



## **PROPOSTA DE SERVIÇOS**

# **IMPLEMENTAR UM SISTEMA DE GESTÃO PELA QUALIDADE (UTILIZAÇÃO DA ABORDAGEM ISO 9001:2015)**



**FORNOS** DE  
**ALGODRES**  
MUNICÍPIO

## **I. OBJETIVOS**

A presente proposta de prestação de serviços destina-se à Câmara Municipal de Fornos de Algodres, tendo como objetivo a implementação de um sistema de gestão pela qualidade, assente na metodologia da norma ISO9001:2015 e tendo em conta os restantes referenciais da qualidade aplicados nas autarquias locais, nomeadamente o modelo CAF.

## **II. PRESSUPOSTOS**

A qualidade é uma ferramenta de apoio na estratégia dos Municípios em Portugal. Tendo em conta a sua natureza de focalização nas necessidades dos munícipes, aliada a um compromisso com a melhoria contínua, permite de forma objetiva uma melhor orientação de todos os serviços, inclusive dos que de algum modo se encontram mais afastados da relação direta com o munícipe.

Os dados existentes sobre o panorama da implementação de sistemas de gestão pela qualidade, apenas ao nível dos Municípios e das suas Câmaras Municipais, permite perceber que cerca de 20% de todos os Municípios já implementaram sistema de gestão pela qualidade, segundo a metodologia ISO9001, demonstrando deste modo o seu compromisso com a qualidade.

Como corolário desse compromisso, a obtenção da certificação por entidade externa, serve como um elemento agregador e de envolvimento interno das equipas da Autarquia e permite transmitir ao Munícipe uma imagem de confiança nos serviços prestados pela sua Câmara Municipal.

Tendo por base a análise efetuada junto da documentação publicada no site oficial - <http://www.cm-fornosdealgodres.pt>, é possível verificar que este projeto é um objetivo do atual Executivo da Câmara Municipal de Fornos de Algodres. Conforme expresso nas Opções do Plano 2014 e seguintes, a implementação de um sistema de gestão pela qualidade insere-se na estratégia de requalificação e adaptação dos serviços municipais.

Com estes pressupostos presentes, é certo de que a concretização deste projeto poderá permitir:

- a) Melhorar o funcionamento dos serviços internos da Câmara Municipal de Fornos de Algodres, numa perspetiva de simplificação de processos, desburocratização e focalização no munícipe;
- b) Redução dos denominados “custos da não qualidade”, que representam um consumo de recursos relevantes em todas as Organizações e que alguns autores indicam que podem chegar a 5% do orçamento de gestão anual;
- c) Maior satisfação e empatia relacional por parte do Munícipe, que ao percecionar uma maior orientação de todos os serviços para as suas necessidades, com simplificação de processos e incorporação de automatismos, irá valorizar a sua própria Autarquia;
- d) Dinamizar o clima organizacional, potenciando uma maior satisfação de todo o pessoal da Câmara Municipal de Fornos de Algodres, com ênfase no trabalho em equipa e reforço das dinâmicas de comunicação interna.

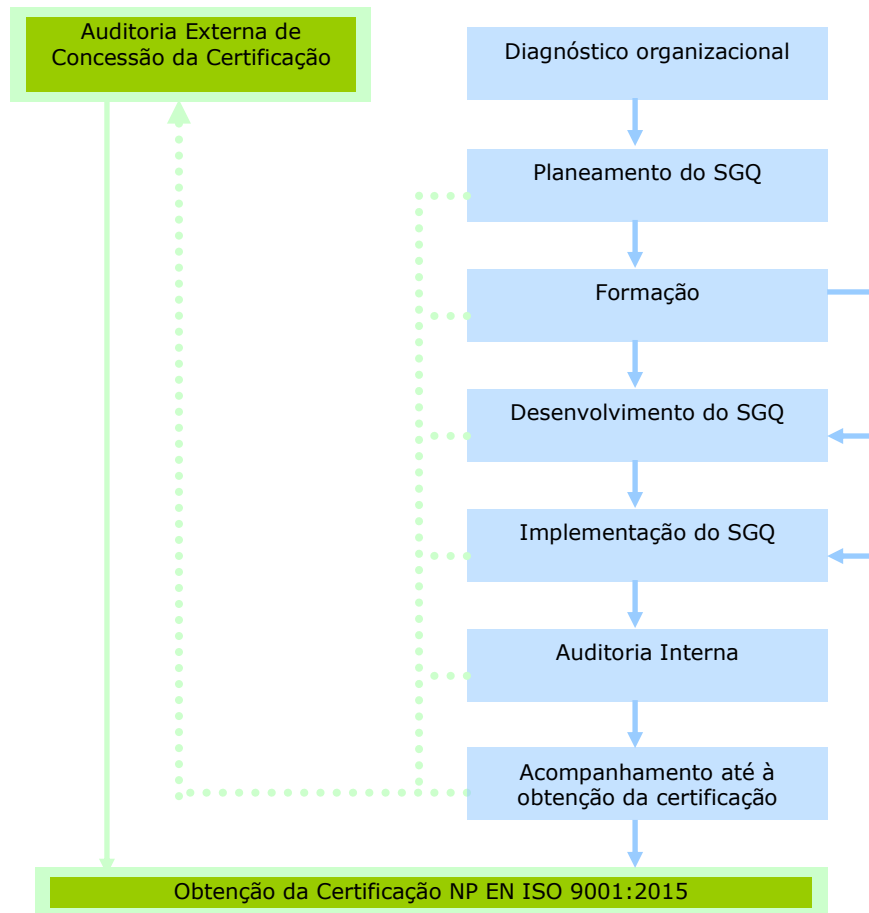
### III. METODOLOGIA

A metodologia de trabalho assenta fundamentalmente numa abordagem presencial, junto das equipas, com apoio direto na execução das atividades necessária à implementação do sistema de gestão pela qualidade. Mas também e de forma simultânea, a metodologia preconiza um enfoque na formação individual das pessoas envolvidas, para que estes ganhem competências nas temáticas e consigam também ser bastante ativas no processo da melhoria da qualidade.

Será também necessário que o Executivo Municipal nomeie um interlocutor interno para este projeto, responsável pela interligação com o Responsável Técnico e com as restantes equipas internas da Câmara Municipal de Fornos de Algodres diretamente envolvidas. Habitualmente a nomeação remete para a função do Gestor(a) da Qualidade.

O trabalho a realizar compreende as etapas descritas no diagrama presente na página seguinte e assenta na realização de trabalho de suporte e de reuniões presenciais nas instalações da Câmara Municipal de Fornos de Algodres, com o acompanhamento dos interlocutores designados para esse efeito. As reuniões serão sempre alvo de agendamento prévio e terão por base um planeamento, com a respetiva calendarização de atividades, tarefas e responsáveis.

Diagrama - Fases de intervenção:



Legenda:

Intervenção da Organização e Consultor

Intervenção da Entidade Certificadora

### III.1 Diagnóstico Organizacional

Nesta fase será realizado um diagnóstico à organização de modo a determinar a conformidade com os requisitos normativos. Pretende-se elencar principais ferramentas da qualidade eventualmente já existentes e perceber como estas se aplicam na gestão operacional.

Pretende-se também clarificar nesta fase qual será o âmbito do sistema de gestão pela qualidade ou seja, que serviços internos vão estar efetivamente envolvidos. Tendo em conta que a abordagem da qualidade se centra na focalização no Município e nas suas necessidades, recomenda-se que os serviços a envolver sejam, no mínimo, os mais relevantes neste sentido.

A abordagem da implementação do sistema de gestão pela qualidade, iniciando-se em alguns serviços apenas, pode ser uma estratégia facilitadora do processo, pois permite criar uma aprendizagem coletiva interna, aprender com as dificuldades, mostrar que é possível e assim potenciar o envolvimento de todos os serviços internos na melhoria contínua da qualidade, a médio prazo.

Tendo em conta o organigrama da Câmara Municipal de Fornos de Algodres, publicado online, sugere-se que pelo menos estejam incluídos um serviço da Divisão Técnica Municipal e um serviço da Divisão de Administração Geral, pese embora se pretenda que possa ser o mais participativo e representativo possível.

Como resultado desta fase será elaborado um relatório, que servirá de base ao estabelecimento do plano de ações para a implementação do sistema de gestão pela qualidade.

### III.2 Planeamento do Sistema de Gestão pela Qualidade

Nesta fase será elaborado um plano de ação para a implementação do projeto, tendo por base as conclusões do relatório de diagnóstico realizado.

O plano de ação irá conter a descrição das atividades a realizar, sua calendarização e responsáveis. Será o elo condutor do projeto, sendo revisto e atualizado na medida do necessário.

### III.3 Formação

A implementação de um sistema de gestão pela qualidade será sempre facilitada pela formação realizada internamente junto das equipas e das pessoas envolvidas. O conceito base é o desenvolvimento das suas competências para que de forma ativa possam participar na implementação prática das metodologias, revisão de processos e procedimentos e assumirem assim o compromisso com a melhoria contínua.

Sobre todas as ações de formação realizadas, será emitido o respetivo certificado de formação individual para cada um dos formandos participantes na ação. Ao abrigo da implementação deste projeto consideram-se as seguintes ações e momentos formativos:

Formação	Nº de Ações	Duração	Nº Formandos
Conceitos gerais sobre o sistema de gestão da qualidade	3	2 horas	Até 30 formandos
Sistema de gestão da qualidade ISO9001	1	8 horas	Até 15 formandos

Em função de eventuais outras necessidades que vierem a ser identificadas, este programa formativo poderá ser revisto e reforçado.

### III.4 Desenvolvimento do SGQ

Esta fase corresponde à definição da estrutura documental que irá suportar o sistema de gestão pela qualidade.

Serão revistos os documentos existentes, serão apresentados exemplos para suportar os documentos a elaborar, assim como será facultada orientação sobre os requisitos legais e regulamentares, sobre os quais será necessário assegurar cumprimento.

Alguns exemplos dos elementos documentais a produzir ou a rever, caso já existam:

- Plano estratégico e Plano anual de atividades;
- Mapa de análise de risco – Análise SWOT;
- Mapeamento dos processos;
- Política e Objetivos da qualidade;
- Manual da Qualidade;
- Procedimentos documentados;
- Formulários.

Serão também definidas nesta fase as metodologias de comunicação interna e externa sobre a qualidade, que serão adotadas como elementos facilitadores e de divulgação sobre a qualidade e que permitam o reforço do envolvimento de todas as partes interessadas.

### III.5 Implementação do SGQ

Nesta etapa do projeto serão então concretizados em termos operacionais todos os procedimentos e metodologias documentadas, que suportem os processos revistos e as abordagens de melhoria desenvolvidas. Para o sucesso desta etapa é muito importante o papel do Gestor(a) da Qualidade no acompanhamento das equipas internas.



### III.6 Auditoria Interna

Nesta fase será realizada uma auditoria interna ao Sistema de Gestão pela Qualidade, de modo a determinar a conformidade com os requisitos normativos e com os requisitos estabelecidos pela organização.

A auditoria interna será realizada em conformidade com a metodologia da norma ISO19011. Como resultado desta fase será elaborado um relatório de auditoria com as constatações e conclusões da mesma.

### III.7 Acompanhamento até à obtenção da Certificação

Nesta fase será dado apoio na elaboração e acompanhamento de um plano de ações decorrentes dos resultados da auditoria interna. Será ainda prestado apoio na preparação da Revisão do Sistema pela Gestão.

Paralelamente será prestado apoio na preparação do processo da seleção do Organismo de Certificação, submissão do pedido de certificação, acompanhamento da realização da auditoria de certificação e apoio na resposta a eventuais constatações resultantes da auditoria.

Sobre o Organismo de Certificação, recomenda-se que seja considerada entidade de renome internacional, dando assim visibilidade e credibilidade ao trabalho realizado.

Para a realização deste projeto, considera-se necessário realizar um total de 28 dias de apoio técnico presencial e de 14 dias de apoio técnico de suporte.

De acordo com a metodologia descrita, propõem-se um prazo de 7 meses para a concretização do projeto.

#### **IV. PROPOSTA FINANCEIRA**

Os honorários relativos à prestação deste serviço são de € 14.900,00 (Catorze mil e novecentos euros). Sobre estes valores acresce o IVA à taxa legal em vigor.

É de referir que os honorários descritos incluem as despesas relativas a deslocação, estadia e alimentação por parte do Técnico responsável pelo apoio a realizar no âmbito do projeto, assim como os custos relativos à inscrição na plataforma de contratação.

Contudo, estes valores não incluem os custos com a entidade certificadora externa.

Propomos que o valor para a realização deste projeto seja liquidado com a apresentação de fatura, conforme o plano seguinte:

- 30% com a adjudicação;
- 70% divididos por 7 meses, ao longo da duração do projeto.

A liquidação deverá ocorrer no intervalo de tempo até 30 dias, após a emissão fiscal do documento de faturação. Para pagamento por transferência bancária, considerar a utilização da conta sita no Novo Banco, com IBAN: PT50 0007 0000 0028 8529 8962 3.

## V. VALIDADE DA PROPOSTA

Esta proposta é válida por 90 dias.

## VI. APRESENTAÇÃO

Hermínio Henrique

(Engenheiro)

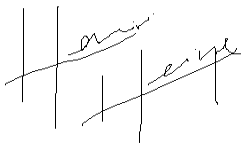
(Diretor da HH – Sistemas de Qualidade, Lda.)

(Escritório na Venda do Pinheiro, Mafra)

Caso seja pretendido, serão facultados registos de idoneidade relativos a anteriores intervenções similares, em diversos clientes. Alguns desses registos podem ser consultados em [www.herminiohenrique.com](http://www.herminiohenrique.com).

Para contacto, utilizar o n.º de telefone 914958876 ou e-mail [herminiohenrique@sapo.pt](mailto:herminiohenrique@sapo.pt).

Venda do Pinheiro, 3 de fevereiro, 2017



(Hermínio Henrique)