

Relatório de Avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade



✓ **Referente ao período de janeiro a dezembro de 2014**

✓ **Elaborado em 29 de janeiro de 2015**

MUNICÍPIO DE TERRAS DE BOURO



LISTA DE REVISÕES EFETUADAS

Revisão nº	Tipo de Revisão	Página (s)	Data
0	Inicial	_____	29-01-2015

| Elaborado: Ana Correia - GQ | Aprovado: Joaquim Cracel Viana - Presidente | Data: 29-01-2015



Índice

Página

1. Introdução	4
2. Lista de abreviaturas	4
3. Avaliação do desempenho organizacional	
3.1. Objetivos	5
3.1.1. Análise	5
3.2. Política da Qualidade	6
3.3. Resultado das Auditorias	6
3.3.1. Análise	6
4. Não conformidades/ reclamações/ sugestões/ ações corretivas/ ações preventivas	
4.1. Caracterização	7
4.2 Estudo das causas	7
5. Melhorias	7
6. Colaboradores	7
7. Fornecedores	7
8. Seguimento de ações resultantes de anteriores revisões da gestão	8
9. Saídas da revisão	8
10. Necessidades de alteração ao sistema de gestão da qualidade	9
11. Análise dos inquéritos de satisfação dos clientes	9



1. INTRODUÇÃO

O presente relatório visa avaliar a eficácia do SGQ do Município de Terras de Bouro relativo ao ano de 2014, constituindo um instrumento crucial para análise global do SGQ.

A Política da Qualidade encontra-se atualizada, tendo sido adequadamente divulgada pelos trabalhadores através do GSE, com a indicação de que a mesma se encontra disponível no Zeus, numa pasta designada de “Qualidade”.

O SGQ cumpre com os requisitos normativos, porém, a gestão de topo do Município de Terras de Bouro compromete-se ainda a:

- Comunicar aos vários níveis da Organização a importância do cumprimento dos requisitos legais;
- Orientar a definição dos objetivos e a revê-los, sempre que necessário;
- Estimular toda a organização para a melhoria contínua;
- Assegurar a disponibilidade de recursos;
- Assegurar o estabelecimento de processos de comunicação apropriados;
- Focalizar a atuação da Instituição para a sua missão, com especial atenção ao cliente.

2. LISTA DE ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIÇÃO
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
EMM	Equipamentos de Monitorização e Medição



3. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

3.1 OBJETIVOS

3.1.1 ANÁLISE

Os objetivos estabelecidos para o ano de 2014 encontram-se detalhados no impresso MTB06. A análise dos resultados da implementação dos objetivos é feita no final de cada trimestre e consta detalhadamente do impresso MTB224, cuja cópia será anexada ao presente relatório para posterior consulta dos resultados e respetivas fundamentações.

Foram estabelecidos para cada processo:

Compras - 2 objetivos

Atendimento - 1 objetivo

Recursos Humanos - 1 objetivo

Obras particulares - 3 objetivos (2 com 2 metas e 1 com 3 metas)

Manutenção e Infraestruturas (EMM) - 3 objetivos

Manutenção e Infraestruturas (Viaturas e Equipamentos) - 2 objetivos

Serviços de Informática e telecomunicações - 1 objetivo

Gestão e Melhoria - 1 objetivo

Comentário:

Os resultados obtidos para os objetivos definidos para o ano de 2014 constam do impresso MTB241, cuja cópia será anexada ao presente relatório para posterior consulta dos resultados e respetivas fundamentações.

Dos objetivos definidos, 12 foram atingidos, não tendo sido atingidas 5 metas dos objetivos estabelecidos para o Processo de Obras Particulares.

De seguida procede-se à análise das metas não atingidas:

Processo: Obras Particulares

Objetivos: A descrição dos objetivos e os respetivos resultados constam pormenorizadamente do Mapa dos Objetivos da Qualidade (MTB241).

Análise: As metas que não foram atingidas relativamente aos objetivos estabelecidos para o Processo de Obras Particulares prendem-se fundamentalmente com a necessidade de junção de elementos aos processos o que culmina com a necessidade de proferir despachos de aperfeiçoamento, assim como atrasos na antecipação do prazo de decisão dos processos.



Para além disso, verifica-se ligeiros atrasos no prazo definidos para expedição de comunicações/notificações aos requerentes e a outras entidades.

Relativamente a estas questões foram emitidas diversas Ordens de Trabalho pelo Gestor do Processo tendentes à melhoria da tramitação procedimental. Convém realçar que algumas falhas detetadas na instrução dos processos e que dizem respeito à receção de processos sem a totalidade de elementos prende-se com o facto de diversos requerentes darem entrada dos pedidos sem a totalidade dos documentos. Tal facto não poderá ser impedido pelos funcionários já que a lei admite esta faculdade.

Deste modo, e tendo em consideração que será necessário dar continuidade à melhoria da tramitação dos processos de Obras Particulares, serão mantidos os mesmos objetivos para o ano de 2015, pois só assim será possível verificar se se verifica uma melhoria na instrução dos processos.

3.2 POLÍTICA DA QUALIDADE

Foi analisada a Política da Qualidade e considera-se que continua adequada à realidade, pelo que será mantida no ano de 2015.

3.3. RESULTADOS DAS AUDITORIAS

3.3.1. ANÁLISE

✓ Auditoria Interna

Em 2014 foi realizada uma auditoria interna ao Sistema de Gestão da Qualidade, em 25/09/2014. Os resultados obtidos constam do impresso MTB11, cuja cópia se anexa, tendo sido constatadas 12 não conformidades e 12 oportunidades de melhoria.

As não conformidades detetadas foram todas tratadas, tendo sido estabelecidas as correspondentes ações corretivas e encerradas com eficácia.

✓ Auditoria Externa

A auditoria de acompanhamento da APCER foi realizada em 08/10/2014 tendo sido identificadas as seguintes constatações:

3 Não conformidades

2 Áreas sensíveis

5 Oportunidade de melhoria

As constatações identificadas na auditoria externa encontram-se todas registadas no impresso MTB11, cuja cópia se anexa, assim como as ações implementadas com vista ao seu tratamento. As constatações detetadas e encerradas com eficácia constam do impresso MTB11.

4. NÃO CONFORMIDADES/ RECLAMAÇÕES/ SUGESTÕES/ AÇÕES CORRETIVAS/ AÇÕES PREVENTIVAS

4.1 CARACTERIZAÇÃO

TIPO	TOTAL OCORRÊNCIAS
Não conformidades	1
Reclamações	0
Oportunidades de Melhoria	1
Ações Corretivas	1
Ações Preventivas	1

4.2 ESTUDO DE CAUSAS

O total de constatações verificadas ao longo do ano de 2014, mencionadas no quadro anterior, encontram-se desenvolvidas no impresso MTB11, cuja cópia se anexa.

Deste modo a descrição das constatações, a identificação das causas, as ações corretivas implementadas e a análise da eficácia constam do impresso MTB11.

Comentário:

Todas constatações detetadas foram encerradas com eficácia.

5. MELHORIAS

Serão desencadeadas medidas com vista à melhoria do Arquivo dos Processos de Obras Particulares.

Ao longo do ano poderão ser estabelecidas outras oportunidades de melhoria sempre que se tal se afigurar pertinente.

Serão desencadeadas ações com vista a aumentar o número de inquéritos de avaliação da satisfação dos munícipes preenchidos relativamente ao ano anterior.

6. COLABORADORES

O Plano Anual de Formação definido para 2014 foi cumprido na sua maioria, tendo sido adiadas 2 formações para o ano de 2015. As ações realizadas permitiram colmatar as necessidades identificadas ao nível da melhoria dos serviços prestados.

Verificou-se que todas as ações de formação foram avaliadas com eficácia.

Os recursos humanos e materiais existentes são suficientes pelo que serão mantidos os mesmos do ano anterior, sendo que qualquer necessidade que se verifique ao longo do ano será tratada em conformidade.

7. FORNECEDORES

Os fornecedores do Município são avaliados continuamente pelos colaboradores, não tendo havido qualquer avaliação negativa relativamente aos fornecimentos efetuados. Deste modo os fornecedores constantes da lista de fornecedores qualificados transitam para o ano de 2015.

Durante o presente ano se se verificar a entrada de novos fornecedores será atualizada a lista inicial.

Da análise efetuada não se considera necessário proceder à implementação de ações de melhoria junto dos fornecedores.

8. SEGUIMENTO DE AÇÕES RESULTANTES DE ANTERIORES REVISÕES DA GESTÃO

Foi elaborado e monitorizado o planeamento das atividades referentes a 2014, todas as ações previstas foram realizadas.

9. SAÍDAS DA REVISÃO

Tendo em consideração o descrito no presente Relatório, que sintetiza um conjunto de instrumentos complementares de avaliação do SGQ, constata-se que o SGQ está concebido e documentado face às exigências normativas e ao modelo organizacional da instituição, à sua cultura e valores e ainda às necessidades e expectativas dos clientes, colaboradores e Município.

A política da Qualidade mantém-se adequada à missão do Município pelo que não será objeto de alteração.



Os objetivos da qualidade tendo em consideração as recomendações resultantes das auditorias ao SGQ serão objeto de alguns ajustamentos, pelo que serão definidos novos objetivos para o ano 2015 nos casos em que tal se afigure adequado, mas sempre alinhados com a Política da Qualidade

Melhorar-se-á o planeamento global dos objetivos para o ano de 2015.

Em razão do que antecede verifica-se que o SGQ foi estabelecido, implementado e mantido de acordo com a norma de referência pelo que se encontra encerrada a revisão do SGQ relativo ao ano de 2014.

10. NECESSIDADES DE ALTERAÇÃO AO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Na presente data não se verifica necessidade de proceder a alterações ao SGQ para o ano de 2015, pelo que o mesmo será mantido até que ocorra alguma situação superveniente que exija a sua alteração.

11. ANÁLISE DOS INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Durante o ano de 2014 foram preenchidos 64 inquéritos de avaliação da satisfação, assim distribuídos:

Ação Social	Urbanismo	Serviços de Águas	Secção de TXL	Agricultura	Total/Ano
2	4	3	3	2	2.º Semestre
1	0	3	3	2	1.º Semestre
3	4	6	6	4	23

Quadro resumo com satisfação dos clientes (média da %/semestre)

Serviços	Semestre		Média Anual
	1.º Semestre	2.º Semestre	
Ação Social (Atendimento)	91,18%	66,48%	78,83%
Agricultura (Atendimento)	89,20%	71,02%	80,11%
Taxas e Licenças (Atendimento)	85,83%	69,32%	77,58%
Águas (Atendimento)	87,00%	68,18%	77,59%
Urbanismo/ Obras particulares	--	78,13%	78,13%

Verifica-se que os resultados obtidos nos inquéritos revelam que os utentes estão satisfeitos/ muito satisfeitos, pelo que não será necessário desencadear ações de melhoria nesta área. Os resultados obtidos constam de tabela própria.