controlo_interno.pdf).

⁸⁴ Cf. informação disponível pela entidade acolhedora deste estágio no Portal da Câmara Municipal de Gaia.

(Fonte: http://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/pprcic/02_pprcic.pdf).

⁸⁵ Cf. Anexo III – Manual de Classificação de Riscos da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia.

⁸⁶ Cf. informação disponível pela entidade acolhedora deste estágio no Portal da Câmara Municipal de Gaia.

(Fonte: http://www.cmgaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/regulamento_interno_de_auditoria_e_qualidade_publicitado.pdf).

⁸⁷ Cf. informação disponível pela entidade acolhedora deste estágio no Portal da Câmara Municipal de Gaia.

(Fonte: http://www.cmgaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/auditoria/05_codigo_conduta_municipio_2016.pdf).

⁸⁸ Cf. Informação disponível pela entidade acolhedora deste estágio no Portal da Câmara Municipal de Gaia.

(Fonte: http://www.cmgaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/qualidade/02_politica_da_qualidade.pdf).

⁸⁹ Cf. Apêndice VIII - Manual de Procedimentos de Auditoria Interna da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia.

5.4 Atividades Desenvolvidas

Durante o estágio na DAQ foi possível realizar atividades no âmbito da AI, gestão da qualidade, GR e CI. Na cronologia *infra* apresentam-se, esquematicamente, as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, tendo como suporte as informações e dados recolhidos pela utilização das metodologias adotadas neste estudo, nomeadamente a análise de conteúdo e a revisão da literatura. Para tal, a técnica de triangulação de dados irá permitir a discussão dos resultados obtidos das diversas fontes de informação. E, de seguida, são descritas, detalhadamente, as tarefas realizadas.

	Mês	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago
Atividades							
Elaboração do Manual de Procedimentos de Auditoria Interna		• •	• •	• •	• •	• •	• •
Acompanhamento dos trabalhos de Auditoria			•				
Organização e arquivo				•		•	
Revisão e atualização de diagramas, fluxogramas e documentos				•	• •		•
Revisão, atualização e reorganização da informação na aplicação informática da Divisão de Auditoria e Qualidade					• •	• •	• •
Revisão, atualização e reorganização das entidades fornecedoras					•		
Revisão e atualização do Manual de Classificação de Riscos							• •

Tabela 64 - Cronograma das Atividades Desenvolvidas
 Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

Importa lembrar que, a revisão da literatura aqui apresentada decorreu da identificação da problemática inicial - A Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados têm funções de grande importância num organismo do Sector Público Português? – sendo que, a literatura académica contemplou, as temáticas da AI e da gestão da qualidade, assim como o novo RGPD, que proporcionou um enquadramento no que respeita às tarefas desenvolvidas no decorrer do estágio, que foram realizadas da seguinte forma que se passa a descrever:

Primeiramente, foi-me dado acesso à aplicação informática interna da DAQ, atribuindo-me um utilizador e *password* individual e intransmissível, com permissões aos módulos de auditoria, qualidade, gestão, reclamações e ao plano de gestão de riscos que inclui a corrupção e infrações conexas. Cada trabalhador da CMVNG tem um *login* de acesso à aplicação com diferentes níveis de segurança, sendo que cada pessoa dispõe de diferentes

permissões mediante as suas funções e responsabilidades desempenhadas na Câmara Municipal.

GAQ Sobre Contacto Autenticar

Autenticar

Introduza as suas credenciais de acesso

Utilizador:

Senha:

Entrar

Navegação: Início » Autenticar

Figura 26 – Aplicação Informática da Divisão de Auditoria e Qualidade: Autenticação
Fonte: Divisão de Auditoria e Qualidade

GAQ Auditoria Qualidade Reclamações PGRCIC Gestão Sobre Contacto Administração Estagio GAQ

Utilizador

Identificação Permissões Subscrições

Módulo	Perfil
Reclamações	Utilizador
PGRCIC	Administrador
Gestão	Administrador
Qualidade	Utilizador
Auditoria	Utilizador
Subscrições	Administrador

Terminar sessão

Terminar

Navegação: Início » Utilizador

Figura 27 - Aplicação Informática da Divisão de Auditoria e Qualidade: Módulos de Acesso
Fonte: Divisão de Auditoria e Qualidade

Em seguida, tomei conhecimento e aceitei a declaração no seguimento do cumprimento das disposições do Código de Conduta do MVNG⁹⁰, em formato digital.

⁹⁰ Cf. informação disponível pela entidade acolhedora deste estágio no Portal da Câmara Municipal de Gaia. (Fonte: http://www.cmgaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/auditoria/05_codigo_conduta_municipio_2016.pdf).

Utilizador

Identificação Permissões Subscrições

Digital

	Documento	Tomei conhecimento e aceitei
	Código de Conduta 2016 (aprovado em 19/12/2016)	03-04-2018 10:21:18

Terminar sessão

Terminar

Navegação: Início » Utilizador

Figura 28 - Aplicação Informática da Divisão de Auditoria e Qualidade: Código de Conduta
Fonte: Divisão de Auditoria e Qualidade

Elaboração do Manual de Procedimentos de Auditoria Interna⁹¹

▪ No desempenho das atividades do Município, a necessidade de eficácia na concretização dos objetivos e de eficiência na utilização dos recursos exige da gestão um conhecimento cada vez maior. A atividade de AI deve funcionar como um instrumento de gestão ao serviço do Município, proporcionando maior rigor na gestão pública, com vista a desenvolver soluções, instrumentos e modelos que venham a proporcionar mais eficácia e eficiência à gestão. A DAQ desenvolve a sua atividade num ambiente complexo e dinâmico, procurando identificar e antever problemas, analisa a origem dos problemas e os riscos associados, identifica, analisa e propõe soluções para os processos críticos; com o intuito de melhorar os serviços prestados pelo Município. Uma vez que as atividades de AI são extremamente vastas, abrangendo todo o Município, em todos os aspetos dos produtos/serviços e operações e a todos os níveis da estrutura nuclear e flexível do MVNG, a AI tem como função avaliar o processo de gestão.

Posto isto, o Manual de Procedimento de Auditoria Interna tem como objetivo estabelecer um conjunto de normas, princípios e metodologias para gestão da função de AI no MVNG, detalhando a AI com a missão, objetivos, âmbito e valor; o enquadramento da AI, a DAQ e as suas responsabilidades, o desenvolvimento da ação da atividade de AI, os métodos, técnicas e testes de AI e os documentos de trabalho. A elaboração do Manual de Procedimentos de Auditoria Interna foi realizado ao longo do estágio e introduzidos temas

⁹¹ Cf. Apêndice VIII - Manual de Procedimentos de Auditoria Interna da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia.

como a *Public Governance*, avaliação e GR, assim como, a reestruturação e simplificação do fluxograma da atividade de AI, introduzindo no mesmo a avaliação de risco. Conforme a conclusão de cada capítulo, posteriormente, era revisto e atualizado até obter a versão final do Manual.

Estrutura do Manual de Procedimentos de Auditoria Interna
Auditoria Interna <ul style="list-style-type: none"> ▪ Missão ▪ Objetivos ▪ Âmbito ▪ Valor
Enquadramento da Auditoria Interna <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conceito ▪ Função da Auditoria Interna ▪ Auditor Interno ▪ <i>Public Governance</i> ▪ Boa Conduta ▪ Princípios relativos à profissão e à Prática de Auditoria Interna
Divisão de Auditoria e Qualidade <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidades
Desenvolvimento da Ação da Atividade de Auditoria Interna <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimentos de Auditoria Interna ▪ Fluxograma da Atividade de Auditoria Interna ▪ Avaliação do Risco de Auditoria ▪ Gestão de Risco ▪ Plano de Ação de Auditoria Interna ▪ Programa de Auditoria Interna ▪ Conclusões e Recomendações da Auditoria Interna ▪ Relatórios de Auditoria Interna ▪ <i>Follow-up</i>
Métodos, Técnicas e Testes de Auditoria Interna <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de Auditoria ▪ Técnicas de Auditoria ▪ Tipos de Testes ▪ Exame e Avaliação da Informação
Documentos de Trabalho

Tabela 65 - Estrutura do Manual de Procedimentos de Auditoria Interna
 Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

O Manual de Procedimentos de Auditoria Interna deverá constituir-se como um documento do Município que apresenta a política instituída e assumida pela organização no que respeita à AI, bem como, a sua aprovação é da responsabilidade da gestão e implementação e atualização da responsabilidade do GAQ.

Acompanhamento dos trabalhos de Auditoria

- A auditoria é uma atividade independente, objetiva e de orientação com o objetivo de acrescentar valor e melhorar os procedimentos do Município, assim como analisar a legalidade das ações e avaliar o desempenho e a gestão administrativa dos respetivos serviços, com o intuito de melhorar, através da identificação de erros e elaboração de propostas para a sua resolução.

Pelo primeiro ano, a DAQ procedeu à realização de auditorias internas no MVNG, na qual se encontra em fase de transição da norma ISO 9001:2008 para a ISO 9001:2015 e preparando-se para a auditoria externa que se realiza em junho de 2018. Dando cumprimento ao plano anual de auditorias internas para 2018, participei, como auditora observadora, no processo PR03.02 - Gestão de Infraestruturas e Recursos de Medição e Monitorização, sendo objeto de auditoria a Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo (DAAA). No âmbito da Gestão dos Recursos Materiais a auditoria tem o alcance de verificar o cumprimento dos requisitos do normativo ISO 9001:2015 e identificar oportunidades de melhoria.

No início da auditoria foi realizada uma reunião de abertura onde foi confirmado o Plano da Auditoria, tendo em conta que a equipa auditora incluía o auditor coordenador, o auditor e o auditor observador. E, antes da reunião de encerramento na qual ficou acordado que o Relatório seria entregue no prazo de 15 dias, realizou-se a reunião da equipa auditora.

Foram contactados os responsáveis pelo processo identificado e alguns dos trabalhadores que desenvolvem as atividades dos mesmos. Foi solicitado a esses trabalhadores, assim como aos responsáveis que procedessem ao registo das assinaturas das pessoas entrevistadas/contactadas, num documento elaborado para esse efeito.

A equipa auditora efetuou a auditoria segundo um processo de amostragem, pelo que, realizou observações, avaliação das atividades, das infraestruturas e ambiente de trabalho, assim como análise documental, entrevistas aos intervenientes dos processos e atividades.

Durante a auditoria foram verificadas constatações sob as designações: Não Conformidade e Oportunidade de Melhoria.

Foram auditados os processos, requisitos, equipamentos e áreas associadas, tendo sido constatadas duas não conformidades e uma oportunidade de melhoria, no âmbito da transição para a ISO 9001:2015.

As constatações refletidas na AI ao processo PR03.02 - Gestão de Infraestruturas e Recursos de Medição e Monitorização basearam-se nos seguintes requisitos da ISO 9001:2015:

- 4.4.1 A organização deve estabelecer, implementar, manter e melhorar de forma contínua um SGQ, incluindo os processos e as suas interações, de acordo com os requisitos da Norma;
- 7.2 Competências;
- 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação.

Após a entrega do Relatório foram registadas as fichas de melhoria com o número 136, 137 e 138 para tratamento das constatações identificadas na auditoria.

Organização e arquivo

- Os papéis de trabalho de auditoria constituem registos permanentes do trabalho realizado pelo auditor, assim como, dos factos, informações obtidas e as conclusões dos exames.

No dossiê das auditorias internas da qualidade constam os relatórios de auditoria da qualidade e a lista de pessoas entrevistadas/contactadas, onde se arquiva todo o trabalho de auditoria que é realizado. O dossiê foi organizado e arquivado por macroprocessos, processos e subprocessos por ordem crescente, respetivamente. Posteriormente, cada processo foi ordenado pela data mais recente para a mais antiga, permitindo facilitar a rápida consulta e auxiliar o trabalho desenvolvido na DAQ.

- Uma entidade que coloca à disposição produtos/serviços tem a obrigação de obter o livro de reclamações e disponibilizá-lo sempre que lhe seja solicitado. Já o livro de elogios é facultativo. Para tal, é importante existirem procedimentos que harmonizem as informações e a forma como elas se procedem, com o intuito de obter uma maior organização e controlo.

De modo, a criar um procedimento e organizar os livros de reclamações e elogios, foram criados dois ficheiros em *Microsoft Excel* – um ficheiro para o livro de reclamações e o outro ficheiro para o livro de elogios. Quanto aos livros físicos de reclamações e elogios, foram organizados de forma crescente para que, quando solicitados pelas UO, estes fossem entregues do número sequencial mais baixo para o mais alto.

Os registos que existiam em suporte papel, entre outros registos passaram para suporte informático – ficheiros em *Microsoft Excel* - que foram organizados da seguinte forma, com indicação da seguinte informação:

- N° de Livros;
- Numeração do Livro: “De” até “A”;
- N° RQI;
- N° Edoc;
- Unidade Orgânica a que se destina o livro;
- Responsável pelo envio do livro (UO);
- Data de saída do livro;
- Observações.

Revisão e atualização de diagramas, fluxogramas e documentos

- Cada procedimento de trabalho tem inerente um fluxograma sob macroprocessos, processos e subprocessos que integram diagramas, refletindo uma UO. A revisão, atualização e, até mesmo, a criação de diagramas, fluxogramas e documentos decorrerem de não conformidades, reclamações, ações corretivas, oportunidades de melhorias, entre outras; por meio de auditorias, reclamações ou sugestões.

As alterações são registadas na aplicação informática da DAQ através das fichas de melhoria, pelo que, se inicia o processo de revisão e atualização dos diagramas, fluxogramas e documentos. Recorrendo a uma aplicação específica de diagramas e fluxogramas, eram importadas as últimas versões dos diagramas e/ou fluxogramas, procedendo-se à atualização da revisão previamente realizada, dando lugar a uma nova versão. No seguimento destas alterações, eram atualizados outros documentos, caso houvesse essa necessidade. De seguida, os documentos eram importados para a aplicação informática do GAQ com a versão que apresenta as alterações indicadas na ficha de melhoria, dando lugar a procedimentos mais adequados face às necessidades identificadas.

Revisão, atualização e reorganização da informação na aplicação informática da Divisão de Auditoria e Qualidade

- As reclamações refletem o descontentamento dos clientes, no qual ajudam a compreender a origem das insatisfações e como resolvê-las, assim como as sugestões e os elogios que auxiliam no propósito de melhorar o produto/serviço e a compreender onde os clientes estão satisfeitos, respetivamente.

Posto isto, no âmbito da qualidade, procede-se ao cálculo do resultado das reclamações, sugestões e elogios, recorrendo à aplicação informática da DAQ. Com o registo mensal das reclamações, sugestões e elogios previamente concretizado pelas UO, procede-se ao registo

dos valores médios de janeiro a dezembro para o tipo de registo: reclamações, sugestões e elogios e indicador: tempo de resposta às reclamações e tempo de resposta às sugestões e elogios que, concluindo o procedimento, confere o resultado atingido do ano 2017 para cada tipo de registo.

Indicador	Objetivo	Avaliação	Meta Anual
Tempo de resposta às reclamações	Cumprir prazo legal de 15 dias	Mensal	12
Tempo de resposta às sugestões e elogios	Tempo de resposta às sugestões e elogios	Mensal	15
Taxa de cumprimento do Plano de Auditorias Internas	Aumentar a eficácia do Sistema de Gestão de Qualidade	Trimestral	100%

Tabela 66 - Indicadores de Resposta das Reclamações, Sugestões e Elogios
Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

Com o tratamento das reclamações, sugestões e elogios obtém-se a oportunidade de conhecer o *feedback* de todos os clientes internos e externos, de modo a poder melhorar a entrega dos produtos/serviços a todos os munícipes.

- Para obter um SGQ eficaz é essencial ter um pensamento baseado no risco. Para garantir as necessidades e expectativas de todas as partes interessadas e elaborar o mapa estratégico do MVNG é pertinente a avaliação de riscos ajustada à realidade da comunidade. A avaliação de riscos afeta a cada UO e por meio da análise de riscos *Strengths Weaknesses Opportunities Threats* (SWOT) e da matriz *Threats Opportunities Weaknesses Strengths* (TWOS), consistindo a primeira numa análise baseada na identificação dos pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças associadas ao ambiente interno e externo, resultando num quadro que permite uma análise do cenário e, também, construir cenários de antecipação; e a segunda resulta do cruzamento dos pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças identificadas na análise SWOT, procedendo numa apresentação de estratégias para maximizar e minimizar fatores internos e externos.

Portanto, na aplicação informática da DAQ, a análise SWOT e a matriz TWOS foram expandidas para o Departamento de Assuntos Jurídicos (DAJ) e o Departamento de Pessoal (DP), assim como foram revistas, atualizadas e reorganizadas as informações já existentes relativo à DAQ e à DMAF, com o objetivo de obter um mapa estratégico das quatro UO harmonizado e atual, com vista, a um mapa estratégico global do Município.

- Numa abordagem por processos, desenvolvendo, implementando e melhorando a eficácia do SGQ do MVNG, foi aprovado no início do ano de 2018 seis planos de ação que consistem num conjunto de tarefas/atividades que são realizadas com o intuito de atingir os

objetivos. Estes planos de ação foram registados na aplicação informática da DAQ referente ao processo PG01 - Planeamento e Gestão. Cada plano de ação é constituído pela descrição, a tarefa a desenvolver, o prazo a cumprir, o responsável pelo plano da ação e recursos. Com adoção e emprego do ciclo *Plan-Do- Check-Act* (PDCA), posteriormente, foi indicado o responsável da aprovação e a data de aprovação, concluindo e confirmando o registo. Esta atividade foi realizada para cada um dos seis planos de ação.

Planos de Ação	
Contexto da organização	Suporte
Liderança	Operacionalização
Planeamento	Avaliação do Desempenho

Tabela 67 - Planos de Ação criados pela Divisão de Auditoria e Qualidade
Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

- No âmbito da auditoria externa anual, realizada pela APCER - Associação Portuguesa de Certificação, que resulta da transição da ISO 9001:2008 para a ISO 9001:2015 e da extensão do SGQ para as UO DMAF, DAJ e DP, tem como objetivos de determinar a conformidade do SGQ e critérios de auditoria, determinar a capacidade do sistema de gestão, assegurando o cumprimento dos requisitos estatutários, regulamentares e contratuais aplicáveis e dos resultados esperados; determinar a eficácia do sistema de gestão em assegurar de forma adequada e expectável para alcançar os objetivos especificados e identificar, quando aplicável, áreas potenciais de melhoria do sistema de gestão.

O MVNG está certificado pela Norma de Gestão da Qualidade ISO 9001:2015 na prestação de serviços ao município relacionado com o Atendimento Geral, Serviço de Leitura e Cedência de Espaço do Arquivo Municipal. Relativamente aos processos, está certificado nos processos do DP, do DAJ e do DMAF: Gestão Administrativa, Gestão Financeira, Contratação Pública, Gestão Patrimonial, Notariado e Gestão de Recursos Materiais.

Macroprocessos	Processos
Gestão	PG01 - Planeamento e Gestão PG02 - Avaliação da Performance e Melhoria
Recursos/Serviços a clientes internos	PR01 - Gestão de Recursos Humanos PR02 - Gestão da Documentação e Comunicação PR03 - Gestão de Recursos Materiais
Serviços a clientes externos	P01 - Atendimento Geral P02 - Serviço de Leitura P03 - Cedência de Espaço
Suporte/Serviços a clientes internos	PS01 - Assuntos Jurídicos PS02 - Contratação Pública PS03 - Gestão Financeira

PS04 - Gestão Patrimonial
PS05 - Notariado
PS06 - Gestão Administrativa

Tabela 68 - Macroprocessos e Processos criados pelo Município de Vila Nova de Gaia
Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

No seguimento da certificação e com a transição para a ISO 9001:2015, a extensão do SGQ e a alteração da entidade certificadora procedeu-se à atualização do logótipo e rodapé de todos os impressos do âmbito da qualidade inerentes aos processos de gestão e do âmbito da avaliação de risco inerentes aos macroprocessos e processos dos recursos/serviços a clientes internos, serviços a clientes externos e suporte/serviços a clientes internos.

Relativamente ao design e desenvolvimento é um processo que define as características de produtos/serviços que asseguram que o seu fornecimento satisfaçam as necessidades e expectativas dos clientes. Assim, procedeu-se, no âmbito da qualidade e da auditoria externa, à atualização da informação na aplicação informática da DAQ, no campo plano de controlo, na etapa/fase – validação, a revisão de datas e a data de conclusão; no campo aprovação indicar a qualidade do produto/serviço selecionando a ponderação atribuída de bom, suficiente e com necessidade de melhoria. Ainda no mesmo campo, indicar aprovação, a data de aprovação e o respetivo responsável. Esta atividade foi realizada em todos os processos e subprocessos da gestão, recursos/serviços a clientes internos, serviços a clientes externos e suporte/serviços a clientes internos.

- A avaliação de riscos assume uma fase importante no processo de prevenção, pelo que, permite conhecer o risco, contribuindo com informações de grande importância para que seja efetuado um planeamento das intervenções preventivas de forma mais adequada. Posto isto, na aplicação informática da DAQ, no âmbito da qualidade, em documentos da qualidade, procedeu-se à avaliação de riscos dos macroprocessos e processos de gestão, recursos, serviços e suporte, identificando, posteriormente, a UO responsável. Com a avaliação de riscos realizada previamente, no âmbito do PPRCIC, procedeu-se à atualização dos riscos selecionando, primeiramente, a UO e a atividade pretendida, por exemplo, qualidade; indicando os perigos que potenciam os riscos, os riscos propriamente dito e as respetivas medidas de prevenção que estão associadas à atividade. Com a informação anteriormente considerada, é medido o risco através da adoção da matriz de riscos que considera a probabilidade de ocorrência e a gravidade da consequência. Com o cruzamento da probabilidade e da gravidade dos riscos obtém-se o grau de risco considerado em cinco níveis: inaceitável, sério, moderado, tolerável e trivial. Mediante o nível do grau de risco

indica-se as medidas corretivas para a atividade em causa, proporcionando uma maior qualidade e rigor, pelo qual, implica um constante aperfeiçoamento.

Matriz de Riscos		Probabilidade de Ocorrência			
		Muito Provável	Provável	Improvável	Muito Improvável
Gravidade da Consequência	Muito Grave	Inaceitável	Inaceitável	Sério	Sério
	Grave	Inaceitável	Sério	Sério	Moderado
	Média	Sério	Sério	Moderado	Tolerável
	Baixa	Sério	Moderado	Tolerável	Trivial

Tabela 69 - Matriz de Risco do Município de Vila Nova de Gaia
Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

Revisão, atualização e reorganização das entidades fornecedoras

- A avaliação de fornecedores é afeto a cada processo/subprocesso e, por sua vez, UO; baseiam-se nos seguintes parâmetros: qualidade do produto/serviço, cumprimento de prazos, produto/serviço conforme pedido e o serviço de atendimento. A ponderação atribuída a cada fator é de mau, razoável, bom e muito bom.

Unidade Orgânica (UO)	Processos/Subprocessos
Divisão Administrativa de Atendimento e Arquivo	P01 - Atendimento Geral P02 - Serviço de Leitura – Arquivo P03 - Cedência de Espaço – Arquivo
Divisão de Auditoria e Qualidade	PG01 - Planeamento e Gestão PG02 - Avaliação da Performance e Melhoria PR02 - Gestão da Documentação e Comunicação PR02.01 - Sistema de Informação
Divisão de Gestão de Pessoal	PR01.01 - Recrutamento e Seleção PR01.02 – Formação PR01.05 – Assiduidade PR01.06 - Vencimentos, Abonos e Pensões PR01.07 - Apoio ao Trabalhador
Divisão de Saúde e Segurança no Trabalho	PR01.03 - Segurança e Saúde no Trabalho PR01.04 - Coordenação de Segurança em Projeto e Obra
Divisão de Sistemas de Informação	PR03.03 - Gestão das Intervenções

Tabela 70 - Processos/Subprocessos afetos à Avaliação de Fornecedores
Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

Cada mapa de avaliação de fornecedores foi revisto e atualizado e, também, criado um mapa geral de avaliação reunindo todas as entidades fornecedoras nas áreas da aquisição de bens e serviços e execução de empreitadas de obras públicas. Estes processos e subprocessos e os respectivos indicadores definidos para a verificação do cumprimento dos objetivos, a

periodicidade em que são avaliados e a meta de cada processo, são apresentados no final os resultados através do cálculo do índice de qualidade de fornecedor que indica o nível do fornecedor com a ponderação atribuída de A – Fornecedor Recomendável, B – Fornecedor Normal, e C – Fornecedor Reprovado.

Este procedimento garante um funcionamento salutar do MVNG, melhorando a qualidade, a gestão logística e os procedimentos de compras e prestação de serviços, elevando o valor na entrega do resultado para o munícipe.

Revisão e atualização do Manual de Classificação de Riscos⁹²

▪ O MVNG com os objetivos claros definidos, torna-se importante tentar prevenir os riscos, os fatores de risco e as medidas de gestão que possam afetar esses mesmos objetivos, quer positiva quer negativamente. Com uma política de GR, o Manual de Classificação de Riscos é um instrumento de gestão que auxilia na correta classificação dos riscos identificados no Plano de Gestão de Risco da CMVNG, com o intuito de suportar e assegurar uma estrutura consciente da GR, contribuindo para as boas práticas no Município. Considera-se pertinente salientar que, o Plano de Gestão de Risco está em fase de reestruturação, abrangendo a Corrupção e Infrações Conexas e os respetivos Relatórios Anuais de Execução.

A introdução dos temas da avaliação e GR na elaboração do Manual de Procedimentos de Auditoria Interna, para além da reestruturação do Plano de Gestão de Risco, permitiu rever os modelos adotados, resultando na revisão e atualização do Manual de Classificação de Riscos.

Por tal, sendo uma ferramenta necessária para a implementação adequada do modelo de GR, o Manual de Classificação de Riscos foi atualizado e reestruturado no que concerne à atualização da introdução inicial que faz referência à metodologia adotada, assim como a metodologia de análise do risco, os critérios de classificação do risco, a matriz de graduação dos riscos, o diagrama do Plano de Gestão de Risco que se referia anteriormente ao PGRIC e implementado e acrescentado medidas estratégicas de tratamento do risco, permitindo ter a perceção dos eventos previstos e não previstos que podem interferir na persecução dos objetivos do Município e, ainda, avaliar a probabilidade de tais eventos se concretizarem ou não e o seu impacto, contribuindo na fomentação de uma cultura de segurança.

⁹² Cf. Anexo III – Manual de Classificação de Riscos da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia.

Metodologia de Análise do Risco

Critérios de Análise		Questões
Definição do contexto	Externo	Qual o contexto externo?
	Interno	Qual o contexto interno? Quais as áreas de atividades e características do serviço? Qual a missão e objetivos do município e do serviço em particular?
Identificação do Risco	Área Descrição	O que pode acontecer?
		Como pode acontecer? Quando pode acontecer? Há oportunidade para aperfeiçoamento?
Análise do Risco	Probabilidade (Ocorrência)	O risco é estratégico ou operacional? Quais as causas da ocorrência do risco? Com que frequência pode o risco ocorrer?
	Impacto (Gravidade da Consequência)	Quais os efeitos caso o risco ocorra? Quais os mecanismos de controlo já existentes e qual a sua eficácia?
Gradação e Avaliação do Risco	Trivial	O que resulta da comparação do nível de risco com os parâmetros de gestão de risco definidos?
	Tolerável Moderado Sério Inaceitável	Quais os riscos que precisam ser tratados? Quais as prioridades?
Gestão e Controlo do Risco	Explorar / Potencializar	A atividade geradora do risco deve ou não prosseguir?
	Evitar Prevenir Aceitar Transferir / Partilhar	Como reduzir e controlar as probabilidades e consequências da ocorrência? Pode delegar-se num terceiro total ou parcialmente a atividade ou o efeito do risco através de contratos, parcerias, seguros, etc.? O risco é aceitável face ao custo/benefício a que está associado?
Acompanhamento, Avaliação e Atualização do Plano	Anual Semestral	Qual a periodicidade do acompanhamento do impacto do risco?
		Qual a efetividade da revisão do risco? Houve mudança no grau de prioridade do risco?

Tabela 71 - Etapas de Análise do Risco
 Fonte: Elaborado pela Mestranda (2019)

Com a realização do estágio na DAQ tornou-se possível assimilar conhecimento, também, através do contacto com documentação diversa no âmbito das suas atividades:

- Código de Conduta;
- Regulamento da Divisão de Auditoria e Qualidade;
- Norma de Controlo Interno;
- Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;

- Manual da Qualidade;
- Política da Qualidade.

Código de Conduta⁹³

O Código de Conduta do MVNG é um instrumento que visa de como se pode estabelecer orientações em defesa dos valores éticos e deontológicos relevantes para o Município. O código de conduta estabelece linhas de orientação em matéria administrativa, de ética profissional e dos padrões de comportamento para todos os trabalhadores do MVNG.

Cada trabalhador deve orientar-se por princípios de lealdade para com o Município, de honestidade, independência, isenção, discrição e evitar situações suscetíveis de originar conflitos de interesses. O trabalhador deve tratar todas as pessoas, com quem se tenha de relacionar ou contactar em virtude do exercício da respetiva atividade, de forma justa, imparcial e sem qualquer tipo de discriminação ou preconceito, demonstrando sensibilidade e respeito mútuo. No exercício da atividade o trabalhador deve ainda, conhecer os seus deveres e responsabilidades, bem como o seu relacionamento com o utente do Município deve evidenciar disponibilidade, eficiência, correção e cortesia.

Neste âmbito, destacam-se alguns princípios que dependem da colaboração e empenho de cada trabalhador, do seu profissionalismo, consciência e capacidade de discernimento em cada situação, promovendo um desempenho responsável aumentando o nível de confiança dos munícipes, por meio das seguintes normas:

Princípio de independência – os trabalhadores devem recusar participar nas decisões em que tenham interesses pessoais ou familiares, nomeadamente de índole económica, financeira e patrimonial, assim como atuar sem a dependência de fatores alheios aos interesses legalmente protegidos pelo Município;

Dever de sigilo - os trabalhadores, no desempenho das suas funções ou em virtude desse desempenho, não podem usar ou divulgar informações confidenciais;

Cumprimento da legislação - os trabalhadores, em nome do Município e nas ações ao seu serviço, não podem violar a lei geral e a regulamentação específica aplicável às suas especialidades;

⁹³ Cf. informação disponível pela entidade acolhedora deste estágio no Portal da Câmara Municipal de Gaia. (Fonte:http://www.cmgaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/auditoria/05_codigo_conduta_municipio_2016.pdf).

Proteção de dados – os trabalhadores com acesso a dados pessoais ou mesmo envolvidos no tratamento devem atender as disposições legais no âmbito à proteção dos dados pessoais, não podendo utilizar esses dados pessoais para fins ilegítimos ou comunicá-los a pessoas não autorizadas ao referido acesso ou tratamento;

Princípio da lealdade, respeito e cooperação - os trabalhadores, no desempenho das suas funções, devem prestar um adequado desempenho das atribuições que lhes são cometidas, no cumprimento das instruções e no respeito pelos procedimentos e regras de funcionamento e de organização em vigor no Município, bem como devem atuar em estreita cooperação entre colegas e superiores prestando toda a informação e esclarecimentos de que careçam, assim como receber as suas sugestões e informações.

Regulamento da Divisão de Auditoria e Qualidade⁹⁴

O Regulamento da Divisão de Auditoria e Qualidade é um documento que apresenta de como se pode estabelecer orientações acerca do funcionamento da DAQ. A DAQ, no âmbito da atividade do MVNG, deve pautar o seu exercício numa perspetiva preventiva, de riscos, verificação de procedimentos e respetiva conformidade com as normas legais e regulamentares em vigor, emitindo recomendações e acompanhando a implementação de medidas corretivas, que traduz o resultado do trabalho da DAQ um valor acrescentado para o Município.

Nesta senda, o Regulamento da Divisão de Auditoria e Qualidade tem definido no capítulo I as disposições gerais, discriminando o objeto, a missão, a competência e o dever de colaboração. A DAQ, no âmbito da Auditoria, tem como responsabilidade desenvolver instrumentos que permitam a sua operacionalização e divulgação de resultados. Assim como, no âmbito da qualidade, a DAQ tem a responsabilidade de desenvolver todas as iniciativas e medidas que conduz à adoção sistemática de uma política de qualidade e respetivo controlo em todo o MVNG. No capítulo II abrange os princípios deontológicos que todos os trabalhadores devem exercer a sua atividade com integridade, objetividade, confidencialidade, rigor e competência, tendo, também, previsto as suas incompatibilidades. No que concerne aos capítulos III, IV e V abordam a Norma de Controlo Interno (arts.º 11º e 12º), auditoria e qualidade (arts.º 13º a 18º) e o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e

⁹⁴ Cf. informação disponível pela entidade acolhedora deste estágio no Portal da Câmara Municipal de Gaia. (Fonte:http://www.cmgaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/regulamento_interno_de_auditoria_e_qualidade_publicitado.pdf).

Infrações Conexas PGRIC (art.º 19º e 20º), respetivamente. No âmbito da Norma de Controlo Interno, a DAQ deverá acompanhar e avaliar o SCI, nomeadamente a execução da Norma de Controlo Interno. A auditoria e qualidade, no âmbito da gestão pública, assumem o papel de alavanca de modernização e de instrumento de análise da situação real para melhoria do desempenho da autarquia. Desta forma, na esfera da auditoria, a DAQ elabora anualmente um plano de auditoria. E, na esfera da qualidade, sendo transversal a todos os serviços, a DAQ tem o dever de implementar e gerir um SGQ, bem como uma Política de Qualidade, que introduz vantagens ao nível do aumento da eficiência e melhoria nos procedimentos, de acordo com os requisitos da ISO. No âmbito do PGRIC, a DAQ elabora anualmente o relatório de execução do PGRIC, assim como o controlo e monitorização do mesmo. E, com o recurso às auditorias internas resulta na previsão de risco, avaliação de procedimentos, elaboração de recomendações, suscetíveis de constituírem um mecanismo de apoio à tomada de decisões.

No capítulo VI encontra-se designado o procedimento para a averiguação de queixas, reclamações ou petições de munícipes e, por último, no capítulo VII são apresentadas as disposições finais. A atividade da DAQ rege-se pelas disposições do presente regulamento, pelas decisões e deliberações dos órgãos municipais e demais legislação aplicável, mantendo-se dentro dos princípios da ética pública e numa lógica de contenção de custos em resultado da simplificação de procedimentos, bem como da obtenção de melhorias ao nível da gestão administrativa, financeira e patrimonial, que reforcem o apoio à modernização do Município.

Norma de Controlo Interno⁹⁵

A Norma de Controlo Interno emerge da imposição da aplicação de um SCI na gestão pública, sendo um instrumento de apoio à gestão da autarquia que visa de como estabelecer um conjunto de regras que definem políticas, métodos e procedimentos de controlo que permitam assegurar o desenvolvimento das atividades da CMVNG, abrangendo todos os serviços municipais, incluindo todos os titulares de órgãos, dirigentes, trabalhadores e demais colaboradores e o setor empresarial local do Município quando especificamente previsto, relativo à evolução patrimonial ordenada e eficiente, a salvaguarda dos ativos, a

⁹⁵ Cf. informação disponível pela entidade acolhedora deste estágio no Portal da Câmara Municipal de Gaia. (Fonte: http://www.cmgaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/auditoria/01_norma_de_controlo_interno.pdf).

prevenção e deteção de ilegalidades, de fraudes e erros, a exatidão e integridade dos registos contabilísticos e a preparação atempada de informação financeira fidedigna.

A autarquia deve garantir a integridade, fiabilidade e a veracidade da informação através dos seguintes princípios básicos:

- Segregação de funções;
- Controlo das operações;
- Definição de autoridade e de responsabilidade;
- Registo metódico dos factos.

A Norma de Controlo Interno compreende o CI administrativo ao nível da gestão documental e de recursos humanos, o CI contabilístico e as normas que regem o controlo ao nível da DAQ. Neste sentido, no que respeita ao capítulo I da referida Norma, abrange as disposições gerais que inclui o objeto, o âmbito de aplicação, a responsabilidade pela implementação e desenvolvimento do SCI, o acompanhamento e avaliação do SCI e as responsabilidades comuns às diversas UO. No capítulo II da Norma de Controlo Interno tem definido os documentos, correspondência e dados que inclui os documentos oficiais (arts.º 6º a 10º), a organização, manuseamento, arrumação e arquivo de processos (arts.º 11º a 14º) e a gestão de aplicações informáticas (arts.º 15º e 16º).

Quanto ao capítulo III da Norma tem definido as normas de CI na área do atendimento. O atendimento municipal é assegurado pela equipa que efetua o atendimento presencial e pela equipa dos serviços de apoio o qual dispõe de um serviço de atendimento multicanal (internet, correio eletrónico, carta, fax ou telefone), permitindo que os cidadãos e empresas possam apresentar os seus pedidos. O atendimento municipal deve assegurar a prestação da informação pretendida independentemente, do serviço responsável pelo tratamento onde se encontra o processo.

No que concerne ao capítulo IV da mesma Norma apresenta a organização contabilística, orçamental, patrimonial e de custos, abrangendo a competência, a gestão financeira e orçamental, a organização do sistema contabilístico municipal e a contabilidade de custos. O capítulo V da Norma de Controlo Interno é extensivo aos instrumentos previsionais que compreende a preparação e aprovação de documentos e no capítulo VI está definida a prestação de contas da que inclui os respetivos documentos da prestação de contas, a organização, a prestação de contas intercalar, a consolidação de contas e os deveres de informação e publicidade.

Quanto à receita e despesa, no capítulo VII da referida Norma estão definidas as normas de execução da receita (arts.º 35º a 37º) e da despesa (arts.º 38º e 39º). A receita só pode ser liquidada ou cobrada se, cumulativamente, tenha sido objeto de correta inscrição orçamental e esteja adequadamente classificada e a despesa só pode ser cativa, assumida, autorizada e paga se, para além de ser legal, estiver inscrita no orçamento com dotação igual ou superior ao cabimento e ao compromisso, respetivamente. Os métodos e procedimentos de controlo encontram-se definidos no capítulo VIII da Norma de Controlo Interno, subdivididos pelas áreas das disponibilidades (arts.º 40º a 48º), existências (arts.º 49º a 51º), imobilizado (arts.º 52º a 55º), contratação pública (arts.º 56º a 58º), recursos humanos (arts.º 59º a 65º) e seguros (art.º 66º). No capítulo IX da Norma abrange outros métodos e procedimentos de controlo como financiamentos externos, atribuição de subsídios e apoios e o endividamento e, por último, no capítulo X as disposições finais e transitórias.

Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e de Conflitos de Interesses⁹⁶

O Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e de Conflitos de Interesses decorre do Conselho de Prevenção da Corrupção e é um instrumento de gestão dinâmica, que visa de como se pode estabelecer orientações acerca de uma avaliação de riscos, contendo os seguintes elementos:

- Identifica cada área ou departamento, dos riscos de corrupção e infrações conexas;
- Identifica medidas/mecanismos de prevenção das situações de risco identificadas;
- Define e identifica vários responsáveis envolvidos na gestão do plano, sob a direção do órgão dirigente máximo;
- Elaboração anual de um relatório sobre a execução do plano.

A CMVNG já tinha identificado a necessidade de ir para além das imposições legais e das medidas previstas, aprovando um PGRIC mais abrangente com uma proposta de código de conduta e alargar o âmbito à gestão da qualidade, considerando os princípios Constitucionais da prossecução do interesse público, princípio da igualdade, da proporcionalidade, da transparência, da justiça, da imparcialidade, da boa-fé e da boa administração.

⁹⁶ Cf. informação disponível pela entidade acolhedora deste estágio no Portal da Câmara Municipal de Gaia. (Fonte: https://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/auditoria_pprcic_2019.pdf).

O PGRCIC inclui normas internacionalmente aceites sobre a GR, como a NP ISO 31000:2013 e a Norma de Gestão de Riscos da FERMA, para auxiliar na prossecução dos seguintes objetivos:

- Sensibilizar dirigentes, responsáveis e trabalhadores para a problemática dos riscos de corrupção e infrações conexas;
- Identificar as áreas nas quais se considera poderem ocorrer ações que configurem estas situações;
- Instituir procedimentos preventivos;
- Adequar, sempre que necessário, o manual de procedimentos e o CI;
- Assegurar que o SGQ está adaptado à gestão de riscos de corrupção e infrações conexas.

O presente Plano é elaborado tendo como suporte a metodologia adotada considerada relevante para o Município. Assim, na primeira parte abrange a caracterização do MVNG composta pela missão, visão, valores, organização e funcionamento, recursos e instrumentos de gestão. Na segunda parte identifica os riscos e medidas de gestão abordando, primeiramente, o conceito de riscos e de gestão dos riscos, os fatores e áreas de risco e a identificação de riscos. No que concerne à terceira parte deste Plano, identifica as medidas de gestão de riscos e, por último, na quarta parte prevê a monitorização da execução e atualização do plano: a monitorização da execução, atualização do plano e responsabilidade do plano.

Manual da Qualidade⁹⁷

O Manual da Qualidade, apesar de não ser um requisito obrigatório, no âmbito da ISO 9001:2015, é um instrumento de formação e informação mantido pela CMVNG que visa de como se pode determinar orientações para o SGQ, nomeadamente, da missão, da estrutura organizacional da autarquia, da estrutura documental do SGQ e dos processos e funções do SGQ. O modelo desenvolvido tem como objetivo a melhoria contínua do desempenho do SGQ, tendo a CMVNG propor-se a assegurar a divulgação do Manual da Qualidade a todos os seus trabalhadores, comprometendo-os a cumprir os requisitos que lhes são aplicáveis, assim como a fazer observar todos os procedimentos que estão inerentes ao Manual.

⁹⁷ Cf. informação disponível pela entidade acolhedora deste estágio no Portal da Câmara Municipal de Gaia. (Fonte: https://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/qualidade/01_manual_da_qualidade.pdf).

O Manual da Qualidade desenvolvido pela DAQ é composto por uma breve apresentação da autarquia com a identificação da autarquia – designação, localização, constituição e identificação fiscal -, o contexto, a descrição das principais funções e responsabilidades, a gestão de recursos materiais, a missão, as partes interessadas, o organograma das direções municipais e um enquadramento no âmbito da qualidade. Descreve os princípios adotados no SGQ para a realização da Política da Qualidade na CMVNG e, também, um conjunto de orientações e diretrizes para o SGQ aplicado a toda a estrutura funcional e organizacional (que inclui atividades e serviços) e implementado no âmbito da Prestação de Serviço no Gabinete de Atendimento ao Município, da Prestação de Serviço de Leitura, das Expropriações e do Notariado.

Neste Manual da Qualidade a estrutura documental do SGQ da CMVNG é constituída pelo conjunto de documentos que se enquadram em quatro níveis hierarquicamente distintos, nomeadamente, no primeiro nível o Manual da Qualidade, de seguida os Processos e Procedimentos, em terceiro Outros Documentos e por último os Registos. Quanto à Política da Qualidade é assente em princípios orientadores que são incorporados na cultura de qualidade do Município e traduzem-se na procura contínua da satisfação dos clientes/municípios, comprometendo-se o Município a cumprir os requisitos impostos pela Lei e pelas normas ISO, bem como a melhorar a eficácia do SGQ.

A CMVNG é representada pela DAQ no âmbito das suas competências enquanto gestor da qualidade tendo como responsabilidades:

- Implementar e manter o SGQ;
- Manter a Câmara informada sobre a adequabilidade e eficácia do SGQ;
- Avaliar a compreensão da Política e promover a divulgação dos objetivos definidos;
- Representar a autarquia para assuntos relacionados com a gestão da qualidade, junto das partes interessadas.

No Manual da Qualidade está presente um enquadramento à gestão da qualidade mencionando a definição da SGQ, os princípios da SGQ, as responsabilidades da gestão de topo promovendo a melhoria contínua através da metodologia de acordo com o PDCA, a interação entre os processos e os procedimentos documentados e demais documentos do SGQ definidos pelo processo, responsável e designação do documento.

Política da Qualidade⁹⁸

A Política da Qualidade emerge do SGQ implementado pelo Município tendo como objetivo um sistema de gestão ágil, robusto e eficaz, a qual está definida de acordo com os requisitos da ISO 9001:2015 que incluem os seguintes aspetos:

- Proporciona valor ao satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes e partes interessadas;
- Proporciona um enquadramento para a organização definir os seus objetivos e atingir os resultados desejados;
- Proporciona um adequado contexto organizacional e propósito, sendo um suporte à orientação estratégica;
- Estabelece um compromisso para a satisfação dos requisitos da ISO 9001:2015, assim como para a melhoria contínua do SGQ.

No âmbito do SGQ, a Política da Qualidade da organização deve ser comunicada, compreendida, aplicada dentro da organização, disponibilizada, incluindo as partes interessadas relevantes e mantida como informação documentada.

“O Município de Vila Nova de Gaia pretende, através de objetivos políticos e estratégicos de desenvolvimento sustentável, a valorização interna dos Serviços Municipais, tendo em vista as necessidades e as expectativas dos munícipes, criando uma inovadora base económica, num quadro de governação moderna, transparente, informada e íntegra” (Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, 2019, p.1).

Neste contexto, observa-se de como se pode estabelecer orientações, assumindo, o MVNG, uma Política da Qualidade, que aprofunda modelos e metodologias que promovem a excelência e a melhoria contínua no desempenho organizacional através dos princípios orientadores:

⁹⁸ Cf. Informação disponível pela entidade acolhedora deste estágio no Portal da Câmara Municipal de Gaia. (Fonte: https://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/qualidade/2019_politica_qualidade.pdf).

“Satisfação dos Clientes

- *Garantir continuamente a satisfação das necessidades e as expectativas dos munícipes, através da Qualidade dos Serviços Prestados;*

Comunicação e Sensibilização

- *Valorização dos Recursos Humanos através da promoção de uma adequada formação e comunicação com os colaboradores, visando o reforço das suas competências técnico-administrativo e motivação;*
- *Promover a comunicação e colaboração interna, visando melhor articulação, eficiência e eficácia dos serviços;*

Melhoria Contínua

- *Prosseguir com a modernização e a inovação, em fomento da participação e da transparência;*
- *Melhorar continuamente o desempenho do Município e desenvolver nos seus colaboradores uma atitude crítica e criativa para melhoria do funcionamento dos serviços internos;*
- *Garantir o cumprimento dos requisitos da Norma NP ISO 9001:2015, Regulamentos e Decisões Municipais e demais legislação aplicável, e melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade”* (Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, 2019, p.1).

Com base no estágio realizado na CMVNG, da informação recolhida e da revisão da literatura, pode-se afirmar que:

- A privacidade e segurança no que concerne ao acesso às aplicações internas informáticas foram adequadas, assim como o acesso às instalações onde se realizou o estágio passando, sempre, por um registo por parte de terceiros;
- A DAQ está comprometida com o contínuo desenvolvimento da atividade de AI, elaborando e atualizando instrumentos – Manual de Procedimentos de Auditoria Interna, Manual de Classificação dos Riscos, análise de riscos *SWOT*, matriz *TWOS*, - que contribuem para a modernização do Município e a satisfação de todos os clientes, para além de contribuir para a diminuição dos riscos e melhorar o desempenho;

- A DAQ monitoriza e procede à atualização de documentos, diagramas, fluxogramas, entre outros, de modo a desenvolver a sua atividade num programa de qualidade e melhoria contínua;
- Quanto ao acompanhamento dos trabalhos de auditoria foi realizado com independência e objetividade, cumprindo os requisitos da legislação aplicável e instrumentos internos desenvolvidos pela DAQ;
- A DAQ, regularmente, procede à organização e arquivo dos papéis de trabalho e ainda reestrutura procedimentos inerentes aos serviços do Município, contribuindo para um trabalho mais adequado e para que todos os intervenientes possam desempenhar as suas funções de forma mais autónoma, fácil e organizada;
- A DAQ, através das reuniões regulares, dos membros da equipa de auditoria, debatem assuntos inerentes aos processos e outros assuntos pertinentes, esclarecem dúvidas, apresentam soluções para problemas, de modo a acrescentar valor, a contribuir para a entrega de um trabalho mais uniformizado e uma equipa de trabalho mais coesa.

Assim sendo, considerando a pergunta de partida, pode-se afirmar, de acordo com o estágio realizado na DAQ, que a atividade de AI representada pelos auditores internos, entrega valor ao Município, através da melhoria contínua, do aprimoramento da sua governação e da sua relação com todas as partes interessadas. Desta forma, afirma-se que a atividade de AI e a implementação do RGPD têm grande importância para o crescimento do Município.

Parte III – Conclusão

Capítulo VI – Conclusão e Considerações Finais

6.1 Conclusão

O trabalho de investigação aqui apresentado teve como principal objetivo avaliar se a Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados são funções consideradas importantes numa Autarquia – O Município de Vila Nova de Gaia, assente na opinião dos trabalhadores e no estágio realizado na Divisão de Auditoria e Qualidade da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Subjacente ao objetivo principal foram delineados os objetivos específicos, sendo eles:

- Identificar os benefícios da Auditoria Interna e do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados no Município;
- Analisar o nível de implementação da Atividade de Auditoria Interna no Município;
- Avaliar o contributo da Divisão de Auditoria e Qualidade no Município;
- Analisar a implementação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados na Autarquia;
- Contribuir para o alargamento da Atividade de Auditoria Interna no Município;

Face às novas exigências do mercado e da evolução do mundo, a Atividade de Auditoria Interna passou a ser cada vez mais uma presença visível nas organizações, centrando a sua ação baseada num pensamento de Risco, identificando os riscos inerentes à organização, e procurando, desta maneira, alcançar um elevado nível de *performance*. O Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados reforça essa abordagem, além de estabelecer controlos internos e uma avaliação de *compliance* inerentes ao tratamento de dados pessoais e à proteção desses dados.

O papel da Auditoria Interna e da Qualidade na estrutura do Município de Vila Nova de Gaia assume-se como uma alavanca para a modernização e um instrumento de análise da situação real para melhorar o desempenho, potencializar a satisfação de todos os clientes e obter o sucesso do Município. No âmbito do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia adota medidas que considera adequadas para assegurar a exatidão, integridade e confidencialidade dos dados pessoais e demais direitos que assistem aos respetivos titulares, atuando em conformidade. Neste sentido, as informações veiculadas pela Auditoria Interna e pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados serão úteis e oportunas à gestão do Município, assim como para a Divisão de Auditoria e Qualidade.

No Município de Vila Nova de Gaia, a Atividade de Auditoria Interna, instituiu uma abordagem por processos, aplicando a metodologia PDCA num pensamento baseado em Risco e, através da experiência da equipa de auditores internos e das técnicas e regras adotadas, supervisiona o Sistema de Controlo Interno, o Sistema de Gestão da Qualidade e reduz os riscos por meio dos relatórios e recomendações, contribuindo, de forma independente, para informações mais confiáveis. Desta maneira, proporcionará às partes interessadas, nomeadamente à gestão de topo, aos trabalhadores, aos fornecedores e ao público em geral, informações sustentadas para apoiar o processo de tomada de decisão.

Desta forma, apresentam-se as principais conclusões tendo como suporte a revisão da literatura, os resultados obtidos da estatística e o estágio realizado. Para isso, a técnica de triangulação de dados irá permitir a discussão dos resultados dos dados obtidos das diversas fontes de informação.

Para validar o estudo de caso, objeto desta investigação, foram elaboradas três hipóteses de análise que surgiram da fase da exploração da literatura científica, sendo a primeira **“A Atividade de AI pode ser desenvolvida em toda a organização e pode contribuir para uma unidade estruturada de modo a acrescentar valor ao Município e stakeholders”**, em que a gestão de topo, os auditores e a maioria dos restantes trabalhadores destacam o papel e a importância da Atividade de Auditoria Interna, por meio das áreas de Auditoria Interna, Gestão da Qualidade, Controlo Interno, Gestão dos Riscos, através das funções desempenhadas por todos, que contribui para o desenvolvimento e para acrescentar valor ao Município e *stakeholders*. A execução dos trabalhos de Auditoria Interna de elevada qualidade contribui de forma favorável para aumentar a credibilidade da informação e dos serviços prestados no Município, assim como é fundamental o seu desenvolvimento contínuo. Do mesmo modo, no âmbito da proteção de dados, a maioria dos inquiridos considera que as áreas de *Compliance*, Gestão da Qualidade e Controlo Interno, respetivamente acrescentariam mais valor ao seu posto de trabalho, melhorando a qualidade dos serviços prestados. Assim como a Divisão de Auditoria e Qualidade proporcionaria um acréscimo de valor se desenvolvesse atividades com o responsável da proteção de dados, sendo útil o conhecimento dos auditores na implementação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados para o Município. Para tal, os auditores internos devem continuar a aplicar testes e procedimentos de auditoria de modo a melhorar os controlos e diminuir os riscos, contribuindo para um melhor desempenho e aumentar a credibilidade do Município

quer do âmbito da Atividade de Auditoria Interna quer da proteção de dados, estando as duas áreas interligadas e podendo-se complementar.

Na segunda hipótese **“O grau de liberdade e independência da ação concedida aos auditores internos aumenta a confiança no Município”** verifica-se que, a maioria dos inquiridos considera que o trabalho entregue pela Auditoria Interna, Controlo Interno, Gestão do Risco e Gestão da Qualidade, incluindo o trabalho no âmbito da proteção de dados, aumenta a confiança no Município, em que o posicionamento da Atividade de Auditoria Interna, assim como as suas funções definidas são conhecidas pela maioria dos trabalhadores da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Contrariamente a Morais e Martins (2013) que defendem que o Departamento de Auditoria Interna deveria estar na dependência da Comissão de Auditoria no seio dos Órgãos de Gestão, procurando evitar a dependência, constatou-se pela análise das respostas ao inquérito por questionário que a forma como o trabalho é realizado acrescenta valor, e pela análise aos vários documentos que a Divisão de Auditoria e Qualidade assim como os assuntos relacionados com a proteção de dados, na sua maioria, depende hierarquicamente do Presidente da Câmara, nomeando para Encarregado de Proteção de Dados a pessoa responsável pela Divisão de Auditoria e Qualidade. A Auditoria Interna é sujeita a avaliações com alguma frequência. No âmbito da Gestão da Qualidade, a Divisão de Auditoria e Qualidade tem implementado o ciclo PDCA e são realizadas, anualmente, auditorias internas e externas aos departamentos e serviços com Certificação de Qualidade, com o objetivo de alargar a todo o Município, para além do parecer do fiscal único às contas do Município e da Comissão Nacional de Proteção de Dados no caso dos dados pessoais e das respetivas auditorias realizadas. Uma das principais ameaças à independência e imparcialidade subjacente à função dos auditores internos é o conflito de interesses com os outros departamentos e divisões da Câmara Municipal.

Na terceira e última hipótese **“O desenvolvimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e a sua implementação na organização pode contribuir para um aumento da confiança, acrescentando segurança e proteção para todos os titulares de dados”** destaca-se a adequação e a importância do desenvolvimento e implementação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados para além de ser de cumprimento legal, fortalece a segurança e privacidade de todos e integra áreas como o Controlo Interno e a Gestão do Risco, reforçando a importância da função de Auditoria Interna.

A maioria dos trabalhadores, no âmbito das suas funções, que trabalha com dados pessoais considera o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados importante e de grande impacto, com influência no desempenho profissional e de estar em *Compliance*. Torna-se essencial continuar a apostar na formação e informação, pois a maioria, que trabalha com dados pessoais, tinha conhecimento da entrada do novo Regulamento obtido através da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, seguidamente da comunicação social e das relações profissionais ou pessoais, implementando medidas previstas no mesmo. No que se refere à formação prestada pela Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, apenas uma minoria teve formação no âmbito do novo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, que permitiu à maioria que realizou a formação esclarecer todas as dúvidas. Contudo, a formação é valorizada pela maioria dos trabalhadores que trabalham com dados pessoais. Estar devidamente informado e formado é essencial para uma adequada implementação, contribuindo para minimizar o impacto potencial dos riscos e garantir a eficiência dos controlos. Por outro lado, a função da Auditoria Interna apresenta-se como uma mais-valia para o presente e futuro, adapta-se às novas exigências trazendo o conhecimento já existente e auxiliando na avaliação de *Compliance*, melhorando a eficácia e eficiência do Controlo Interno e o processo da Gestão dos Riscos, no âmbito do programa da proteção de dados, contribuindo para o aumento da confiança dos titulares de dados e do Município. Conclui-se, portanto, que os trabalhadores reconhecem a importância da implementação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, assim como é importante o conhecimento, no âmbito da proteção de dados, sendo que a maioria não tem uma opinião acerca da implementação por parte da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, ao contrário de uma minoria que considera que a implementação deveria ser melhorada obtendo mais formação e informação, seguida de medidas de segurança e controlo das medidas implementadas.

No que concerne ao **Estágio realizado na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia** pretende-se demonstrar, de forma sucinta, as atividades desenvolvidas, aliando os conhecimentos teóricos adquiridos da estrutura curricular do mestrado ao contexto profissional em evidência.

O enquadramento teórico mostrou-se fundamental, através da identificação de alguns estudiosos que foram definindo conceitos de Auditoria Interna e de Qualidade, contribuindo para uma compreensão das atividades desenvolvidas, que possibilitou uma aprendizagem diária através da observação, do acompanhamento e da participação nas atividades inerentes

à Divisão de Auditoria e Qualidade, assim como crescer a nível pessoal desenvolvendo competências relacionadas com a vida profissional, nomeadamente responsabilidade, adaptação a novos ambientes, entreajuda, espírito de equipa e comunicação. E, com base nas questões de investigação levantadas por meio das referências bibliográficas foi possível construir o modelo de análise.

O estágio curricular realizado torna-se importante, possibilitando o conhecimento prático da matéria abordada teoricamente e permitindo um contacto com a atividade profissional, e, por conseguinte, permitiu a aquisição de experiência na área de Auditoria Interna. Posto isso, inicialmente, foi essencial um conhecimento prévio da organização através dos manuais de procedimentos, regulamentos definidos pelas unidades orgânicas, fluxogramas e legislação aplicável. Posteriormente, com a ajuda dos colaboradores afetos à Divisão de Auditoria e Qualidade, foram elucidados os procedimentos e explanadas as atividades a desenvolver. O processo de transição e a renovação da Certificação para a norma ISO 9001:2015, a realização, pela primeira vez, de auditorias internas no Município e a elaboração e atualização do Manual de Procedimentos de Auditoria Interna e do Manual de Classificação dos Riscos, respetivamente, apesar de morosos, têm em vista grandes e notórios resultados, acrescentando valor ao Município e a todas as partes interessadas. Assim, todas as atividades desenvolvidas neste estágio, no âmbito da Auditoria Interna, Gestão da Qualidade, Controlo Interno e Gestão do Risco, foram uma mais-valia para a realização deste estudo e, também, com a perspetiva de contribuir para o alargamento da Atividade de Auditoria Interna no Município.

Antes da realização deste estágio, considero que a perceção e conceito de Auditoria Interna era reduzido. A função de Auditoria Interna deve estar presente em toda a organização, sendo a sua presença transversal quer a nível hierárquico quer a nível organizacional, tendo o poder de transformar pensamentos e melhorar ações numa atitude mais proativa e comprometida com a organização. A implementação e monitorização correta da Auditoria Interna deve ser gradual, contínua e consistente e por iniciativa da gestão de topo, o que permite que muitos dos problemas detetados na organização possam vir a ser evitados.

Com base no que anteriormente foi referido e tendo em consideração os objetivos propostos, sintetizam-se os principais resultados:

- Os inquiridos atribuem um elevado grau de importância à Atividade de Auditoria Interna enquanto instrumento que proporciona mais credibilidade ao Município e

stakeholders, assim como acrescenta mais valor aos trabalhadores e mais confiança nos serviços prestados na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia;

- O papel da Divisão de Auditoria e Qualidade mostra-se fundamental para o desenvolvimento contínuo da Atividade de Auditoria Interna assim como em matéria de proteção de dados, sendo o mesmo responsável para as duas áreas. Estando estreitamente relacionados - a Atividade de Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de dados -, a Divisão de Auditoria e Qualidade contribui com conhecimento, além de proporcionar a harmonização de processos, procedimentos e estratégias;
- A Divisão de Auditoria e Qualidade é, na maior parte dos casos dependente hierarquicamente do Presidente da Câmara. Conforme os resultados, e através do trabalho entregue por parte dos auditores internos, a Atividade de Auditoria Interna mostra-se de grande valor e importância para todos os trabalhadores do Município, mantendo a sua independência e imparcialidade;
- O Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados é considerado de grande importância, assim como a formação e informação no mesmo. A implementação de controlos preventivos do Risco e proceder ao ajuste das medidas implementadas, proporciona um aumento da confiança no Município e acrescenta mais segurança a todos os titulares dos dados;
- A Auditoria Interna e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados estão intimamente relacionados. A Auditoria Interna poderá contribuir com o seu conhecimento na fase de implementação e na fase de avaliação contínua no âmbito do Controlo Interno e da Gestão dos Riscos, tendo o alcance de entender e avaliar os riscos aos direitos de todos, proporcionando mais segurança e confiança na eficácia das regras implementadas e monitorizadas.

Numa visão geral, o estudo demonstra que a Atividade de Auditoria Interna na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia revela as expectativas de todos, demonstrando a importância a Auditoria Interna assim como a do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, garantindo uma maior eficiência organizacional que contribui para um acréscimo de valor, corroborando com o disposto da literatura científica.

6.2 Limitações do Estudo

Considerando que tudo que não se consegue medir não se consegue gerir, como limitações encontradas, menciona-se ao facto de a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia ser uma organização pública com uma elevada dimensão, e como tal nem todas as informações e documentos são de fácil acesso e outras são de carácter sigiloso, não podendo, por isso, serem divulgadas; da dificuldade na obtenção de respostas, sendo que o número de respostas obtidas não correspondeu ao número de respostas esperadas tendo em consideração a constituição da população alvo presente neste estudo, que poderia conferir mais consistência aos resultados obtidos e, por último, nem todos os inquiridos do inquérito por questionário têm acesso/necessidade aos meios informáticos, de acordo com as funções que desempenham, influenciando o número de respostas, assim como no conhecimento das informações e documentos referentes à Atividade de Auditoria Interna e em matéria de proteção de dados no Município.

6.3 Orientações e Propostas para Investigações Futuras

A Divisão de Auditoria e Qualidade tem como foco a extensão do Sistema de Gestão da Qualidade acompanhado da Atividade de Auditoria Interna para a Certificação às restantes unidades orgânicas, com base no trabalho gradual e contínuo que tem sido realizado até à data.

Assim, para estudos futuros julga-se ser enriquecedor a investigação desta temática, através de um projeto com o objetivo de avaliar e melhorar o desempenho da Autarquia, na medida em que o método investigação-ação revela ser o mais adequado no que concerne ao contexto da vida real. Este projeto tem como intuito de operar como uma ferramenta de apoio à gestão de topo, e conseqüentemente, promover mudanças que permitam a obtenção de um maior rigor e qualidade na delineação das estratégias e na consecução das atividades inerentes à Auditoria Interna, incluindo em matéria de proteção de dados. Além disso, o projeto pode, também, ser alargado a todos os municípios portugueses na perspetiva de avaliar a implementação da Atividade de Auditoria Interna e o seu contributo para uma gestão mais eficiente.

Por fim, espera-se que este estudo seja impulsionador de outras investigações constituindo, assim, mais um contributo para a evolução do conhecimento científico na área.

Referências Bibliográficas

Livros

- Albarelllo, L., Digneffe, F., Hiernaux, Jean-P., Maroy, C., Ruquoy, D., & Saint-Georges, P. de (1995). *Práticas e métodos de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Almeida, J. F. de, & Pinto, J. M. (1995). *A Investigação nas Ciências Sociais*. Lisboa: Editorial Presença.
- Alves, J. J. dos S. (2015). *Princípios e Prática de Auditoria e Revisão de Contas*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Attie, W. (1988). *Auditoria interna* (2.^a Edição). São Paulo: Atlas.
- Attie, W. (2018). *Auditoria - Conceitos e Aplicações* (7.^a Edição). São Paulo: Atlas.
- Barbier, E. (1992). *Auditoria interna Como? Porquê?* (2.^a Edição). Mem Martins: Cetop.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bell, J. (1997). *Como realizar um projeto de investigação: Um guia para a pesquisa em ciências sociais e da educação* (1.^a Edição). Lisboa: Gradiva.
- Boaventura, E. M. (2003). *Metodologia da pesquisa: Monografia, dissertação, tese*. São Paulo: Atlas.
- Carapeto, C., & Fonseca, F. (2005). *Administração Pública: Modernização, qualidade e inovação* (1.^a Edição). Lisboa: Edições Sílabo.
- Carapeto, C., & Fonseca, F. (2014). *Administração Pública – Modernização, Qualidade e Inovação* (3.^a Edição). Lisboa: Edições Sílabo.
- Creswell, J. W. (2007). *Projeto de pesquisa métodos qualitativo, quantitativo e misto* (2.^a Edição). Porto Alegre: Artmed.
- Dussaulx, P. A. (1970). *O controlo ou auditoria interna—Tribunal de Contas da Empresa*. Lisboa: Livraria Clássica.
- Fortin, M. F. (2003). *O processo de Investigação: Da Conceção à realização* (3.^a Edição). Sintra: Lusociência.
- Freixo, M. J. V. (2012). *Metodologia Científica Fundamentos, métodos e técnicas* (4.^a Edição). Lisboa: Instituto Piaget.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (6.^a Edição). São Paulo: Atlas.
- Hill, M. M., & Hill, A. (2005). *Investigação por questionário*. Lisboa: Sílabo.
- Kagermann, H., Küting, K., Kinney, W., & Weber, C. P. (Eds.). (2008). *Internal audit handbook: Management with the SAP-Audit Roadmap*. Berlin: Springer.

- Lakatos, E. M., & Marconi, M. de A. (2000). *Metodologia científica: Ciência e conhecimento científico, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis* (3.^a Edição). São Paulo: Atlas.
- Laureano, R. M. S. (2013). *Testes de Hipóteses com o SPSS - O meu manual de consulta rápida* (2.^a Edição). Lisboa: Edições Sílabo.
- Magalhães, F. M., & Pereira, M. L. (2018). *Regulamento Geral de Proteção de Dados: Manual Prático* (2.^a Edição). Porto: Vida Económica.
- Marçal, N., & Marques, F. L. (2011). *Manual de auditoria e controlo interno no sector público* (1.^a Edição). Lisboa: Sílabo.
- Marconi, M. de A., & Lakatos, E. M. (2002). *Técnicas de pesquisa: Planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados*. São Paulo: Atlas.
- Marques, M. (1997). *Auditoria e Gestão* (1.^a Edição). Lisboa: Editorial Presença.
- Morais, G., & Martins, I. (2007). *Auditoria interna: Função e processo* (3.^a Edição). Lisboa: Áreas Editora.
- Morais, G., & Martins, I. (2013). *Auditoria Interna Função e Processo* (4.^a Edição). Lisboa: Áreas Editora.
- Moreira, J. M. (2004). *Questionários: Teoria e Prática*. Coimbra: Edições Almedina.
- Pedrosa, A. C., & Gama, S. M. A. (2016). *Introdução Computacional à Probabilidade e Estatística—Com Excel* (3.^a Edição). Porto: Porto Editora.
- Pereira, A., & Patrício, T. (2013). *Guia Prático de Utilização do SPSS* (8.^a Edição). Lisboa: Edições Sílabo.
- Pinheiro, J. L. (2008). *Auditoria interna: Manual Prático para Auditores Internos. Uma abordagem proactiva e a evolução necessária*. Lisboa: Rei dos Livros.
- Pinheiro, J. L. (2014). *Auditoria Interna—Auditoria Operacional—Manual Prático para Auditores Internos* (3.^a Edição). Lisboa: Rei dos Livros.
- Pocinho, M. D. (2012). *Metodologia de investigação e comunicação do conhecimento científico*. Lisboa: Lidel.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. van. (2005). *Manual de investigação em ciências sociais* (4.^a Edição). Lisboa: Gradiva.
- Ralha, J. (2015). *Princípios de Gestão para Municípios* (1.^a Edição). Lisboa: Universidade Católica.

- Ribeiro, F., Perlingeiro, R., & Neto, L. (2012). *A Informação Jurídica na Era Digital. Afrontamento*. Porto: Edições Afrontamento.
- Saldanha, N. (2019). *RGPD - Guia para uma Auditoria de Conformidade—Dados, Privacidade, Implementação, Controlo, Compliance* (1.^a Edição). Lisboa: FCA – Editora de Informática. Lda.
- Silvestre, H. C., & Araújo, J. F. (2012). *Metodologia para a Investigação Social*. Lisboa: Escolar Editora.
- Yin, R. K. (2010). *Estudo de caso: Planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.

Artigos em Revista Científica

- Abrantes, M. J. G. (2018). *Novo Normativo de Auditoria*. Revista Revisores & Auditores, Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, Lisboa, n.º 80, 23, janeiro/março.
- Bailey, A. D., Gramling, A. A., & Ramamoorti, S. (Eds.). (2003). *Internal Auditing: History, Evolution and Prospects*. Institute of Internal Auditors Research Foundation. Estados Unidos da América, 2-6.
- Burnaby, P. A., Abdolmohammadi, M. J., Hass, S., Melville, R., Allegrini, M., D’Onza, G., Paape, L., Sarens, G., Marinda M., M., Sadler, E., Fourie, H., Cooper, B. J., Leung, P., & Taylor, W. L. (2006). *A Global Summary of the Common Body of Knowledge*. The Institute of Internal Auditors Research Foundation, Estados Unidos da América, 281-306.
- Cechinel, A., Fontana, S. A. P., Della, K. G. P., Pereira, A. S., & Prado, S. S. do. (2016). *Estudo/Análise Documental: Uma Revisão Teórica e Metodológica*. Revista do Programa de Pós-Graduação em Educação, UNESC, Vol. 5, n.º 1, 4, janeiro/Junho.
- Costa, A. F. da, Pereira, J. M., & Blanco, S. R. (2006). *Auditoria do sector público no contexto da nova gestão pública*. Revista de Estudos Politécnicos - Instituto Politécnico do Cávado e do Ave, Barcelos n.ºs 5-6, 201-203.
- Demócrito, R. F. (2013). *A diretiva europeia sobre proteção de dados pessoais: Análise de seus aspetos gerais*. Jornal Jurid, São Paulo, 1-2.
- Félix, S. (2014). *Um estudo exploratório da auditoria interna nos municípios em Portugal*. OBEGEF – Observatório de Economia e Gestão de Fraude, Porto, n.º 33, 10.
- Hertzberg, J. (2018). *GDPR and Internal Audit*. Internal Audit, The Institute of Internal Auditors, 22-23, agosto.
- Lélis, D. L. M., & Pinheiro, L. E. T. (2012). *Perceção de auditores e auditados sobre as práticas de auditoria interna em uma empresa do setor energético*. Revista Contabilidade & Finanças - Universidade de São Paulo, São Paulo, n.º 60, 213.

- Maali, M., & Hrubey, P. (2019). *A Matter of Privacy*. Internal Audit, The Institute of Internal Auditors, 64-65, abril.
- Millage, A. (2019). *GDPR Is Just the Beginning*. Internal Audit, The Institute of Internal Auditors, 7, abril.
- Paranhos, R., Figueiredo Filho, D. B., Rocha, E. C. da, Silva Júnior, J. A. da, & Freitas, D. (2016). *Uma introdução aos métodos mistos*. Sociologias: Universidade Federal de Alagoas, Universidade Federal de Pernambuco & Centro Universitário Tiradentes, Brasil, Vol.18, n.º 42, 3-6, maio/agosto.
- Pinheiro, J. L. (2015). *Risco, controlo e auditoria: Que paradigma*. Revista de Auditoria Interna, Instituto Português de Auditoria Interna, n.º 58, 12, janeiro/março.
- Pinheiro, J. L. (2017). *Auditoria Interna*. Revista de Auditoria Interna, Instituto Português de Auditoria Interna, n.º 67, 18, abril/junho.
- Zanini, L. E. de A. (2015). *O surgimento e o desenvolvimento do right of privacy nos Estados Unidos*. Revista de Doutrina da 4ª Região, Porto Alegre, n.º 64, 2.

Publicações

- Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação (2014). *O Tratamento de Dados Pessoais em Portugal - Breve Guia Prático*. Lisboa: APDSI, p.8.
- Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação & Comissão Nacional de Proteção de Dados. (2016). *Conferência sobre “O Novo Regulamento Europeu de Proteção de Dados”*. Lisboa: APDSI & CNPD, p.1.
- Braga, M. Â. F., & Martins, S. B. (2015). *Metodologia das ciências sociais*. Minas Gerais: Editora Unimontes, p.46.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2017). *Enterprise Risk Management—Integrating with Strategy and Performance*. New York: AICPA.
- Magalhães, F. (2018). *Formação - Regulamento Geral de Proteção de Dados*. Portugal: Ordem dos Contabilistas Certificados, pp18-21.
- Mendes, C. (2018). *A Condução de Trabalhos de Auditoria Interna*. Porto.
- Organização Internacional das Entidades Fiscalizadoras Superiores (2017). *ISSAI 30 - Código de Ética* Viena: INTOSAI, p.1.
- PricewaterhouseCoopers (2016). *A responsabilidade dos Auditores Externos e impacto na função de Auditoria Interna no contexto da nova legislação*. Portugal: PwC, pp.9-27.
- Teixeira, J. (2020). *Auditoria Interna*. Portugal: PwC, p.1.
- Tribunal Contas. (1999). *Manual de Auditoria e de Procedimentos*. Volume I. Lisboa: TC.

Legislação ou Normas

Decreto de Aprovação da Constituição da República Portuguesa n.º 86 de 10 de abril. Diário da República n.º 86/1976 – I Série. Presidência da República. Lisboa.

Decreto-Lei n.º 1/72 de 3 de janeiro. Diário da República n.º 1 – I Série. Ministério da Justiça. Lisboa.

Decreto-Lei n.º 192/2015 de 11 de setembro. Diário da República n.º 178/2015 – I Série. Ministério das Finanças. Lisboa.

Decreto-Lei n.º 305/2009 de 23 de outubro. Diário da República n.º 206 - I Série. Presidência do Conselho de Ministros. Lisboa.

Deliberação n.º 1318/2019 de 18 de dezembro. Diário da República n.º 243 - II Série. Município de Vila Nova de Gaia. Vila Nova de Gaia.

Deliberação n.º 1946/2014 de 24 de outubro. Diário da República n.º 206 - II Série. Município de Vila Nova de Gaia. Vila Nova de Gaia.

Deliberação n.º 2019/495 de 3 de setembro. Comissão Nacional de Proteção de Dados. Lisboa.

Federation of European Risk Management Associations. (2002). *Norma de Gestão de Riscos*. Bruxelas: FERMA.

Grupo de Trabalho do Artigo 29.º para a Proteção de Dado, (2017). *Orientações relativas à Avaliação de Impacto sobre a Proteção de Dados (AIPD) e que determinam se o tratamento é «suscetível de resultar num elevado risco» para efeitos do Regulamento (UE) 2016/679*. União Europeia. Bruxelas.

Grupo de Trabalho do Artigo 29.º para a Proteção de Dado, (2017). *Orientações sobre os Encarregados da Proteção de Dados*. União Europeia. Bruxelas.

Instituto Português da Qualidade. (2012). *Norma NP EN ISSO 31000:2012, Gestão do risco Princípios e linhas de orientação*. Caparica: IPQ.

Instituto Português de Auditoria Interna. (2013). *Enquadramento Internacional de Práticas Profissionais de Auditoria Interna*. Lisboa: IPAI.

Lei n.º 11-A/2013 de 28 de Janeiro. Diário da República n.º 19 - I Série. Assembleia da República. Lisboa.

Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto. Diário da República n.º 151/2019 – I Série. Assembleia da República. Lisboa.

Lei n.º 67/98 de 26 de outubro. Diário da República n.º 247/1998 – I-A Série. Assembleia da República. Lisboa.

Lei n.º 75/2013 de 12 de setembro. Diário da República n.º 176 - I Série. Assembleia da República. Lisboa.

Organização Internacional das Entidades Fiscalizadoras Superiores (2017). *ISSAI 100 - Princípios Fundamentais de Auditoria do Setor Público*. Viena: INTOSAI.

Regulamento (CE) n.º 45/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de dezembro. Jornal Oficial das Comunidades Europeias I. 8/1. Parlamento Europeu e o Conselho da União Europeia. União Europeia. Bruxelas.

Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril. Jornal Oficial da União Europeia L119/1. Parlamento Europeu e o Conselho da União Europeia. Bruxelas.

The Institute of Internal Auditors. (2017). *Normas Internacionais para a Prática Profissional de Auditoria Interna*. Flórida: IIA.

Teses de Mestrado ou de Doutoramento

Carneiro, S. E. da S. M. (2013). *Quais os Atributos que um Auditor Interno deve ter*. Dissertação de Mestrado em Auditoria. Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

Magalhães, M. M. R. (2017). *Modelo Integrado de Gestão do Risco para o Sector Público Português Estudo de Caso: O Município da Maia*. Projeto de Mestrado em Auditoria. Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

Miranda, A. R. F. (2013). *O papel da auditoria interna e as suas implicações nas empresas públicas- estudo de caso: TACV*. Licenciatura em Contabilidade e Administração. Instituto Superior de Ciências Económicas e Empresariais, Lisboa.

Moreira, T. F. M. (2018). *O Impacto do Regulamento Geral da Proteção de Dados Pessoais nas Organizações: Um Novo Paradigma*. Dissertação de Mestrado em Solicitadoria. Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra.

Oliveira, R. E. C. de. (2017). *O Sistema de Gestão da Qualidade na Câmara Municipal de Gaia*. Dissertação de Mestrado em Auditoria. Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

Rocha, D. A. R. (2016). *O Contributo da Auditoria Interna na Elaboração de Boas Práticas Contabilísticas*. Dissertação de Mestrado em Auditoria. Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

Rodrigues, S. P. da S. (2013). *O Contributo da Auditoria Interna para uma Gestão Eficaz*. Dissertação de Mestrado em Auditoria. Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

Santos, A. F. da C. (2017). *As Diretivas Comunitárias de Proteção de Dados Pessoais e a sua Aplicação em Portugal: Barreiras e Facilitadores*. Dissertação de Mestrado em Gestão e Políticas Públicas. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade de Lisboa.

Vaz, A. R. (2018). *O Regulamento Geral de Proteção de Dados: Desafios e Impactos*. Dissertação de Mestrado em Ciências Jurídico-Forenses. Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.

Referências Eletrónicas

Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Código de Conduta: https://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/auditoria/05_codigo_conduta_municipio_2016.pdf consultado a 18/11/2019.

Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Manual da Qualidade: https://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/qualidade/01_manua_l_da_qualidade.pdf consultado a 28/01/2021.

Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Mapa de Recursos Humanos: http://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/recursoshumanos/mapa_pessoal/2018_mapa_pessoal.pdf consultado a 05/12/2019.

Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Norma de Controlo Interna: https://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/auditoria/01_norma_de_controlo_interno.pdf consultado a 18/11/2019.

Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e de Conflito de Interesses: https://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/auditoria/pprcic_2019.pdf consultado a 02/12/2020.

Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas: http://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/pprcic/02_pprcic.pdf consultado a 18/11/2019.

Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Política da Qualidade: https://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/qualidade/2019_politica_qualidade.pdf consultado a 18/11/2019.

Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Política de Cookies: https://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/rgpd/politicacookies.pdf consultado a 22/10/2020.

Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Política de Privacidade: https://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/rgpd/politicaprivacidade.pdf consultado a 22/10/2020.

Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Regulamento da Divisão de Auditoria e Qualidade: https://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/regulamento_interno_de_auditoria_e_qualidade_publicitado.pdf consultado a 15/10/2020.

Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Regulamento da Divisão de Auditoria e Qualidade: https://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/documentos_municipais/auditoria_e_qualidade/regulamento_interno_de_auditoria_e_qualidade_publicitado.pdf consultado a 18/11/2019.

Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia: http://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/historia_vngaia.pdf consultado a 04/07/2018.

Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia: <http://www.cm-gaia.pt/pt/> consultado a 04/07/2018.

Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia: <http://www.cm-gaia.pt/pt/cidade/vila-nova-de-gaia/> consultado a 04/07/2018.

Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia: <http://www.cm-gaia.pt/pt/cidade/vila-nova-de-gaia/historia/localizacao-e-caracteristicas-geograficas/> consultado a 17/11/2019.

Centro de Informação das Nações Unidas em Portugal: <https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2018/01/Declaracao-Universal-dos-Direitos-Humanos.pdf> consultado a 10/10/2019.

Comissão Nacional de Proteção de Dados: <https://www.cnpd.pt/bin/cnpd/acnpd.htm> consultado a 07/11/2019.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission: <https://www.coso.org/Documents/COSO-ERM-Presentation-September-2017.pdf> consultado a 22/11/2020.

Diário da República Eletrónico: <https://dre.pt/declaracao-universal-dos-direitos-humanos> consultado a 03/11/2019.

Direção Geral das Autarquias Locais: http://www.portalautarquico.dgal.gov.pt/pt-PT/entidades_locais/concelhos/vila_nova_de_gaia/ consultado a 17/11/2019.

DLA Piper: <https://www.dlapiperdataprotection.com/index.html> consultado a 13/11/2019.

Governance Institute of Australia:
<https://www.governanceinstitute.com.au/resources/what-is-governance/> consultado a 20/11/2019.

Instituto Português de Auditoria Interna: <http://www.ipai.pt/faq/faq.php?id=44> consultado a 23/04/2019.

Instituto Português de Auditoria Interna: <http://www.ipai.pt/gca/index.php?id=32> consultado a 23/04/2019.

International Organization for Standardization: <https://www.iso.org/about-us.html> consultado a 20/11/2019.

Internet World Stats: <https://www.internetworldstats.com/stats.htm> consultado a 10/11/2019.

Porto Editora: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/risco> consultado a 05/10/2019.

The Data Governance Institute:
http://www.datagovernance.com/adg_data_governance_definition/ consultado a 11/11/2019.

The Institute of Chartered Accountants in England and Wales: <https://www.icaew.com/> consultado a 05/10/2019.

The Institute of Internal Auditors: <https://global.theiia.org/standards-guidance/mandatory-guidance/Pages/Core-Principles-for-the-Professional-Practice-of-Internal-Auditing.aspx> consultado a 19/04/2019.

The Institute of Internal Auditors: <https://na.theiia.org/standards-guidance/mandatory-guidance/Pages/Definition-of-Internal-Auditing.aspx> consultado a 15/04/2019.

The International Federation of Accountants: <https://www.iaasb.org/publications/2018-handbook-international-quality-control-auditing-review-other-assurance-and-related-services-26> consultado a 15/04/2019.

Tribunal Europeu dos Direitos do Homem:
https://www.echr.coe.int/Documents/Convention_POR.pdf consultado a 10/10/2019.

União Europeia. European Data Protection Supervisor: https://edps.europa.eu/about-edps_en consultado a 24/10/2019.

União Europeia. Regulamento Geral de Proteção de Dados: <http://www.privacy-regulation.eu/pt/4.htm> consultado a 23/10/2019.

Wikipédia: https://en.wikipedia.org/wiki/Arthur_Andersen consultado a 05/10/2019.



Apêndices

Dissertação de Mestrado
Mestrado em Auditoria

Porto, dezembro de 2020

INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DO PORTO
INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO

Índice

Apêndice I – Inquérito dirigido a todos os trabalhadores da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia.....	238
Apêndice II – <i>E-mail</i> de Apresentação do Inquérito.....	248
Apêndice III – Respostas ao Inquérito dirigido a todos os trabalhadores da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia.....	249
Apêndice IV - Coeficiente de Correlação de <i>Pearson</i>	249
Apêndice V - Teste <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Hipótese 1.....	249
Apêndice VI - Teste <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Hipótese 2.....	249
Apêndice VII - Teste <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Hipótese 3.....	249
Apêndice VIII – Manual de Procedimentos de Auditoria Interna da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia	250

Apêndice I - Inquérito dirigido a todos os trabalhadores da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia



P.PORTO
ISCAP

Auditoria Interna e o Regulamento Geral de Proteção de Dados

O presente questionário destina-se a recolher, de forma confidencial e anónima, dados sobre a sua opinião acerca da Auditoria Interna e do Regulamento Geral de Proteção de Dados no Município de Vila Nova de Gaia no âmbito de um estudo integrado para a elaboração de uma tese de Mestrado em Auditoria.

A sua colaboração é muito importante, pelo que agradeço desde já o preenchimento e submissão do mesmo.

Instruções Gerais

I. O modelo de questionário está preparado para ser preenchido de forma anónima. Deverá ser preenchido individualmente, pelo que deverá assinalar a resposta a todas as questões de forma verdadeira e apropriada que melhor corresponde às suas opiniões.

II. Não existem respostas certas nem erradas. Procura-se apenas a expressão da sua opinião o mais objetiva possível.

III. O questionário é constituído por:

- Caracterização geral do Perfil
- Enquadramento da Atividade de Auditoria Interna no Município
- Regulamento Geral de Proteção de Dados na Autarquia

...

* Obrigatório

1. Género? *

- Feminino
- Masculino

2. Idade? *

- Entre 16 e 22 anos
- Entre 23 e 33 anos
- Entre 34 e 44 anos
- Entre 45 e 55 anos
- Entre 56 e 66 anos
- Mais de 66 anos

3. Habilitações Académicas? *

- Sem escolaridade
- 4º Ano de escolaridade
- 6º Ano de escolaridade
- 9º Ano de escolaridade
- Curso Profissional
- 12º Ano de escolaridade
- Bacharelato
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento

4. Há quanto tempo desempenha funções na Função Pública? *

- Menos de 1 ano
- Entre 1 a 5 anos
- Entre 6 a 10 anos
- Entre 11 a 20 anos
- Mais de 20 anos
- Não se aplica

5. Há quanto tempo desempenha funções na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia? *

- Menos de 1 ano
- Entre 1 a 5 anos
- Entre 6 a 10 anos
- Entre 11 a 20 anos
- Mais de 20 anos

6. A que unidade da estrutura nuclear e flexível que pertence atualmente na Câmara de Gaia? *

- Presidência
- Equipa Multidisciplinar
- Direção Municipal
- Departamento
- Divisão
- Gabinete
- Outra
- Não aplicável

7. Se na questão anterior (6) especificou "Outra", indique qual. *

Introduza a sua resposta

8. Qual a carreira/cargo que detém atualmente na Câmara de Gaia? *

- Dirigente
- Técnico Superior
- Assistente Técnico
- Técnico Operacional
- Carreira não revista
- Outra

9. Se na questão anterior (8) especificou "Outra", indique qual. *

Introduza a sua resposta

10. Tem conhecimento da atuação da Divisão de Auditoria e Qualidade? * 

- Sim
- Não

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados
Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice I*

11. Conhece os seguintes serviços prestados pela Divisão de Auditoria e Qualidade. *

	Concordo Plenamente	Concordo	Discordo	Discordo Plenamente	Sem Opinião
Auditoria Interna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Controlo Interno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestão do Risco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema de Gestão da Qualidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Os seguintes serviços prestados pela Divisão de Auditoria e Qualidade contribuem para o desenvolvimento do Município. *

	Concordo Plenamente	Concordo	Discordo	Discordo Plenamente	Sem Opinião
Auditoria Interna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Controlo Interno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestão de Risco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema de Gestão da Qualidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Os seguintes serviços criam valor para si, no seu dia-a-dia, de acordo com as suas funções. *

	Concordo Plenamente	Concordo	Discordo Plenamente	Discordo	Sem Opinião
Auditoria Interna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Controlo Interno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestão de Risco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema de Gestão da Qualidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados
Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice I*

14. A abordagem sistemática e coerente da Auditoria Interna permite avaliar e ajustar com mais detalhe os procedimentos para melhorar o serviço. *

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Discordo
- Discordo Plenamente
- Sem Opinião

15. O Controlo Interno implementado é eficiente e eficaz contribuindo para um melhor Controlo e diminuição dos Riscos. *

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Discordo
- Discordo Plenamente
- Sem opinião

16. O Sistema de Gestão da Qualidade implementado contribui para uma maior eficiência e minimiza os erros e procedimentos menos adequados. *

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Discordo
- Discordo Plenamente
- Sem Opinião

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados
Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice I*

17. O desempenho da Atividade de Auditoria Interna proporciona uma maior credibilidade ao Município. *

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Discordo
- Discordo Plenamente
- Sem Opinião

18. É importante o desenvolvimento contínuo da Atividade de Auditoria Interna no Município. *

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Discordo
- Discordo Plenamente
- Sem Opinião

19. No desempenho das suas funções trabalha com dados pessoais? *

- Sim
- Não

20. Tem conhecimento do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados que entrou em vigor a 25 de maio de 2018? *

- Sim
- Não

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados
Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice I*

21. Onde teve conhecimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados? *

- Comunicação Social
- Internet
- Relações pessoais ou profissionais
- Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia
- Outro

22. Se na questão anterior (21) especificou "Outro", indique qual. *

Introduza a sua resposta

23. Na sua opinião acha importante ter formação no âmbito do Regulamento Geral de Proteção de Dados? *

- Sim
- Não

24. Teve formação na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia no âmbito do Regulamento Geral de Proteção de Dados? *

- Sim
- Não

25. A formação permitiu esclarecer todas as dúvidas. *

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Discordo
- Discordo Plenamente
- Sem Opinião

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados
Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice I*

26. Tem consciência do impacto e das consequências, em termos práticos, da implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados no Município? *

- Sim
- Não
- Sem Opinião

27. No âmbito das suas funções é importante o Regulamento Geral de Proteção de Dados. *

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Discordo
- Discordo Plenamente
- Sem Opinião

28. No âmbito do Regulamento Geral de Proteção de Dados implementou algumas das medidas previstas para proteger os seus dados ou os dados pessoais dos Municípios? *

- Sim
- Não
- Sem Opinião

29. Considera que a implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados deveria ser melhorada por parte do Município? * 

- Sim
- Não
- Sem Opinião

30. O que melhoraria na implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados? *

Introduza a sua resposta

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados
Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice I*

31. Na sua opinião considera que acrescenta valor para o Município que a Divisão de Auditoria e Qualidade desenvolva atividades juntamente com o responsável da Proteção de Dados? *

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Discordo
- Discordo Plenamente
- Sem Opinião

32. É importante a avaliação do impacto do Risco para os direitos e liberdades dos titulares dos dados. *

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Discordo
- Discordo Plenamente
- Sem Opinião

33. É importante promover Auditorias Internas no âmbito de um Controlo Interno contínuo para verificar a eficácia das medidas implementadas e as medidas ajustadas relativamente ao Regulamento Geral de Proteção de Dados. *

- Concordo Plenamente
- Concordo
- Discordo
- Discordo Plenamente
- Sem Opinião

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados
Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice I*

34. Na sua opinião e no âmbito das suas funções o que recomendaria para acrescentar valor no seu posto de trabalho e melhorar a qualidade do serviço prestado? *

- Risco de Corrupção e Infrações Conexas
- Compliance (Conformidade)
- Outra
- Controlo Interno
- Sistema de Gestão da Qualidade
- Gestão de Riscos de Gestão
- Auditoria Interna

35. Se na questão anterior (34) especificou "Outra", indique qual.

Introduza a sua resposta

36. Caro(a) Inquirido(a),

É com prazer que informo que o questionário intitulado "A Auditoria Interna e o Regulamento Geral de Proteção de Dados no Município de Vila Nova de Gaia" irá ser concluído com sucesso após submeter as suas respostas. Agradeço muito a sua participação e disponibilidade.

Para mais algum esclarecimento adicional, por favor contacte-me através do endereço eletrónico joanapfigueiredom@gmail.com.

Com os melhores cumprimentos,
Joana Figueiredo

Comentários:

Introduza a sua resposta

Submeter

Apêndice II - *E-mail* de Apresentação do Inquérito

Texto de Apresentação do Inquérito

Assunto: Inquérito no Âmbito do Mestrado em Auditoria

Exma. Sra. Dra. Maria da Luz Alves,
Responsável pela Divisão de Auditoria e Qualidade

Eu, Joana Patrícia Figueiredo Martins, estudante do curso de Mestrado em Auditoria do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, venho por este meio pedir a colaboração a Vossa Ex.^a no meu estudo no âmbito da Auditoria Interna e do Regulamento Geral de Proteção de Dados no Município de Vila Nova de Gaia.

Trata-se de um trabalho de grande interesse científico e que também irá proporcionar informação útil para o Município e, em particular para a Divisão de Auditoria e Qualidade. Para que este estudo possa ser concluído com sucesso é fundamental que os trabalhadores da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia respondam a um inquérito que está disponível *on-line*. Venho, assim, solicitar a Vossa Ex.^a a colaboração para que esta informação chegue a todos os trabalhadores da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, de modo a ser-lhes possível participar no estudo, até ao dia 30 de setembro de 2018.

O inquérito é anónimo e todas as respostas serão tratadas de forma confidencial e agregada com a garantia que serão utilizadas apenas para este estudo. No final do trabalho, ser-lhe-á enviado um relatório com as principais conclusões. Junto ao pedido de colaboração é entregue um exemplar do inquérito por questionário.

Antecipadamente e grata pela atenção dispensada a este assunto.

Com os meus melhores cumprimentos,

Joana Figueiredo

Mestranda em Auditoria

ISCAP

Apêndice III - Respostas ao Inquérito dirigido a todos os trabalhadores da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

As respostas ao inquérito encontra-se na folha de cálculo *Microsoft Excel* designada de Apêndice III.

Apêndice IV – Coeficiente de Correlação de *Pearson*

O Coeficiente de Correlação de *Pearson* encontra-se na folha de cálculo *Microsoft Excel* designada de Apêndice IV.

Apêndice V – Teste *Kolmogorov-Smirnov* Hipótese 1

O Teste *Kolmogorov-Smirnov* Hipótese 1 encontra-se na folha de cálculo *Microsoft Excel* designada de Apêndice V.

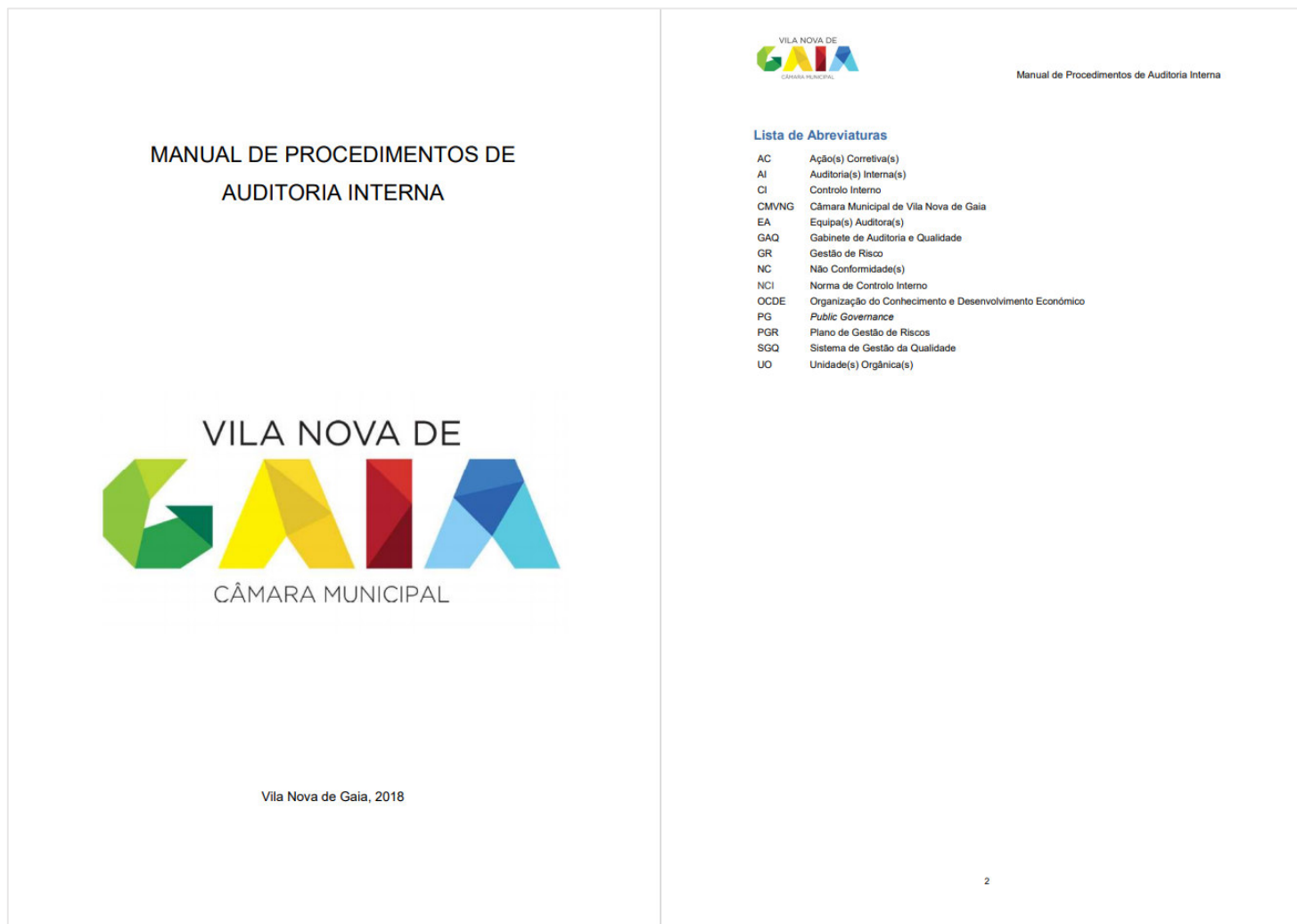
Apêndice VI – Teste *Kolmogorov-Smirnov* Hipótese 2

O Teste *Kolmogorov-Smirnov* Hipótese 2 encontra-se na folha de cálculo *Microsoft Excel* designada de Apêndice VI.

Apêndice VII – Teste *Kolmogorov-Smirnov* Hipótese 3

O Teste *Kolmogorov-Smirnov* Hipótese 3 encontra-se na folha de cálculo *Microsoft Excel* designada de Apêndice VII.

Apêndice VIII - Manual de Procedimentos de Auditoria Interna da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia



A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados

Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



Índice

Introdução.....	4
Auditoria Interna.....	4
Missão.....	4
Objetivos.....	4
Âmbito.....	6
Valor.....	6
Enquadramento da Auditoria Interna.....	7
Conceito.....	7
Função da Auditoria Interna.....	7
Auditor Interno.....	9
Public Governance.....	12
Boa Conduta.....	15
Princípios relativos à profissão e à Prática de Auditoria Interna.....	16
Gabinete de Auditoria e Qualidade.....	18
Responsabilidades.....	18
Desenvolvimento da Ação da Atividade de Auditoria Interna.....	20
Procedimentos de Auditoria Interna.....	20
Fluxograma da Atividade de Auditoria Interna.....	22
Avaliação do Risco de Auditoria.....	25
Gestão de Risco.....	27
Plano de Ação de Auditoria Interna.....	38
Programa de Auditoria Interna.....	39
Conclusões e Recomendações da Auditoria Interna.....	40
Relatórios de Auditoria Interna.....	40
Follow-up.....	42
Métodos, Técnicas e Testes de Auditoria Interna.....	44
Métodos de Auditoria.....	44
Técnicas de Auditoria.....	44
Tipos de Testes.....	45
Exame e Avaliação da Informação.....	46
Documentos de Trabalho.....	47
Glossário.....	47
Referências Bibliográficas.....	50



Introdução

O Manual de Auditoria Interna (AI) é um instrumento de trabalho que visa, por um lado, definir políticas, procedimentos, métodos, orientações e boas práticas de forma a simplificar, clarificar e uniformizar orientado para a atividade do Gabinete de Auditoria e Qualidade (GAQ), da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia (CMVNG) na realização de auditorias de forma eficiente, eficaz e ética, assegurando a respetiva qualidade e, por outro, a melhoria do grau de confiança, credibilidade do seu trabalho junto dos auditados, *stakeholders*, habitantes e visitantes respeitando os interesses e satisfação das necessidades e contribuindo assim, para uma melhor performance do Município.

O documento deve ser considerado como um processo de melhoria contínua, pelo que será objeto de revisão e atualização.

A realização deste Manual teve presente os princípios éticos inerentes ao exercício da prática profissional de Auditoria, o Código de Conduta do Município de Vila Nova de Gaia, as Normas Internacionais para a Prática Profissional de Auditoria Interna e leis e regulamentos impostos por órgãos reguladores.

Auditoria Interna

Missão

Visa aumentar e proteger o valor organizacional do Município no cumprimento das suas responsabilidades, fornecendo avaliação e assessoria, conhecimento baseados no risco e na manutenção do Controlo Interno (CI) que pretende assegurar:

- ✓ A salvaguarda dos ativos da Autarquia;
- ✓ A integridade e fiabilidade da gestão do sistema de informação;
- ✓ A observância das leis, regulamentos e outras normas aplicáveis;
- ✓ A eficácia e eficiência das operações;
- ✓ O acompanhamento dos objetivos globais da Autarquia.

Objetivos

A AI é o controlo dos controlos, instituído numa organização com vista a contribuir para a melhoria da economia, eficácia e eficiência das operações desenvolvidas.

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados

Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



A AI tem como propósito assegurar, a todos os níveis e de forma permanente, que a Autarquia executa as normas, procedimentos e políticas emanadas pela Presidência, detetando junto das Unidades Orgânicas (UO) e demais unidades ou estruturas onde se produzem, ou podem vir a produzir, distorções, assim como, avaliar para melhorar a eficácia das operações e processos de Gestão de Risco (GR), controlo e governação e promover o desenvolvimento sustentável do Município.

Tem como objetivo principal, no âmbito da atividade de AI, incentivar o cumprimento dos objetivos e das responsabilidades da Autarquia, de forma a permitir o desempenho com objetividade e independência expressamente estruturadas, acrescentando assim valor para a mesma. Os objetivos secundários são direcionados para o cumprimento das metas dos objetivos principais que englobam os seguintes pontos:

- ✓ Avaliar o CI do Município, na perspetiva financeira e operacional, com a finalidade de assegurar a fiabilidade da informação, eficácia e eficiência dos recursos e o cumprimento das normas, regulamentos e outros documentos aplicáveis;
- ✓ Verificar os ativos do Município considerando a possível utilização incorreta. Tem como propósito apresentar aspetos contabilísticos e operacionais, no que concerne aos registos contabilísticos até à verificação física da sua existência, como também a eficácia, eficiência e economicidade. Evidenciar a existência ou a falta de controlos que possibilitem minimizar os riscos, protegendo e preservando os devidos ativos;
- ✓ Averiguar a fiabilidade dos sistemas de informação do Município e estabelecer a correta obtenção da informação utilizada nas operações. No âmbito da AI é feita avaliação dos dados para constatar se estão devidamente registados e assegurar que a informação tratada chega ao órgão a que respeita atempadamente;
- ✓ Considerar o cumprimento das políticas emanadas pela Presidência por parte da estrutura organizacional da Autarquia, com o objetivo de assegurar os controlos operacionais e ou administrativos indispensáveis para a prossecução das políticas, normas e procedimentos sejam realizados;
- ✓ Analisar a racionalização dos parâmetros organizacionais, enaltecendo uma melhor utilização e efetuar as recomendações oportunas. Este objetivo permite que a AI intervenha como assessoria, nas Equipas Auditoras (EA) temos especialistas nas diferentes áreas para além de contabilidade e finanças.



Âmbito

A atividade de AI no Município é desempenhada em ambientes diversos que variam em finalidade, dimensão e estrutura. No âmbito desta atividade considera-se de aplicação os seguintes serviços onde se entende que:

Serviços de Garantia - consistem numa avaliação independente de processos de governação, de GR e de controlo.

Serviços de Consultoria - são de natureza consultiva e realizados a pedido do cliente, com o mesmo objetivo de acrescentar valor e de melhorar os processos de governação, de GR e de controlo desde que não entre em conflito com a sua independência e objetividade.

Valor

A AI desempenha um papel fundamental na boa governação, porque, quando fornece informação imparcial e avaliações objetivas quanto à gestão dos recursos públicos de forma eficaz e responsável para alcançar os objetivos desejados, ajuda a Autarquia a melhorar as operações; contribui para uma maior responsabilização e integridade no Município e para um conseqüente aumento da confiança entre os cidadãos e a CMVNG. Desta forma, a AI proporciona transparência e credibilidade na governação, assegurando que as suas ações são éticas e legais e que as contas da Autarquia refletem de forma fidedigna os resultados das operações.

Por outro lado, a AI é uma atividade de apoio e de controlo que se traduz na melhoria do ambiente de CI e dos riscos do Município. Consiste em desenvolver uma atividade nos processos e UO de maior risco do Município, que consiga reduzir esse risco para níveis aceitáveis. Ou seja, partindo de um risco inerente significativo, chegar a um risco residual tolerável. O Valor da AI consiste em aumentar o Ri e diminuir o Rr e os respetivos recursos utilizados.

O Valor da Auditoria expressa-se através da seguinte fórmula:

$$V_{AI} = \frac{R_i - R_r}{R_{AI}}$$

Legenda:

V_{AI} = Valor de Auditoria Interna;

R_i = Risco Inerente;

R_r = Risco Residual;

R_{AI} = Recursos de Auditoria Interna utilizados.

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



O Valor em AI reflete-se através da melhoria do ambiente do CI e dos riscos do Município. Para a AI acrescentar valor depende de:

- ✓ Um planeamento baseado nos principais riscos do Município;
- ✓ Uma execução e um reporte, com foco nos riscos de grande impacto e de frequência;
- ✓ Recomendações e planos de ação efetivos e consequentes, que direcionem os riscos para níveis aceitáveis e toleráveis;
- ✓ Uma boa liderança e uma boa equipa, com sólido conhecimento do negócio e do Município e formação contínua;
- ✓ Uma eficiente utilização dos recursos disponibilizados pela Município;
- ✓ Uma boa capacidade de influência e de relacionamento e comunicação eficaz.

Enquadramento da Auditoria Interna

Conceito

A AI é uma atividade independente, de garantia e de consultoria, destinada a acrescentar valor e a melhorar as operações da mesma. Assiste o Município na consecução dos seus objetivos, através de uma abordagem sistemática e disciplinada, para a avaliação e melhoria da eficácia dos processos de GR, controlo e governação.

Função da Auditoria Interna

A AI é uma função contínua, completa e independente, desenvolvida pela organização, baseada na avaliação do risco, que confere a existência, o cumprimento, a eficácia e a otimização dos controlos internos e dos processos de governação, ajudando-a no cumprimento dos seus objetivos.

A AI é uma função que nasceu da vontade da Presidência e posiciona-se ao mais alto nível da estrutura nuclear da CMVNG que assumiu um papel dominante de crítica às rotinas estabelecidas e métodos de trabalho, com o objetivo de fornecer valor ao Município. Nesta lógica, a AI deverá operar pelas seguintes linhas orientadoras:

Dinâmica - Gerir o plano de auditoria em função dos riscos negativos e não ter uma postura de passividade.



Prospetiva - Ter uma visão para o futuro e considerar o Município como um meio onde permanece um conjunto de relações, que objetiva a criação de valor.

Participativa - Com vista na redução do risco inerente e melhoria da gestão, a AI deve colaborar no sentido de partilhar as recomendações e propostas de melhorias dos procedimentos de controlo.

Pedagógica - A **Controlo** deverá ser vista como parte necessária e integrante do Município que acrescenta valor, respeita as opiniões dos operacionais, desenvolvendo recomendações que possam ser implementadas.

Evolutiva - A AI deverá evoluir quanto à forma de abordagem e execução das ações, bem como na utilização dos meios para atingir os objetivos indicados para a atividade no Município.

As funções da atividade de AI estão sujeitas à orientação das políticas estabelecidas pela Presidência e delegadas ao GAQ. A responsabilidade da atividade de AI é auxiliar a organização de forma consistente e destaca-se as principais funções:

Função de apoio à direção - Com o reconhecimento de utilidade por parte da Presidência e como suporte à estrutura nuclear dos serviços municipais da CMVNG, posiciona-se no alto nível hierárquico e reconhecem que atividade de AI acrescenta valor ao Município. O GAQ deve ser um gabinete de assessoria da Presidência, a responsabilidade vai para além de um simples exame, avaliação e orientação.

Função de vigilância do sistema de controlo - O auditor interno é um elemento chave na organização, proporciona, no âmbito da atividade de AI, informação à Presidência com o objetivo de controlo. É desenvolvida ao longo do ano, cuja principal responsabilidade é munir a Presidência com ferramentas de controlo atendendo à identificação dos pontos a melhorar no Município, apresentando um relatório de diagnóstico. O auditor mede e avalia o estado do sistema de controlo, constatando se é ou não aceitável. Caso não seja aceitável, tenta encontrar as causas. Independentemente dos resultados, a Presidência pode modificar um sistema de controlo inaceitável, atendendo à adoção das necessárias ações corretivas (AC), mediante um sistema de controlo aceitável.

Função de apoio à gestão de risco e processo de governação - Cabe à gestão conceber uma metodologia para a GR, mas o auditor interno auxilia na identificação, avaliação e verifica se a metodologia adotada é entendida pelos diversos grupos de interesses envolvidos na governação da organização. Devem, os auditores internos, rever as práticas utilizadas na GR, periodicamente, no sentido de avaliar as mesmas para que se constate se são ou não adequadas.

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



A AI também assume uma função de prevenção, visa dar resposta às necessidades do Município e supervisão no que concerne à GR, dos controlos e dos processos de governação nas várias atividades existentes, nomeadamente:

- ✓ Examina e aprecia a razoabilidade, a suficiência e aplicação dos controlos contabilísticos, financeiros, operacionais, processos e de gestão, promovendo um controlo eficaz, com base na avaliação do risco;
- ✓ Verifica se os processos de governação são os adequados e se os ativos do Município estão justificados e livres de ónus;
- ✓ Avalia a eficácia e qualidade do trabalho desenvolvido pelos trabalhadores da Autarquia;
- ✓ Recomenda melhorias no sistema;
- ✓ Averigua de forma continuada e permanente se as operações registadas existem, efetivamente, e estão em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites e normas do Sistemas de Normalização Contabilística da Administração Pública;
- ✓ Averigua se a informação utilizada, através do sistema de informação da organização, é completa, precisa e fiável;
- ✓ Assegura que a implementação de políticas, procedimentos, controlos e planos são adequados à organização na prática;
- ✓ Assegura que a GR implementada é adequada à organização a fim do alcance dos objetivos planeados;
- ✓ Informa à Presidência, na figura do chefe do gabinete, se as metas planificadas vão ao encontro das metas alcançadas;
- ✓ Informa à Presidência, na figura do chefe do gabinete, se os CI implementados garantem a proteção dos ativos e o seu adequado propósito.

O auditor interno deve contribuir para o processo de governação recomendando e avaliando o aperfeiçoamento do processo de modo a assegurar a congruência com os valores organizacionais e a consecução dos objetivos definidos pela Autarquia.

Auditor Interno

"Ser auditor é responder à preocupação da Administração observem, façam o diagnóstico e o ponto de situação e apresentem-me as vossas conclusões."

Oliver Lemant



Com a perceção de que o sucesso do Município é o seu sucesso, o auditor interno não é um "polícia", mas um profissional criativo e proativo, que procura responder às expectativas da Presidência. Está numa posição única para ajudar a organização a mostrar as suas vulnerabilidades, determinar as causas, avaliar as consequências e encontrar uma solução de modo a persuadir os responsáveis a agir e implementar AC.

O auditor interno não tem autoridade ou responsabilidade sobre as atividades, processos abrangidos pelas ações desenvolvidas assim como, o auditor interno não deverá realizar trabalhos para os quais entenda que não possui competência técnica no âmbito da atividade de AI.

Os trabalhos da AI devem ser executados por auditores internos que devem possuir e aperfeiçoar de forma contínua o conhecimento, habilidades, zelo profissional e outras competências necessárias para o desempenho eficaz de suas responsabilidades profissionais assim como, a atividade de AI deve possuir ou obter, coletivamente o conhecimento, habilidades e outras competências necessárias ao desempenho das responsabilidades. Neste seguimento, as competências técnicas e comportamentais e princípios são essenciais para ser um auditor interno bem-sucedido.

No desempenhar das funções, o auditor interno deverá desenvolver inúmeras competências, que entre outras destacamos as mais relevantes:

Competências Técnicas

- ✓ Levantamento e análise de dados;
- ✓ Análises financeiras;
- ✓ Competências judiciais e sensibilização de atos ou comportamentos ilícitos;
- ✓ Identificação dos tipos de controlo;
- ✓ Entrevistas;
- ✓ Qualidade do conhecimento;
- ✓ Negociação;
- ✓ Análises de risco;
- ✓ Amostragens estratégicas;
- ✓ Gestão da qualidade total;
- ✓ Conhecimento do negócio e do Município;
- ✓ Uso da tecnologia de informação.

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados

Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



Competências Comportamentais

- ✓ Confidencialidade;
- ✓ Facilitar;
- ✓ Sensibilidade de governança e ética;
- ✓ Espírito crítico e de inovação;
- ✓ Competências interpessoais;
- ✓ Liderança;
- ✓ Objetividade;
- ✓ Construção de relações;
- ✓ Gestão do pessoal;
- ✓ Formação e espírito de equipa;
- ✓ Agente de mudança;
- ✓ Trabalhar de forma independente;
- ✓ Trabalhar bem com todos os níveis da Autarquia.

O auditor interno deve considerar alguns princípios que são, igualmente, fundamentais para a organização e com o objetivo de gerar valor para a mesma, que apontamos os seguintes:

Princípios Fundamentais

- ✓ Conhecer os objetivos e a estratégia da ação para a organização e na atividade a auditar ter por finalidade avaliar;
- ✓ Conhecer as políticas, os regulamentos, os normativos e procedimentos da organização e saber identificar os controlos-chave e os sistemas de informação das várias atividades;
- ✓ Conhecer os padrões implementados para ser possível efetuar análises comparativas na organização. Caso exista uma deficiência nesse sentido, os auditores internos terão que procurar os padrões adequados e informar os responsáveis;
- ✓ Conhecer os factos, devidamente comprovados, segregados por importância tendo em conta os riscos e devidamente fundamentados nos documentos de trabalho que foram elaborados durante o trabalho de campo;
- ✓ Conhecer as causas é essencial para identificar a proposta de recomendação mais adequada para sanar o problema e mostrar ao auditado que a sua implementação é com o objetivo de melhorar os procedimentos e a performance da organização;




- ✓ Conhecer os efeitos dos problemas é essencial para mostrar a sua importância; deverá ser considerado a materialidade dos valores para realçar o problema identificado e o seu custo de implementação;
- ✓ Os trabalhadores representam um papel primordial na organização. O auditor interno através da sua postura e consideração demonstrada pela função desempenhada pelos auditados e trabalhadores, conhecem o ambiente organizacional de forma a criar uma boa relação no que diz respeito ao desempenho das ações de AI. Torna-se fundamental que o auditor interno tenha um comportamento ético praticado no seu dia-a-dia e interagindo com todos os trabalhadores.
- ✓ Conhecer os meios e ter uma adequada comunicação dos resultados é essencial para a organização. Através da transparência as pessoas partilham a informação e criam sinergias para a superação das dificuldades identificadas e para a elaboração das recomendações necessárias. Posto isso, é elaborado um relatório, de forma equilibrada, no final de cada ação de AI incluindo os comentários da gestão.
- ✓ Conhecer os processos e os riscos críticos com a finalidade de definir um plano de ações em função de uma matriz de risco visando fornecer valor ao Município;
- ✓ Acompanhar e avaliar a implementação das recomendações com o propósito de melhorar os processos de CI e a mitigação do risco.

Public Governance

De acordo com a Organização do Conhecimento e Desenvolvimento Económico (OCDE) a *public governance* (PG) é o sistema através do qual as organizações são dirigidas e controladas. A estrutura da PG especifica a distribuição dos direitos e das responsabilidades ao longo dos diferentes participantes na organização e dita as regras e os procedimentos para a tomada de decisões nas questões organizacionais. Ao fazê-lo, fornece também a estrutura através da qual a organização estabelece os seus objetivos e as formas de atingi-los e monitorizar a sua performance.

De uma forma mais abrangente a PG pode ser descrita como mecanismos ou princípios que governam o processo decisório dentro de uma organização e posiciona-se ao mais alto nível de forma a criar e acrescentar valor na organização.

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*

<p>VILA NOVA DE G A I A CÂMARA MUNICIPAL</p> <p>Manual de Procedimentos de Auditoria Interna</p>  <p>Figura 1 - Posicionamento da Public Governance</p> <p>A auditoria é um dos pilares da PG que deve contribuir para o desenvolvimento de um ambiente de CI, a transparência das relações, o combate à corrupção, a melhoria no reporte financeiro e de gestão e o reporte de informação para o Executivo no que concerne à GR.</p> <p>A PG é o sistema pelo qual o setor público e privado são dirigidas e controladas. A estrutura da PG especifica a distribuição dos direitos e das responsabilidades entre os diversos responsáveis da organização que estabelecem medidas de uma boa governação no qual permitirá um melhor desempenho, em benefício de todos, incluindo as demais partes interessadas (<i>stakeholders</i>).</p> <p>A PG é um conjunto de princípios que governam o processo de decisão dentro de uma organização pelo qual pretende equilibrar a competitividade e produtividade da organização com uma gestão responsável e transparente.</p> <p>A OCDE elaborou princípios de referência que se tornaram um ponto de referência para que as organizações desenvolvessem os seus próprios princípios, obedecendo às suas particularidades e necessidades. Os princípios estabelecem:</p> <p>Assegurar a base para um enquadramento efetivo do governo das sociedades - A estrutura da PG deve promover mercados transparentes e justos, assim como a alocação eficiente de recursos. Deve ser consistente com o estado de direito e apoiar a supervisão e aplicação eficazes.</p> <p>Os direitos e o tratamento paritário da Gestão e as funções principais de propriedade - A estrutura da PG deve proteger e facilitar o exercício dos direitos e garantir o tratamento paritário.</p> <p>13</p>	<p>VILA NOVA DE G A I A CÂMARA MUNICIPAL</p> <p>Manual de Procedimentos de Auditoria Interna</p> <p>Investidores institucionais, mercados de ações e outros intermediários - A estrutura da PG deverá proporcionar incentivos sólidos através de toda a cadeia de investimento e possibilitar aos mercados funcionar de uma forma que contribua para o bom governo das sociedades.</p> <p>O papel dos stakeholders no governo das sociedades - A estrutura da PG deve reconhecer os direitos dos <i>stakeholders</i> estabelecidos por lei ou por outra via, e estimular a cooperação ativa entre as sociedades e os <i>stakeholders</i>.</p> <p>Divulgação de informação e transparência - A estrutura da PG deve assegurar a divulgação de informação atempada e rigorosa de todas as questões relevantes relacionada com a organização, incluindo a situação financeira, desempenho, estrutura nuclear e flexível e o governo da sociedade.</p> <p>As funções da Gestão - A estrutura da PG deve garantir a orientação estratégica da organização, o controlo eficaz da gestão, e a responsabilidade da Gestão perante a organização e as partes interessadas.</p> <p>Uma boa PG requer uma clara identificação e articulação das definições de responsabilidade; uma compreensão real das relações existentes entre os <i>stakeholders</i> da organização e outros interesses para controlar os seus recursos e obter resultados; e sustentação da gestão, particularmente do nível superior.</p> <p>Os passos fundamentais para atingir uma boa governança corporativa no setor público passam pelos seguintes princípios:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Integração;✓ Transparência;✓ Responsabilidade;✓ Liderança;✓ Integridade;✓ Compromisso. <p>Os elementos de integração, transparência e responsabilidade são essencialmente o produto das estratégias, sistemas, políticas e processos estabelecidos. Relativamente aos elementos: liderança, integridade e compromisso remetem-nos para qualidades pessoais na organização.</p> <p>A PG caracteriza-se pelos elementos de governança no setor público, nomeadamente pela relação existente entre todos os elementos e, assim, a necessidade de os integrar eficazmente para atingir uma boa governança e pela dificuldade de balancear todos estes elementos nalgum ponto do tempo, e a todo o tempo, fornece o "mix" apropriado de conformidade e performance.</p> <p>14</p>
--	--

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



Figura 2 - Elementos da Governança das Entidades Públicas

Boa Conduta

Uma boa conduta é um instrumento vital para por em prática o princípio da boa gestão que permite uma maior eficácia, transparência e prestação de contas. Com estas práticas pretende-se melhorar a atitude individual e a conduta coletiva, nos relacionamentos profissionais internos e externos, por forma a prevenir práticas contrárias à Ética e inadequadas à Conduta, no respetivo serviço público.

Os valores organizacionais sustentam a cultura ética do Município e influenciam as suas atividades e apoiam o cumprimento da sua missão e visão.

As práticas de uma Boa Conduta Administrativa passam, fundamentalmente, pelos seguintes princípios:

- ✓ Serviço Público;
- ✓ Legalidade;
- ✓ Justiça;
- ✓ Igualdade;
- ✓ Proporcionalidade;
- ✓ Colaboração e Boa fé;
- ✓ Informação e Qualidade;
- ✓ Lealdade;
- ✓ Integridade;
- ✓ Competência e Responsabilidade;
- ✓ Imparcialidade e Independência;



- ✓ Objetividade.

Princípios relativos à profissão e à Prática de Auditoria Interna

O auditor interno deve pautar-se por princípios e regras, sendo uma obrigação individual e extensível a toda a equipa, seja qual o trabalho a realizar como auditor.

O conjunto de princípios e regras são relevantes para a profissão e prática de AI que descrevem o comportamento que se espera dos auditores internos, aplicando a todas as entidades que prestem serviços de AI. Com esta base tem como propósito de construir a confiança, orientar os auditores para lidar com acontecimentos difíceis, determinar limites de auditoria significativos e assegurar análises objetivas e comunicação, promovendo uma cultura ética na profissão global de AI.

Princípios Éticos

São pilares para a estrutura da profissão de auditor interno passam pela:

Integridade - A integridade dos auditores internos gera confiança e, por conseguinte, proporciona o fundamento para confiar no seu julgamento;

Objetividade - Os auditores internos manifestam o mais elevado grau de objetividade profissional ao reunirem, avaliarem e comunicarem a informação sobre o processo ou atividade em análise. Os auditores internos fazem uma avaliação equilibrada de todas as circunstâncias relevantes e os seus julgamentos não são influenciados por interesses particulares e por opiniões alheias;

Confidencialidade - Os auditores internos respeitam o valor e a propriedade da informação que recebem e não divulgam a informação sem a devida autorização, exceto em caso de obrigação legal ou profissional;

Competência - Os auditores internos aplicam os conhecimentos, técnicas e experiências necessárias no desempenho dos serviços de AI.

Regras de Conduta

São um conjunto de deveres aplicados ao exercício da função de AI que levam ao cumprimento dos princípios básicos. Os auditores internos têm como regras de conduta:

Integridade

- ✓ Deverão executar o seu trabalho com honestidade, diligência e responsabilidade;
- ✓ Deverão respeitar as leis e normas e divulgar o que se espera seja feito ao abrigo das leis, normas e da profissão;

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



- ✓ Deverão respeitar e contribuir para os objetivos legítimos e éticos da organização.

Objetividade

- ✓ Não deverão participar em qualquer atividade ou manter uma relação que prejudique ou que se presume que possa prejudicar o seu julgamento imparcial. A participação inclui atividades ou relações tais, que possam estar em conflito com os interesses da organização;
- ✓ Não deverão aceitar nada que possa prejudicar ou que se presume possa prejudicar o seu julgamento profissional;
- ✓ Divulgarão todos os factos materiais de que tenham conhecimento, os quais, a não serem divulgados, possam distorcer a informação das atividades ou processos em análise.

Confidencialidade

- ✓ Deverão ser prudentes na utilização e proteção da informação obtida no desempenho das suas atividades;
- ✓ Não deverão utilizar a informação para qualquer benefício próprio ou que de outra maneira estaria em desacordo com as leis, normas ou em detrimento dos objetivos legítimos e éticos da Autarquia.

Competência

- ✓ Aceitarão apenas serviços para os quais disponham do necessário conhecimento, proficiência e experiência;
- ✓ Desempenharão os serviços de AI de acordo com as *Normas Internacionais para a Prática Profissional de Auditoria Interna e Princípios Fundamentais de Auditoria do Setor Público*;
- ✓ Deverão continuamente aperfeiçoar a sua proficiência e a eficiência e qualidade dos seus serviços.

Normas Internacionais para a Prática Profissional de Auditoria Internas

De acordo com as *Normas para a Prática Profissional de Auditoria Interna* da responsabilidade do *Institute of Internal Auditors* indicam os requisitos para o desempenho de um amplo conjunto de atividades de AI e para avaliação do seu desempenho. Têm como finalidade de clarificar o papel e as responsabilidades dos auditores internos perante todos os interessados, assim como esclarecer uma base para a orientação e avaliação da AI e desenvolver a sua prática.

As normas subdividem-se em:



Normas de Atributo - Estão relacionadas com as características das organizações, das entidades que desempenham a atividade e com as pessoas que desempenham atividades de AI.

Normas de Desempenho - Descrevem a natureza das atividades de AI e visa proporcionar critérios que permitem avaliar a qualidade do seu desempenho.

Normas de Implementação - São aplicadas às normas de atributo e de desempenho, no que concerne à execução de trabalhos específicos (auditoria e consultoria).

Gabinete de Auditoria e Qualidade

O GAQ tem como dever a cooperação interna, quer no contributo de assessoria, quer no apoio ao desenvolvimento das atividades de avaliação e de gestão de auditoria e qualidade, para uma gestão eficaz no Município tendo uma visão de melhoria.

A criação do GAQ nasceu da vontade expressa do Presidente da Câmara que surge no reporte direto à Presidência com delegação de competências no Executivo, e aptidões transversais à estrutura nuclear da CMVNG que lhe permite prosseguir a sua atividade livre de interferências no desenvolvimento do trabalho e na comunicação dos resultados.

Independência essa que representa um dos pilares da atividade de AI, dentro do organograma da organização, o GAQ deve comunicar as informações ao mais alto nível com o objetivo de obter um amplo nível de atuação da auditoria a desenvolver, eliminando limitações, que poderiam condicionar o desempenho do auditor interno; obter a devida importância quanto às deficiências ou falhas detetadas e acompanhar a implementação das recomendações e sugestões de auditoria.

Responsabilidades

É da responsabilidade do Presidente da Câmara:

- ✓ Aprovar o plano de atividades;
- ✓ Apreciar o relatório de atividades;
- ✓ Aprovar o orçamento;
- ✓ Aprovar a missão, visão e as orientações para o plano e relatório de atividades;
- ✓ Aprovar a política da qualidade;
- ✓ Aprovar o manual da qualidade.

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



É da responsabilidade do GAQ:

- ✓ Apresentar e executar planos anuais de auditoria a desenvolver junto das UO integradas no grupo da administração autárquica, incluindo setor empresarial local;
- ✓ Acompanhar as auditorias externas;
- ✓ Elaborar o plano anual de auditoria que contemple a atividade financeira do município e a implementação dos regulamentos municipais;
- ✓ Assegurar, no âmbito da AI, a melhoria e a eficiência dos serviços municipais, o cumprimento das disposições legais e regulamentares nos procedimentos e a prossecução dos objetivos fixados, com vista à melhoria contínua, à transparência e à excelência do desempenho das estruturas organizacionais;
- ✓ Executar as ações de auditoria incluídas no programa anual de auditoria e outras que lhe sejam atribuídas pelo executivo;
- ✓ Recolher e manter atualizadas em bases de dados as normas e regulamentos internos;
- ✓ Analisar e monitorizar os sistemas de informação e de CI, incidindo nas áreas de maior risco;
- ✓ Acompanhar as auditorias externas promovidas ou por solicitação do município quer pelos órgãos de tutela inspetiva ou do controlo jurisdicional;
- ✓ Coordenar a elaboração dos contraditórios aos relatórios de auditoria externa;
- ✓ Desenvolver ações de sensibilização junto dos serviços municipais no sentido de maior aperfeiçoamento dos procedimentos adotados;
- ✓ Fiscalizar o cumprimento das recomendações decorrentes de ações de auditoria;
- ✓ Zelar pelo cumprimento da Norma de Controlo Interno (NCI) pelos serviços municipais;
- ✓ Controlar e monitorizar o Plano de Gestão de Riscos (PGR) e elaboração do relatório anual sobre a execução do Plano;
- ✓ Coordenar a gestão pela qualidade dos serviços certificados, garantindo a promoção e aplicação das regras do Manual da Qualidade;
- ✓ Promover AI e externas necessárias e obrigatórias para a manutenção da certificação em qualidade.

É da responsabilidade do responsável pelo GAQ:

- ✓ Definir a orientação geral do gabinete;
- ✓ Elaborar programas;



- ✓ Definir as políticas e procedimentos de auditoria;
- ✓ Gerir o pessoal do gabinete;
- ✓ Coordenar o trabalho com os auditores externos;
- ✓ Estabelecer e assegurar um programa que assegure a qualidade da auditoria.

É da responsabilidade dos Auditores Internos:

- ✓ Elaborar o manual da qualidade e participar na elaboração dos processos, das instruções de serviço, impressos e demais documentações, em articulação com os dirigentes;
- ✓ Preparar o programa de auditorias;
- ✓ Tratar os dados relativos ao funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) que suportem a análise;
- ✓ Dinamizar a implementação e a melhoria do SGQ;
- ✓ Dinamizar o tratamento das não conformidades (NC) e a tomada de AC que evitem a repetição de problemas e de ações que evitem a sua ocorrência;
- ✓ Participar na avaliação de fornecedores;
- ✓ Efetuar a revisão do SGQ.

É da responsabilidade da Equipa Auditora:

- ✓ Participar na elaboração e manutenção dos planos e registos de manutenção preventiva e verificação;
- ✓ Propor ações de melhoria no domínio da gestão das infraestruturas e recursos de medição e monitorização;
- ✓ Participar na avaliação de fornecedores;
- ✓ Dinamizar a implementação e a melhoria do SGQ;
- ✓ Dinamizar o tratamento das NC e a tomada de AC que evitem a repetição de problemas e de ações que evitem a sua ocorrência.

Desenvolvimento da Ação da Atividade de Auditoria Interna

Procedimentos de Auditoria Interna

O processo de AI decorre das seguintes fases:

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



- ✓ Planeamento;
- ✓ Execução;
- ✓ Comunicação de Resultados;
- ✓ *Follow-up*.

Planeamento

Para a AI atingir as suas metas os auditores internos devem, adequadamente, desenvolver e documentar um plano para cada compromisso. Importa salientar que o planeamento da AI deverá ser um processo dinâmico, pelo que poderá ser alvo de ajustes no decorrer da fase da execução. No entanto, este facto deve ser devidamente espelhado no relatório de auditoria, caso o mesmo se venha a verificar.

No planeamento são desenvolvidas as seguintes tarefas:

- ✓ Avaliação preliminar e global dos sistemas e dos controlos mais relevantes do Município;
- ✓ Identificação dos pontos fortes e fracos;
- ✓ Avaliação do risco;
- ✓ Seleção das áreas a analisar;
- ✓ Elaboração do Plano de Ação da Auditoria.

Execução

Esta fase consiste na realização do trabalho de campo, aplicando os procedimentos e técnicas definidos na fase do planeamento. Para a execução do programa de trabalho, é da responsabilidade do auditor interno identificar as áreas, operações, registos ou documentos a analisar, de forma detalhada e sempre de acordo com os objetivos definidos no plano de auditoria, indicando os procedimentos a seguir e a aplicar.

Na fase da execução são desenvolvidas as seguintes tarefas que passam por:

- ✓ Avaliação do CI estabelecido;
- ✓ Elaboração e realização do programa de AI;
- ✓ Coletar e avaliar as evidências reunidas em auditoria;
- ✓ Elaboração das conclusões.



Comunicação de Resultados

Esta etapa consiste na apresentação do relatório de auditoria, com o fundamento das constatações recolhidas na fase da execução. Caso se verifique, deve ser proposto sugestões que visem a resolução das contrariedades detetadas.

O relatório deve ser elaborado de forma clara, concisa e exata face à necessidade da correta compreensão do respetivo conteúdo por parte dos destinatários.

Na fase do relatório são desenvolvidas as seguintes tarefas:

- ✓ Elaboração do relatório de auditoria;
- ✓ Emitir juízo de auditoria;
- ✓ Elaboração das recomendações.

Follow-up

Em regra, na fase *Follow-up* são solicitados pontos de situação do grau de implementação das recomendações, sendo encerrados os processos após um nível de cumprimento considerado satisfatório, dependendo de processo para processo, contextualizado na UO inserida.

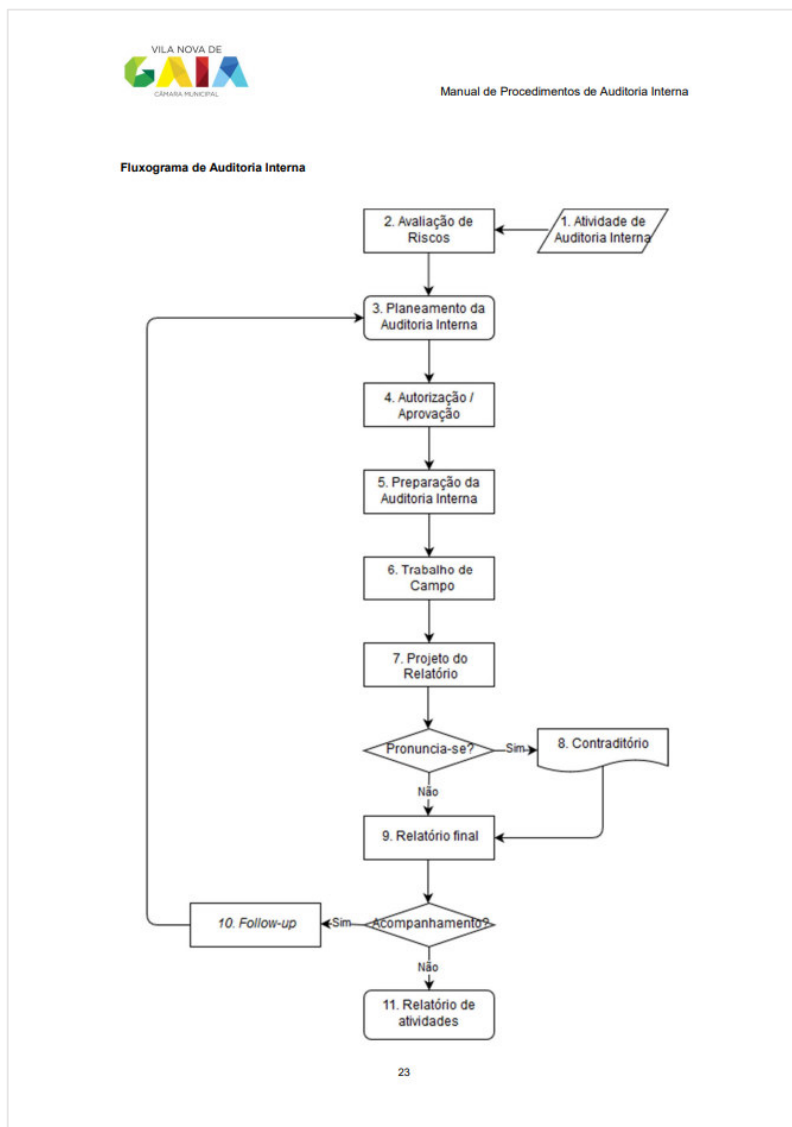
Nesta fase de seguimento são desenvolvidas as seguintes tarefas:

- ✓ Acompanhamento do acolhimento das recomendações e / ou realizar nova auditoria.

Fluxograma da Atividade de Auditoria Interna

O fluxograma é um conjunto de sequências de ações e decisões que indicam quem são os responsáveis, os processos que interagem, as ações e referências à respetiva documentação de suporte. É uma técnica utilizada para detetar e resolver potenciais problemas, assim como causas.

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados
 Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



Manual de Procedimentos de Auditoria Interna

Descritivo do Fluxograma


1. A atividade de AI produz informações que irá desencadear eventos.
2. O GAQ procede à avaliação de riscos e elabora, no âmbito da AI, o (s) plano (s) de Ações de AI.
3. O GAQ estabelece anualmente um programa de AI sem prejuízo das que vierem a ser solicitadas extraordinariamente.
4. A autorização pelo Presidente da Câmara será sempre necessária.
5. O GAQ nomeará uma EA de entre os seus trabalhadores da Câmara e é elaborada uma lista de verificação e o programa de auditoria tendo em consideração o enquadramento legal, normativo e procedimento em vigor bem como outra informação que possa existir no âmbito de outras AI realizadas anteriormente.
6. A EA deverá informar o auditado sobre a AI com um mínimo de cinco dias úteis de antecedência. A reunião inicial e final é conduzida pelo coordenador da EA. Na reunião de abertura o coordenador procede à apresentação da EA ao auditado e dá a conhecer o programa de auditoria. No decorrer da auditoria a EA aplicará a lista de verificação tomando nota das evidências.
7. A EA elaborará o projeto do relatório final de AI contendo: área / atividade auditada, intervenientes na AI, objetivo e alcance da auditoria, documentos realizados, resumo de atividades desenvolvidas, não conformidades que foram detetadas e as observações que entenda relevantes bem como da data acordada para conclusão do mesmo. Posteriormente, é comunicado ao auditado o projeto do relatório final de AI elaborado até cinco dias úteis após a reunião de encerramento, salvo por motivos de força maior.
8. O auditado, caso pretenda exercer o direito do contraditório, poderá exercer após a receção do projeto do relatório final de AI num prazo de quinze dias corridos.
9. O relatório final de AI será elaborado até cinco dias úteis após o término do prazo do contraditório, salvo por motivos de força maior. Posteriormente, o relatório final será apresentado ao Presidente da Câmara bem como ao auditado e respetivos superiores hierárquicos.
10. Caso seja necessário a EA verificará a implementação e eficácia de AC nas datas acordadas mediante nova AI produzindo-se um relatório.
11. As AI constarão do relatório de atividades do GAQ.

As auditorias externas, o GAQ, acompanhará as respetivas auditorias, independentemente do seu âmbito sendo responsável pelo contraditório, caso necessário.

24

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados

Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



Manual de Procedimentos de Auditoria Interna

Avaliação do Risco de Auditoria

O desenvolvimento de qualquer atividade é, por si só, potenciador de ocorrência de eventos ou situações, das quais, constituem consequências, para a organização, oportunidades para obter vantagens ou ameaças ao sucesso.

Desta forma, a existência do risco é uma probabilidade de um acontecimento ou ação que possa adversamente influenciar a entidade na prossecução dos objetivos. Está sujeito a auditoria qualquer tipo de ativo, assim como atividade, processo ou operações sujeitas a riscos.

O risco deve ser alinhado com os objetivos definidos para o CI e avaliar a eficiência e eficácia dos respetivos controlos como resposta ao risco. Quanto maior é o risco, maior é a necessidade de controlo.

Avaliação de Riscos

↓

Identificação

↓

Mensuração

↓

Priorização

Gestão de Riscos

↓

Controlar

↓

Partilhar ou Transferir

↓

Diversificar ou Evitar

Monitorização de Riscos

↓

Nível de Processos

↓

Nível de Atividade

↓

Nível da Entidade

Figura 3 - Análise de Risco


Avaliação do risco de auditoria decorre de auditorias e depende do adequado juízo profissional do auditor, na medida em que análise é elaborada através das circunstâncias da auditoria e da ponderação dos auditores mediante as mesmas.

Avaliação do risco de auditoria atender às seguintes componentes:

Risco Inerente (RI): risco intrinsecamente associado a determinada transação ou ato de gestão. Risco de ocorrerem distorções materialmente relevantes.

Risco de Controlo (RC): risco de o sistema e os mecanismos de CI da organização falharem (não evitarem ou detetarem exceções / distorções).

25



Manual de Procedimentos de Auditoria Interna

Risco de Detecção (RD): risco relacionado com a qualidade do trabalho do auditor interno. Risco de ocorrerem distorções materialmente relevantes que não sejam detetadas pelo auditor interno.

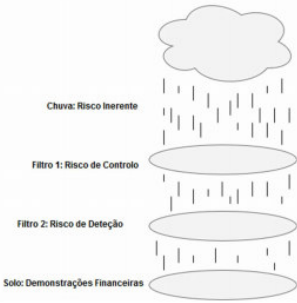


Figura 4 - Risco de Auditoria

O modelo de risco de auditoria é representado pela seguinte forma:

$$RA = RI * RC * RD$$

O risco de distorção material é representado pelo risco inerente e o risco de deteção. É através do risco de deteção que os auditores podem atuar através de respostas globais para tratar os riscos que advêm da avaliação dos procedimentos de auditoria, de maneira a assegurar que o risco de auditoria se mantém dentro do limite estabelecido pela auditoria.

Para a determinação do risco inerente, no processo de identificação e avaliação do risco de auditoria são executados pelos auditores as seguintes fases:

- ✓ Obter informações básicas que sejam pertinentes e relevantes;
- ✓ Conceber, executar e documentar os procedimentos de avaliação de risco;
- ✓ Descrever e documentar todos os fatores de risco relevantes identificados com efeitos sobre o objeto da auditoria.

26

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados

Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



Relação entre os riscos que compõe a componente do risco de auditoria:

Risco de Detecção <i>Determinado pelo auditor</i>		Risco de Controlo <i>Avaliado pelo auditor</i>		
		Alto	Médio	Baixo
Risco Inerente <i>Avaliado pelo auditor</i>	Alto	O mais baixo	Mais baixo	Médio
	Médio	Mais baixo	Médio	Mais alto
	Baixo	Médio	Mais alto	O mais baixo

Tabela 1 - Relação entre os Riscos que compõe o Risco de Auditoria: Risco Inerente, Controlo e Detecção

O nível aceitável de risco de deteção pode variar com base nas avaliações do risco inerente e do risco de controlo.

Existe uma relação inversa entre a função risco inerente e risco de controlo e o risco de deteção. Desta forma, se o risco inerente e o risco de controlo forem avaliados como baixos, o auditor estará disposto a correr um maior risco de deteção, ou seja, se o risco inerente e o risco de controlo forem altos, o risco de deteção tem que ser baixo, para o risco de auditoria se manter como baixo e assim as provas a recolher são maiores.

Após a identificação dos riscos afetos à organização, os auditores apreciam de que modo esses riscos se relacionam com o objeto da auditoria e ainda se são riscos significativos e materialmente relevantes e, quais os efeitos dos controlos concebidos e implementados para os riscos identificados.

Gestão de Risco

Uma gestão eficiente dos riscos contribui para assegurar uma comunicação eficaz e o cumprimento de leis e regulamentos, bem como para evitar danos à reputação da organização e as consequências que daí advêm.

A GR é um processo contínuo e em constante desenvolvimento aplicado à estratégia da organização, atribuindo responsabilidades na GR a toda a estrutura organizacional, como parte integrante da descrição de funções. Esta prática sustenta a responsabilização e medidas de desempenho, promovendo e eficiência operacional em todos os níveis da organização. Neste processo integram as políticas de CI e os procedimentos que contribuem para assegurar que as respostas aos riscos são executadas, uma que engloba diversas atividades, como aprovação, a autorização, a verificação, a reconciliação e revisão do desempenho operacional, a segurança dos bens e a segregação de responsabilidades, transversais a toda a organização.



Desta forma, a GR ajuda os Órgãos de Gestão a atingir os seus objetivos e a evitar os perigos e acontecimentos indesejáveis ao longo de exercício das atividades da organização.

De acordo com a Norma de Gestão de Riscos na *Federation of European Risk Management Associations*, o processo de GR do Município está estruturado de acordo com as seguintes atividades:

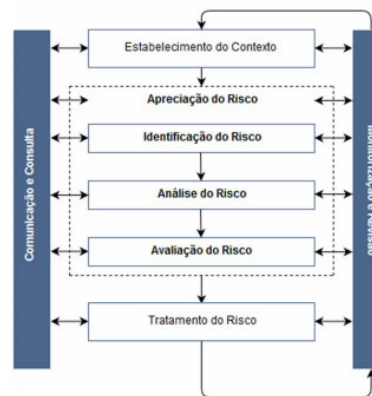


Figura 5 - Processo Gestão de Risco

Estabelecimento do Contexto

O estabelecimento do contexto pressupõe a definição de objetivos e a identificação de fatores que influenciam o sucesso da organização. Compreende a definição da envolvente externa e interna da organização, a determinação de critérios de risco, do seu tratamento e da estrutura do processo de GR.

Identificação dos Riscos

A identificação dos riscos caracteriza-se pela tentativa de encontrar, reconhecer e descrever os riscos que possam por em causa a prossecução dos objetivos organizacionais. Prevê a identificação dos fatores de risco e análise dos eventos, potenciais consequências e respetivas áreas de impacto.

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados

Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



Neste seguimento, é identificado os riscos e deverá ter em conta a dimensão, análises teóricas, necessidades / expectativas das partes interessadas e o tipo de organização ou departamento, ou outro contexto. Na seguinte matriz é apresentado os riscos divididos em três categorias:

Riscos no Meio Envoltante						
Disponibilidade de Recursos Financeiros		Concorrência	Mercados Financeiros	Relações com Acionistas		
Político	Indústria	Volatilidade	Regulamentação	Catástrofes Naturais	Legal	
Risco de Processo						
Riscos Financeiros		Riscos de Direção		Riscos de Operações		
Divisas Taxas de Juro Liquidez Rapidez de Realização de Transparência Derivados Liquidação de Operações Renovação de Prazos Créditos Garantia Incumprimento de Acordos	Direção/Liderança Autoridade Limites Subcontratação Incentivos Comunicação		Faturação Satisfação do Cliente Recursos Humanos Desenvolvimento do Produto Eficiência Capacidade de Serviço Diferencial face à Concorrência Oportunidades Preço de produtos Básicos Obsolescência e Ausência de Stocks Incumprimentos Interrupção do Negócio Falhas de Serviço Contexto / Envoltente Operacional Saúde e Segurança Erosão da Marca Comercial Perda de Documentação			
	Risco de Integridade					
	Fraude / Erro Ações ilegais Uso não autorizado Reputação					
	Riscos Tecnológicos / Processos de Informação					
Acesso Integridade Disponibilidade						
Riscos de Informação para a Tomada de Decisões						
Operacional		Financeira		Estratégica		
Determinação de Preços Compromisso Alienação Informação Precisa e Completa Informação reguladora		Planeamento e Orçamentação Informação Errónea e Incompleta Informação Contabilística Informação Financeira Impostos Fundos de Pensões Avaliação de Investimentos Relatórios Reguladores		Avaliação do Ambiente Diversificação do Negócio Valor de Resultados Estrutura Organizacional Distribuição de Recursos Planeamento Estratégico Ciclo de Vida		

Tabela 2 - Modelo de Riscos

Riscos do Meio Envoltante: Sucede quando existe forças externas que podem alterar de modo significativo os objetivos e estratégias da empresa.

Riscos de Processo: Sucede quando os processos de negócio não estão claramente definidos, não são consistentes com as estratégias de negócio, não respondem com eficácia e eficiência à satisfação das necessidades dos clientes, não acrescentam valor aos acionistas, expõem ativos financeiros, físicos e intelectuais a perdas, tomada de riscos, desvios e má gestão.



Riscos da Informação para a Tomada de Decisão: Sucodem quando a informação utilizada para a tomada de decisão não existe, não esta disponível, não é revelante nem oportuna ou é fiável, porque contém erros ou distorções.

Com base na matriz de riscos foi identificado, através da listagem que se segue, os Riscos Inerentes ao Município:

Categorias	Subcategorias	Descrição
1.Meio Envoltente	-	Riscos decorrentes de forças externas à organização sobre os quais não tem influência.
-	1.1 Ambientais	Risco de perdas derivadas dos riscos ambientais, com origem em catástrofes naturais e / ou provocados por terceiros.
-	1.2 Políticos	Risco da emissão de diretizes, políticas e estratégias por parte do Executivo que tenha implicações na atuação do Município.
-	1.3 Legais	Risco de alterações de legislação comunitária ou nacional que afete a capacidade organizacional de prestar os seus serviços.
2.Estratégicos	-	Riscos que podem alterar de modo significativo a prossecução dos objetivos estratégicos organizacionais.
-	2.1 Planeamento Estratégico	Risco de definição das estratégias definidas não serem coerentes com a visão e missão da organização.
-	2.2 Distribuição de Recursos	Risco do processo de afetação e distribuição dos recursos ser desenvolvidos de forma ineficiente.
3.Conformidade	-	Risco de não cumprimento de leis, regulamentos e políticas.
-	3.1 Integridade e Ética	Risco de atos ilegais, não autorizados ou fraudulentos possam comprometer a reputação organizacional.
-	3.2 Qualidade do Serviço	Risco da organização prestar serviços que não satisfaçam as necessidades dos Municípios / clientes.
4.Operacionais	-	Riscos dos processos serem ineficientes ou ineficazes no alcance dos objetivos organizacionais.
-	4.1 Satisfação do Cliente	Riscos dos processos não satisfazerem as expectativas dos Municípios / clientes tal como definido na sua missão e objetivos.
-	4.2 Conformidade	Risco de falhas nas operações, que levam a que o serviço prestado não reúna os requisitos dos Municípios / clientes, ou não observem os procedimentos internos, ou leis e regulamentos nacionais e internacionais aplicáveis à organização.
-	4.3 Sistemas de	Riscos dos Sistemas de Informação prestarem um apoio

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados

Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



	Informação	inefcaz e ineficiente à organização, colocando em causa a salvaguarda da informação e das operações.
-	4.4 Financeiros	Risco de uma gestão ineficiente dos recursos financeiros da organização e / ou produção de informação financeira errada.
-	4.5 Ineficiência	Risco de realização de operações ineficientes na satisfação dos requisitos dos Municípios / clientes originando custo.

Tabela 3 - Lista identificativa dos riscos inerentes do Município

A identificação dos riscos compreende uma organização hierárquica que os agrupa tendo em conta as suas características. As categorias agrupam os riscos de acordo com a influência e natureza na organização, no qual permite a sua agregação em subcategorias, as quais reúnem os riscos, de acordo com a ligação que estabelecem entre si.

A identificação e descrição dos riscos devem ser realizadas atendendo às atribuições e competências do Município e ao contexto organizacional, devendo ser periodicamente revistas e atualizadas, nomeadamente aquando da revisão ao sistema de gestão.

Posteriormente, cada risco identificado deverá ser estimado no Mapa de Riscos, conforme o descrito na atividade de avaliação dos riscos:

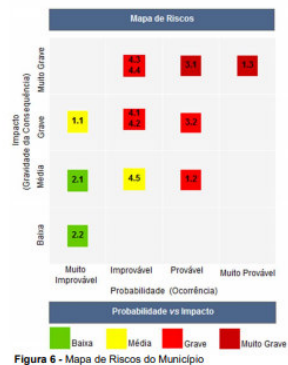


Figura 6 - Mapa de Riscos do Município



O Mapa de Riscos é uma ferramenta de avaliação de riscos, considerando a identificação do risco como um todo na organização. O risco é medido mediante o impacto: avalia as consequências do risco nos objetivos de determinado processo; e a probabilidade: avalia a probabilidade de ocorrência do risco. Nesta fase o objetivo é reduzir o risco a um nível aceitável.

O sistema de Gestão encontra-se sustentado numa abordagem por processos e revela-se coerente que no âmbito da GR se estenda a toda a organização, ou seja a todos os processos do Município. A estrutura e interação dos processos assumem a seguinte configuração:

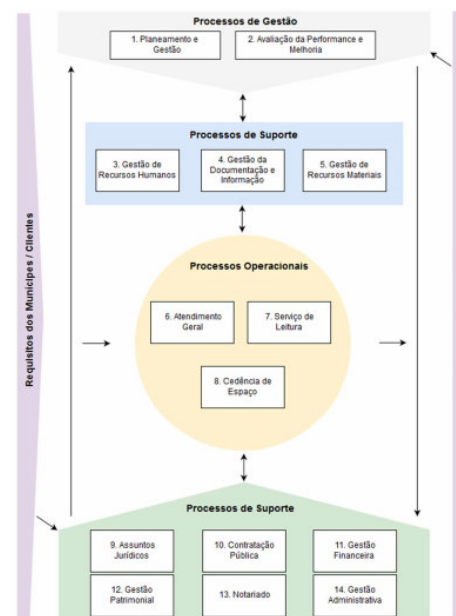



Figura 7 - Estrutura e as Principais Interações dos Processos do Município

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados

Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*


Manual de Procedimentos de Auditoria Interna

Para o modelo de processos é atribuído os respetivos riscos, obtendo a Matriz de Riscos e Processos. Para tal, os riscos devem ser estimados tendo em conta os níveis de criticidade dos riscos inerentes e aos critérios definidos internamente:

Nível de Risco	Meio Envolvente			Estratégicos	Conformidade	Operacionais						
	Ambientais	Políticos	Legais	Planejamento Estratégico	Distribuição de Recursos	Integridade e Ética	Qualidade do Serviço	Satisfação do Cliente	Conformidade	Sistemas de Informação	Finanças	Ineficiência
Trivial												
Tolerável												
Moderado												
Sério												
Inaceitável												


Tabela 4 - Matriz de Riscos e Processos do Município

Com a finalidade de dar cumprimento a todos os requisitos e princípios legais, o PGR é um culminar de GR. É elaborado tendo por base um processo participativo que envolve os trabalhadores e deverá apresentar a seguinte estrutura:

- Parte I** – Enquadramento legal e normativo, âmbito e objetivos;
- Parte II** – Características do Município de Gaia;
- Parte III** – Metodologia subjacente ao PGR;
- Parte IV** – Considerações Finais;
- Parte V** – Anexos (Matrizes – PGR).

Análise dos Riscos

É necessário a análise dos acontecimentos que podem por em causa os objetivos do Município, pressupõe um escrutínio sistemático e consistente dos riscos inerentes à organização. Inclui também,


Manual de Procedimentos de Auditoria Interna

entender a natureza dos riscos, tendo em conta as causas e fatores de risco; determinar a magnitude do risco expressada pela combinação do impacto vs. probabilidade e verificar a existência de medidas que alteram o risco, as quais podem nem sempre produzir o efeito pretendido ou assumido.

O entendimento do risco obtido através da análise, constitui-se como um *input* para a escolha das estratégias de tratamento dos riscos. Existem riscos que poderão dar origem a novos riscos e outros que eventualmente se manterão. Deverão ainda, ser considerados os resultados de monitorização do desempenho do Sistema de Gestão e os resultados de auditorias internas, no que concerne à adequação da NCI do Município de Gaia.

Avaliação dos Riscos

A avaliação consiste na comparação dos resultados da análise do risco com os critérios do risco definidos pela organização. Tem como objetivo compreender os riscos com vista a priorizar os considerados críticos, e decidir sobre os que precisam de tratamento. Esta avaliação deverá considerar os tipos de riscos que uma organização está disposta a perseguir ou reter e a disposição da organização para suportar o risco após o seu tratamento a fim de alcançar os objetivos estabelecidos e poderá realizar-se pela graduação e quantificação dos riscos.

A graduação dos riscos baseia-se no conceito de risco inerente – o risco existe antes de se tomar medidas de controlo. Após a sua implementação das estratégias de gestão dos riscos, se consegue o nível do risco residual – o risco remanescente após o seu tratamento. O propósito é reduzir o risco a um nível aceitável para a organização, sendo que, o risco que não está mitigado deve evoluir no sentido de ficar dentro dos limites de risco tolerável. Esta graduação deverá ser concretizada pela combinação entre o impacto (gravidade da consequência) e a probabilidade (ocorrência). Por sua vez, a quantificação assenta na utilização de informação sobre as áreas de atividade da organização e permite tomar decisões e direcionar a atuação sobre os respetivos riscos.

Assim sendo, a probabilidade mede a possibilidade de ocorrência de um acontecimento, e o impacto mede as suas consequências para a organização. A classificação da probabilidade poderá ter métricas como o histórico de ocorrências, o grau de conhecimento sobre o potencial acontecimento ou mesmo uma análise de tendências. Relativamente ao impacto, poderá ser classificado atendendo à sua influência para afetar a imagem institucional e a normal atividade da organização.

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados

Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



Conforme esta metodologia, o nível de risco será a combinação do grau de probabilidade com o impacto da consequência do respetivo acontecimento:

Níveis de Criticidade - Risco Inerente				
Probabilidade (Ocorrência)	Muito Improvável	Improvável	Provável	Muito Provável
	Improvável possibilidade de ocorrência.	Reduzida possibilidade de ocorrência.	Alguma possibilidade de ocorrência.	Forte possibilidade de ocorrência.
Impacto (Gravidade da Consequência)	Baixa	Média	Grave	Muito Grave
	Prejuízo sem potencial para afetar a imagem institucional ou o normal funcionamento da organização.	Prejuízos que afetam a imagem institucional ou o normal funcionamento da organização.	Prejuízos significativos na imagem institucional e no normal funcionamento da organização.	Prejuízos muito significativos na imagem institucional e no normal funcionamento da organização.
Critérios de Graduação - Probabilidade X Impacto				
Ocorrência	Muito Improvável	Improvável	Provável	Muito Provável
Gravidade da Consequência	Baixa	Média	Grave	Muito Grave
Graduação do Risco	Trivial	Moderado	Sério	Inaceitável

Tabela 5 - Níveis de Criticidade e Critérios de Graduação dos Riscos do Município

Neste sentido, e seguindo a metodologia apresentada, os riscos identificados são todos graduados obtendo-se para cada um a classificação final de Trivial, Moderado, Sério e Inaceitável.

Este sistema interno de registo de acontecimentos constitui-se como um importante sistema de alerta interno, uma vez que faculta informação relevante para a graduação e quantificação dos riscos. Por outro lado, permite uma reflexão sobre históricos e probabilidades, contribui de forma favorável para a priorização dos riscos e para a escolha das estratégias de tratamento, fornecendo assim, indicações ou sinais de que o risco está prestes a ocorrer, o que possibilita uma atuação preventiva e sustentada na tomada de decisão.



Tratamento dos Riscos

O tratamento dos riscos diz respeito à identificação e implementação de planos de ação adequados aos riscos considerados críticos, com o propósito de aumentar potenciais benéficos e / ou reduzir potenciais malefícios. Ou seja, tratar dos riscos implica a escolha de estratégias específicas e o planeamento para a sua realização.

Deste modo, o tratamento dos riscos supõe a identificação de ações com vista a manter os riscos dentro dos níveis de tolerância em relação aos riscos assumidos pela organização. Estas ações podem incluir a exploração do risco para alcançar vantagens competitivas, evitar o risco com vista a reduzir ou eliminar a probabilidade ou a consequência, ou simplesmente aceitar os efeitos dos riscos na organização. Neste sentido, importa definir quais as estratégias adequadas para tratar os riscos do Município. Por tal, estas poderão passar pelo seguinte tratamento:

Explorar / Potencializar – A organização realiza ações com vista a evitar a potencializar oportunidades ou pontos fortes;

Evitar – A organização realiza ações com vista a evitar a exposição a acontecimentos de risco;

Prevenir – A organização realiza ações com vista a minimizar a probabilidade de ocorrência ou o impacto do acontecimento;

Aceitar – Quando o risco é aceitável, a organização não implementa ações e aceita o acontecimento e os efeitos, quer positivos quer negativos;

Transferir / Partilhar – A organização partilha o risco com terceiros.

Conforme as estratégias identificadas e segundo os critérios de graduação definidos, haverá uma ponderação e decisão, sobre a forma mais adequada de tratamento dos riscos e diligenciar a sua operacionalização:

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados

Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



Gradação vs. Estratégias de Tratamento					
Probabilidade de Ocorrência					
		Muito Improvável	Improvável	Provável	Muito Provável
Gravidade da Consequência	Muito Grave	Sério Explorar/Evitar /Transferir	Sério Explorar/Evitar /Transferir	Inaceitável Explorar/Evitar /Transferir	Inaceitável Explorar/Evitar /Transferir
	Grave	Moderado Prevenir/Transferir	Sério Explorar/Evitar /Transferir	Sério Explorar/Evitar /Transferir	Inaceitável Explorar/Evitar /Transferir
	Média	Tolerável Aceitar/Prevenir	Moderado Prevenir/Transferir	Sério Explorar/Evitar /Transferir	Sério Explorar/Evitar /Transferir
	Baixa	Trivial Aceitar/Prevenir	Tolerável Aceitar/Prevenir	Moderado Prevenir/Transferir	Sério Explorar/Evitar /Transferir

Tabela 6 - Gradação vs. Identificação das estratégias de Tratamento do Município

As estratégias de risco deverão traduzir a abordagem -Trivial / Tolerável / Moderada / Sério / Inaceitável e especificar os recursos que são necessários. Mediante os fatores de riscos, e como tal, deve ser identificado medidas de controlo tendo em conta tudo aquilo que pode contribuir para que o risco ocorra, com maior ou menor frequência. Poderão existir riscos para os quais não irá ser possível a implementação de ações com vista a dominar ou condicionar os seus fatores e o tratamento de determinados riscos poderá gerar outros riscos e implicar custos para a organização.

Monitorização e Revisão

A monitorização e revisão diligenciam avaliação do sucesso do tratamento dos riscos. Numa vertente de melhoria contínua, o processo de monitorização e revisão dos riscos da organização assume claramente uma natureza dinâmica. A todo o momento pode ser identificado novos riscos, dada a sua natureza merecer tratamento e outros riscos que até ao momento não forem considerados críticos, mas que poderão ser oportunamente. O Município estabelece como objetivo de monitorização dos riscos organizacionais o ciclo anual estabelecido no Sistema de Gestão da organização.

Comunicação e Consulta

A comunicação e consulta resultam de um conjunto de processos e iterativos que a organização conduz de forma a fornecer, partilhar ou obter informações, junto das partes interessadas relativamente à gestão dos riscos.



A comunicação deverá ocorrer atempadamente e com a informação atualizada e a consulta deverá traduzir a real percepção das partes interessadas, quer do ponto de vista interno quer do ponto de vista externo.

Com a finalidade de dar cumprimento a todos os princípios e requisitos, o relatório de execução deverá apresentar o enquadramento legal, normativo, âmbito e objetivos; metodologia subjacente ao relatório de execução; considerações finais e os anexos com as respetivas matrizes referente ao relatório de execução.

Esta comunicação implica a remissão, não só para o PGR do Município, mas também do Relatório de Execução.

Plano de Ação de Auditoria Interna

O GAQ elabora o Plano de Auditoria Interna para aprovação com a descrição detalhada das atividades e dos preparativos das auditorias no qual o processo é sistemático, independente e documentado para

alcançar evidências e avaliações objetivas, com vista a determinar em que medida os critérios das auditorias são cumpridos.

O plano deverá ser apresentado ao Órgão Executivo atempadamente para permitir a apresentação e aprovação ao ano a que diz respeito.

Uma vez que, o plano não é um documento estático poderá sofrer alterações para observar os diversos pedidos dos vários Órgãos do Município.

Para a melhor performance do Município o plano é elaborado numa análise aos riscos que é baseada nos objetivos do processo ou UO, determina o risco do processo ou UO mediante os objetivos traçados e avalia como são geridos os respetivos riscos. A avaliação do risco, também, assenta em vários fatores, nomeadamente:

- ✓ Impacto das operações e serviços do Município;
- ✓ Salvaguarda dos recursos do desperdício, má utilização e perda;
- ✓ Necessidade dos trabalhadores no acesso à informação;
- ✓ Recursos aplicáveis em observância, e de acordo, com as leis, regulamentos, e normas em vigor;
- ✓ A compreensão da estrutura do CI;
- ✓ Conhecimento dos resultados de anos anteriores;
- ✓ Considerável mudança em atividades chave, operações e procedimentos.

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



O conhecimento de toda a envolvente e do GAQ é primordial para o planeamento da atividade de AI. Este contribui para a identificação de acontecimentos, práticas e transações que possam ter um resultado materialmente relevante. Deste modo, o plano coopera, nomeadamente, para que seja prestada a maior atenção a áreas significativas da auditoria, possibilita a identificação de potenciais problemas e a eventualidade da coordenação do trabalho possa ser feita por outros auditores e peritos.

Programa de Auditoria Interna

Após ter o plano anual de auditoria interno definido, o programa de auditorias internas deverá ser desagregado em diversas fases para que contribua para a determinação da eficácia no âmbito de cada processo.

O programa de auditoria deve incluir procedimentos para identificar, analisar, avaliar e documentar as informações durante o trabalho de auditoria. É necessário ainda, considerar os controlos e também, com base numa avaliação dos riscos determinar prioridades na AI em concordância com os objetivos da organização.

O programa de auditoria deverá ser aprovado antes de ser implantado e quaisquer ajustes devem ser prontamente aprovados, devendo conter os seguintes elementos:

- ✓ Objetivos de auditoria;
- ✓ Âmbito da auditoria;
- ✓ Prazos de execução e o tempo de campo estimado para a auditoria;
- ✓ Recursos necessários;
- ✓ Organização da EA, incluindo a supervisão e a distribuição de recursos de forma mais apropriada;
- ✓ Autoridade e responsabilidade na estrutura de comando da EA;
- ✓ Descrição do trabalho de campo identificando as atividades de auditoria a desenvolver;
- ✓ Métodos para toda a documentação;
- ✓ Planos de contingência em função de cenários estimados, tendo em vista realizar o trabalho previamente definido.

O programa de auditoria deve documentar os procedimentos realizados - recolha, análise, interpretação e documentação, enunciar os objetivos da auditoria, identificar requisitos técnicos, riscos, processos, transações a examinar e definir a extensão e a natureza dos testes a realizar.



Conclusões e Recomendações da Auditoria Interna

Após o processo de exame e avaliação, consiste na emissão de um documento (relatório), o qual visa a decomposição da situação observada. As comunicações do respetivo documento devem ser construtivas e submeter-se a qualidades como a correção, objetividade, clareza, concisão, oportunidade e plenitude.

O auditor deverá elaborar uma conclusão geral sobre a auditoria realizada. Com efeito, o documento deverá constar factos detetados, colocando ênfase às situações que carecem de alterações ou regularização, pelo que surge a apresentação de sugestões e ou oportunidades de melhorias, com objetivo de extinguir as situações referenciadas.

No caso de existir NC do decorrer de uma auditoria, a comunicação deve mencionar as normas que não foram cumpridas, os motivos do incumprimento e o seu impacto sobre o trabalho.

Em consonância com o plano de auditoria, todos os procedimentos e constatações deverão apresentar documentos comprovativos.

A comunicação das conclusões e recomendações deve ser encarada como uma mais-valia, para mostrar aos Órgãos de Gestão toda ajuda e importância que pode proporcionar, cumprindo assim a sua função de comunicar, explicar, persuadir e chamar atenção, obtendo como resultados a implementação de mudanças e melhorias.

Relatórios de Auditoria Interna

O relatório de AI é uma declaração formal para a comunicação dos resultados, sendo uma reflexão do auditor interno, por consequência direta da sua recolha de provas.

Para o auditor interno o relatório representa um documento de relevância, dado que é através deste que comunica aos diferentes interessados as conclusões do seu trabalho.

O relatório deve ter um *timing* para ser elaborado e não deve conter erros ou distorções e ser exato nos factos apresentados. A forma como os dados e as evidências são reunidas em conjunto, avaliadas e resumidas deverão ser efetuadas com precisão e prudência. De maneira que, deve preencher requisitos como ser objetivo, completo, preciso, construtivo, conciso, oportuno e claro, para que seja exequível as metas traçadas para a função do relatório como:

- ✓ Reportar a informação indispensável e relevante que possibilite a condução de recomendações suscetíveis de auxiliar na tomada de decisão;
- ✓ Fornecer um relato permanente, global e congruente de uma análise, trabalho, estudo ou pesquisa;
- ✓ Identificar com clareza as melhorias necessárias à organização;

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



- ✓ Encorajar os destinatários para a necessidade de implementação das recomendações levantadas;
- ✓ Persuadir de forma positiva o trabalho da atividade de AI;
- ✓ Avaliar o trabalho do auditor.

Na atividade de AI é preparada diversos tipos de informação para fazer chegar aos diversos níveis hierárquicos da organização. Nesta esfera, os relatórios podem ser classificados em diversas formas como:

Relatórios Ordinários - Refere-se ao cumprimento do programa de AI, previamente aprovado. Este relatório inclui o trabalho realizado e as conclusões obtidas, assim como como uma referência ao agendamento previsto para a implementação das recomendações. O relatório também inclui, de forma breve, concisa e precisa a apresentação dos erros ou desvios detetados e as respetivas medidas corretivas propostas.

Relatórios Especiais - São sobre um tema ou área específica e a pedido do Órgão de Gestão. O conteúdo será adaptado ao objetivo da auditoria, em cada caso específico.

Relatórios Intercalares - Trata-se de um trabalho de longa duração ou se for detetado incidentes que sejam relevantes informar o Órgão de Gestão, propondo uma ação no imediato. É utilizado para comunicar alterações no âmbito da auditoria e pode ser dirigido ao responsável pela área que se está a auditar.

Relatórios Amplos - Quanto mais elevado for o nível hierárquico na organização, a informação terá que ser clara, concisa e com referência a questões de caráter geral devido à menor disponibilidade para se dedicar a aspetos específicos. Caso o nível hierárquico seja inferior, cujas responsabilidades correspondem às funções operacionais, necessita de informação com mais detalhe que lhe permita conhecer aspetos específicos das operações em questão.

Relatórios Curtos - Devem conter uma breve descrição do âmbito do trabalho, relação das principais necessidades encontradas caso tenham um efeito significativo nos processos ou operações da organização, e uma conclusão sobre os resultados do trabalho realizado.

Relatórios de Sugestões - São considerados memorandos, onde aparecem todas as recomendações propensas a corrigir as necessidades encontradas durante o trabalho de auditoria, com a finalidade de serem tomadas decisões para a melhoria do Sistema de Controlo Interno.



Embora o formato, o conteúdo e o tipo de auditoria possam variar de entidade para entidade, o relatório deve conter os seguintes elementos:

- ✓ Título;
- ✓ Introdução;
- ✓ Objetivo da ação;
- ✓ Âmbito da ação;
- ✓ Opinião sobre a atividade auditada;
- ✓ Conclusões e Recomendações;
- ✓ Sumário equilibrado e com factos relevantes.

De acordo com a política definida pela organização, o relatório final sintetiza as seguintes fases desde a definição dos objetivos da auditoria, onde se encontra estabelecido os tipos de relatórios a elaborar, a delimitação do âmbito e diferentes destinatários até à sua divulgação.

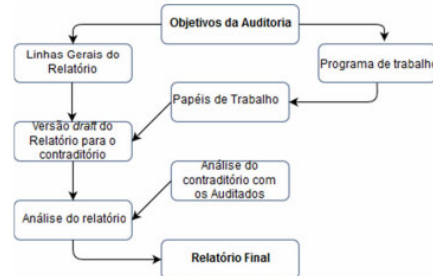


Figura 8 - Ciclo do Relatório

Follow-up

O *Follow-up* é um processo através do qual permite averiguar e avaliar a adequação, a eficácia e oportunidade das medidas tomadas pelo Órgão de Gestão em relação às observações e recomendações relatadas.

Assim, a AI considera-se bem-sucedida quando as recomendações são implementadas e avaliada a sua eficácia. Importa realçar que, quanto maior for o risco, maior será a extensão e profundidade dos procedimentos de *Follow-up*.

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



De forma a maximizar a eficiência das funções da AI as políticas de *Follow-up* devem possuir as seguintes características:

- ✓ Para cada recomendação declarada é exigida uma auditoria de *Follow-up*;
- ✓ Os auditores internos têm o poder e a responsabilidade de avaliar a eficácia das AC;
- ✓ As revisões de *Follow-up* devem ser devidamente documentadas e incluir a resposta escrita da UO sujeita a auditoria e o relatório de *Follow-up*, realizado pela atividade de AI sobre questões relevantes;
- ✓ As funções e responsabilidades nas revisões de *Follow-up* são descritas pelos auditores internos;
- ✓ As políticas devem ser expressas de forma escrita;
- ✓ A Gestão tem que estar comprometida com as políticas e princípios da revisão de *Follow-up*;
- ✓ A política indica a quem deve ser dirigida e distribuída a resposta da UO sujeita a auditoria e o respetivo relatório de *Follow-up*;
- ✓ A política *Follow-up* é direcionada a todos os níveis de Gestão, incluindo os órgãos de *staff*;
- ✓ O relatório é reconhecido desde o mais alto nível hierárquico da Autarquia;
- ✓ O relatório esclarece que a UO sujeita a auditoria deve responder, por escrito, relativamente aos resultados e recomendações da AI, dentro do prazo definido;
- ✓ A política sugere o formato das respostas.

Nas revisões de *Follow-up* existe três tipos de ações gerais a executar pelos auditores que abrange:

- ✓ Exame das respostas e AC da UO sobre os resultados da auditoria;
- ✓ Avaliação da adequação destas respostas e AC;
- ✓ Elaboração de relatórios dos respetivos resultados de *Follow-up*.

A amplitude e a profundidade do *Follow-up* dependem do risco, da importância dos resultados e da abrangência da própria auditoria. Na abrangência as revisões de *Follow-up* podem dar mais relevo a pontos específicos, mas com grande interação com outras áreas existindo a necessidade dos auditores irem a outras UO diferente da original da área auditada. Aquando da profundidade, um exame de *Follow-up* varia conforme o tipo e extensão do estudo empreendido em um único ponto específico que poderá incidir na documentação das AC e no desenvolvimento dessas ações.



O risco e as considerações que resultam da profundidade e extensão levam a resoluções específicas e concerne de como serão realizadas as três ações de *Follow-up*. Tais decisões são refletidas nos planos específicos de *Follow-up* e deverá existir um documento ou resposta por escrito, relativamente à AC.

Assim, na apreciação da auditoria na sua globalidade é realizada uma avaliação com objetivo de ajudar a manter um controlo de qualidade eficaz, acrescentando valor. A avaliação da auditoria sendo um controlo de qualidade deve conter avaliação das técnicas, métodos, procedimentos, etc.; revisão do desempenho do auditor interno e autoavaliação considerada como avaliação interna.

A eficiência da atividade de AI é considerada pela relação entre os resultados alcançados e os recursos ou meios utilizados, atendendo à sua otimização. Quanto à eficácia é o contributo que evidencia a persecução dos objetivos alcançados.

Métodos, Técnicas e Testes de Auditoria Interna

Métodos de Auditoria

A estratégia de auditoria passa pela relação entre o risco de auditoria, materialidade e evidências de auditoria, no qual existe dois métodos alternativos no seguimento do procedimento das auditorias internas. São processos racionais que permitem orientar o auditor na direção do resultado desejado e caracterizam-se da seguinte forma:

Método Direto - Concerne na realização de testes diretos, aos procedimentos, operações ou contas, através dos elementos físicos que suportam a confirmação.

Método Indireto - Por meio de exame ao Sistema de Controlo Interno, constata-se a sua adequabilidade e funcionamento, determina a pesquisa para os pontos fracos evidenciados.

No âmbito de uma auditoria as técnicas utilizadas podem ser definidas como um conjunto de procedimentos que poderá ser adotado no decorrer do trabalho de auditoria. São utilizadas para obter evidências de auditoria sobre a eficácia. As principais técnicas abrangem:

Técnicas de Auditoria

- ✓ Análise Económica e Financeira;
- ✓ Volume e Tipo de Transações;
- ✓ Fluxograma de Processos;
- ✓ *Walkthrough*;

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



- ✓ Entrevistas;
- ✓ Questionários;
- ✓ Questionários de CI;
- ✓ Observações Físicas;
- ✓ Reconciliações e Reconstituições;
- ✓ Consulta de Ficheiros Informáticos;
- ✓ Sondagens Estatísticas (Amostragem);
- ✓ Levantamento e Avaliação de Procedimentos;
- ✓ Contagens Físicas.

Técnicas de Análise

- ✓ Observação;

- ✓ Perguntas;
- ✓ Confirmações;
- ✓ Análises.

Tipos de Testes

Os testes dos controlos destinam-se a avaliar a eficácia dos controlos relevantes das UO na prevenção, deteção e correção de distorções materialmente relevantes. Tipos de testes previstos:

Testes de Procedimento - Consiste na seleção de uma operação de cada tipo e acompanhar o seu processo ao longo de todo o sistema de processamento e controlo. As incorreções detetadas pelos testes, poderão dar motivo à elaboração de testes de conformidade.

Testes de Conformidade - Estes confirmam se as normas constantes no CI são adequadas e se exercem normalmente a sua função ao longo do exercício.

Testes Substantivos - Estes testes consistem em procurar confirmar o adequado procedimento definido (contabilístico, financeiro ou outros) e respetivo suporte documental das operações realizadas.

Testes Analíticos - Consistem na análise e ponderação de dados e informações, de incidência ou de natureza económico-financeira, que abrange rácios, tendências e variações. Através desta análise faz-se uma comparação com os anos anteriores.



Amostragem

A amostra, com base numa parte do universo, consiste na seleção de determinadas operações ou transações, deduzindo que estas serão representativas do universo total. Esta técnica de auditoria induz sempre um risco de amostragem. Desta forma, importa realçar os métodos de seleção e a dimensão da amostragem a preparar.

Técnicas de seleção de amostras:

- ✓ Amostragem em Blocos;
- ✓ Amostragem Sistemática;
- ✓ Amostragem sobre Valores Estratificados;
- ✓ Amostragem por Números Aleatórios;
- ✓ Amostragem por Tributos;
- ✓ Amostragem sobre Valores Acumulados;
- ✓ Amostragem por Unidades Monetárias;
- ✓ Amostragem Numérica.

Exame e Avaliação da Informação

- ✓ **Recolher a informação** no âmbito do trabalho e de acordo com os objetivos;
- ✓ **Analisar a informação** que consiste em procedimentos de auditoria e técnicas de teste e amostragem;
- ✓ **Interpretação da informação** que seja suficiente, competente, relevante e útil;
- ✓ **Documentação** consiste nos documentos de trabalho.

Dimensão

A dimensão depende do grau de confiança que se pretende obter e da observação dos seguintes requisitos:

- ✓ Importância no sistema sujeita a testes;
- ✓ Delinear como os objetivos gerais do sistema podem ou não ser afetados pela ineficiência ou ausência;
- ✓ Adequabilidade dos controlos e procedimentos que existem em cada área.

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados

Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



Documentos de Trabalho

A documentação coletada no âmbito das auditorias devem explicitar as ações desenvolvidas, comprovar os factos relatados e ser guardada e conservada em documentos de trabalho. A organização, conceção e conteúdo dos documentos de trabalho depende dos objetivos e necessidades da organização. Estes poderão estar em suporte papel e / ou em tecnologias informáticas. Devem ser facilmente compreensíveis, uniformes, relevantes, completos, económicos, simples e organizados de uma forma lógica. Os documentos de trabalho têm vários objetivos a alcançar que se destacam:

- ✓ Registo de dados de suporte para os relatórios de auditoria;
- ✓ Registo dos dados obtidos a partir dos procedimentos de auditoria;
- ✓ Identificar, registar e documentar os factos encontrados em auditoria, reunindo evidências para determinar a existência de necessidades e a sua extensão;
- ✓ Obter suporte para o diálogo com o pessoal das UO auditadas;
- ✓ Construir uma base para que seja possível proceder à supervisão da auditoria;
- ✓ Guardar e preservar a prova relacionada com processos legais em curso e eventuais fraudes;
- ✓ Proporcionar elementos para que a auditoria externa possa medir a AI;

- ✓ Facilitar a realização da avaliação do GAQ no contexto da avaliação da qualidade da AI.

Glossário

O presente glossário contém a explicitação de termos técnicos definidos ou utilizados no Manual de AI.

Acrescentar Valor - Acrescenta-se valor quando se melhoram as oportunidades de a organização alcançar os seus objetivos, identificando melhorias operacionais, e / ou reduzindo a exposição ao risco.

Atividade de Auditoria Interna - Um departamento, divisão ou outros profissionais que prestem serviços independentes e objetivos de avaliação (*assurance*) e consultoria, desenhados para adicionar valor e melhorar as operações da organização. A atividade de auditoria interna auxilia uma organização a realizar seus objetivos a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, gerindo os riscos e controlos.

Controlo - Consiste em qualquer ação tomada pela Gestão, e outras entidades para gerir o risco e melhorar a probabilidade do alcance dos objetivos e metas da organização. A Gestão procede à



planificação, organização e dirige a realização das ações essenciais para assegurar com razoabilidade que os objetivos e metas serão atingidos.

Controlo Interno - Qualquer ação empreendida pela Gestão e outras entidades para gerir o risco e melhorar a probabilidade da consecução dos objetivos e metas da organização. A Gestão planifica, organiza e dirige a realização das ações necessárias para assegurar com razoabilidade que os objetivos e metas serão alcançados.

Eficácia - É a relação entre o objetivo definido e o impacto ou resultado alcançado.

Eficiência - É a relação entre os produtos / serviços obtidos e os recursos consumidos para o efeito.

Follow-up - Processo através do qual se monitoriza o grau de implementação das recomendações, sejam provenientes das auditorias internas ou externas.

Gestão do Risco - Um processo para identificar, avaliar, gerir e controlar potenciais eventos ou situações, que forneça uma segurança razoável de que os objetivos da organização serão alcançados.

Governança - Combinação de processos e estruturas implementados pelos Órgãos de Gestão para informar, dirigir, gerir e monitorizar as atividades da organização para o alcance dos seus objetivos.

Independência - A não sujeição a condições que ameacem a objetividade ou a aparência de objetividade. Tais ameaças à objetividade deverão ser geridas ao nível do auditor individual, do compromisso, da função e da organização.

Melhoria contínua - Técnica de mudança organizacional, que envolve toda a organização (trabalhadores e dirigentes) no esforço de melhoria dos processos de trabalho tendo em vista a qualidade dos serviços, a economia de recursos e de tempo.

Missão - Razão de ser de uma organização.

Norma - É um pronunciamento profissional, que alista os requisitos para o desempenho de uma diversificada gama de atividades de auditoria interna, e para a avaliação do desempenho da auditoria interna.

Objetividade - Uma atitude mental imparcial que permite que os auditores internos realizem os seus compromissos de forma que acreditem honestamente no produto do seu trabalho e que não haja compromissos de qualidade relevantes. A objetividade exige que os auditores internos não subordinem o seu juízo em matéria de auditoria a outros.

Processo - Conjunto de procedimentos que transformam as entradas em resultados ou impactos e deste modo acrescentam valor.

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



Risco - A possibilidade da ocorrência de um evento que possa ter impacto sobre o alcance de objetivos. O risco é medido em termos de impacto e probabilidade de ocorrência.

Risco de auditoria - Risco de o auditor expressar uma opinião de auditoria inapropriada quando as demonstrações financeiras estão materialmente distorcidas. O risco de auditoria é uma função dos riscos de distorção material e do risco de deteção.

Risco de controlo - O risco de que a ocorrência de uma distorção relativa a uma classe de transações, saldo de conta ou divulgação e que possa ser material, individualmente ou agregada com outras distorções, não seja evitada ou detetada e corrigida em tempo oportuno pelo controlo interno da entidade.

Risco de distorção material - O risco de as demonstrações financeiras estarem materialmente distorcidas anteriormente à auditoria, o qual consiste de dois componentes, descritos como segue ao nível de asserção:

Risco inerente - A suscetibilidade de uma asserção relativa a uma classe de transações, saldo de conta ou divulgação a uma distorção que possa ser material, individualmente ou agregada com outras distorções, antes da consideração de quaisquer controlos relacionados.

Risco Residual - Os riscos remanescentes após as ações empreendidas pela Gestão com o intuito de minimizar o impacto e a probabilidade de uma ocorrência adversa, incluindo as atividades de controlo para fazer face ao risco.

Setor público - Governos nacionais, regionais (por exemplo, estaduais, provinciais, territoriais), locais (por exemplo, cidade, município) e entidades governamentais relacionadas (por exemplo, agências, conselhos, comissões e empresas).

Valor - Este conceito refere-se aos valores monetários, de bem-estar, culturais e morais. Os valores morais tendem a ser universais, enquanto os valores culturais podem mudar entre as organizações e os países.

Visão - É o ideal e exequível do que uma organização pretende fazer e alcançar. Trata-se da projeção da imagem da organização, numa perspetiva de médio e longo prazo, que representa os resultados alcançados.



Referências Bibliográficas

Livros

- o Pinheiro, J.L. (2014). *Auditoria Interna – Auditoria Operacional Manual Prático para Auditores Internos* (3ª Edição). Lisboa: Editora: Rei dos Livros.
- o Moraes, G., & Martins, I., (2013). *Auditoria Interna – Função e Processo* (4ª Edição). Lisboa: Áreas Editora.
- o Almeida, B. J. M. (2014). *Manual de Auditoria Financeira – Uma análise integrada baseada no risco*. Lisboa: Escolar Editora.
- o Alves, J. J. S. (2015). *Princípios e prática de auditoria e revisão de contas* (1ª Edição). Lisboa: Edições Sílabo.
- o Marçal, N., & Marques, F. L. (2011). *Manual de Auditoria e Controlo Interno no Sector Público* (1ª Edição). Lisboa: Edições Sílabo.
- o Carapeto, C., & Fonseca, F. (2014). *Administração Pública – Modernização, Qualidade e Inovação* (4ª Edição). Lisboa: Edições Sílabo.
- o Ralha, J., Machás, A., Cruz, A., Moreira, H., Caldeira, J., Faria, J. F., Gonçalves, M., Marcos, P. G., Ribeiro, R. & Rio, R. (2015). *Princípios de Gestão para Municípios*. Lisboa: Universidade Católica Editora.

Artigos

- o Pinheiro, J. Leite. (2006, janeiro). *Auditoria Interna – Comportamentos éticos*. Revista de Auditoria Interna nº 23.
- o Marques, M. C. Costa (2006, janeiro). *A Corporate Governance no Sector Público: princípios, elementos e enquadramento conceptual*. Revista de Auditoria Interna nº 23.
- o Almeida, D. M. Sequeira (2006, outubro). *Auditoria Interna – uma Atividade de Valor*. Revista de Auditoria Interna nº 25.
- o Carvalho, M (2006). *Uma abordagem focada no risco*. Revista de Auditoria Interna nº 25. outubro 2006.
- o Alves, J., Santos & Sarmento, M. (2011). *Auditoria interna: objetivos, organização e funcionamento*. Luslida: Economia & Empresa nº 12.
- o Burnaby, P., A., Abdolmohammadi, M., J., Hass, S., Melville, R., Allegrini, M., D'Onza, G., Paape, L., Taylor, W., L. (2007). *A Global Summary of the Common Body of Knowledge 2006*. The Institute of Internal Auditors Research Foundation.

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – *Apêndice VIII*



- o COSO (2017). *Enterprise Risk Management - Integrating-with-Strategy-and-Performance*.
- o Peixoto, M. Albuquerque (2016, janeiro). Soft Skills: Uma nova visão do papel do Auditor Interno. Revista de Auditoria Interna nº 62.
- o Geadá, F. (2016, outubro). Auditoria interna - Desafios. Revista de Auditoria Interna nº 65.

Legislação

- o Deliberação n.º 4/2018, de 2 de janeiro. Diário da República n.º 1, Série II de 2018-01-02.
- o Decreto-Lei n.º 192/2015 de 11 de setembro. Diário da República n.º 178, Série I de 2015-09-11.
- o Resolução do Conselho de Ministros n.º 18/83, de 17 de março. Diário da República nº 64, Série-B de 1993-03-17. Presidência do Conselho de Ministros.
- o Lei nº 75/2013, de 12 de setembro. Diário da República nº 176, Série I de 2013-09-12.
- o Lei nº 73/2013, de 3 de setembro. Diário da República nº 169, Série I de 2013-09-03.
- o IPAI – Instituto Português de Auditoria Interna. Enquadramento Internacional de Práticas Profissionais de Auditoria Interna, (2009)
http://www.ipai.pt/fotos/gca/lppf_2009_port_normas_0809_1252171596.pdf.
- o THEIIA – The Institute of Internal Auditors. Normas Internacionais para a Prática Profissional de Auditoria Interna (Normas), (2017)
<https://na.theia.org/standards-guidance/Public%20Documents/IPPF%202013%20Portuguese.pdf>.
- o IPQ - Instituto Português da Qualidade. (2012) Norma NP-EN-ISO-9000: 2015, Sistemas de Gestão da Qualidade. Caparica: IPQ.
- o IPQ - Instituto Português da Qualidade. (2012) Norma NP-EN-ISO-19011: 2012. Linhas de Orientação para Auditoria a Sistemas de Gestão. Caparica: IPQ.
- o FERMA – Federation of European Risk Management Associations. (2003) Norma de Gestão de Risco. Bélgica: FERMA.

Apresentações

- o Almeida, D. (2016). Apresentação “O Valor da Auditoria Interna – Reportar o Valor”.
- o Almeida, D. (2016). Apresentação “Corporate Governance Sonae”.

Sebentas

- o Mendes, C. (2017). Sebenta “Controlo Interno”.
- o Mendes, C. (2017). Sebenta “Auditoria Interna”.
- o Mendes, C. (2017). Sebenta “Auditoria Interna e de Gestão – Controlo Interno”.
- o Neto, C. (2017). Sebenta “Auditoria – Controlo Interno”.



- o Mendes, C. (2017). Sebenta “A Auditoria Interna e o Governo das Sociedades”.
- o Jesus, S. (2017). Sebenta “Auditoria da Administração Pública”.
- o Mendes, C. (2017). Sebenta “A condução de Trabalhos de Auditoria Interna”.
- o Mendes, C. (2017). Sebenta “Planeamento da Atividade de Auditoria Interna”.
- o Mendes, C. (2017). Sebenta “A Comunicação de Resultados”.
- o Mendes, C. (2017). Sebenta “Risco”.
- o Mendes, C. (2017). Sebenta “Gestão do Risco – Identificação, avaliação e informação dos riscos de negócio”.
- o Mendes, C. (2017). *Processo de Auditoria*.
- o Mendes, C. (2017). *Modelo de Riscos de Negócio*.

Webgrafia

- o Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia: <http://www.cm-gaia.pt/pt/>.
- o Lojas e Espaços do Cidadão: <https://www.mapadocidadao.pt/Entidades/Detail/272>.
- o Manual da Qualidade: <http://srv-apweb.cm-gaia.pt/GAQ/Sobre>.
- o Tribunal de Contas: https://www.tcontas.pt/pt/publicacoes/manuais/mapf/mapf_20161107.pdf.
- o Regulamento do GAQ: <http://srv-apweb.cm-gaia.pt/GAQ/Sobre>.
- o The Institute of Internal Auditors: <https://na.theia.org/Pages/IIAHome.aspx>.
- o Reitoria da Universidade do Porto: https://sigarra.up.pt/reitoria/pt/web_page_inicial.
- o Instituto Português do Corporate Governance: <https://www.cgov.pt/>.
- o Direção Geral das Autarquias Locais: <http://www.portalautarquico.dgal.gov.pt>.
- o Manual de Conduta: <http://srv-apweb.cm-gaia.pt/GAQ/Sobre>.
- o Relatório de Atividades e contas de Gerência – 2016: http://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/documentos_financeiros/relatorio_conta/2013-17/relatorioconta.pdf.
- o Orçamento e Opções do Plano – grandes Opções do plano 2018: http://www.cm-gaia.pt/fotos/editor2/documentos_financeiros/orcamentos/gop2018.pdf.
- o Identificação de Funções: <http://srv-apweb.cm-gaia.pt/GAQ/Sobre>.
- o Código de Boa Conduta Administrativa: <http://www.provedor-jus.pt/?action=5&idc=67&itl=14862>.
- o Delegação de Competências: http://www.cmgaia.pt/fotos/editor2/executivo_municipal_20172021/despachos_delegacao_competencias/00_delega_presidente.pdf.



- o Código de Boa Conduta Administrativa Portugal:
http://www.provedor-jus.pt/site/public/archive/doc/codigo_boacondutaadminist_2012.pdf
- o Código de Boa Conduta Administrativa Europeu:
<https://www.ombudsman.europa.eu/pt/resources/code.faces#/page/1>
- o Camões – Instituto da Cooperação e da Língua:
http://www.instituto-camoes.pt/images/transparencia/Manual_Auditoria_Interna.pdf
- o Manual da Aplicação do GAQ: <http://srv-apweb.cm-gaia.pt/GAQ/Sobre>



Anexos

Dissertação de Mestrado
Mestrado em Auditoria

Porto, dezembro de 2020

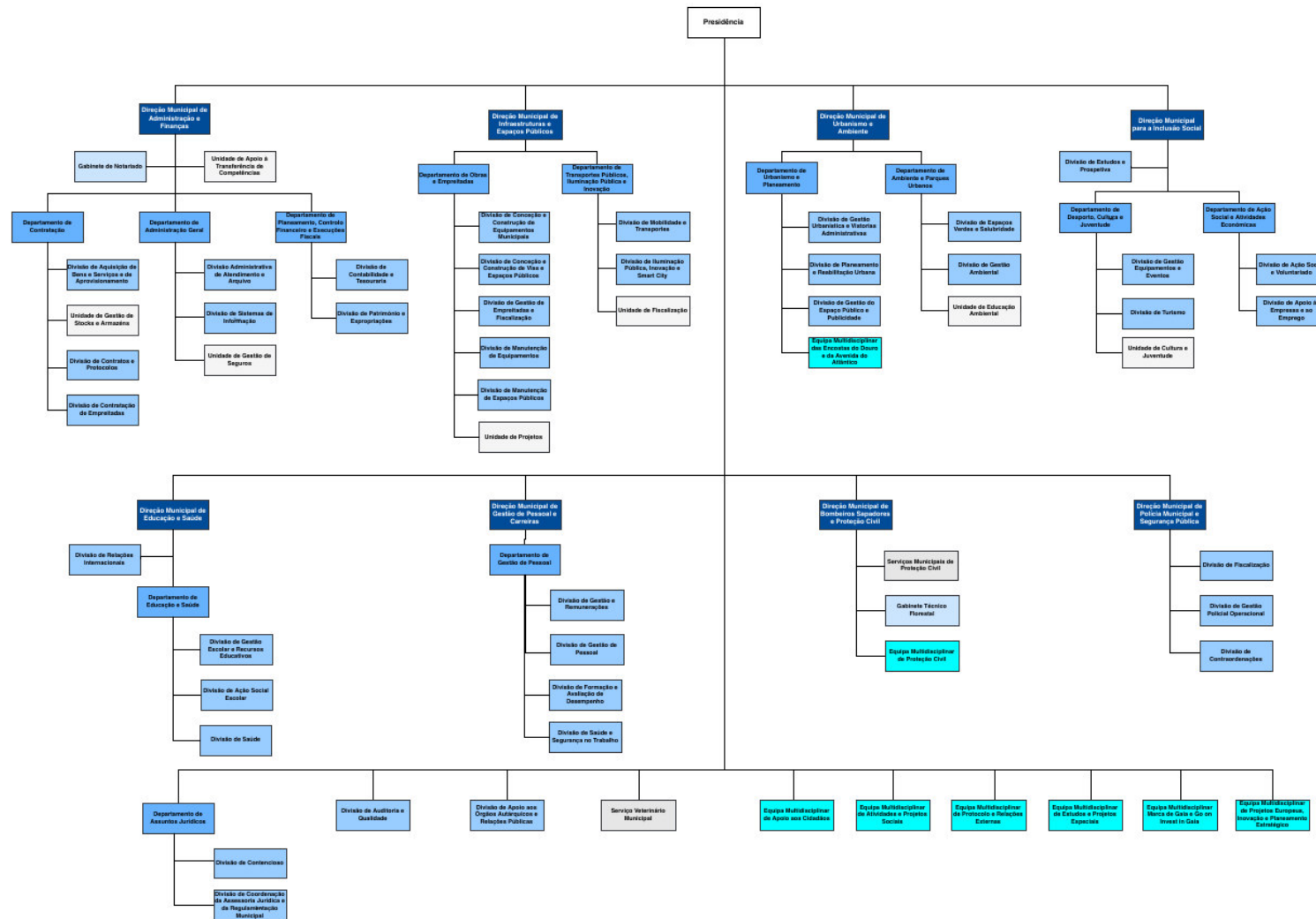
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DO PORTO
INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO

Índice

Anexo I - Estrutura Nuclear e Flexível dos Serviços do Município de Vila Nova de Gaia.....	279
Anexo II – Aplicação Informática de Gestão da Auditoria e Qualidade.....	280
Anexo III - Manual de Classificação de Riscos da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia..	283

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados
 Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – Anexo I

Anexo I - Estrutura Nuclear e Flexível dos Serviços do Município de Vila Nova de Gaia



Anexo II - Aplicação Informática de Gestão da Auditoria e Qualidade

GAQ Auditoria Qualidade Reclamações PGRCIC Gestão Sobre Contacto Administração Estagio GAQ

Gestão da Auditoria e Qualidade

No âmbito das competências atribuídas ao Gabinete de Auditoria e Qualidade, com enquadramento transversal à estrutura nuclear e flexível da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, é disponibilizada a aplicação interna de Gestão da Auditoria e Qualidade.

[Institucional »](#)

Auditoria

Planeamento, gestão e registo da realização das auditorias internas e auditorias externas bem como as do âmbito da Qualidade. Gestão e tramitação dos inquéritos internos.

[Entrar »](#)

Qualidade

Ferramenta de apoio ao Sistema de Gestão da Qualidade. Gestão e registo dos procedimentos relativos ao cumprimento dos requisitos nos termos da normas ISO.

[Entrar »](#)

Reclamações

Gestão das reclamações, sugestões e elogios dos Municípios. Registo, monitorização da tramitação e elaboração das respostas.

[Entrar »](#)

PGRCIC

Plano de Gestão de Riscos incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas. Plataforma de recolha dos Planos de Prevenção de Riscos incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas e respetivos Relatórios de Execução.

[Entrar »](#)

[Navegação: Início](#)

GAQ Auditoria Qualidade Reclamações PGRCIC Gestão Sobre Contacto Administração Estagio GAQ

Sobre

Gestão da Auditoria e Qualidade

O GAQ tem como missão a cooperação interna, quer no contributo de assessoria, quer no apoio ao desenvolvimento das atividades de avaliação e de gestão de auditoria e qualidade, para uma gestão eficaz no Município tendo uma visão de melhoria.

Encontra-se disponibilizada na lista abaixo, para consulta, documentação diversa no âmbito da sua atividade:

Documentos

- [Código de Conduta 2016 \(aprovado em 19/12/2016\)](#)
- [Política da Qualidade \(2018\)](#)
- [Regulamento GAQ \(aprovado em 7/11/2016\)](#)

[Manual »](#) | Versão **2.50**

[Navegação: Início » Sobre](#)

GAQ Auditoria Qualidade Reclamações PGRCIC Gestão Sobre Contacto Administração Estagio GAQ

Contacto

Morada

Rua Conselheiro Veloso da Cruz, 711 - 723
4400-095 Vila Nova de Gaia

T: 223 742 400

Equipa

Nome	Email	Contacto
Maria da Luz Pinho Oliveira Alves	marialuz@cm-gaia.pt	1716
Catarina Alexandra de Almeida Tavares	catarinatavares@cm-gaia.pt	7243
Elsa Da Conceicao Da Silva Pinto	elsapinto@cm-gaia.pt	7257
Maria Graça Sampaio Paiva Nunes da Ponte	gracaponte@cm-gaia.pt	7249
Nuno Miguel Correia do Novo Pinhal	nuno.pinhal@cm-gaia.pt	7261

[Formulário »](#)

[Navegação: Início » Contacto](#)

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados

Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – Anexo II

Administração

Gestão

Opções de administração relativas à Gestão.

Autorizações

Gestão dos utilizadores associados a cada uma das unidades orgânicas no âmbito da Gestão. Atribuição e revogação de permissões.

Subscrições

Opções de consulta das subscrições de documentos digitais e gestão dos documentos subscrições de forma material.

Autorizações

Gestão dos utilizadores associados a cada uma das unidades orgânicas no âmbito das subscrições de documentos. Atribuição e revogação de permissões.

Digital

Consulta dos utilizadores que subscreveram os documentos disponibilizados na aplicação de forma digital.

Material

Gestão dos utilizadores que subscreveram os documentos disponibilizados na aplicação em suporte material.

Navegação: [Início](#) » [Administração](#)

Gestão

Organização

Disponibilização e registo de informação relevante para a gestão das unidades orgânicas.

Unidades Orgânicas

Consulta da informação relativa às unidades orgânicas da organização em conformidade com a estrutura nuclear e flexível.

Subscrições

Consulta dos utilizadores que tomaram conhecimento e aceitaram os documentos disponibilizados para o efeito.

Manual de Funções

Caracterização das funções dos recursos humanos afetos a cada unidade orgânica e identificação e recolha das respetivas necessidades de formação.

Contexto

Contexto organizacional.

Partes interessadas

Identificação das partes interessadas da organização, bem como as necessidades e expectativas das relevantes.

SWOT

Identificação dos pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats).

TOWS

Cruzamento dos pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças identificadas na análise SWOT.

Mapa estratégico

Mapa estratégico da organização.

BSC

Balance Score Card da organização.

Navegação: [Início](#) » [Gestão](#)

Auditoria

Auditoria

Auditorias internas e externas.

Solicitar

Solicitar auditoria baseada em fundadas evidências.

Solicitações

Gestão das auditorias solicitadas pelos utilizadores.

Auditorias

Gestão das auditorias internas e externas.

Qualidade

Auditorias internas no âmbito da Qualidade.

Auditoria Qualidade

Gestão das auditorias internas no âmbito da Qualidade.

Inquéritos

Inquéritos internos

Inquéritos

Gestão dos inquéritos internos.

Navegação: [Início](#) » [Auditoria](#)

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados

Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – Anexo II

Qualidade

Informação Consulta de informação relativa aos processos da Qualidade.	Operacionalização Mecanismos de operacionalização do Sistema de Gestão da Qualidade.	Avaliação Ferramentas disponíveis para registo da avaliação relativa aos processos.
Processos Consulta da informação relativa aos processos da Qualidade.	Fichas de melhoria Registo das fichas de melhoria incluindo a gestão do seguimento das mesmas no âmbito das ações definidas.	Indicadores Gestão dos indicadores de desempenho (Key Performance Indicators) dos processos da Qualidade.
Documentos Consulta e gestão das versões dos documentos disponibilizados associados aos processos.	Planos de ação Definição e registo dos planos de ação associado aos processos.	
Comunicação Consulta e gestão do plano de comunicação.	Design e Desenvolvimento Design e Desenvolvimento de produtos e serviços. Gestão do design, revisão, desenvolvimento, verificação e validação.	
Enquadramento Consulta e gestão do enquadramento legal, regulamentar e normativo aplicável aos processos.		

Navegação: Início » Qualidade

Reclamações, sugestões e elogios

Reclamações [Estatísticas](#)

Pesquisa

Tipo Todos os tij

Unidade Todas as unidades org:

Estado Todos os

Paginação 10

	Data / Tipo	Número / Nome	Destino (Unidade / Núcleo)			Resposta / Limite	Estado
	12-07-2018 Reclamação	EDOC 2018/45492 Luísa Lopes	Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos Piscina Municipal da Granja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	02-08-2018	Análise
	11-07-2018 Sugestão	EDOC2018/45177 Carla Silva	Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos Piscina Municipal de Maravedi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	01-08-2018	Análise
	09-07-2018 Reclamação	293951 Joaquim José do Couto Ramos	Divisão de Fiscalização e Contraordenações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30-07-2018	Registado
	09-07-2018 Reclamação	185335 Odete Maria Pinto Melo e Sousa	Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos Piscina Municipal de Lever	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30-07-2018	Análise
	09-07-2018 Reclamação	185337 Maria Helena Gonçalves Oliveira	Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos Piscina Municipal de Lever	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30-07-2018	Análise
	09-07-2018 Reclamação	185338 Fátima Raquel Oliveira Gomes	Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos Piscina Municipal de Lever	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30-07-2018	Análise
	09-07-2018 Reclamação	185336 Maria Alice Martins de Oliveira Santos	Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos Piscina Municipal de Lever	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30-07-2018	Análise
	09-07-2018 Reclamação	289808 Nuno Canelas	Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos Piscina Municipal da Granja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30-07-2018	Análise
	08-07-2018 Reclamação	EDOC2018/45182 Ana Cristina Romualdo Dinis	Departamento de Ambiente e Parques Urbanos Parques Urbanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27-07-2018	Análise
	07-07-2018 Reclamação	185334 Isabel Maria Sousa Mota Brenhas	Divisão de Gestão de Equipamentos e Eventos Piscina Municipal de Lever	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27-07-2018	Análise

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ...

Impressão Resumida Completa

Navegação: Início » Reclamações

PGRIC



PGRIC
Plano de Gestão de Riscos incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas.

PPRIC
Gestão do Plano de Prevenção de Riscos incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas de cada unidade orgânica.

Execução
Identificação do grau de execução das medidas propostas no Plano de Prevenção de Riscos incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas.

Navegação: Início » PGRIC

Anexo III - Manual de Classificação de Riscos da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

 <p>VILA NOVA DE CÂMARA MUNICIPAL</p> <h2>Classificação de Riscos</h2> <h3>Plano de Gestão de Riscos</h3> <p>Este manual pretende auxiliar na correta classificação dos riscos identificados na elaboração do Plano de Gestão de Risco da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia</p>	 <h2>Classificação de Riscos</h2> <p>Metodologia adotada</p> <p>Da avaliação do Plano de Gestão de Riscos (PGR) em vigor claramente resultou a necessidade de construir, desenvolver e implementar um modelo dinâmico de avaliação dos riscos da organização que <i>inter alia</i> permitisse:</p> <ul style="list-style-type: none">o Garantir a coerência da abordagem;o Assegurar a operacionalidade do plano;o Fundamentar a escolha dos riscos a serem tratados por cada unidade orgânica;o Classificar o risco segundo critérios de probabilidade (ocorrência) e impacto (gravidade da consequência) e graduá-lo através de uma matriz;o Selecionar as medidas de tratamento de risco mais apropriadas mediante a ponderação do seu custo / benefício;o Planificar e calendarizar a implementação das medidas de tratamento do risco, com expressa definição de cada ação a desenvolver ou a manter pela unidade orgânica;o Identificar claramente os responsáveis pela execução e pela monitorização da implementação das medidas;o Definir mecanismos de monitorização e reporte, por parte dos dirigentes, para cada medida de tratamento de risco. <p>Atendendo a estes imperativos, o Gabinete de Auditoria e Qualidade (GAQ) definiu uma metodologia de elaboração do PGR com base em normas de referência (Norma ISO 31000:2018 - Gestão de Risco e FERMA: Norma de Gestão de Riscos) e que estabeleceu seis etapas de análise do risco, a saber:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Definição de parâmetros básicos de gestão de riscos (Etapas de análise de riscos).2. Identificação dos riscos.3. Classificação dos riscos (Critérios de classificação).4. Graduação dos riscos (Graus de Risco).5. Identificação de medidas para o tratamento dos riscos.6. Plano de implementação de medidas de tratamento de riscos. <p>Gabinete de Auditoria e Qualidade - 1</p>
--	--

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados
Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – Anexo III



Etapas de Análise do Risco

Metodologia de Análise do Risco		
Critérios de Análise		Questões
Definição do contexto	Externo Interno	Qual o contexto externo? Qual o contexto interno? Quais as áreas de atividades e características do serviço? Qual a missão e objetivos do município e do serviço em particular?
Identificação do Risco	Área Descrição	O que pode acontecer? Como pode acontecer? Quando pode acontecer? Há oportunidade para aperfeiçoamento?
Análise do Risco	Probabilidade (Ocorrência) Impacto (Gravidade da Consequência)	O risco é estratégico ou operacional? Quais as causas da ocorrência do risco? Com que frequência pode o risco ocorrer? Quais os efeitos caso o risco ocorra? Quais os mecanismos de controlo já existentes e qual a sua eficácia?
Graduação e Avaliação do Risco	Trivial Tolerável Moderado Sério Inaceitável	O que resulta da comparação do nível de risco com os parâmetros de gestão de risco definidos? Quais os riscos que precisam ser tratados? Quais as prioridades?
Gestão e Controlo do Risco	Explorar / Potencializar Evitar Prevenir Aceitar Transferir / Partilhar	A atividade geradora do risco deve ou não prosseguir? Como reduzir e controlar as probabilidades e consequências da ocorrência? Pode delegar-se num terceiro total ou parcialmente a atividade ou o efeito do risco através de contratos, parcerias, seguros, etc? O risco é aceitável face ao custo/benefício a que está associado?
Acompanhamento, Avaliação e Atualização do Plano	Anual Semestral	Qual a periodicidade do acompanhamento do impacto do risco? Qual a efetividade da revisão do risco? Houve mudança no grau de prioridade do risco?



O universo de gestão de risco apresenta inúmeras características e é comum nas mais diversas áreas, envolvendo todas as unidades orgânicas do Município de Vila Nova de Gaia, no que respeita à identificação dos riscos e medidas de controlo para o seu tratamento garantindo desta forma não só que o documento final reflita as realidades de todos os serviços, mas também sensibilizar a organização para o seu papel na procura constante de oportunidades de melhoria e no combate à corrupção e infrações conexas.

Assim sendo, o GAQ elaborou o presente manual de apoio, disponibilizando as ferramentas necessárias para a implementação do modelo de gestão do risco.

Na primeira etapa, por forma a garantir a operacionalidade do PGR, devem os dirigentes definir, os parâmetros básicos dentro dos quais os riscos devem ser geridos, considerando os fatores internos e externos da área de atuação da sua unidade orgânica, e a prioridade desses mesmo riscos.

Na segunda etapa, os dirigentes procedem à identificação dos riscos críticos das suas áreas de atividade, incluindo riscos de corrupção e infrações conexas.

Na terceira etapa, procede-se à classificação do risco segundo critérios de probabilidade (ocorrência) e impacto (gravidade da consequência), identificando-se e avaliando-se os mecanismos de controlo já existentes, nos termos do quadro seguinte:

Critérios de Classificação do Risco

Probabilidade (Ocorrência)	Muito Improvável	Improvável	Provável	Muito Provável
	Improvável possibilidade de ocorrência.	Reduzida possibilidade de ocorrência.	Alguma possibilidade de ocorrência.	Forte possibilidade de ocorrência.
Impacto (Gravidade da Consequência)	Baixa	Média	Grave	Muito Grave
	Prejuízo sem potencial para afetar a imagem institucional ou o normal funcionamento da organização.	Prejuízo que afetam a imagem institucional ou o normal funcionamento da organização.	Prejuízos significativos na imagem institucional e no normal funcionamento da organização.	Prejuízos muito significativos na imagem institucional e no normal funcionamento da organização.

Na etapa seguinte, atribui-se a cada risco uma graduação resultante da conjugação das duas variáveis apresentadas – Probabilidade (Ocorrência) e Impacto (Gravidade da Consequência), nos termos da seguinte matriz:

A Auditoria Interna e o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados

Estudo de Caso: O Município de Vila Nova de Gaia – Anexo III



Matriz de Gradação dos Riscos

		Probabilidade de Ocorrência			
		Muito Provável	Provável	Improvável	Muito Improvável
Gravidade da Consequência	Muito Grave	Inaceitável	Inaceitável	Sério	Sério
	Grave	Inaceitável	Sério	Sério	Moderado
	Média	Sério	Sério	Moderado	Tolerável
	Baixa	Sério	Moderado	Tolerável	Trivial

A exequibilidade do Plano é assegurada ao se definirem quais os riscos prioritários através do nível do risco e / ou dos parâmetros de gestão de risco.

Na quinta etapa, identificam-se as medidas para o tratamento de cada risco considerado prioritário, procedendo-se, posteriormente, à sua seleção mediante a ponderação do seu benefício face ao possível aparecimento de riscos secundários e aos custos de implementação em termos financeiros, de tempo e de desempenho.

Estratégias de Tratamento

		Probabilidade de Ocorrência			
		Muito Improvável	Improvável	Provável	Muito Provável
Gravidade da Consequência	Muito Grave	Explorar/Evitar/Transferir	Explorar/Evitar/Transferir	Explorar/Evitar/Transferir	Explorar/Evitar/Transferir
	Grave	Prevenir/Transferir	Explorar/Evitar/Transferir	Explorar/Evitar/Transferir	Explorar/Evitar/Transferir
	Média	Aceitar/Prevenir	Prevenir/Transferir	Explorar/Evitar/Transferir	Explorar/Evitar/Transferir
	Baixa	Aceitar/Prevenir	Aceitar/Prevenir	Prevenir/Transferir	Explorar/Evitar/Transferir

Elabora-se ainda o plano de implementação das medidas de tratamento de risco, onde expressamente se define cada ação a desenvolver ou a manter, os responsáveis pela sua execução, a respetiva calendarização e os mecanismos de monitorização e reporte a instituir pelo dirigente.

Unidade Orgânica (Responsável: Nome)

Atividades / Objetivos (Áreas)	Identificação dos Riscos (Situações que potenciam riscos)	Classificação do Risco			Medidas de Tratamento do Risco	Medidas de Controlo	Responsáveis
		PO	GC	GR			

PO: Probabilidade de Ocorrência | GC: Gravidade da Consequência | GR: Grau de Risco



Por fim, consolida-se o trabalho efetuado mediante o preenchimento do Mapa de Riscos da Unidade Orgânica e a elaboração do PGR.

Conceitos

O conceito de **Corrupção**, em termos genéricos, consiste na prática de um ato lícito ou ilícito, (seja ação ou omissão), em contrapartida da obtenção de uma vantagem ou benefício indevido, para si próprio ou para um terceiro, decorrente das suas funções / poder / autoridade que exerce.

O conceito de **Infrações Conexas** é amplo, entendido como um conjunto de infrações relacionadas, direta ou indiretamente, com o fenómeno da Corrupção, que obstam ao normal funcionamento das entidades e que podem causar prejuízos de diferente natureza.

