



RELATÓRIO DA QUALIDADE

ÍNDICE

1.	Visão estratégica da Organização.....	2
2.	Adequabilidade da Política da Qualidade e dos Objetivos da Qualidade e compatibilidade com a orientação estratégica da organização.....	2
3.	Estado das ações e das análises críticas das reuniões anteriores	2
4.	Alterações nas questões de contexto externas e internas que são relevantes para o sistema de gestão da qualidade.....	3
5.	Desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade.....	3
a.	Satisfação do cliente e retorno da informação das partes interessadas relevantes.....	3
b.	Grau de cumprimento dos objetivos de qualidade.....	9
c.	Desempenho dos processos e conformidade de produtos e serviços.....	11
d.	Não conformidades e ações corretivas	11
e.	Resultados das auditorias.....	12
f.	Desempenho dos fornecedores externos	15
6.	Adequação dos recursos.....	15
7.	Eficácia das medidas empreendidas para tratar riscos e oportunidades.....	15
8.	Saídas da revisão pela gestão	16
a.	Oportunidades de melhoria	17
b.	Necessidades de alterações no sistema de gestão	18
c.	Necessidades de recursos.....	18



1. Visão estratégica da Organização

O presente relatório visa avaliar a eficácia do SGQ do Município de Vila Nova de Cerveira durante o ano de 2017, que se encontra numa fase de consolidação das metodologias implementadas.

O SGQ cumpre com os requisitos normativos e a gestão de topo do Município de Vila Nova de Cerveira compromete-se a:

- Comunicar aos vários níveis da organização a importância do cumprimento dos requisitos legais;
- Orientar a definição dos objetivos, assegurar a sua divulgação a todos os colaboradores e proceder à sua revisão, sempre que necessário;
- Estimular toda a organização para a melhoria contínua;
- Assegurar a disponibilidade de recursos;
- Assegurar a criação de processos de comunicação apropriados;
- Focar a atuação do Município de Vila Nova de Cerveira para a sua missão, com especial atenção no cliente e partes interessadas.

O Município de Vila Nova de Cerveira emitiu, em novembro 2017, as Linhas Estratégicas para um Concelho com Futuro no Horizonte 2030 que refletem as orientações políticas / estratégicas do Município.

2. Adequabilidade da Política da Qualidade e dos Objetivos da Qualidade e compatibilidade com a orientação estratégica da organização

A Política da Qualidade mantém-se atualizada e adequada ao Município de Vila Nova de Cerveira. Os seus objetivos foram definidos de forma transversal e adequada ao cumprimento das linhas estratégicas.

3. Estado das ações e das análises críticas das reuniões anteriores

Ação	Estado de implementação
Transição para a NP EN ISO 9001:2015	A decorrer, está prevista a realização da auditoria interna em março de 2018 e da auditoria do organismo certificador para abril/maio de 2018.
Candidatura para tornar o Aquamuseu mais acessível	Submetida candidatura ao Turismo de Portugal, linha de financiamento para apoio a acessibilidades estando o Município a aguardar decisão relativamente à mesma que



	se prevê que seja comunicada no decorrer do 1.º trimestre de 2018.
Alteração das salas de leitura do Arquivo	Ação não implementada. A realização desta obra não é prioritária, no entanto, assim que possível será realizada.

4. Alterações nas questões de contexto externas e internas que são relevantes para o sistema de gestão da qualidade

A nível organizacional registou-se o regresso do Chefe de Divisão, confirmado por despacho do Sr. Presidente Câmara. Verificou-se ainda a saída do técnico Rui Pacheco, por licença sem vencimento, por um período de 11 meses. Este será substituído pelo técnico Gilberto Coutinho.

Perante a alteração da Norma NP EN ISO 9001, o Município iniciou o processo de transição normativa após a auditoria externa do ano de 2017. Assim, ao longo de 2017 foi sendo preparada a transição para a norma NP EN ISO 9001:2015. No entanto, por ser ano de eleições e tendo em conta os riscos inerentes à possibilidade de mudança de executivo, o processo de transição foi colocado em segundo plano já que a sua implementação poderia trazer alguns custos. Após resultado eleitoral o processo foi retomado.

A análise de contexto foi efetuada a 25/01/2018 pela gestão de topo tendo por base o levantamento efetuado pelos gestores de processo.

5. Desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade

a. Satisfação do cliente e retorno da informação das partes interessadas relevantes

Aquamuseu

Ao longo do ano de 2017, o Aquamuseu do Rio Minho teve um total de 16201 visitantes, 481 dos quais responderam ao questionário que permitiu efetuar a seguinte avaliação: questionários respondidos por visitantes com idade ≥ 18 (86,3%) e são sobretudo de nacionalidade portuguesa (71,7%). Relativamente ao género temos 57,4% de homens e 42,6% de mulheres.

Tendência do número de questionários respondidos

	2015	2016	2017
Número de questionários respondidos	54	403	481

Avaliação detalhada

	Muito Bom		Bom		Razoável		Mau		Total Aplicável		Não Aplicável	
Simpatia e Informação	428	89%	53	11%	0	0%	0	0%	481	100%	0	0%
Loja do Rio	377	78,4%	94	19,5%	3	0,6%	0	0%	474	98,5%	7	1,5%
Limpeza Conservação da Exposição	432	89,8%	48	10%	1	0,2%	0	0%	481	100%	0	0%
Legendas Painéis Explicativos	408	84,8%	70	14,6%	2	0,4%	0	0%	480	99,8%	1	0,2%
Avaliação Global da Visita	437	90,9%	44	9,1%	0	0%	0	0%	481	100%	0	0%

Com os resultados do ano de 2017 podemos aferir que o aumento do número de questionário respondidos tem sido uma tendência, o que nos deixa extremamente satisfeitos por se conseguir estimular a avaliação dos visitantes do Aquamuseu quanto à qualidade dos serviços prestados e, conseqüentemente, melhorar de forma contínua os nossos serviços em prol de um nível de satisfação maior. Para dar sequência a esta tendência, e para que os resultados possam ser cada vez mais representativos iremos continuar a sensibilizar os colaboradores afetos ao atendimento a reforçar o pedido de respostas.

Em 2017, o grau de satisfação dos visitantes do Aquamuseu, obtido através da análise dos inquéritos, foi de 96,65%, sendo interpretado como um valor muito bom que permitiu ainda superar o resultado alcançado no ano transato (95,73%). Na análise individualizada dos dados, de referir que, por um lado, aquele que apresenta melhores resultados é o da 'Limpeza e Conservação da Exposição', e por outro lado, o que apresenta piores resultados é, à semelhança do ano anterior, o da 'Loja do Rio'. Apesar de não haver sugestões neste sentido, os colaboradores referem que esta menor satisfação se deve à dimensão do espaço e à oferta de material de *merchandising*, no entanto, e dado o espaço disponível, não é possível efetuar alterações.



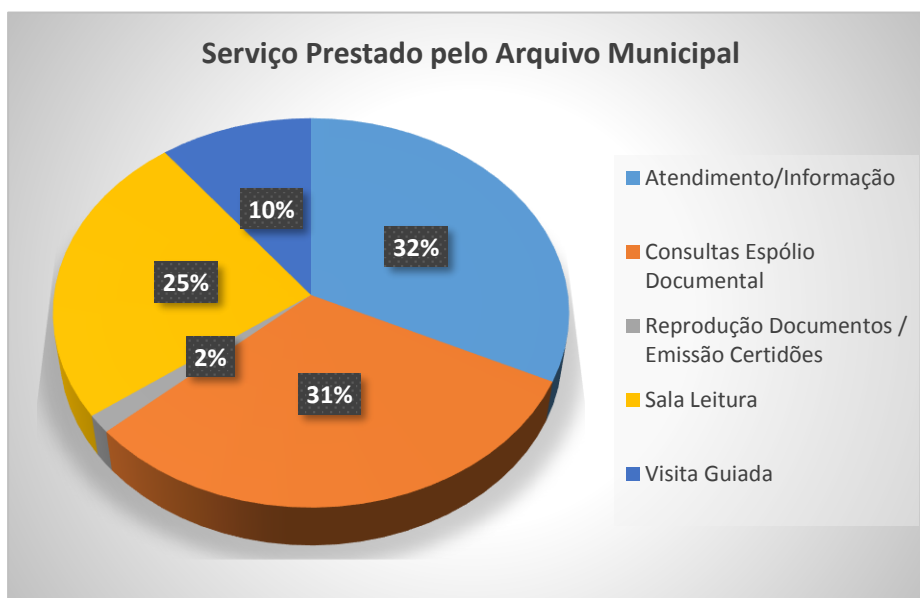
Percentagem da satisfação obtida através da análise dos inquéritos

	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Nº de questionários respondidos por trimestre	111	182	136	52
% de satisfação do trimestre	97,92	95,79	96,09	98,46
% de satisfação acumulada dos trimestres	97,92	96,59	96,43	96,65

Arquivo Municipal

Durante o ano de 2017, os questionários foram recebidos no balcão de atendimento do Arquivo Municipal. A informação resulta do tratamento de 56 questionários externos recebidos e as conclusões estão plasmadas nos gráficos e tabelas abaixo apresentadas.

Gráfico



Analisando o gráfico nº 1, verifica-se que, dos 56 questionários recebidos, os serviços mais solicitados ao Arquivo Municipal prendem-se com o atendimento/informação (32%) e consulta de espólio documental (31%). Seguidamente, os serviços de sala de leitura com 25%, as visitas guiadas ao Arquivo com 10% e a reprodução de documentos/emissão de certidões com 2%.

Avaliação detalhada

	Muito Bom		Bom		Razoável		Mau		Não Aplicável	
Facilidade de contato	56	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Profissionalismo no atendimento	56	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Qualidade da prestação do serviço	56	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Qualidade das instalações	54	96,4%	2	3,6%	0	0%	0	0%	0	0%
Funcionamento geral do Arquivo	48	85,7%	1	1,8%	0	0%	0	0%	7	12,5%
Tempo de resposta	49	87,5%	7	12,5%	0	0%	0	0%	0	0%

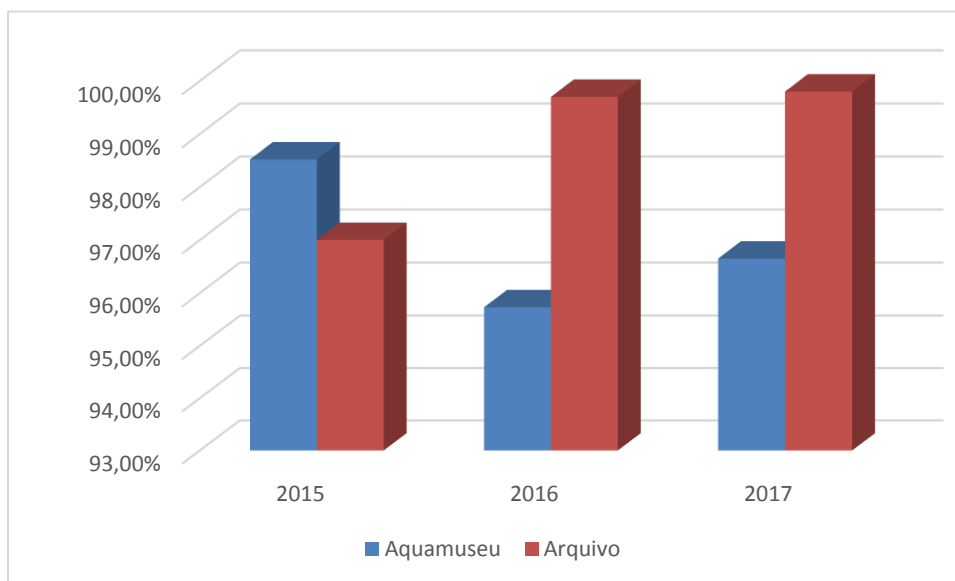
Os questionários distribuídos pelos clientes externos do Arquivo Municipal integraram um conjunto de variáveis que deram origem ao resultado final. Especificando cada variável, verifica-se que a 'facilidade de contacto', o 'profissionalismo no atendimento' e a 'qualidade de prestação de serviço' são os indicadores que acolheram a avaliação mais elevada, com 100%. Quanto à 'qualidade das instalações', 96,4% dos utilizadores externos atribuíram a classificação de 'muito bom' e 3,6% de 'bom'. Ainda na variante 'funcionamento geral do Arquivo' confirma-se que 85,7% classificam este serviço de 'muito bom', 1,8% de 'bom' e uma percentagem de 12,5 de 'não aplicável'. O 'tempo de resposta' foi igualmente avaliado com um nível 'muito bom' para 87,5% dos utilizadores externos e uma percentagem de 12,5 de 'não aplicável'.

Analisando o nível de satisfação geral dos utilizadores externos do Arquivo Municipal, verificamos que os utilizadores classificam o serviço prestado de "muito bom", com 99,78%.



Tendências na satisfação dos clientes externos entre 2015 e 2017

	2015	2016	2017
Aquamuseu	98,5 %	95,7%	96,7%
Arquivo	97 %	99,7%	99,8%



Após análise dos dados apresentados anteriormente podemos aferir que o nível de satisfação dos clientes externos no Aquamuseu e Arquivo tem tendência para se manter em valores muito elevados, revelador da qualidade do serviço prestado.

No Aquamuseu, apesar da existência de pequenas oscilações, temos valores sempre acima dos 95%. Relativamente ao Arquivo, o nível de satisfação tem vindo sempre a subir culminando este ano com um meritório 99,8% de satisfação dos clientes.

Reclamações

Aquamuseu do Rio Minho:

Durante o ano de 2017 não foi registada nenhuma reclamação.

Arquivo Municipal:

Durante o ano de 2017 não foi registada nenhuma reclamação.



Retorno das partes interessadas

Partes interessadas Relevantes	Avaliação da Satisfação	Retorno de Informação das Partes Interessadas
Múncipes Clientes	1. Inquérito de avaliação da satisfação 2. Reclamações / Sugestões	1. – Aquamuseu - 96,7%; Arquivo – 99,8% 2. – 0
Colaboradores	Reclamações / Sugestões dos colaboradores	Tivemos duas sugestões tendo em conta a avaliação feita aos clientes internos do Arquivo. Ver Plano de ação I 2/2017
Órgãos de Tutela e Superintendência	1. Existência de reclamações / ocorrências 2. Índice de Transparência Municipal 3. IPIC	1. – 0 2. – 2º 3. – 79º
Órgãos Autárquicos (Juntas de Freguesia, Câmara Municipal e Assembleia Municipal)	Reclamações / Sugestões / Ocorrências	0
Universidades e instituições de ensino com protocolo	Existência de sugestões ou reclamações	0
Associações e outras instituições com acordos estabelecidos	1. Inquérito de avaliação da satisfação 2. Reclamações / Sugestões	1. – 0 2. – 0
Visitantes e Turistas	Retorno da informação através das redes sociais	Globalmente o feedback é positivo. Durante o ano de 2018 proceder-se-á à realização de uma análise mais pormenorizada dos dados
Fornecedores	Existência de reclamações / Ocorrências relacionadas com a suspensão de fornecimentos	0



Órgãos de Comunicação Social	Sugestões / Ocorrências	0
------------------------------	-------------------------	---

b. Grau de cumprimento dos objetivos de qualidade

No ano 2017 foram definidos 14 objetivos dos quais resultaram 20 indicadores desempenho que foram analisados ao longo do ano, destes apenas dois não foram atingidos. Assim, obtivemos uma percentagem de 90% dos indicadores desempenho atingidos. Os objetivos não atingidos prendem-se com o processo Recursos Humanos e Aquamuseu.

Relativamente ao do Recursos Humanos o indicador era n.º de ações efetuadas/n.º de ações previstas*100. A meta estabelecida era $\geq 70\%$ sendo que o resultado obtido no final do ano foi de 47,69%. Como é perceptível, existe, ainda, uma grande disparidade entre o estabelecido e o atingido, contudo salienta-se uma melhoria significativa entre o ano 2016 (14,3%) e o ano de 2017 (47,69%). As dificuldades existentes prendem-se sobretudo aos hábitos existentes de fazer apenas o pedido ao Chefe sem haver registo nos Recursos Humanos e com as dificuldades de criação e ajuste do circuito na aplicação de gestão documental Medidata. Tem-se trabalhado no sentido de sensibilizar os colaboradores para fazer os pedidos de formação respeitando o circuito existente, para assim haver um maior controlo e noção dos reais custos com formação. O circuito tem sofrido constantes atualizações tendo em conta as dificuldades que vão surgindo ao longo do processo.

Relativamente ao Aquamuseu, a meta não atingida estabelecia o n.º de seguidores da página de Facebook, ≥ 3000 até ao final de 2017. O resultado obtido ficou muito aquém do estabelecido (1366 seguidores) devido à dificuldade em cativar seguidores “avulso” sem promoção patrocinada. Um dos problemas identificados é a falta de incentivos de promoção publicitária paga que dificultou angariação de seguidores.

A análise dos resultados obtidos está descrita no MVNC.055, mapa de indicadores de desempenho.

Objetivo	Indicador Desempenho	Resultado 2015	Resultado 2016	Meta	Resultado 2017	Análise
Assegurar a melhoria contínua do SGQ	Indicadores (objetivos) atingidos	90%	93%	80%	95%	Objetivo atingido
Assegurar a contínua atualização das obrigatoriedades legais de cada serviço	Nº de não conformidades em auditorias associadas à falha na identificação da legislação	0	0	≤ 2	0	Objetivo atingido



Objetivo	Indicador Desempenho	Resultado 2015	Resultado 2016	Meta	Resultado 2017	Análise
Melhoramento contínuo do sistema de custeio (contabilidade analítica)	Nº de chaves implementadas	—	—	≥ 2	2	Objetivo atingido
	Nº de serviços a implementar a folha de registo diário de trabalho	—	—	≥ 2	3	Objetivo atingido
Aumentar as competências dos recursos humanos	Nº de ações efetuadas / Nº de ações previstas*100	—	14,30%	≥ 70%	47,69%	Objetivo não atingido
	Nº de ações eficazes / Nº de ações totais*100	—	—	≥ 90%	100 %	Objetivo atingido
Assegurar o cumprimento dos planos de manutenção preventiva	Nº de não conformidades identificadas na monitorização mensal dos planos de manutenção preventiva	0	2 (no último trimestre)	≤ 2 não conformidades trimestrais	3 (2 no primeiro e 1 no segundo trimestre)	Objetivo atingido
Assegurar o cumprimento dos prazos definidos para resposta às solicitações	Tempo médio de resolução	Alto:13h19 min; Normal:30h40 min (valores referentes ao último trimestre)	Alto:2h39 min; Normal:1h43 min; Baixo:6h09 min (valores referentes ao último trimestre)	Alto (4 horas) Normal (6 horas) Baixo (8 horas)	Normal: 00h 59 min (valores referentes ao último trimestre)	Objetivo atingido
	Nº de pedidos respondidos dentro do prazo / nº de pedidos totais*100	—	—	≥ 60%	Normal: 91,8% (valores referentes ao último trimestre)	Objetivo atingido
Dinamizar as atividades desenvolvidas	Nº de participantes em ateliers	1690	1061	≥ 1250 revisto em 07/07/2017 para ≥ 1900	2019	Objetivo atingido
	Nº de participantes nas visitas guiadas	3745	3247	≥ 3500	3473	Objetivo atingido
Assegurar a satisfação dos clientes	Questionários rececionados / ano	54	403	≥ 480	481	Objetivo atingido
Promover a divulgação das atividades e do Aquamuseu	Nº de notas de imprensa elaboradas com a colaboração do Aquamuseu	—	45 (nº total no ano de 2016)	≥ 5/ mês	56	Objetivo atingido
	Nº de seguidores da página	—	—	≥ 3000 seguidores até ao final de 2017	1366	Objetivo não atingido



Objetivo	Indicador Desempenho	Resultado 2015	Resultado 2016	Meta	Resultado 2017	Análise
	Nº de notícias recolhidas	—	—	≥ 10 notícias até ao final 2017 ; revisto em 05/04/2017 para ≥ 60 até final 2017	69	Objetivo atingido
Descrição Arquivística – ISAD (G)	Nº de documentos compostos descritos	—	—	≥ 180 documentos	212	Objetivo atingido
Digitalização e disponibilização na WEB	Nº de imagens digitalizadas e disponibilizadas	—	—	≥ 25000	27903	Objetivo atingido
Digitalizar para preservar os processos	Nº de imagens digitalizadas			≥ 10 anos	10 anos	Objetivo atingido
Promover e divulgar o património documental	Nº de visitas efetuadas	528	686	≥ 600 visitas / ano	635	Objetivo atingido
Elaboração de um índice	Nº de registos inseridos na base de dados			100 %	100%	Objetivo atingido

c. Desempenho dos processos e conformidade de produtos e serviços

Com base na monitorização dos objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade, do retorno de informação de clientes e partes interessadas e do controlo interno dos processos, conclui-se, de um modo geral, as atividades decorrem de acordo com o planeado, assegurando a conformidade do serviço prestado. As irregularidades pontuais verificadas não colocam em causa a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

Os processos estão de acordo com as atuais práticas organizacionais.

d. Não conformidades e ações corretivas

No ano de 2017 foram identificadas internamente oito não conformidades que estão descritas na tabela abaixo apresentada estando, neste momento, seis encerradas e duas abertas.

Descrição da Não Conformidade	Em Curso	Encerrada	Observações
Não funcionamento do AVAC na sus plenitude.		X	
Sugestões internas identificadas no tratamento dos questionários de avaliação da satisfação dos clientes relativos ao ano de 2016 a) “Requisições obsoletas/deviam ser digitais”. b) “Utilização de sistema informática para requisição de informação a pretender, evitando desta forma, a necessidade de recolher assinaturas e a utilização de livros para o efeito”.		X	



Garrafa Piloto 4 descarregada e ausência de placas de ativação manual do sistema extinção		X	
Ausência da parte da avaliação da eficácia no circuito da formação na medidata		X	
Sinalização da central de incêndios e betoneiras do Aquamuseu		X	
Dificuldade na definição dos perfis de utilizadores		X	
Falta de espaço no servidor	x		As ações a implementar já foram executadas. Assim, já se procedeu à compra e colocação de discos. Neste momento a presente não conformidade só não foi fechada pois falta avaliar a eficácia.
Não funcionalmente do AVAC	x		A presente situação está a ser vista pelo Eng ^o Carlos Pereira com uma empresa para proceder à reparação da conduta.

Tabela: Não conformidades internas

e. Resultados das auditorias

AUDITORIA INTERNA

No ano de 2017 foi efetuada uma auditoria interna que abrangeu todo o Sistema de Gestão da Qualidade. Nesta auditoria foram registadas zero não conformidades e 15 oportunidades de melhoria. Destas quinze encontram-se 13 encerradas com eficácia e duas encontram-se em fase de implementação ou avaliação da eficácia.



As duas que não se encontram fechadas são:

Oportunidade Melhoria	Ações a implementar	Acompanhamento
Refletir sobre a relevância em criar documentação de informação aos visitantes do Aquamuseu	Realização de candidatura no âmbito da campanha “Turismo Acessível” para tornar o Aquamuseu mais acessível, nomeadamente no acesso à informação	Verificou-se alteração dos prazos relativos a esta linha de financiamento que fechou no dia 31 de dezembro. A comissão de análise das candidaturas tem um prazo de 60 dias para proceder análise das candidaturas e escolher as que serão aprovadas.
Sugere-se que seja estabelecido um plano sistematizado de teste aos backup’s realizados, com o objetivo de confirmar a sua adequada execução, bem como integrar nos planos de manutenção as UPS	Negociação com entidade externa para estabelecimento de contrato de manutenção de UPS	Dada a saída do responsável pela informática procedeu-se a uma reestruturação desta seção que levou a um atraso do processo. Neste momento, já foi efetuado o levantamento de todo o material existente e já foram solicitados orçamentos. Prevê-se que a presente situação fique resolvida no 1º semestre de 2018. Com a reestruturação efetuada, o responsável pela realização desta ação é o colaborador Gilberto Coutinho.

De seguida apresentamos os resultados do desempenho do sistema em auditoria:

	2015	2016	2017
Não Conformidades	11	—	0
Oportunidades Melhoria	7	—	15



Da análise da tabela anterior, podemos concluir que se verificou uma melhoria entre as duas auditorias internas, pois passamos de 11 não conformidades em 2015 para zero em 2017. No que concerne às oportunidades de melhoria, temos um aumento do número correspondente na auditoria de 2017 (15) em relação a 2016 (7). Assim, da análise realizada, há uma tendência para a melhoria dos resultados à medida que o SGQ fica mais consolidado.

Está prevista a realização de uma terceira auditoria interna ao Sistema de Gestão da Qualidade para o mês de março de 2018 que tem como âmbito: Arquivo Municipal e atendimento do Aquamuseu do Rio Minho.

AUDITORIA EXTERNA

No dia 20 de março de 2017 decorreu a primeira auditoria de acompanhamento, levada a cabo pela AENOR na pessoa do auditor coordenador Eng^o. Alexandre Vilaça.

Após a conclusão da auditoria, da qual resultou a manutenção da certificação do Arquivo Municipal e atendimento do Aquamuseu do Rio Minho, foram retiradas algumas conclusões que passo a descrever.

Pontos Fortes

- Envolvimento da gestão de topo no sistema;
- Colaboração, competência técnica, conhecimento das atividades e espírito de aprendizagem demonstrada pelos colaboradores;
- A organização do espólio e infraestrutura do Arquivo Municipal;
- Utilização de plataformas de gestão da informação em suporte informático.

Nesta auditoria foram registadas uma não conformidade, cinco oportunidades de melhoria e cinco observações. Todos estes registos levaram abertura de planos de ação dos quais temos dez que se encontram encerrados com eficácia e um encontra-se em fase de avaliação da eficácia.

De seguida apresentamos os resultados do desempenho do sistema em auditoria:

	2016	2017
Não Conformidades	6	1
Oportunidades Melhoria	6	5
Observações	9	5

Da análise da tabela, podemos concluir que a tendência verificada entre as duas auditorias realizadas é a diminuição de não conformidades, das oportunidades de melhoria e das observações. Tal situação deve-se a



que na auditoria de 2017, o sistema estava mais consolidado e as pessoas que estão inseridas no processo SGQ estavam mais preparadas.

f. Desempenho dos fornecedores externos

No ano de 2017, e após elaboração da respetiva avaliação, considera-se que todos os fornecedores do Município de Vila Nova de Cerveira se encontram qualificados, uma vez que não foram identificadas não conformidades.

6. Adequação dos recursos

O plano anual de formação com vigência de dois anos tem por base as necessidades identificadas pelos responsáveis de cada serviço.

No ano de 2017 estavam previstas 65 ações de formação, sendo que destas foram realizadas 31. Verificamos, ainda, a existência de alguma disparidade entre o número ações previstas e realizadas, contudo quando comparado com o ano anterior (ver mapa de indicadores de desempenho) verificou-se uma melhoria significativa. No entanto, foram ainda realizadas 21 ações de formação que não estavam previstas, que foram consideradas importantes para os serviços.

Esta disparidade entre o previsto e o efetuado, pode estar associada à falta de hábito dos serviços e dos colaboradores na identificação das reais necessidades de formação. Ao nível informático no ano em causa elaborou-se um novo circuito para os pedidos de formação, de forma a efetuar um maior controlo, assim como tem sido realizada uma maior sensibilização junto dos colaboradores, no sentido de respeitar o novo circuito. Ao longo do tempo têm-se introduzido melhorias para que o processo fique o mais completo possível e haja uma melhor e maior organização das atividades formativas.

Ao longo do ano de 2017, não se verificaram alterações significativas no que diz respeito aos equipamentos existentes. Já no que concerne à estrutura de recursos humanos foram registadas pequenas movimentações. Aqui destacamos a substituição do Gestor do Processo referentes à Gestão de equipamentos e infraestruturas (informática). O antigo gestor de processo, Rui Pacheco, solicitou licença sem vencimento e foi substituído pelo colaborador Gilberto Coutinho.

7. Eficácia das medidas empreendidas para tratar riscos e oportunidades

Já em 2018, e pela primeira vez, foram definidos os riscos e oportunidades com base na análise de contexto efetuada pela organização. Foram definidas ações para gerir os riscos e identificadas oportunidades. O Município está a proceder à implementação das ações definidas não tendo neste momento dados que permitam efetuar a avaliação da eficácia.



8. Saídas da revisão pela gestão

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) no Município de Vila Nova de Cerveira encontra-se numa fase de consolidação, comprovada pelo registo de melhorias significativas ao nível do funcionamento dos serviços envolvidos no processo, bem como pela maior abertura e participação dos colaboradores na definição e concretização dos objetivos inerentes ao SGQ.

A dinâmica de trabalho criada ao longo de 2017, nomeadamente a realização de reuniões de carácter trimestral para discussão dos processos, permitiu estabelecer um acompanhamento mais eficaz e permanente de cada processo, auscultando as dificuldades sentidas por cada colaborador afeto, de forma a que, após essa identificação, se avançasse para a análise e respetiva resolução.

No que diz respeito à Formação, e fazendo uma retrospectiva entre 2016 e 2017, verifica-se uma evolução positiva nos procedimentos introduzidos, através de uma maior sensibilização dos colaboradores para a necessidade de remeter a informação da frequência das formações para os Recursos Humanos.

A partir do momento em que se avaliam e identificam os riscos inerente a cada processo a planificação inerente aos processos, consegue antever e precaver algumas dificuldades que possam surgir de futuro, formulando um planeamento mais ajustado às necessidades.

De sublinhar ainda que, perante as incertezas relativas ao processo eleitoral 'Autárquicas 2017', o executivo municipal optou por relegar para segundo plano a transição da norma do SGQ, entendendo que os custos associados só fariam sentido se fosse dada continuidade ao projeto. Assim, a transição foi retomada após conhecimento do resultado eleitoral, a meados de outubro, o que atrasou ligeiramente alguns processos, nomeadamente os Recursos Humanos e o Aprovisionamento.

Todo o processo do SGQ tem sido implementado de forma a que, respeitando as exigências normativas, seja consensual com o modelo organizacional da instituição, a sua cultura e valores, mas também com as necessidades e expectativas dos munícipes e colaboradores, e da estratégia definida pelo executivo.

Assumindo a Política de Qualidade como um exercício crucial de modernização administrativa dos serviços públicos e da gestão autárquica em benefício dos cidadãos, o executivo municipal tem impulsionando os colaboradores para que se continue a trabalhar na apresentação e concretização de soluções que contribuam



para um salto qualitativo do desempenho interno com repercussões na facilidade de acesso à informação e na celeridade de resposta às necessidades e expetativas dos Municípios.

O sucesso da implementação do SGQ nos serviços em causa tem tido um efeito impulsionador, na medida em que, apesar de não estarem identificados como serviços a serem auditados, o atual executivo municipal tem introduzido metodologias de trabalho e de acompanhamento a serviços externos ao Sistema de Gestão da Qualidade (Obras e Urbanismo). Assim, consideramos que o SGQ foi eficaz.

a. Oportunidades de melhoria

Ações de melhoria	Responsável pela manutenção	Prazo de Implementação
Transição para a NP EN ISO 9001:2015	GQ + Executivo	Primeiro trimestre 2018
Candidatura para tornar o Aquamuseu mais acessível	Dr. Carlos Antunes	Segundo trimestre 2017 / Primeiro trimestre 2018 Dependente de aprovação da candidatura
Alargamento do âmbito do SGQ ao Posto Turismo e Piscina Municipal	Executivo e Responsável da Qualidade e responsáveis de Serviço	Dez 2018
Melhoramento dos equipamentos informáticos nomeadamente as UPS e confirmação da realização de backups	Gilberto Coutinho	1º Semestre 2018



b. Necessidades de alterações no sistema de gestão

O executivo tem demonstrado interesse em alargar o processo de certificação à Piscina Municipal e ao Posto Turismo.

c. Necessidades de recursos

De momento não se verifica a necessidade de recursos humanos e materiais, para além dos existentes, no SGQ.

DATA: 28.02.2018

Maria Aurora Amorim Viães:

Hélder Araújo:

Salomé Oliveira:

Susete Pires:

Patrício Bouça:

Gilberto Coutinho:

Carlos Bouça: