



PARTICIPANTES	Internos	Externos
	<ul style="list-style-type: none">• Dr. Fernando Fernandes, VP• Dr.ª Emília Madeira, CSQ	<ul style="list-style-type: none">• Eng.º Pedro Calheiros, consultor

**RELATÓRIO DE DESEMPENHO E CONCLUSÕES DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
(RELATIVO AO ANO 2022)**

INTRODUÇÃO

A Revisão do Sistema pela Gestão, para além de constituir um requisito da norma NP EN ISO 9001:2015 deverá ser entendida como um exercício de reflexão alargada sobre o estado do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Este Relatório apresenta a informação necessária para efetuar essa reflexão, ou seja, apresenta o ponto de situação sobre o estado atual, constituindo um instrumento crucial para análise global do SGQ.

Pretende, portanto, o presente relatório compilar toda a informação relevante do Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal da Felgueiras, de forma a proceder-se à Revisão do SGQ pela Gestão de Topo e pelos responsáveis dos processos, tendo em conta o seguinte:

- Assegurar a sua adequabilidade à atividade da Organização (Câmara Municipal de Felgueiras- CMF);
- Avaliar e definir ações de melhoria e/ou preventivas para promover o aumento de eficácia;
- Avaliar o desempenho dos indicadores e o cumprimento dos objetivos e metas relativos ao ano 2022;
- Acompanhar os Objetivos da Qualidade para 2023 e respetivas ações;
- Identificar os recursos necessários para implementação das ações;
- Analisar o estado de ações resultantes de anteriores revisões pela gestão;
- Alteração ao contexto relevante para o SGQ;
- Eficácia das Ações empreendidas para tratar riscos e oportunidades;
- Avaliação dos Fornecedores.

ENTRADAS PARA A REVISÃO PELA GESTÃO

ESTADO DO SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE (SGQ)

O SGQ do Município de Felgueiras contempla a abordagem por processos e está implementado em todos os serviços do âmbito.

Verifica-se adequabilidade da política de gestão e dos objetivos e a sua compatibilidade com a orientação estratégica da organização.

Na sua generalidade as ações previstas por Processo em 2022 estão implementadas e com a avaliação da eficácia analisada, à exceção das que, inevitavelmente, foram adiadas para 2023 por diversas razões identificadas caso a caso, entre elas por restrições orçamentais, contingências dos sistemas de Informação, outras prioridades dos serviços.

As ações resultantes da anterior revisão pela gestão, estão a ser tratadas/acompanhadas de acordo com o registo no Mod.009|PG.GS.

Atualmente, o Município de Felgueiras encontra-se certificado, desde 27 de janeiro 2021, tendo por base a mais reconhecida Norma Internacional da Qualidade – NP EN ISO 9001:2015 – nas áreas de Atendimento, Ação Social, Desporto, Cultura, Educação - nomeadamente, nas suas atividades referentes à ação social escolar e refeições escolares - Águas e Saneamento, envolvendo igualmente os processos de suporte relacionados com a Contratação Pública, Equipamentos e Infraestruturas, Recursos Humanos e Sistemas de Informação.

Em 2022 houve lugar à renovação da certificação do SGQ com extensão do âmbito aos processos do Urbanismo, Projetos e Empreitadas Municipais e às atividades Transportes Escolares e Regime Social Escolar (distribuição de fruta e leite), tendo obtido a certificação de conformidade válido de 1 de agosto de 2022 a 11 de junho de 2025, resultantes das Auditorias externas realizadas em maio do ano transato.

ALTERAÇÕES EM QUESTÕES EXTERNAS E INTERNAS QUE SÃO RELEVANTES PARA O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

- **Alterações externas:**

- 1. legislativas:**

- Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas;
- Com relevância para os processos do âmbito do SGQ, tais como, por exemplo a que procede à atualização das disposições relativas à produção e controlo do betão de ligantes hidráulicos e à execução das estruturas de betão (Lei 90/2021 de 5 de setembro);
- As que eventualmente poderão influenciar por força do Plano de Recuperação e Resiliência, face aos limiares da Contratação Pública definidos para 2023;
- Resultantes da transferência de competências nas áreas da Ação Social e da Saúde.

**2. Outras:**

- As alterações da estrutura de preços e rendimentos, consequência da instabilidade causada pela Guerra na Ucrânia, que podem influenciar a aquisição de bens.

- **Alterações internas:**

1. Alterações organizacionais:

- Reorganização dos serviços (Estrutura Orgânica);
- Aumento de custos que levou a aumentos de adiamentos de investimento (ex.rede águas) e pedidos de empréstimos;
- Extensão do âmbito do SGQ - inclusão nos próximos anos de novas áreas no âmbito do Sistema de Gestão: Comunicação; Jurídico (Contraordenações, Execuções Fiscais e Notariado); Gestão Financeira (Tesouraria. Património e Contabilidade); Polícia Municipal (Fiscalização); Proteção Civil; Higiene e Segurança no Trabalho; Turismo;
- Integração de maior nº de atividades culturais ao Processo da Cultura;

2.Alterações tecnológicas:

- Transição digital extensível a toda a organização, consolidação das ferramentas de gestão digitais implementadas, nomeadamente, desmaterialização do urbanismo, NoPaper; Plataforma de Sistema de Gestão da Qualidade que se pretende consolidar até 31 de julho 2023; Nos Serviços da Educação - Sistema Integrado de Gestão e Aprendizagem SIGA; Produtividade Microsoft Office 365 (focado no trabalho colaborativo), implementação e novo sistema de comunicação interna, integrada com a gestão documental (Sigma Flow) entre outros.

Alterações que estão a ser acompanhadas no Sistema de Gestão, no âmbito da abordagem por processo

INFORMAÇÕES QUANTO AO DESEMPENHO E À EFICÁCIA DO SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE, INCLUINDO TENDÊNCIAS RELATIVA A:

1) SATISFAÇÃO DO CLIENTE

- **ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES DE CLIENTES**

2021		2022		Tendência
Número de registos	15	Número de registos	78	Comparados os dois anos, observa-se um aumento exponencial do nº de registos de reclamações



O relevante aumento de registos de reclamações identificados justifica-se pelo facto da organização ter encetado a otimização e melhorado os mecanismos internos para a gestão e tratamento das reclamações – atualização do procedimento interno, elaboração e revisão da Instrução de trabalho – gestão das reclamações, sugestões e elogios -, ter reforçado a divulgação interna sobre a relevância dos registos, tratamento e acompanhamento em prol da satisfação dos clientes.

Da sistematização dos registos, resultou a elaboração de um relatório publicado no site oficial da CMF na Página dos Serviços da Qualidade, onde consta o total de 19 reclamações exaradas nos livros de reclamações disponíveis nos serviços de atendimento municipal.

No âmbito da gestão de reclamações foram ainda consideradas 59 informações, que deram entrada nos serviços municipais, por outras vias - carta, formulário e e-mail - perfazendo assim um total de 78 registos, todos eles alvos de análise e de resposta ao reclamante.

Independentemente do número identificado, apraz afirmar que a organização entende cada uma das reclamações como uma oportunidade de melhoria contínua, em prol da excelência da prestação dos serviços municipais.

Todas as reclamações são alvo de análise e de resposta ao reclamante.

Contudo, a análise efetuada ao tratamento/acompanhamento dos processos de reclamação, permitiu concluir que a gestão de reclamações quanto ao cumprimento dos prazos de resposta aos munícipes, ficou aquém do pretendido pelo que se propõe internamente, reforçar a realização de ações de melhoria em prol da celeridade das respostas aos reclamantes.

- **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE CLIENTES**

O Município de Felgueiras procedeu à avaliação da satisfação dos seus clientes, na prossecução da melhoria contínua dos serviços municipais em prol da satisfação dos clientes.

Nesta conformidade colocou em prática três instrumentos de avaliação:

1. Inquéritos de avaliação, disponibilizados pelos Processos do âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade;
2. Inquérito Online, disponibilizado no Site Oficial da Câmara Municipal de Felgueiras;
3. Cliente Mistério, metodologia aplicada nos serviços municipais de atendimento.

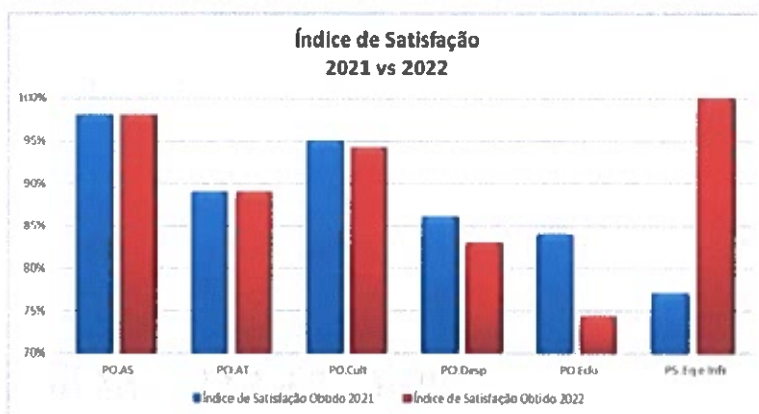
Os mapas e gráficos seguintes, espelham os resultados obtidos por cada instrumento de avaliação.



1. Inquéritos de Avaliação

Processos SGQ	Índice de Satisfação Obtido 2021	Índice de Satisfação Obtido 2022	Análise da Tendência
PO.ASAN	83%	_____	NA
PO.AS	98%	98%	—
PO.AT	89%	89%	—
PO.Cult	95%	94%	↓
PO.Desp	86%	83%	↓
PO.Edu	84%	74%	↓
PS.RH	77%	_____	NA
PS.Eq e Infr	77%	100%	↑
PS.SI	76%	_____	NA
Média	85%	90%	↑

↑	Positiva
↓	Negativa
—	Sem Variação
NA	Não Aplicável



Média total do índice de satisfação em 2022 - 90%

Na sequência da análise de tendências e numa análise individual por processo, verifica-se que em relação ao ano anterior, o índice de satisfação se manteve nos Processos Ação Social, Atendimento e Equipamento e Infraestruturas.

Contudo é de salientar que a ligeira tendência negativa verificada no Processo Desporto, Educação e Cultura, poderá justificar-se pelo aumento registado do nº de inquiridos e da amostra obtida em 2022 o que reforçou o nível de confiança no que ao índice de satisfação diz respeito.

No que concerne à representatividade, verificou-se que à exceção do processo atendimento todos os processos conseguiram uma amostra superior ou igual a 10%, levando-nos assim, a considerar viável o índice de satisfação obtido no ano 2022.

Considerando a avaliação apresentada no quadro resumo e gráfico supra, a média total do índice de satisfação do ano de 2022 é de 90%, verificando-se assim um ligeiro acréscimo em relação ao ano transato, contudo, o



M. J. P.
28.03.23

número de processos a aferir a avaliação de satisfação em 2022 através deste tipo de instrumento avaliativo diminuiu, pondo em causa a solidez da média tendencial positiva verificada.

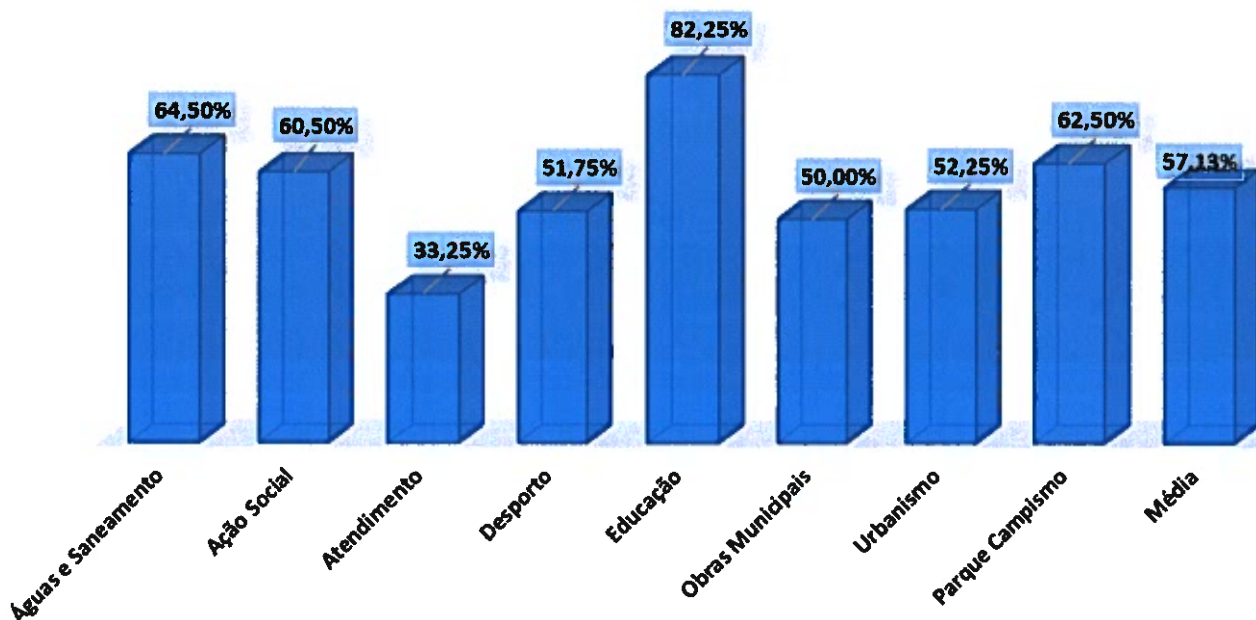
2. Inquérito Online

Elaborado no âmbito do Sistema de Gestão, com o objetivo de aferir a satisfação global dos serviços municipais quanto ao tempo de decisão/resposta, clareza da informação prestada, funcionamento do serviço prestado.

Para o efeito, foi implementado um inquérito online, localizado na página oficial do município desde o último quadrimestre de 2022, disponível a todos que pretendam manifestar a sua avaliação sobre os serviços que lhe foram prestados.

Considerada a recolha e o tratamento dos dados, destacam-se no gráfico infra as médias globais de índice de satisfação obtidas por serviço avaliado.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO OBTIDO 2022



Assim sendo, conclui-se que a média global de satisfação apurada pela amostra obtida através do inquérito online, foi de 57,13%, apesar de satisfatória, é motivadora de reflexão o que reforça a relevância do processo de melhoria contínua em prol da satisfação dos clientes.



3. Cliente Mistério

A Câmara Municipal de Felgueiras na prossecução da melhoria continua, levou a cabo uma ação integrada na metodologia de "Cliente Mistério", que permitiu avaliar o desempenho/qualidade em contexto real, dos Serviços Municipais de Atendimento (atendimento telefónico e presencial), com o objetivo essencial de aperfeiçoar o serviço prestado e identificar aspetos de melhoria.

Os Gabinetes dos Múncipes de Felgueiras e da Lixa, as Piscinas Municipais da Lixa e de Barrosas (Idães) e a Biblioteca Municipal de Felgueiras e da Lixa foram os 1^{os} serviços a serem auditados através da técnica "Cliente Mistério".

A realização desta iniciativa, a repetir anualmente em todos os serviços municipais, principalmente nos que têm contacto direto com o cliente, permitiu a perceção e comparação do "modus operandi" do atendimento efetuado nos vários serviços municipais. Foi mais um passo no sentido de avaliar, em contexto real, a qualidade dos serviços municipais, aferindo-se, assim, informações específicas, de acordo com uma série de critérios pré-definidos sobre as boas práticas de atendimento, cujo resultado permitirá despoletar melhorias no serviço que contribuirão para potenciar o incremento do índice de satisfação do cliente.

O quadro seguinte remete-nos para resultados globais de satisfação, maioritariamente favoráveis, com necessidades de ações de melhoria, para se conseguir um atendimento de excelência.

	Atendimento Presencial		Atendimento Telefónico
	Instalações	Atendimento	
GAM Lixa	92%	55%	81,5%
GAM FLG	100%	92%	76,9%
BM Lixa	100%	81,5%	73,8%
BM FLG	100%	81,7%	96,9%
Piscina M. Lixa	90%	70,9%	80%
Piscina M. de Idães	100%	92,7%	78,5%

Perante os resultados apresentados e tendo em conta os índices maioritariamente satisfatórios, não será descurado o processo de melhoria continua para a obtenção da excelência na prestação dos serviços municipais em proveito da satisfação dos clientes.

Considerando as oscilações dos resultados obtidos, apurados na sequência das abordagens identificadas para a avaliação da satisfação dos clientes, a organização pondera munir-se de uma metodologia mais robusta,

**RELATÓRIO DE
Revisão do SGQ**

Adm.Pública														
Delegado de Saúde			RP					RP						
DG do Livro, dos Arquivos e das Biblioteca							RP							
DG do Património Cultural							RP							
DG da Saúde	RP	RP		RP				RP						
Dirigentes												RP		
Empreiteiros														RP
Entidades rede Biblioteca							RP							
Entidades Externas														RP
ERSAR			RP											
Estagiários				RP										
Executivo	RP	RP							RP	RP	RP		RP	RP
Fornecedores							RP	RP	RP	RP			RP	
Gestores de Contrato									RP					
Gestores de Processos SGQ	RP	RP												
Guarda Nacional Republicana				RP										
Instituto Emprego Formação Profissional				RP										
IPSS e Outros equiparados				RP				RP						
Juntas de Freguesia				RP										RP
Min. Educação/DGESTE									RP					
Organização Municipal					RP	RP								RP
Organizações locais														RP
Parceiros						RP	RP	RP						
Plano Nacional de Leitura 20-27							RP							
Prestadores de Serviços				RP					RP					
Professores								RP						
Projetistas Externos														RP
Segurança Social				RP										
Serviços Requisitantes										RP				
Tribunal de Contas										RP				
Unidades de Saúde Pública				RP										
Unidades Orgânicas CMF					RP						RP			RP

RP- Reporte Positivo

* foi considerado RP uma vez que não foram registados nos processos, reportes negativos pelas Partes Interessadas e o nº de reclamações registadas face o universo de clientes do processo, não é representativo para que justifique uma avaliação de reporte negativo.

**1) MEDIDA EM QUE OS OBJETIVOS DA QUALIDADE FORAM CUMPRIDOS:**

Da análise dos resultados relativamente ao desempenho dos processos do Sistema de Gestão do ano de 2022, pode concluir-se que foram definidos um total de 84 objetivos, entre os quais 49 foram atingidos, 17 não foram atingidos e 18 não foram medidos/sem informação.

Constata-se ainda que em relação a 2021 e excetuando o acréscimo em 2022 dos objetivos não medidos, houve uma variação em baixa, se compararmos o total de objetivos, o nº de objetivos atingidos e não atingidos.

Planeamento e Acompanhamento dos Objetivos											
Processos	Total de Objetivos		AT	Objetivos Atingidos		AT	Objetivos Não Atingidos		AT	Objetivos não Medidos	
	2021	2022		2021	2022		2021	2022		2021	2022
PG.GE	5	5	—	2	3	↑	2	2	—	1	0
PG.GS	3	4	↑	3	4	↑	0	0	—	0	0
PO.AS	4	4	—	4	4	—	0	0	—	0	0
PO.ASAN	5	5	—	3	2	↓	2	2	—	0	1
PO.AT	5	5	—	2	2	—	3	3	—	0	0
PO.Cult_AM	4	4	—	4	4	—	0	0	—	0	0
PO.Cult_BMF	6	5	↓	5	4	↓	1	1	—	0	0
PO.Cult_CR	10	11	↑	5	0	↓	2	0	↑	3	11
PO.Cult_MAC	3	1	↓	1	0	↓	1	1	—	1	0
PO.Cult_VRS	3	4	↓	2	3	↓	1	1	↑	0	0
PO.Cult	2	1	↓	2	0	↓	0	0	—	0	1
PO.Desp	5	5	—	4	5	↑	1	0	↑	0	0
PO.Edu	4	3	↓	4	2	↓	0	1	↓	0	0
PO.Urb	0	5	NA	0	2	NA	0	1	NA	0	2
PO.Proj_Emp	0	4	NA	0	2	NA	0	2	NA	0	0
PS.CP	4	2	↓	1	0	↓	3	1	↑	0	1
PS.Eq e Infr	4	4	—	4	3	↓	0	1	↓	0	0
PS.RH	6	5	↓	1	3	↑	1	0	↑	4	2
PS.SI	12	7	↓	9	6	↓	3	1	↑	0	0
Totais	85	84		56	49		20	17		9	18

Legenda

	Processos que atingiram a totalidade dos objetivos
	Processos que atingiram 50% dos objetivos
	Processos que atingiram mais de 50% dos objetivos
	Processos que atingiram menos de 50% dos objetivos
	Processos que atingiram 0% dos objetivos



Conclui-se ainda que no universo dos processos do SGQ, os objetivos identificados como não atingidos, apontam razões ao nível técnico operacional, alheias aos processos, quer sejam ao nível da otimização dos serviços, tecnológico, adequação às recentes plataformas informáticas, quer seja ao nível das respetivas prioridades e ajustes orçamentais da organização municipal.

Não obstante, podemos verificar que na sua maioria os objetivos em 2022 foram acompanhados e avaliados, tendo em conta a abordagem por processo.

Para 2023 os objetivos estão a ser definidos e acompanhados, por cada processo de gestão do SGQ.

2) DESEMPENHO DOS PROCESSOS E CONFORMIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

O desempenho dos processos é monitorizado pelo cumprimento dos seus objetivos, bem como, pela satisfação dos clientes, reclamações e não conformidades.

Assim sendo, pela análise plasmada neste relatório, consideramos que até ao momento, tendo em conta a vicissitudes fundamentadas por cada processo, que a maior parte dos processos tiveram um desempenho adequado, conforme e eficaz aos fins a que se destinam.

Nesta conformidade, destaca-se a seguir, por processo, a sumula analítica:

Processo de Gestão:

No **PG.GE** - Gestão Estratégica, o grande foco dos trabalhos esteve relacionado com o planeamento do sistema de gestão. Na sequência do trabalho iniciado trouxe oportunidade de melhorar e otimizar todos os temas relacionados com a gestão estratégica e de melhoria do sistema de gestão. Foram definidos objetivos e metas em prol do bom desempenho da organização municipal, com missão de continuidade e melhoria.

No **PG.GS** - Gestão do Sistema, o grande foco de trabalhos esteve relacionado com o acompanhamento, melhoria e extensão do âmbito da implementação do Sistema de Gestão. Os objetivos definidos foram atingidos em conformidade com o planeamento efetuado. Foi conseguida a renovação da certificação dos processos do Sistema de Gestão de qualidade e extensão do âmbito.

Em suma, foi um ano de consolidação de melhorias e com projeção para nova extensão do âmbito a certificar até 2025.

**Processos Operacionais:**

No **PO.AS** – Em 2022 a Ação Social continuou a prossecução da sua missão social em prol da concretização e cumprimento de respostas sociais do concelho. Mantendo o seu índice de satisfação dos clientes de 98%, face ao ano 2021. Assim sendo, constata-se que atingiram os objetivos e viram as suas metas cumpridas.

Nesta conformidade, a Câmara Municipal foi considerada pelo Observatório das Autarquias Familiarmente Responsáveis como “Mais familiarmente responsável” e é distinguida pelo trabalho que tem desenvolvido ao nível do apoio às famílias, bem como, foi distinguida na 6ª edição do Prémio Viver em Igualdade, iniciativa bienal promovida pela Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG), pelas boas práticas na integração da dimensão da Igualdade de Género, Cidadania e Não Discriminação, quer na sua organização ou funcionamento, quer nas atividades por si desenvolvidas.

Na prossecução de novos desafios, encontra-se a desenvolver ações de adequação no âmbito das transferências de competências que lhe estão associadas, a acompanhar e a monitorizar a partir do presente ano.

PO.ASAN – Águas e Saneamento, conseguiu atingir dois do cinco objetivos a que se propôs. Não obstante, continuou a garantir a qualidade da água.

Através dos inquéritos online e da amostra recolhida, obteve um índice global de satisfação de 64,50%, o que permitirá despoletar a reflexão em prol da melhoria dos itens avaliados para aumentar a satisfação dos clientes, no que concerne ao tempo de decisão/resposta, clareza da informação prestada, funcionamento do serviço prestado.

Contudo, salienta-se que em novembro 2022, recebeu o Selo de Qualidade que distingue o município de Felgueiras pelo seu bom desempenho no Serviço de Águas para consumo humano. A distinção consta no relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal para o ano 2021, da responsabilidade da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), o qual confirma que a qualidade da água em Felgueiras está acima da média nacional, sendo mesmo 100% segura de acordo com os resultados obtidos.

PO.AT – A avaliar pela ausência de registos de reclamações dirigidas ao Atendimento Municipal, o desempenho do processo atendimento foi em 2022 considerado positivo, apesar de não ter conseguido atingir todas as metas pretendidas. Não obstante, conseguiu manter o nível de satisfação dos seus clientes em 89%.

PO.Cult – Em 2022 da análise efetuada ao desempenho do Processo Cultura, pode-se concluir que dos objetivos planeados para as valências que agrega, o Arquivo Municipal continua a ser o serviço que conseguiu atingir na sua totalidade os objetivos traçados e a metas delineadas, seguindo-se os restantes serviços



(Biblioteca, VRS e MCA), excepcionando-se a Casa do Risco que à data da reunião da Revisão pela Gestão não conseguiu apresentar informação atualizada sobre o acompanhamento dos seus indicadores do ano em análise. Quanto à satisfação dos clientes, foi feita a avaliação da mesma em todos os serviços excetuando a Casa do Risco e do Museu Casa do Assento, este pelo facto deste não se encontrar aberto ao público. Contudo, foi apurado o índice global de satisfação de 98%.

PO.Desp - Os serviços de desporto continuaram a garantir a qualidade do seu serviço prestado à comunidade, através da concretização das suas ações planeadas, atingindo todos os seus objetivos com cumprimento das metas definidas, com um nível de satisfação de clientes de 83%, ligeiramente inferior ao ano 2021 em virtude de ter aumentado o nº de inquiridos.

São de destacar os seus requisitos e padrões de qualidade, uma vez que obteve distinção nacional - 1º lugar no reconhecimento de "complexos desportivos do ano 2022", no âmbito do programa Municípios amigos do desporto e certificação de qualidade e confiança nas Escolas de Natação de Idães e Lixa, com nível 4, correspondente ao patamar de excelência. Distinção esta, associada ao Projeto Portugal a Nadar, uma iniciativa da Federação Portuguesa de Natação, entidade que superintende e certifica todas as atividades ligadas à prática da natação.

PO.Edu - Ao serviços da educação, conseguiu atingir mais de 50% dos seus objetivos. Continuou a apostar na qualidade da prestação dos seus serviços, promovendo a proximidade com a comunidade educativa. Obteve a conformidade no âmbito da certificação do SGQ das suas duas atividades integradas na extensão do âmbito - Transportes Escolares e Regime Social Escolar (distribuição de fruta e leite), com um índice da satisfação aqui identificado no 1º instrumento de avaliação de 74% e de 82,25 na satisfação global do serviço através dos Inquéritos online.

PO.Urb - Considerando o ano em análise verificou-se que o urbanismo perante as sua prioridades mediáticas e transição digital, no que à gestão documental diz respeito - NO PAPER - ficou muito aquém de atingir os indicadores, conseguindo apenas 1 dos 5 previstos.

Verificou-se ainda que através do inquérito online disponibilizado, o índice de satisfação obtido foi de 52,25% o que pressupõe reflexão sobre as necessidades de melhoria, nomeadamente no que concerne aos itens avaliados: - tempo de decisão/resposta, clareza da informação prestada, funcionamento do serviço prestado.

PO.Proj. Emp - No que concerne ao processo projetos e empreitadas municipais, poder-se-á concluir que teve um bom desempenho, tendo-se destacado ao nível da comunicação interna, uma vez que foi um dos

processos que priorizou a utilização do Office 365, tendo como foco o trabalho colaborativo, disseminado na sua unidade orgânica. Atingiu o seu planeamento a 50% e obteve um índice global de satisfação, apurado através das respostas ao inquérito online, de 50%. Resultado que justifica a relevância da melhoria contínua integrada no Sistema de Gestão Qualidade.

Processos de suporte:

PS.CP – Tratando-se de um processo de suporte do âmbito do SGQ, há que referir que o suporte à organização no que à Contratação Pública diz respeito, foi assegurado.

Contudo, os indicadores definidos não foram atingidos, não obstante salienta-se que a prossecução das atividades associadas ao PS.CP perspetivam o cumprimento deste desiderato, razão pela qual mantém os mesmos objetivos para 2023.

Promoveu a efetivação da qualificação dos fornecedores do Município, de acordo com a sua Instrução de Trabalho, cuja tabela se encontra publicada no site da CMF.

PS.Equip.Infra – Considerando a sua transversalidade à organização municipal, considera-se que teve um desempenho adequado, uma vez que conseguiu colmatar as necessidades mais emergentes, fazendo o seu acompanhamento através dos seus planos de manutenção. Dirimiu alguns dos seus pontos fracos, nomeadamente no que concerne ao reforço de Recursos Humanos e ao Parque Automóvel.

Quanto ao planeamento e acompanhamento dos seus objetivos, verificou-se que atingiu mais de 50% dos seus indicadores, tendo obtido um índice de satisfação dos seus clientes utilizadores de transporte de 100%.

PS.RH – Tratando-se de um processo de suporte, verifica-se que o Processo RH, no exercício das suas funções, deu continuidade à sua gestão operacional, apesar de apresentar objetivos não atingidos, não só pelo facto da concretização dos mesmos não depender diretamente da sua Unidade Orgânica, mas também, pela imposição do acompanhamento, reorganização e prioridades dos serviços de acordo com a necessidade e estratégia da organização. Situação que fundamenta a não efetivação da avaliação dos seus clientes no ano objeto de análise, no entanto e tratando-se de uma avaliação relevante para o processo, elegeram o ano de 2023 como o ano de nova avaliação da satisfação.

PS.SI – Constata-se uma evolução positiva no que concerne à reorganização dos Serviços de Modernização Administrativa, já identificada nos anos transatos, verificando-se um crescendo no que à implementação de novas ferramentas de gestão diz respeito que facilitam a operacionalização da organização municipal.



No que concerne à monitorização dos objetivos definidos para 2022, este reflete um grau de concretização superior a 50%.

Em suma, todos os processos conseguiram demonstrar, de uma forma geral, um desempenho adequado tendo em conta a melhoria continua e a conformidade do seu *modus operandi* em prol da satisfação dos clientes.

Nas situações em que os resultados estão aquém do esperado estão definidas medidas para melhorar o desempenho.

3) NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVAS

- **ANÁLISE DAS NÃO CONFORMIDADES INTERNAS E RESPECTIVAS AÇÕES DESPOLETADAS**

Excetuando as referentes às Auditorias Interna realizadas em 2022, as quais serão descritas nos pontos que se seguem, foram identificadas pelo Sistema de Gestão 4 não conformidades internas (NCI) referente ao requisito normativo - 7.5 - informação documentada, uma NCI por processo, no âmbito da Contratação Pública, Gestão do Sistema, Águas e Saneamento, que despoletaram ações corretivas. Cujo registo, tratamento e respetivo acompanhamento encontra-se efetuado na Gestão do Sistema no Mod.009|PG.GS.

- **ANÁLISE DAS NÃO CONFORMIDADES, RESULTANTE DAS AUDITORIAS REALIZADAS EM 2022 E RESPECTIVAS AÇÕES DESPOLETADAS**

As ações desencadeadas para dar resposta às Não Conformidades (NC) detetadas na **Auditoria Interna** realizadas em 2022, encontram-se registadas e analisadas no Mod.009|PG.GS, Plano de Ações de Melhoria.

Não obstante, o quadro que se segue pretende demonstrar quantitativamente o nº de NC e Ações de Melhoria (AM) registadas no âmbito dos processos auditados, bem como, quantificar o nº de ações desencadeadas, implementadas em 2022/2023 e em curso.



Processos	Fonte		Ações Identificadas		
	Auditoria Interna		Ações Implementadas em 2022	Ações de 2021 Implementadas em 2022	Ações em Curso
	NC	AM			
PG.GE	0	0	0	0	0
PG.GS	0	6	1	0	1
PO.ASAN	0	1	0	0	0
PO.AS	0	2	1	0	0
PO.AT	0	0	0	0	0
PO.Cult	0	2	0	1	3
PO.Desp	6	2	6	0	0
PO.Edu	1	1	0	0	1
PO.Urb	0	1	0	0	1
PO.Proj_Emp	5	1	3	0	1
PS.CP	0	1	0	0	0
PS.Eq_Infr	3	3	3	0	1
PS.SI	1	3	3	0	1
PS.RH	0	1	0	0	1
Total	16	24	17	1	10

Constata-se um total de 16 NC e 24 observações de melhoria, registadas em sede de Auditoria interna de 2022, as quais, na sequência do sua análise e tratamento, desencadearam um total de 18 ações implementadas no correspondente ano (1 do processo cultura resultante da auditoria interna de 2021) e 10 ações com perspetiva de implementação em 2023.

Considerando o nº de ações desencadeadas, destaca-se o empenho/envolvimento dos processos, em promoverem e acompanharem ações que possam consolidar o tratamento em prol da correção e da melhoria continua.

Comparativamente com o ano transato e tal como demonstrado no quadro seguinte, em simultâneo com o alargamento do âmbito do Sistema de Gestão verifica-se um maior afunilamento em termo de exigência na avaliação do SGQ, considerando que se pretende avançar para a consolidação de um sistema que na sua maioria dos processos do âmbito deixou de ser considerado jovem, o que justifica o aumento exponencial do nº de não conformidades em 2022 face ao 2021.



Processos	2021					2022				
	Auditoria Interna		Avaliação da Eficácia			Auditoria Interna		Avaliação da Eficácia		
	NC	AM	Eficaz	Não Eficaz	Falta Realizar	NC	AM	Eficaz	Não Eficaz	Falta Realizar
PG.GE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PG.GS	0	2	2	0	0	0	6	1	0	1
PO.ASAN	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0
PO.AS	0	1	0	1	0	0	2	1	0	0
PO.AT	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
PO.Cult	0	2	2	0	0	0	2	0	1	3
PO.Desp	0	1	1	0	0	6	2	6	0	0
PO.Edu	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1
PO.Urb	-----	-----	-----	-----	-----	0	1	0	0	1
PO.Proj_Emp	-----	-----	-----	-----	-----	5	1	3	0	1
PS.CP	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0
PS.Eq_Infr	0	1	1	0	0	3	3	3	0	1
PS.SI	0	1	1	0	0	1	3	3	0	1
PS.RH	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Total	0	12	10	2	0	16	24	17	1	10

Conclui-se, portanto, que face ao ano 2021, o SGQ em 2022 apresenta uma tendência de consolidação que se pretende mais robusto, mais exigente, mais eficaz e prol da eficiência o que leva à necessidade premente de um acompanhamento mais próximo e adequado, tendo em conta a bordagem por processos.

No que concerne à **Auditoria de Renovação do Sistema de Gestão**, realizada em 2022 e tendo em conta o correspondente relatório foram identificadas 3 Pedidos de Ações Corretivas, ambas consideradas menores e 7 observações de melhoria.

Neste sentido, as ações despoletadas dos Pedidos de Ação Corretiva, encontram-se registadas em Relatório de Resposta enviado a devido tempo, à entidade certificadora, e no Modelo Plano de Ações de Melhoria - Mod.009|PG.GS, assim como, das Observações de Melhoria.

A tabela resumo que se segue, permite ter a perceção do nº dos PACs (NC) e Ações de Melhoria identificadas por processos do âmbito do SGQ, considerando a aplicação de técnicas de Auditoria utilizada na auditoria de Renovação e extensão do âmbito em 2022.

**II - Quadro resumo NC|AM e ações despoletadas:**

Processos	Fonte		Ações Identificadas		
	Auditoria Externa		Ações Implementadas em 2022	Ações de 2021 Implementadas em 2022	Ações em Curso
	NC	AM			
PG.GE	0	0	0	1	0
PG.GS	0	2	1	1	1
PO.ASAN	0	0	0	0	0
PO.AS	0	0	0	0	0
PO.AT	1	0	2	0	0
PO.Cult	0	1	0	0	0
PO.Desp	1	1	0	0	3
PO.Edu	0	0	0	0	0
PO.Urb	0	0	0	0	0
PO.Proj_Emp	0	0	0	0	0
PS.CP	0	0	0	0	0
PS.Eq_Infr	0	1	0	0	0
PS.SI	1	0	2	1	0
PS.RH	0	2	0	0	1
Total	3	7	5	3	5

Nesta conformidade, constata-se que da Auditoria de renovação com extensão do âmbito, resultaram 3 pedidos de ação corretivas (NC) e 7 de Ações de melhoria, as quais na sequência do sua análise e tratamento desencadearam um total de 8 ações implementadas no correspondente ano (3 delas resultantes da auditoria externa de 2021) 5 com planeamento de implementação até ao final do ano de 2023.

O quadro seguinte, permite verificar a avaliação da eficácia resultantes das ações desencadeadas por força das constatações registadas na Auditoria de renovação com extensão do âmbito face ao ano 2021.

*[Handwritten signature]*

Processos	2021					2022				
	Auditoria Externa		Avaliação da Eficácia			Auditoria Externa		Avaliação da Eficácia		
	NC	AM	Eficaz	Não Eficaz	Falta Realizar	NC	AM	Eficaz	Não Eficaz	Falta Realizar
PG.GE	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
PG.GS	1	3	3	0	0	0	2	1	0	1
PO.ASAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PO.AS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PO.AT	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0
PO.Cult	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
PO.Desp	1	1	1	0	0	1	1	0	0	3
PO.Edu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PO.Urb	-----	-----	-----	-----	-----	0	0	0	0	0
PO.Proj_Emp	-----	-----	-----	-----	-----	0	0	0	0	0
PS.CP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PS.Eq_Infr	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
PS.SI	0	1	0	0	1	1	0	2	0	0
PS.RH	0	1	0	0	1	0	2	0	0	1
Total	2	8	4	0	3	3	7	5	0	5

Considerando a extensão do âmbito, dois novos processos e 2 novas áreas da educação, auditados para obtenção da certificação de conformidade ao abrigo da NP ISO 9001:2015, conclui-se que apesar do ligeiro acréscimo das constatações em 2022, a avaliação ao SGQ foi evolutiva e positiva, resultando na certificação e renovação até 2025.

4) RESULTADOS DE MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO

O desempenho e eficácia do sistema são monitorizados através do cumprimento dos objetivos, efetuado por cada responsável de processo, pelo acompanhamento da satisfação dos clientes (conforme o acima descrito) do histórico de reclamações e das não conformidades.

Os resultados obtidos em 2021 e 2022 indicam que o sistema está em conformidade com o produto/serviço prestado, evidenciando melhorias consolidadas na aplicação dos princípios de gestão de qualidade.

5) RESULTADOS DAS AUDITORIAS

Análise dos resultados da Auditoria Interna, realizada em abril de 2022

Tendo em conta os principais objetivos da auditoria e a aplicação das técnicas de auditoria à amostra utilizada, a Equipa Auditora (EA), destacou, entre outros aspetos positivos, o envolvimento da Gestão; os 7 Pilares fundamentais de atuação materializados em Objetivos estratégicos, alinhados com o SGQ; a Plataforma de



XZGlobalmanagement; o desenvolvimento no âmbito das Smartcities; o Processo ambicioso de extensão dos SGQ, a reengenharia de processos; o projeto desmaterialização dos processos; o nível de utilização do GIRO por alguns dos serviços; a abordagem tida no relatório de Revisão do SGQ, sendo evidenciado análises e conclusões; o baixo índice de reclamações; os índices de satisfação superiores a 80% na maioria dos processos.

Não obstante e encarando que o Sistema de Gestão de qualidade é um processo de melhoria contínua o acréscimo de constatações em relação a 2021 e visto como oportunidades a ter em conta, no que concerne à análise dos seus efeitos, tratamento e acompanhamento em prol da eficácia e eficiência do SGQ.

Foi ainda registada a clara determinação da Gestão de Topo em assegurar efetivamente que os serviços prestados pelo Município contribuem para a satisfação dos seus Clientes atuais e futuros, tendo sido evidente a sensibilização e o envolvimento de todos os colaboradores nesta matéria, em particular, dos gestores de processo, contribuído assim para um sistema eficaz.

Neste sentido, o resultado de cada auditoria efetuada ao SGQ permite a organização Municipal, definir o seu posicionamento estratégico, refletir sobre as questões externas e internas e avaliar riscos e oportunidades associadas a cada processo do âmbito, mantendo a sistematização das metodologias e práticas do SGQ numa abordagem por processos em prol da melhoria continua e na aplicação dos princípios de gestão da qualidade.

A Entidade Auditora (EA), considerou o âmbito da organização adequado, não tendo sido apresentadas quaisquer exclusões ao referencial normativo NP EN ISO 9001:2015.

Análise dos resultados da Auditoria de Renovação do Sistema de Gestão e extensão do âmbito, realizada em maio de 2022

A auditoria de Renovação e extensão do âmbito foi efetuada cerca de 1 ano após a auditoria de 2º acompanhamento anual a um sistema que foi profundamente reformulado, com todos os processos novos criados durante o ano 2020, pelo que reconhecemos que, pese as melhorias já evidenciadas, há necessidade de o mesmo continuar a ganhar maturidade e maior consistência numa perspetiva de melhoria continua, tal como preconiza a norma ISO 9001:2015.

A equipa auditora reviu os resultados da auditoria anterior, incluindo os Pedidos de Ação Corretiva (PAC) abertos e as Observações/Oportunidades de Melhoria (OBS) formuladas, constatando que todos os



PAC/Constatações foram corrigidos e as correspondentes ações corretivas continuam a ser eficazes, tendo sido adequadamente tratadas.

No decurso da mesma, foram Identificados, no correspondente relatório: 3 Pedidos de Ação corretiva (PAC) 1 maior e 2 menores devidamente respondidas em sede de relatório de resposta enviado ao auditor coordenador dentro do regulamentado e 7 Observações de Melhoria.

A sua análise e tratamento despoletaram a implementação de ações adequadas, empreendendo ações de correção/ações corretivas, de acordo com os requisitos da Norma de referência, para evitar a sua repetição. Cujo tratamento se encontra explanado no Mod.009| PG.GS - Plano Ação de Melhorias do processo Gestão do sistema.

Neste contexto, poder-se-á concluir que estamos perante um Sistema de gestão globalmente concebido, implementado e mantido de acordo com os requisitos da norma de referência e apesar da sua maturidade que se pretende mais consolidada, demonstra aptidão para de uma forma consistente, cumprir os requisitos aplicáveis, atingir os objetivos e realizar a(s) políticas da Organização.

6) DESEMPENHO DOS FORNECEDORES EXTERNOS

A avaliação de desempenho dos fornecedores externos é efetuada pelos Gestores de Contrato.

Considerando a automatização do processo de contratação pública, a quem cabe a realização da qualificação dos fornecedores em conformidade com a sua Instrução de Trabalho (IT02 - qualificação de fornecedores), foi implementada em 2021 a plataforma de gestão de contratos, neste sentido, pretendeu-se que a avaliação anual dos fornecedores referente ao ano em análise, fosse alargada a todos os fornecedores da organização municipal e não somente aos fornecedores do âmbito do SGQ.

Assim sendo e tendo em conta a necessidade de adequar a plataforma em conformidade com as necessidades dos serviços de contratação pública, optou-se por concretizar a parametrização em duas fases distintas. Sendo que a 1ª fase ainda vigente, contemplou a possibilidade de registo dos fornecimentos iguais ou superiores a 5000€, permitindo assim a avaliação dos fornecedores, ficando os fornecimentos ao abrigo do regime simplificado inferiores a 5000€ para a 2ª fase (aguarda implementação).



Nesta conformidade, foram disponibilizadas aos gestores de contrato as duas metodologias que se seguem para se efetivar a avaliação de desempenho dos fornecedores:

- modelo 341|PS.CP, identificação de fornecedores externos para Procedimentos Concursais de Regime Simplificado < 5000 €; - plataforma Ancigov para Procedimentos Concursais iguais e superiores a 5.000€.

No que concerne à avaliação de fornecedores, cujo valor de fornecimento foi inferior a 5000€, o processo CP concluiu que a avaliação de desempenho foi efetuada pela maioria dos serviços da organização, nomeadamente pelos serviços do âmbito do SGQ.

Quanto à avaliação registada na plataforma Ancigov, e tendo em conta a sua extensão à organização, verificou-se que o nº de fornecedores avaliados ficou aquém das expectativas.

Dos **399 fornecedores** avaliados em 2022, conclui-se o seguinte:

- **395** dos fornecimentos efetuados ao Município de Felgueiras foram efetuados sem falhas, considerados qualificados com a **Classe A, classe mais alta**.
- **3** fornecedores encontram-se na **classe intermédia**, cujas avaliações correspondem ao nível de qualificação de fornecedores correspondente à **Classe B**, nomeadamente:
 - EDUBOX, S.A. (2,67)
 - FIRMO - PAPEIS E PAPELARIAS, S.A. (2,33)
 - STAPLES PORTUGAL - EQUIPAMENTO ESCRITÓRIO, S.A. (2,33)
- **1** fornecedor encontra-se na **classe mais baixa**, cujas avaliações corresponde ao nível de qualificação de fornecedores correspondente à **Classe C**, nomeadamente: ERI, ENGENHARIA S.A. (1,67)

Quanto aos **critérios e à lista** de fornecedores qualificados encontram-se **publicados no Site Oficial da CMF**, nos serviços de Contratação Pública - <https://cm-felgueiras.pt/servicos/contratacao-publica/>

7- ADEQUAÇÃO DE RECURSOS

Os recursos necessários encontram-se de uma forma geral adequados, prevendo-se uma reestruturação da organização municipal a implementar a partir de 1 de maio do presente ano, não obstante de se continuar a referir a necessidade de melhoria das condições dos Serviços Operativos, onde se insere o armazém, cuja intervenção encontra-se planeada e oportunamente prorrogada.

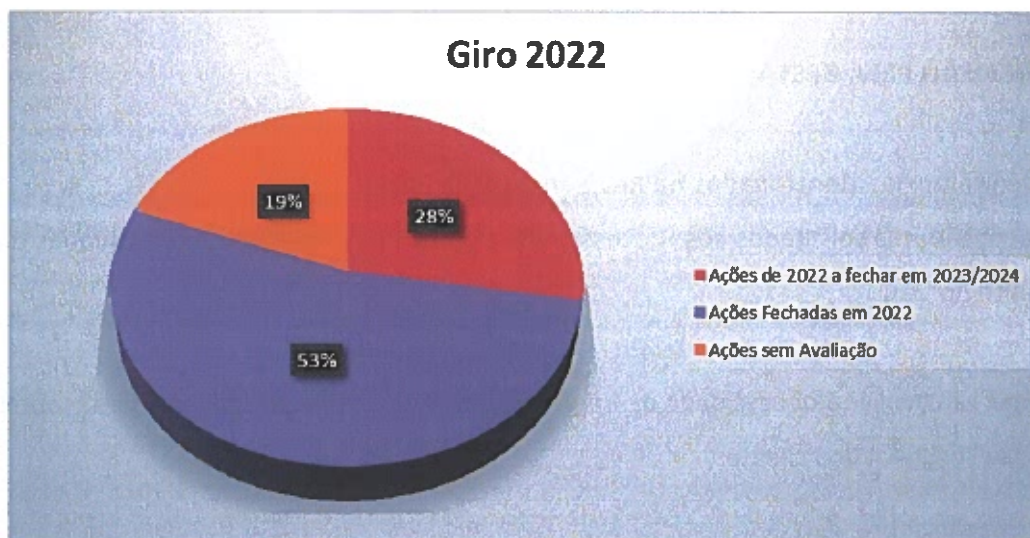


Considerando a sensibilização da organização para adequar os recursos ao desempenho dos processos, tem vindo a investir na sua melhoria, através da renovação/adequação dos espaços, em prol das melhorias das condições ao nível do ambiente de trabalho físico e digital, como por exemplo, renovação das instalações dos serviços municipais dos Paços do Concelho, nomeadamente, Serviços Financeiros, Administrativos e Urbanismo e otimização dos sistemas de informação ao nível da organização municipal.

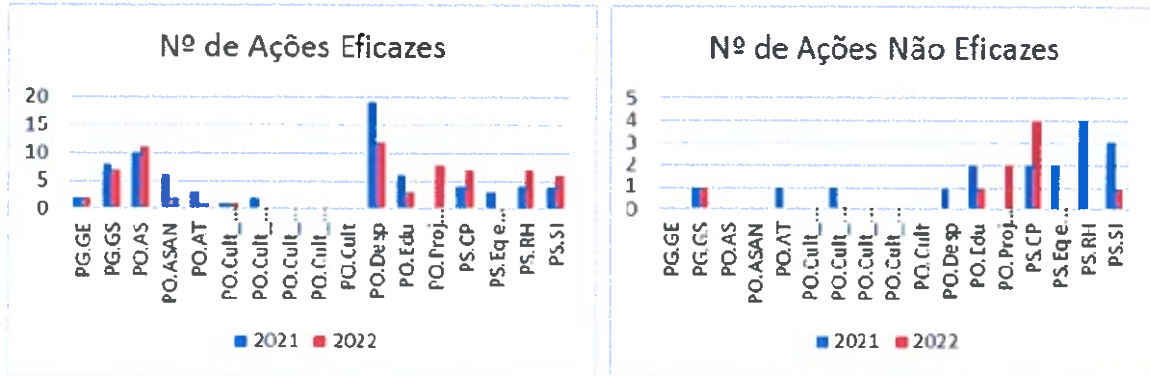
8 - EFICÁCIA DAS ACÇÕES EMPREENDIDAS PARA TRATAR RISCOS E OPORTUNIDADES

Das 145 ações registadas em 2022, 68 foram consideradas eficazes, 9 não eficazes, perfazendo o total de 77 ações fechadas, sendo que 40 ações continuam em curso a implementar entre os anos 2023 e 2024 e 28, à data da RRG, não apresentaram informação relativamente à avaliação, provavelmente pela inadaptação à plataforma Gestão da Qualidade, de onde foram extraídos os relatórios que sustentaram esta sistematização de dados.

Assim sendo, os gráficos infra ilustram, a evolução do tratamento das correspondentes ações empreendidas para tratar riscos e oportunidades em 2022, onde se pode verificar que, tendo em conta o quantitativo supra, 53% das ações estão fechadas, 19% encontram-se sem avaliação e 28% estão em curso, bem como, apresentam a análise de tendências face ao ano 2021, através dos quais se pode concluir uma evolução similar apesar do ligeiro decréscimos do número de ações identificadas em 2022 (145) comparativamente com 2021 (171).



Análise de tendências face ao ano transato relativamente às ações eficazes e não eficazes



Perante a demonstração supra, considera-se igualmente adequado o tratamento efetuado aos riscos e oportunidades.

9 - OPORTUNIDADES DE MELHORIA

No período em análise as ações documentadas por processo, foram devidamente registadas, analisadas e acompanhadas no Mod.009|PG.GS, parte integrante de cada processo de gestão quer operacional quer de suporte.

As oportunidades de melhoria resultantes da última revisão pela gestão, foram sistematizadas, analisadas e acompanhadas no processo Sistema de Gestão.

10 - SAÍDAS DA REVISÃO PELA GESTÃO

Oportunidade de Melhoria, identificadas na Revisão do SGQ 2023:

Considerados os contributos solicitados aos Processos do âmbito, identificam-se oportunidades de melhoria a sugeridas no âmbito do SGQ.

Gestão do Sistema – Reavaliar a necessidade de implementação de novas abordagens para a obtenção da avaliação da satisfação global dos clientes.

Ação Social – Formação sobre SGQ.

Águas e Saneamento - Aplicação prática das sugestões e alterações recomendadas nas auditorias anteriores, de forma a ajudar na melhoria do processo e eficiência do SGQ.



Arquivo Municipal - Dirimir a dificuldade/morosidade na resolução de problemas que envolvem outros serviços internos; Morosidade nas respostas às propostas; Colocar sinalética no edifício da Biblioteca e Arquivo Municipal de Felgueiras; colocar repetidor da central operacional.

Contratação Pública - Responsáveis do processo deveriam conseguir avaliar/editar todas as ações dentro da plataforma, independentemente de estas terem sido criadas por outro utilizador, que faça parte do mesmo processo.

Desporto - Desenvolvimento processual para possibilitar o pagamento via referência MB.

Educação - Relativamente à questão colocada, e à semelhança do aspeto já referido em 2021, seria importante que tivéssemos mais reuniões de trabalho entre serviços integrados no SQ para discutir e encontrar soluções conjuntas de problemas/dúvidas e para abordar propostas de melhorias integradas ou a integrar em conjunto. No fundo, a criação de uma coesão e identidade ou identificação em todo o processo, será fundamental para um maior sucesso do mesmo.

Museu Casa do Assento - Visitas mais regulares das chefias.

Recursos Humanos - Reuniões Mensais de presença obrigatória do gestor do processo e da equipa dos SQ.

Villa Romana Sendim - Necessidade de aprovação e implementação do regulamento interno.

Biblioteca Municipal - Disponibilizar rede Wireless na Casa da Cultura da Lixa e Barrosas; disponibilizar o acesso a revistas e jornais em formato digital através da assinatura PressReader.

Desporto - Disponibilizar questionário em formato digital - Aprovado o consentimento.

NECESSIDADE DE ALTERAÇÕES AO SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

1. A nova reorganização dos serviços municipais com implementação a 1 de maio de 2023, pressupõe a necessidade de afetar um período de transição (mais ou menos 4 meses) para se proceder às revisões necessárias de processos e procedimentos do SGQ, cujo acompanhamento remete-se para o Mod.009|PG.GS - 2023 (SGM4) - do Processo - Gestão do Sistema;
2. A extensão da implementação do SGQ aos novos processos a concretizar até 2025, devidamente planeada no cronograma de atividades do SGQ;
3. A automatização da gestão do sistema, através da plataforma de gestão da qualidade que se pretende ver concluída até ao final do mês de julho do presente ano, no que concerne à inserção integral dos conteúdos de todos os processos do âmbito do SGQ e correspondentes acessos de utilização. Durante 2023 será reforçado o acompanhamento aos gestores dos processos no sentido de os apoiar na correta utilização da

plataforma, cujo acompanhamento remete-se para o Mod.009|PG.GS -2022- (SGM2) – do Processo – Gestão do Sistema.

NECESSIDADES DE RECURSOS

Recursos Humanos – processos que identificaram esta necessidade: Ação Social; Águas e Saneamento; Biblioteca Municipal; Contratação Pública; Desporto; Museu Casa do Assento; Vila Romana Sendim; Serviços Qualidade

Recursos Infraestrutura - processos que identificaram esta necessidade: Águas e Saneamento; Biblioteca Municipal; Contratação Pública; Desporto; Educação; Recursos Humanos; Vila Romana Sendim.

Ambiente para operacionalização do processo - processos que identificaram esta necessidade: Biblioteca Municipal; Contratação Pública; Desporto; Educação; Recursos Humanos.

Recursos Financeiros - processos que identificaram esta necessidade: Ação Social; Águas e Saneamento; Arquivo Municipal; Biblioteca Municipal; Desporto; Museu Casa do Assento; Recursos Humanos; Vila Romana Sendim.

Consideradas as sugestões de melhoria e recursos identificadas, de modo a permitir dar resposta às necessidades operacionais, consideramos que no geral, estão assegurados os recursos necessários para a concretização dos objetivos no âmbito do SGQ. Competindo a cada responsável de processo identificar os recursos necessários para a concretização dos objetivos definidos.

Face aos resultados expostos, podemos concluir que o SGQ continua com significativo potencial de melhoria, encontra-se adequado e em crescendo face às necessidades e propósito da organização com o mesmo.

DEFINIÇÃO DO NOVO CALENDÁRIO DA QUALIDADE

Foi discutido e definido um calendário para a Qualidade estando previstas as seguintes atividades com o seguinte calendário:

- ◆ abril de 2023 – Auditoria interna.
- ◆ maio de 2023 – Auditoria externa.
- ◆ novembro de 2023 – Reunião Revisão pela Gestão

CONCLUSÕES

A revisão ao SGQ da Câmara Municipal da Felgueiras contribuiu para o exercício de reflexão sobre o estado do sistema de gestão e as suas implicações ao nível do funcionamento interno. As decisões resultantes desta Revisão representam o esforço e empenho da organização em tornar o seu funcionamento mais eficiente.



No sentido de promover a melhoria contínua do Sistema, foram lançadas ações de melhoria que irão refletir-se no seu desempenho.

No geral, a satisfação dos Clientes da Câmara Municipal da Felgueiras é considerada muito boa, apesar de se tratar de um Sistema de Gestão da Qualidade jovem em crescendo, com sucessivas alterações quer no que concerne à transição digital quer mesmo à organizacional – estrutura nuclear e flexível dos seus serviços - , mostrando, com isso, ainda muitas perspetivas de melhoria.

Na sequência da análise efetuada, conscientes que se trata de um processo em contante melhoria, constatou-se que o SGQ implementado, tem desencadeado ações que se traduzem num desempenho adequado em prol da qualidade dos serviços. Neste sentido, o Sistema de Gestão de qualidade foi entendido como eficaz.

Felgueiras, 28 de março 2023



Dr. Fernando Fernandes, VP



Dr.ª Emília Madeira



Eng.º Pedro Calheiros

Anexos: Rel. Objetivos | Giro
Power Point

