



Câmara Municipal de Valpaços

**Relatório da Qualidade / Ata de reunião
de Revisão do SGQ**

Balcão Único de Atendimento e Operações Urbanísticas

**Valpaços
16/12/2019**

1. Introdução

O presente relatório visa compilar toda a informação relevante que o Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Valpaços produziu desde a sua implementação, até fim do ano 2019, de forma a se proceder à Revisão do SGQ pela Gestão de Topo e pelos responsáveis dos processos.

A informação aqui reunida corresponde à produzida desde o início da implementação do SGQ até final de 2019.

O SGQ está implementado desde o ano 2012 tendo-se efetuado as melhorias que se consideraram necessárias até à presente data. De referir ainda que com a publicação da NP EN ISO9001 o Município de Valpaços no decorrer de 2017 determinou começar com a transição para mesma, concluindo a mesma durante o ano de 2018.

Em Junho de 2018 foi efetuada a auditoria de concessão pela APCER o que permitiu obter a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade no âmbito de Operações Urbanísticas e Balcão Único de Atendimento, Contabilidade e Informática.

2. Avaliação da adequabilidade do SGQ à Política da Qualidade

A Política da Qualidade foi aprovada pelo Representante da Gestão de Topo – (Dr. Amílcar Almeida) a 05/01/2012. Esta foi devidamente divulgada na organização por ações de sensibilização e afixada nos vários serviços.

Consideramos que neste momento e apesar da extensão do âmbito a Política da Qualidade se mantém adequada aos propósitos do Município pelo que não se considera necessário efetuar qualquer revisão.

3. Adequação e eficácia dos processos / objetivos da qualidade / pensamento baseado no risco e oportunidade

O modelo de gestão por processos foi redefinido face à extensão do âmbito de certificação tendo-se criado os novos processos Contabilidade e Informática. Consideramos que se encontra perfeitamente estruturado e implementado.

Foram definidos três processos de suporte à gestão (Gestão do SGQ, Gestão da Melhoria e Gestão de Recursos Humanos) e quatro processos de realização (Balcão Único de Atendimento, Operações Urbanísticas, Contabilidade e Informática).

Os objetivos definidos são os seguintes:

Processo	Gestor	Indicador	Meta	2019	2018	2017	Análise
Gestão do SGQ	Dr. Amílcar Almeida	1- % do índice de satisfação global dos clientes 2- % de objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade cumpridos	1 – ≥ 85% 2 – ≥ 80%	1 – 100%. 2 – 100%.			
Gestão de Recursos Humanos	Dr. Luís Chaves	1 – % de formações eficazes 2 - % de concretização das ações de formação identificadas como relevantes	1 – ≥ 90% 2 - ≥ 90%	1 – 100%. 2 – 100%.			
Operações Urbanísticas	Eng.º José Cruz	1 – % de processo sem desvios aos prazos legais (projetos de licenciamento) 2 – Número de reclamações (fundamentadas) dos clientes do serviço	1 – 100% 2 – ≤ 5	1 – 100%. 2 – Zero reclamações.			

Serviços do Balcão Único de Atendimento	Dr. Luís Chaves	1 – % de cumprimento dos prazos legais 2 – Número de reclamações (fundamentadas) dos clientes do serviço	1 – 100% 2 – ≤ 5	1 – 100%. 2 – Zero reclamações			
Gestão da Melhoria	Dr. Francisco Lavrador	1 – Número de não conformidades cuja causa é o não cumprimento da legislação 2 - % de eficácia das ações de melhoria implementadas	1 – ≤ 5 2 – ≥ 85%	1 – 4 NC. 2 – 100%			
Contabilidade	Dr. Francisco Lavrador	1 – % de cumprimento dos prazos legais de pagamento aos fornecedores (90 dias). 2 - % de faturas registadas na aplicação informática de contabilidade após 30 dias da sua entrada no expediente.	1- 100% 2 – ≥ 90%	1 – 100%. 2 – 100%. 3 – 100%. 4 – 100%.			
Informática	Dr.ª Rosa Araújo	1 – Percentagem de respostas aos pedidos urgentes em menos de uma hora. 2 – Resolver os problemas à 1.ª intervenção.	1 – ≥ 85% 2 – ≥ 90%	1 – 100%. 2 – 100%.			

		3 – Manter actualizados os backup's das aplicações de gestão. 4 – Manter o site do município atualizado.	3 – 100% 4 – $\geq 90\%$				
Gestão da Melhoria	Dr. Francisco Lavrador	1 – Número de não conformidades cuja causa é o não cumprimento da legislação 2 - % de eficácia das ações de melhoria implementadas	1 – ≤ 5 2 – $\geq 85\%$				

Análise Global 2019:

CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO:

A norma ISO 9001:2015 requer a determinação do contexto específico da organização, ou seja o “negócio” no qual opera de forma a garantir que o seu sistema de gestão é apropriado a esse contexto. Neste sentido, o Município de Valpaços realizou a análise do seu contexto interno e externo através de uma análise SWOT, que se apresenta de seguida:

	FORÇAS	FRAQUEZAS
INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação do SGQ em todos os serviços do Município; • Elevado número de recursos humanos qualificados; • Parcerias estabelecidas com organizações promotoras do desenvolvimento local; • Potencialidades da atividade turística na região; • Atendimento de proximidade ao município; • Criação do Gabinete de apoio aos municípios (Loja de Cidadão); • Solos com aptidão florestal e agrícola; • Localização geográfica no Norte de Portugal; • Vasto património natural e cultural; • PDM – Solo Urbano vocacionado para atividades económicas de pequena dimensão; • Atratividade do concelho para fins turísticos; • Rio Rabaçal; • Plano Municipal de Reabilitação Urbana; • Cobertura quase universal da rede de abastecimento de água; • Produtos agrícolas com qualidade de excelência (Azeite, Castanha, Vinho, Mel...) 	<p>Perder ou não aceder a informação Dificuldade em implementar desmaterialização dos processos Horário de atendimento ajustado a pessoas no ativo Horário de atendimento ajustado a pessoas no ativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reduzido número de recursos humanos e operacionais para dar resposta às necessidades; • Lacunas ao nível da gestão da informação e articulação entre serviços; • Envelhecimento populacional; • Baixa densidade populacional; • Dispersão do povoamento; • Dificuldade de instalação de empresas de grande dimensão; • Extensas redes de infraestruturas sem a correspondente densidade populacional; • Abandono das atividades do sector primário;
	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS

EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Acessibilidade ao exterior – Boas vias de comunicação de ligação aos núcleos urbanos de nível superior; • Fortes relações transfronteiriças; • Programas comunitários Portugal 2020; • Programas Ocupacionais do IEFP; • Acessibilidade a tecnologias de informação; • Centralidade do nosso território na região; • Existência de produtos de qualidade; 	<ul style="list-style-type: none"> • Migração da população jovem e empreendedora; • Sazonalidade de procura turística; • Fraca cobertura de transportes públicos • Ameaça de incêndios florestais; • Contexto de Pandemia
-----------------	---	--

Necessidades e Expetativas das Partes Interessadas:

Os requisitos dos produtos e serviços fornecidos pela organização nem sempre são totalmente determinados pelas necessidades e expetativas dos seus clientes diretos e entidades reguladoras, ou passíveis de serem determinados pela organização isoladamente. Outras partes interessadas podem também influenciar ou afetar, positiva ou negativamente, a capacidade da organização fornecer consistentemente produtos e serviços conformes. Conhecer as partes interessadas que determinam requisitos relevantes e que podem ter impacto na capacidade da organização, aumenta a probabilidade de sucesso da organização satisfazer os seus clientes. A Câmara Municipal de Valpaços identificou assim as seguintes partes interessadas para cada processo do SGQ:

Âmbito	Contexto	Partes Interessadas
Qualidade ISO9001:2015 Gestão Autárquica	<ul style="list-style-type: none"> • Valorização dos recursos internos e das suas competências; • Proximidade com o cidadão; • Políticas sociais integradas; • Modernização; • Segurança e prevenção do risco; • Património e cultura; • Ambiente sustentável; • Interioridade e desenvolvimento local; • Gestão de uma política económica e sustentável; 	<ul style="list-style-type: none"> • Municípes; • Fornecedores; • Escolas; • Rede Social; • Executivo; • IEFP; • Representantes Políticos; • Prestadores de serviços e subcontratados; • Empresas prestadoras de serviços; • PSP/GNR; • Outras entidades de tutela; • Tribunal de contas; • ERSAR; • Juntas de Freguesia; • Associações empresariais; • Coletividades locais;

Uma análise das Partes Interessadas determina o contexto do nosso SGQ, orienta os objetivos estratégicos do Município e, naturalmente, a configuração e o campo de aplicação do SGQ.

Pensamento baseado no Risco/Oportunidades

O pensamento baseado em risco é essencial para se conseguir um sistema de gestão eficaz. Para estar conforme com os requisitos desta norma, uma organização precisa planear e implementar ações para abordar riscos e oportunidades. A abordagem de riscos e oportunidades estabelece uma base para o aumento da eficácia do sistema de gestão da qualidade, alcançar melhores resultados e prevenir os efeitos negativos. Este requisito tem como objetivo então a melhoria e garantia de segurança de que os resultados do SGQ sejam atingidos agindo de forma preventiva, determinando ações para enfrentar riscos e oportunidades, onde a organização deve determinar fatores internos e externos, que são relevantes para o propósito

de seu direcionamento estratégico e que afetam sua capacidade de atingir os resultados pretendidos para o seu sistema de gestão da qualidade.

Identificação de Riscos/oportunidades no Município de Valpaços (ver mapa Mod.003/GE.0 em execução:

Mapa modelo em síntese de toda a informação contida no mapa Mod.003/GE.0:

Identificação de riscos e oportunidades	Planeamento de ações e recursos	Controlo da execução
- Processos envolvidos - PI Envolvidas - Impacto (Severidade X Frequência)	- Hierarquia das ações - Ações para tratar riscos e oportunidades - Responsável - Prazo - Recursos/meios - Prazo para avaliar eficácia - Critérios da avaliação da eficácia - Objetivo (se aplicável)	- Ações Implementadas (sim/não/data) - Ações eficazes (sim/não/data) - Observações

Face ao exposto, consideramos que o SGQ está a responder às necessidades da Câmara Municipal pelo que se considera adequado à missão e Política da Qualidade em vigor.

3. Resultados de Auditorias

Auditoria Interna:

Durante o ano de 2018 foi realizada uma auditoria interna e uma auditoria externa, por um auditor qualificado, na qual se identificaram Não Conformidades e Sugestões de Melhoria. Todas as constatações foram alvo de análise e desencadearam-se as ações de melhoria consideradas necessárias.

As não conformidades originaram ações corretivas que foram devidamente implementadas e após a respetiva avaliação foram consideradas eficazes. As Sugestões de Melhoria originaram ações preventivas que também foram implementadas e onde se verificou a eficácia das mesmas.

A auditoria constituiu-se assim como uma ferramenta de melhoria uma vez que permitiu identificar algumas situações que permitiram desencadear ações corretivas. Esta auditoria já foi realizada para o novo âmbito do SGQ que passou a incluir a o processo de informática e o processo de contabilidade.

Auditoria do Organismo certificador:

Na auditoria de acompanhamento e extensão do âmbito realizada pela APCER no ano de 2018 foram constatadas não conformidades. Todas foram alvo de análise e desencadearam-se as respetivas ações corretivas e preventivas. Todas as ações foram implementadas de forma eficaz.

Na globalidade foi considerado que o Sistema de Gestão da Qualidade está adequadamente concebido e bem documentado.

Na sua globalidade os resultados destas auditorias foram positivos.

4. Não conformidades internas e reclamações

Não conformidades:

Até ao momento não foram identificadas Não Conformidades (com exceção das identificadas nas auditorias).

Reclamações / Sugestões:

No decorrer do presente ano não foi registada qualquer reclamação. Não foi efetuada qualquer sugestão no âmbito do SGQ implementado. Continuarão a ser desencadeados esforços no sentido de identificar a insatisfação/sugestões de clientes.

5. Avaliação da satisfação dos clientes

No decorrer do ano 2019 todos os inquéritos de avaliação rececionados, foram todos considerados satisfeitos.

Analisando questão a questão consideramos que nenhuma delas exige melhorias com base nas respostas obtidas.

Dado as respostas de satisfação dos clientes serem todas do nível satisfeito ou muito satisfeito, consideramos assim uma média de satisfação de 100%.

6. Avaliação dos fornecedores

Os fornecedores de materiais, contadores e serviços estão devidamente qualificados disponibilizando os documentos comprovativos integrando a Lista de Fornecedores Qualificados (considerados aprovados todos os constantes no programa contabilístico da aplicação informática – POCAL). Até ao momento não se identificaram não conformidades dos fornecedores pelo que nesta avaliação se consideram os fornecedores usuais qualificados.

7. Resultados da última reunião de revisão do SGQ e pontos pertinentes a considerar no futuro.

Todas as Não conformidades verificadas nas auditorias de 2018 foram alvo de análise, e de posteriores ações de correção e melhoria, sendo que foram consideradas pela gestão a adequabilidade das ações de melhoria implementadas.

O âmbito no decorrer do ano de 2019 manteve-se alargado aos serviços de Contabilidade e Informática, procedeu-se à sensibilização para o cumprimento da norma por parte dos novos colaboradores dos serviços de contabilidade e informática.

Dado o preenchimento de inquéritos de satisfação dos clientes ser diminuta, a medição deste índice de satisfação, passará de trimestral para anual.

Sendo assim, consideramos todas as ações de melhoria eficazes, não ficando decisões pendentes decorrentes da última reunião de revisão do SGQ.

8. Cumprimento da legislação aplicável

Considera-se que a legislação aplicável no âmbito do SGQ tem sido cumprida.

9. Infraestruturas, ambiente de trabalho e recursos

Foi efetuada a identificação dos serviços pela colocação de placas informativas na entrada das instalações da Câmara Municipal no início de todo este processo e em 2017 a colocação de um rececionista na entrada das mesmas instalações para melhor servir os munícipes a nível informativo.

Consideramos que as infraestruturas e os recursos existentes são adequados para assegurar a satisfação dos clientes e colaboradores do município.

10. Conclusão e decisões

Face aos dados disponíveis podemos concluir que o Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Valpaços é adequado e cumpre por um lado com os requisitos internos definidos e por outro cumpre com aspetos legais e normativos. Os resultados dos objetivos também demonstram a eficácia operacional e a eficácia dos processos. Realça-se também que foi efetuado de forma eficaz o alargamento do âmbito para os Processos de Informática e de Contabilidade esperando-se que este trabalho de alargamento de âmbito continue no futuro.

De referir ainda que com a publicação da NP EN ISO 9001:2015 o Município de Valpaços finalizou com sucesso em 2018 a sua transição.

Face ao referido não se considerou necessário definir mais ações.

Município de Valpaços, 16 de Dezembro de 2019

Elaborado pela equipa da qualidade: Pedro Alves e Manuel Henrique