

# **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**



Referente ao período de Janeiro a Dezembro de 2024

Elaborado em 13 Maio de 2025

## **ÍNDICE**

|                                                                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO.....</b>                                                                                          | <b>3</b>  |
| <b>2. ESTADO DAS AÇÕES RESULTANTES DAS ANTERIORES REVISÕES PELA GESTÃO..</b>                                       | <b>3</b>  |
| <b>3. ALTERAÇÕES EM QUESTÕES EXTERNAS E INTERNAS QUE SÃO RELEVANTES PARA O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....</b> | <b>3</b>  |
| <b>4. DESEMPENHO E EFICÁCIA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....</b>                                             | <b>4</b>  |
| <b>4.1. SATISFAÇÃO DO CLIENTE E RETORNO DE PARTES INTERESSADAS RELEVANTES .....</b>                                | <b>4</b>  |
| <b>4.2. OBJETIVOS DA QUALIDADE .....</b>                                                                           | <b>9</b>  |
| <b>4.3. DESEMPENHO DOS PROCESSOS E CONFORMIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS .....</b>                                  | <b>12</b> |
| <b>4.4. NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS.....</b>                                                              | <b>12</b> |
| <b>4.5. ATIVIDADES DE MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO.....</b>                                                             | <b>14</b> |
| <b>4.6. AUDITORIAS.....</b>                                                                                        | <b>14</b> |
| <b>4.7. DESEMPENHO DOS FORNECEDORES.....</b>                                                                       | <b>15</b> |
| <b>5 ADEQUAÇÃO DOS RECURSOS.....</b>                                                                               | <b>16</b> |
| <b>6 EFICÁCIA DAS AÇÕES PARA TRATAR OS RISCOS E AS OPORTUNIDADES.....</b>                                          | <b>16</b> |
| <b>7 OPORTUNIDADES DE MELHORIA.....</b>                                                                            | <b>16</b> |
| <b>8 CONCLUSÕES.....</b>                                                                                           | <b>16</b> |

## **1. INTRODUÇÃO**

---

O presente relatório visa avaliar a eficácia do SGQ da Município de Boticas relativamente ao ano de 2024, constituindo um instrumento crucial para análise global do SGQ.

O SGQ cumpre com os requisitos normativos e a gestão de topo da Município de Boticas 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 aos colaboradores e proceder à sua revisão, 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 Município de Boticas para a sua missão, com especial enfoque no cliente.

## **2. ESTADO DAS AÇÕES RESULTANTES DAS ANTERIORES REVISÕES PELA GESTÃO**

---

O planeamento das atividades e o mapa de objetivos foram elaborados e aprovados de acordo com o definido na anterior revisão do SGQ.

O planeamento das atividades tem sido monitorizado de acordo com o previsto.

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

---

Nesta reunião de revisão do SGQ decidiu-se manter a política da qualidade assumindo que esta se mantém atualizada aos propósitos do Município e aos requisitos legais aplicáveis.

No que diz respeito a requisitos legais em 2024 tem sido atualizada a legislação aplicável assegurando que se procede à sua implementação.

A análise de contexto foi revista em 13.05.2025 pela gestão de topo em conjunto com os gestores de processo e tem sido acompanhada e atualizada face à evolução da envolvente externa e interna. Foi acrescentado na vertente de contexto externo as “alterações climáticas” para dar resposta aos requisitos normativos da emenda 1 da ISO 9001.

Em 2024 destacamos as seguintes alterações significativas:

- Alteração ao Regime Jurídico de Urbanização e Edificação;
- Alteração ao SIADAP - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública.

O Transporte escolar em Jan de 2024 passou a ser responsabilidade da CIM Alto Tâmega e Barroso, bem como a responsabilidade pela avaliação da satisfação do serviço.

Salienta-se que as alterações climáticas são relevantes para as partes interessadas e para a própria atividade do município.

Em 2024 verificou-se a saída de alguns colaboradores em mobilidade.

#### 4. DESEMPENHO E EFICÁCIA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

##### 4.1. SATISFAÇÃO DO CLIENTE E RETORNO DE PARTES INTERESSADAS RELEVANTES

###### RECLAMAÇÕES

| 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------|------|------|------|------|------|------|
| 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |

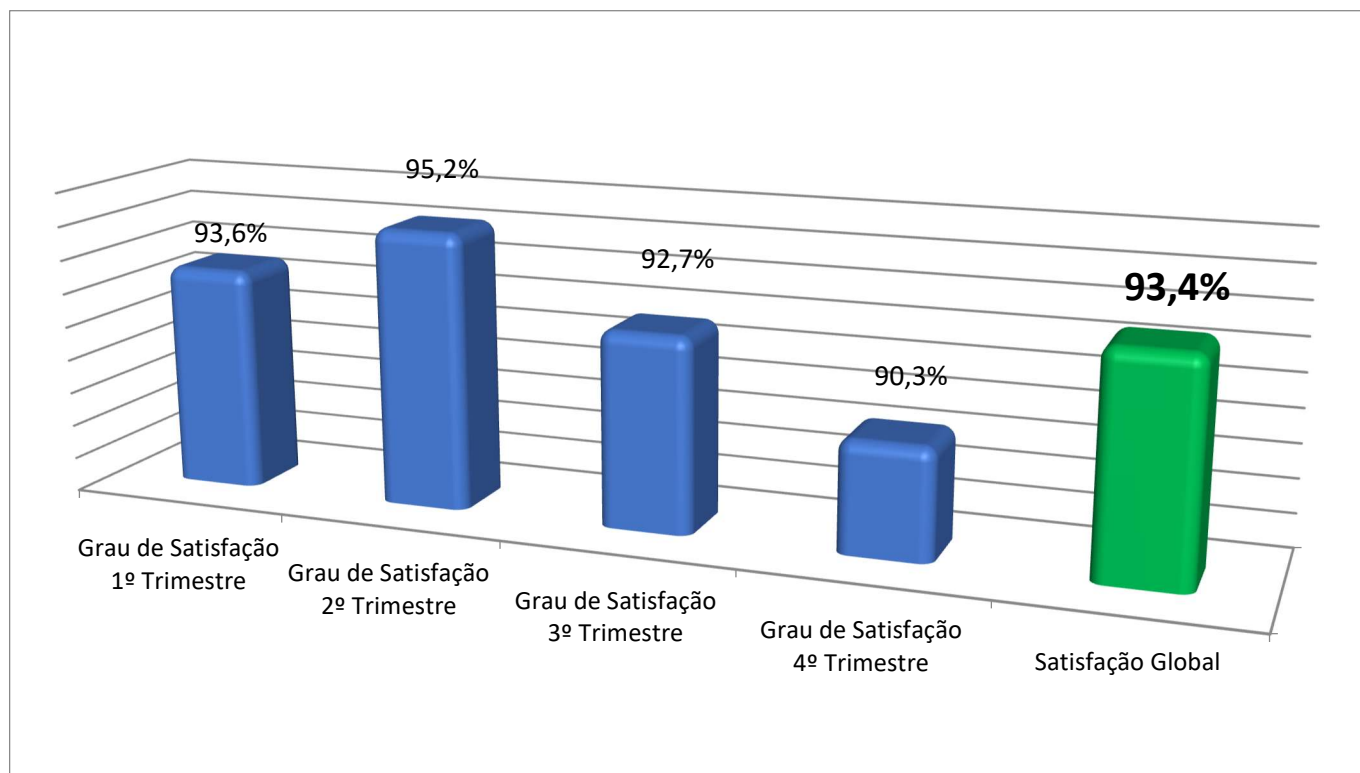
Em 2024 não foram rececionadas reclamações, à semelhança do verificado nos anos anteriores. Considera-se que este indicador é ilustrativo da satisfação das partes interessadas com os serviços disponibilizados pelo Município.

###### Satisfação dos clientes:

Foi realizada uma avaliação em continuo da satisfação dos munícipes/Clientes. Foram rececionados 45 inquéritos. Obteve-se um índice de satisfação de 93,4% valores muito satisfatórios e em linha com os anos anteriores.

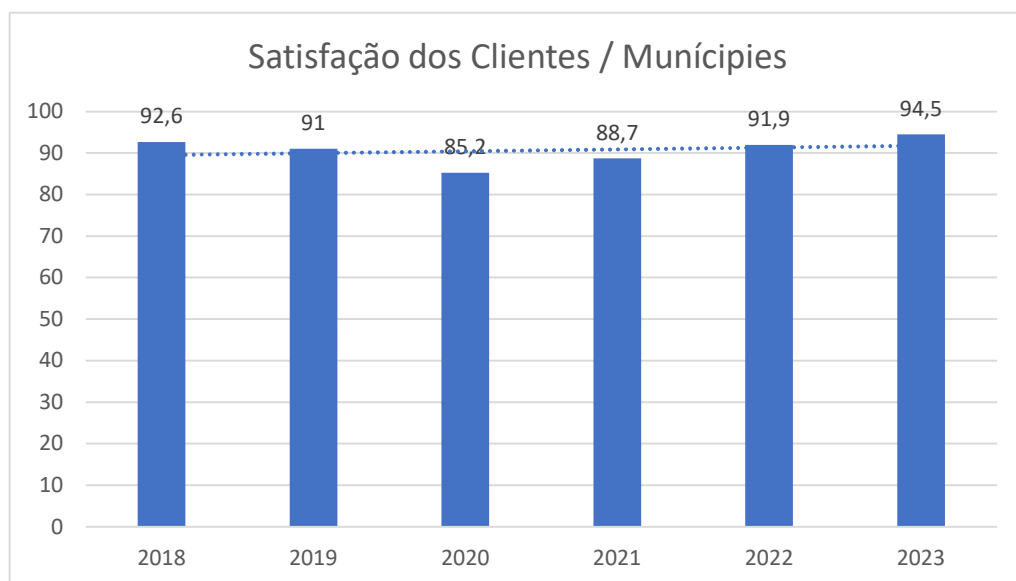
Os resultados aos inquéritos encontram-se na tabela seguinte:

| Análise Geral de Inquéritos Anual |                                 |                                 |                                 |                                 |                   |
|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| Nº Inquéritos                     | Grau de Satisfação 1º Trimestre | Grau de Satisfação 2º Trimestre | Grau de Satisfação 3º Trimestre | Grau de Satisfação 4º Trimestre | Satisfação Global |
| Total Trimestre                   | 93,6%                           | 95,2%                           | 92,7%                           | 90,3%                           | 93,4%             |
| 1º Inquérito                      | 83,3%                           | 93,8%                           | 93,8%                           | 94,6%                           |                   |
| 2º Inquérito                      | 100,0%                          | 96,9%                           | 85,7%                           | 82,1%                           |                   |
| 3º Inquérito                      | 100,0%                          | 98,2%                           | 87,5%                           | 98,2%                           |                   |
| 4º Inquérito                      | 100,0%                          | 93,8%                           | 94,6%                           | 87,5%                           |                   |
| 5º Inquérito                      | 100,0%                          | 94,6%                           | 87,5%                           | 85,7%                           |                   |
| 6º Inquérito                      | 82,1%                           | 98,2%                           | 100,0%                          | 92,9%                           |                   |
| 7º Inquérito                      | 100,0%                          | 76,8%                           | 100,0%                          | 87,5%                           |                   |
| 8º Inquérito                      | 100,0%                          | 98,2%                           | 92,9%                           | 96,4%                           |                   |
| 9º Inquérito                      | 76,8%                           | 96,4%                           | 100,0%                          | 87,5%                           |                   |
| 10º Inquérito                     | 100,0%                          | 100,0%                          | 93,8%                           | 93,8%                           |                   |
| 11º Inquérito                     |                                 | 100,0%                          | 89,3%                           |                                 |                   |
| 12º Inquérito                     |                                 |                                 | 94,6%                           |                                 |                   |
| 13º Inquérito                     |                                 |                                 | 90,0%                           |                                 |                   |
| 14º Inquérito                     |                                 |                                 | 100,0%                          |                                 |                   |
| 15º Inquérito                     |                                 |                                 |                                 |                                 |                   |



| Avaliação Inquéritos Urbanismo |                 |
|--------------------------------|-----------------|
| Periodo                        | % de Satisfação |
| 1T                             | 88,5%           |
| 2T                             | 96,5%           |
| 3T                             | 87,5%           |
| 4T                             | 83,9%           |
| Média anual                    | 89,1%           |

No contexto específico da gestão urbanística, constata-se um nível de satisfação muito bom de 89,1% pois estão pelo que a CM de Boticas não considera ser necessário a implementação de quaisquer ações corretivas, no âmbito dos seus processos e atividades.



A avaliação continua a evidenciar o nível de satisfação global de “Muito Satisfeito”, verificou-se uma melhoria. Considera-se que o índice de satisfação é bom e está estável ao longo dos anos. Salienta-se dificuldades na obtenção de respostas aos inquéritos. Se cruzarmos a classificação obtida com a ausência de reclamações, concluímos que o nível de satisfação é claramente positivo não sendo necessário tomar quaisquer outras ações específicas.

**PARTES INTERESSADAS RELEVANTES**

| Partes interessadas Relevantes                       | Requisitos das Partes Interessadas                                                                                       | Monitorização                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Municípios<br>Clientes                               | Tempo de resposta                                                                                                        | Os requisitos e expectativas foram cumpridos.                                                                                                                                                               |
|                                                      | Qualidade da prestação de serviço                                                                                        |                                                                                                                                                                                                             |
|                                                      | Funcionamento dos serviços                                                                                               | Foram efetuados os inquéritos de satisfação onde se concluiu que os municípios estão satisfeitos.                                                                                                           |
|                                                      | Qualidade/Profissionalismo do atendimento                                                                                | Não foram rececionadas reclamações.                                                                                                                                                                         |
|                                                      | Adequabilidade/estado de conservação das infraestruturas                                                                 | Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes.                                                                                                                             |
|                                                      | Proteção ambiental                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                             |
| Colaboradores                                        | Acesso à informação                                                                                                      | Foram cumpridas as condições contratuais, remunerações, ambiente de trabalho, comunicação, acesso à informação, condições de HSST, formação, atendimento e disponibilizados os meios de trabalho adequados. |
|                                                      | Comunicação                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                             |
|                                                      | Qualidade do atendimento                                                                                                 | Não foram rececionadas reclamações relevantes                                                                                                                                                               |
|                                                      | Competências para o exercício da função                                                                                  |                                                                                                                                                                                                             |
|                                                      | Resolução de problemas                                                                                                   | Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes.                                                                                                                             |
|                                                      | Higiene e segurança no trabalho                                                                                          |                                                                                                                                                                                                             |
|                                                      | Remunerações                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                             |
|                                                      | Ambiente de Trabalho                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                             |
| Órgãos de Tutela e Superintendência                  | Cumprimento da legislação e regulamentação                                                                               | Não foram identificados incumprimentos legais, regulamentares e financeiros.                                                                                                                                |
|                                                      | Equilíbrio Financeiro                                                                                                    | A cooperação interinstitucional decorreu normalmente.                                                                                                                                                       |
|                                                      | Cooperação Interinstitucional                                                                                            |                                                                                                                                                                                                             |
|                                                      | Informação Disponibilizada                                                                                               | Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes.                                                                                                                             |
| Universidades e instituições de ensino com protocolo | Disponibilização de recursos humanos e materiais para a realização / concretização das atividades definidas no protocolo | Os protocolos existentes foram cumpridos.<br>Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes.                                                                                |

|                                                                                            |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Visitantes e Turistas (Vereadora Maria do Céu)                                             | Oferta cultural e patrimonial                                    | Durante o ano de 2024 foram mantidas as infraestruturas culturais e patrimoniais, de diversão e laser em bom estado.<br><br>Não foram rececionadas reclamações.<br><br>Foi mantido o atendimento e fornecida a informação necessária conforme necessidades. |
|                                                                                            | Diversão e Lazer                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                            | Qualidade do atendimento                                         |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                            | Acesso à informação                                              |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Fornecedores                                                                               | Tempo de pagamento                                               | As comunicações com os fornecedores decorreram normalmente e foram cumpridas as condições acordadas.<br>Não existiram reclamações.<br>Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes.                                       |
|                                                                                            | Transparência nos procedimentos                                  |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                            | Oportunidade para fornecer                                       |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Órgãos de Comunicação Social                                                               | Acesso à informação completa e atempadamente                     | As comunicações com os órgãos de comunicação decorreram normalmente, não existindo situações a reportar.                                                                                                                                                    |
|                                                                                            | Comunicação                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| GNR.<br>Proteção Civil.<br>Bombeiros.<br>Centro de Saúde Local.<br>DGS<br>Outras entidades | Cumprimentos dos requisitos aplicáveis (legais e regulamentares) | As comunicações com estas partes interessadas decorreram normalmente. Foram realizadas as reuniões conforme necessário.<br><br>Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes.                                              |
| Organismo de Certificação                                                                  | Cumprimentos dos contratos e condições de certificação           | As comunicações com esta parte interessadas decorreram normalmente.<br><br>Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes                                                                                                   |

Em função da análise realizada às Partes Interessadas, constata-se que o acompanhamento dos seus requisitos e expectativas, evidencia o estado de cumprimento integral dos mesmos, pelo que, neste contexto, a CM de Boticas não considera ser necessário a implementação de quaisquer ações corretivas, no âmbito dos seus processos e atividades.

As partes interessadas foram reavaliadas não se tendo identificado a necessidade e alterações.



## 4.2. OBJETIVOS DA QUALIDADE

O seguinte quadro permite observar a gestão de objetivos realizada pela entidade no ano de 2024, sendo que se verificaram acompanhamentos regulares dos mesmos.

| Processo          | Objetivo                                                                                                                                                  | Indicador                                                                     | Resultado 2019 | Resultado 2020 | Resultado 2021 | Resultado 2022 | Resultado 2023 | Meta 2024    | Resultado 2024                      | Análise            |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|-------------------------------------|--------------------|
| Gestão e Melhoria | Garantir a adequada implementação e recolha da informação necessária à análise pretendida (reclamações e sugestões)                                       | Clientes/ Municípios satisfeitos                                              | 91,0%          | 85,4%          | 88,7%          | 92%            | 94,5%          | >85%         | 93%                                 | Objetivo atingido. |
|                   | Garantir a adequada implementação do sistema de gestão e melhoria                                                                                         | Indicadores (objetivos) atingidos                                             | 95%            | 95%            | 95%            | 87%            | 91%            | >85%         | 91%<br>(21 atingidos em 23 medidos) | Objetivo atingido. |
| Atendimento       | Garantir a satisfação dos munícipes (reclamações, sugestões e elogios)                                                                                    | Nº de reclamações devidamente fundamentadas associadas aos serviços prestados | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0            | 0                                   | Objetivo atingido  |
| Compras           | Assegurar a aquisição de bens, serviços e empreitadas                                                                                                     | Nº de pedidos Lançados                                                        | 99,5%          | 99,3%          | 100%           | 100%           | 100%           | 95%          | 100%                                | Objetivo atingido  |
|                   |                                                                                                                                                           | Nº de Pedidos Executados                                                      |                |                |                |                |                |              |                                     |                    |
|                   | Assegurar a adequada execução do orçamento municipal                                                                                                      | Taxa de execução do orçamento (Receita/Despesa)                               | 88,0%<br>76,0% | 97,2%<br>78,8% | 92,9%<br>76,8% | 92,6%<br>76,4% | 97,2%<br>75,3% | >85%<br>>75% | R 96%<br>D 75,5%                    | Objetivo atingido  |
|                   | Assegurar que o controle de faturação seja feito de forma adequada com base nos fornecimentos /prestação de serviços efetuados e nos prazos estabelecidos | % de requisições Faturadas                                                    | 98,3%          | 99,5%          | 100%           | 100%           | 100%           | 100%         | 100%                                | Objetivo atingido  |
| Recursos Humanos  | Assegurar reporte de informação SIAL                                                                                                                      | Envio nas datas cumpridas/n.º de erros                                        | 100%           | 100%           | 100%           | 100%           | 100%           | 100%         | 100%                                | Objetivo atingido  |
|                   | Assegurar o cumprimento do plano anual de formação                                                                                                        | N.º de ações realizadas/n.º de ações previstas                                | 90%            | 84%            | 96%            | 100%           | 100%           | >90%         | 100%                                | Objetivo atingido  |
|                   | Eficácias das ações de formação                                                                                                                           | N.º de ações eficazes /n.º de ações totais                                    | 100%           | 100%           | 100%           | 100%           | 100%           | >90%         | 100%                                | Objetivo atingido  |

| Processo                          | Objetivo                                                                                               | Indicador                                                                                                                                                                                                                    | Resultado<br>do<br>2019 | Resultado<br>do<br>2020 | Resultado<br>do<br>2021 | Resultado<br>do<br>2022 | Resultado<br>do<br>2023 | Meta<br>2024 | Resultado<br>do<br>2024 | Análise            |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------|-------------------------|--------------------|
| Educação e Desenvolvimento Social | Melhorar a Qualidade da Ação Social escolar dos alunos do Concelho                                     | % do cumprimento do Plano Municipal de Educação                                                                                                                                                                              | 89%                     | NA                      | 74%                     | 94%                     | 97%                     | >92%         | 100%                    | Objetivo atingido. |
|                                   |                                                                                                        | Grau de satisfação das crianças / responsáveis relativos as refeições servidas                                                                                                                                               | 89,14%                  | NA                      | 91,3%                   | 81,3%                   | 82%                     | >80%         | 83%                     | Objetivo atingido. |
|                                   | Melhorar a Qualidade da Ação Social                                                                    | % de processos que cumpre o prazo de resposta no âmbito dos regulamentos "Cartão Social Município", "Incentivo à Natalidade"; "Enxoval do Bebe"; "Apoio a Extratos Sociais Desfavorecidos"; Apoios às Habitações Degradadas. | 100%                    | 100%                    | 100%                    | 100%                    | 100%                    | >92%         | 100%                    | Objetivo atingido  |
|                                   |                                                                                                        | Grau de satisfação dos munícipes integrados no Projeto "Dar Vida aos Anos Envelhecendo"                                                                                                                                      | 100%                    | 100%                    | 93%                     | 98%                     | 99%                     | >90%         | 100%                    | Objetivo atingido  |
|                                   | Melhorar/Assegurar Exequibilidade das Ações/Atividade que contribuem para desenvolvimento social local | % de cumprimento do Plano de Atividades da Rede Social                                                                                                                                                                       | 100%                    | 84%                     | 92%                     | 92,2%                   | 96%                     | 90%          | 91%                     | Objetivo atingido  |

| Processo                     | Objetivo                                                                                               | Indicador                                                                             | Resultado<br>do<br>2019 | Resultado<br>do<br>2020 | Resultado<br>do<br>2021 | Resultado<br>do<br>2022 | Resultado<br>do<br>2023 | Meta<br>2024 | Resultado<br>do<br>2024 | Análise                 |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------|-------------------------|-------------------------|
| Manutenção e Infraestruturas | Parque de viaturas mais eficaz                                                                         | Grau de resposta às solicitações de viaturas                                          | 98%                     | 92,5%                   | 97,5%                   | 100%                    | 100%                    | 100%         | 100%                    | Objetivo atingido       |
|                              |                                                                                                        | Reduzir custos de reparações                                                          | --                      | 1,15%                   | 8,8%                    | 1,8%                    | 17%                     | 5%           | -1,60%                  | Objetivo não alcançado. |
|                              |                                                                                                        | Reduzir consumo por Kms                                                               | --                      | --                      | 2,7%                    | 3,22%                   | 15%                     | 5%           | 2,38%                   | Objetivo não alcançado  |
|                              | Implementar um plano de manutenção de infraestruturas - edifícios e instalações municipais             | Edifícios e instalações municipais com plano de manutenção                            | 100%                    | 65%                     | 65%                     | 65%                     | 65%                     | 75%          | 82%                     | Objetivo alcançado.     |
|                              | Diminuir nº de repetições de DNR (detetado e não resolvido)                                            | nº de repetições de DNR (detetado e não resolvido).                                   | --                      | --                      | 4,2%                    | 33%                     | 0%                      | 38%          | 0%                      | Objetivo alcançado.     |
|                              |                                                                                                        | A cada DNR das fichas de intervenção ter associado o respetivo relatório de vistoria. | --                      | --                      | 13,6%                   | 100%                    | 100%                    | 100%         | 100%                    | Objetivo atingido       |
| Urbanismo                    | Simplificar e racionalizar procedimentos administrativos e prazos para otimizar a gestão dos processos | Índice de satisfação dos Clientes / Municípes                                         | 93%                     | 85,4%                   | 90%                     | 92%                     | 94%                     | >90%         | 94%                     | Objetivo atingido       |
|                              | Garantir a melhoria no grau de satisfação dos munícipes e aumentar a confiança nos serviços municipais | N.º de processos respondidos dentro do prazo legal/ N.º de processos rececionados     | 94,5%                   | 90,5%                   | 90%                     | 90%                     | 94%                     | >92%         | 93%                     | Objetivo atingido       |
|                              | Melhorar o cumprimento dos prazos de resposta                                                          | Cumprimento do plano de fiscalização                                                  | n.a.                    | 90%                     | 96%                     | 100%                    | 97%                     | >95%         | 98%                     | Objetivo atingido       |
|                              | Reforçar a fiscalização preventiva                                                                     | Percentagem de processos cujo prazo foi cumprido                                      | 94,5%                   | 90,5%                   | 92%                     | 91%                     | 95%                     | >90%         | 94%                     | Objetivo atingido       |

| Processo | Objetivo       | Indicador                   | Resultado<br>do<br>2019 | Resultado<br>do<br>2020 | Resultado<br>do<br>2021 | Resultado<br>do<br>2022 | Resultado<br>do<br>2023 | Meta<br>2024 | Resultado<br>do<br>2024 | Análise                                                     |
|----------|----------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------|
|          | Revisão do PDM | Publicação no final de 2024 | -                       | -                       | -                       | -                       | -                       | -            | Adiado                  | Em curso. Alterada meta para publicação em dezembro de 2025 |

Na tabela anterior apresentam-se os resultados obtidos para os objetivos definidos para o ano de 2024. A análise aos resultados obtidos evidencia, de uma maneira geral, o elevado grau de execução dos mesmos.

Apenas não se atingiram 2 objetivos no processo de manutenção e infraestruturas relacionados com redução de custos. Na realizada num contexto de inflação e aumento dos custos não defendeu diretamente dos serviços esta redução. Consideramos, contudo que o esforço da equipa deverá manter-se para 2025.

Como resultado desta análise e tendo em conta o contexto organizacional, a política e o desempenho do SGQ, foi emitido o mapa de objetivos e indicadores para 2025.

Os processos estão de acordo com as atuais práticas organizacionais e, em termos de tendências, face aos resultados obtidos nos anos anteriores, não se verificam comportamentos ao nível dos processos que carecem da definição e implementação de ações corretivas.

#### 4.3. DESEMPENHO DOS PROCESSOS E CONFORMIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Com base na monitorização dos objetivos do sistema de gestão da qualidade, no retorno de informação de munícipes e partes interessadas e no controlo interno dos processos, conclui-se que as atividades, de modo geral, decorrem de acordo com o planeado assegurando a conformidade do serviço prestado. As irregularidades verificadas pontualmente não colocam em causa a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

Os processos estão de acordo com as atuais práticas organizacionais e, em termos de tendências, face aos resultados obtidos nos anos anteriores, não se verificam comportamentos ao nível dos processos que carecem da definição e implementação de ações corretivas.

#### 4.4. NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS

Em 2024 foram identificadas 2 Não conformidade e 0 áreas sensíveis (Auditoria Externa) encontrando-se todas elas devidamente encerradas. Na tabela seguinte é possível verificar a evolução do n.º de não conformidades identificadas nos últimos anos:

|                                            |
|--------------------------------------------|
| <b>Não conformidades e áreas sensíveis</b> |
|--------------------------------------------|

| 2019 | 2020 | 2021 | 2022         | 2023         | 2024         |
|------|------|------|--------------|--------------|--------------|
| 8    | 4    | 8    | 1 NC<br>2 AS | 1 NC<br>3 AS | 2 NC<br>0 AS |

Em 2024 verificou-se a estabilidade no número de constatações identificadas o que evidencia a sistematização de metodologias e as boas práticas de todos os envolvidos.

| Tipo constatações                              | Quant. Abertas | Concluídas (dentro do prazo) | Concluídas no ano de 2024 | Eficazes  | Eficazes (%) |
|------------------------------------------------|----------------|------------------------------|---------------------------|-----------|--------------|
| Reclamações/Sugestões/Elogios                  | 0              | N.A                          | N.A                       | N.A       | N.A          |
| Não conformidades (Auditoria interna)          | 1              | sim                          | 1                         | sim       | 100%         |
| Oportunidades de melhoria (Auditoria interna)  | 6              | sim                          | 6                         | sim       | 100%         |
| Não conformidades (Auditoria externa)          | 2              | sim                          | 2                         | sim       | 100%         |
| Oportunidades de melhoria ( auditoria externa) | 11             | sim                          | 11                        | sim       | 100%         |
| Áreas sensíveis (Auditoria externa)            | 0              | N.A                          | N.A                       | N.A       | N.A          |
| <b>TOTAL 2024</b>                              | <b>20</b>      | <b>Sim</b>                   | <b>20</b>                 | <b>20</b> | <b>100%</b>  |
| <b>TOTAL 2023</b>                              | <b>11</b>      | <b>--</b>                    | <b>--</b>                 | <b>--</b> | <b>--</b>    |
| <b>TOTAL 2022</b>                              | <b>15</b>      | <b>--</b>                    | <b>--</b>                 | <b>--</b> | <b>--</b>    |
| <b>TOTAL 2021</b>                              | <b>30</b>      | <b>--</b>                    | <b>--</b>                 | <b>--</b> | <b>--</b>    |
| <b>TOTAL 2020</b>                              | <b>17</b>      | <b>--</b>                    | <b>--</b>                 | <b>--</b> | <b>--</b>    |
| <b>TOTAL 2019</b>                              | <b>46</b>      | <b>--</b>                    | <b>--</b>                 | <b>--</b> | <b>--</b>    |

Tabela n.º 2: Ações de melhoria – ano 2024 e comparação com os anos de 2023, 2022, 2021, 2020 e 2019(valores totais)

#### 4.5. ATIVIDADES DE MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO

#### 4.6. AUDITORIAS

##### AUDITORIA INTERNA

No âmbito da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade foi realizada uma Auditoria Interna. Em 28 de Maio de 2024. Foi emitido relatório da auditoria pela equipa de auditores e tratadas pelo Município de Boticas as constatações de auditoria, que poderá ser complementar às informações disponíveis no presente relatório. Como tal, serão apresentadas as conclusões mais significativas para uma avaliação global do SGQ.

Foram sinalizadas 1 não conformidade e 6 oportunidades de melhoria.

##### AUDITORIA EXTERNA

No âmbito da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade foi realizada nos dias 6 e 7.06.2024 uma Auditoria Externa. Foi emitido relatório da auditoria pela equipa de auditores e tratadas pelo Município de Boticas as constatações de auditoria, que poderá ser complementar às informações disponíveis no presente relatório.

Foram identificadas 2 não conformidades, 0 áreas sensíveis e 11 oportunidades de melhoria.

Na tabela seguinte apresentam-se os resultados das auditorias dos últimos anos:

| 2020                                            |                                                 | 2021                                             |                                                         | 2022                                            |                                                | 2023                                            |                                                        | 2024                                            |                                                          |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Auditoria Interna                               | Auditoria Externa                               | Auditoria Interna                                | Auditoria Externa                                       | Auditoria Interna                               | Auditoria Externa                              | Auditoria Interna                               | Auditoria Externa                                      | Auditoria Interna                               | Auditoria Externa                                        |
| NC: 1<br>OM: 7<br>Ações encerradas com eficácia | NC: 3<br>OM: 6<br>Ações encerradas com eficácia | NC: 6<br>OM: 15<br>Ações encerradas com eficácia | NC: 2<br>AS:4<br>OM: 3<br>Ações encerradas com eficácia | NC: 1<br>OM: 8<br>Ações encerradas com eficácia | AS:2<br>OM: 4<br>Ações encerradas com eficácia | NC: 0<br>OM: 4<br>Ações encerradas com eficácia | NC:1<br>AS:3<br>OM: 3<br>Ações encerradas com eficácia | NC: 1<br>OM: 6<br>Ações encerradas com eficácia | NC:2<br>AS: 0<br>OM: 11<br>Ações encerradas com eficácia |

Considera-se que os resultados das auditorias estão estabilizados ao longo dos anos.

#### **4.7. DESEMPENHO DOS FORNECEDORES**

Os fornecedores de bens e prestadores de serviços estão devidamente qualificados conforme P.G.41 – Avaliação de Fornecedores de Bens e Prestadores de Serviços.

A avaliação de fornecedores foi efetuada a 14.01.2025 encontrando-se todos qualificados.

Constata-se que o desempenho dos fornecedores é positivo.

## **5. ADEQUAÇÃO DOS RECURSOS**

---

O Município de Boticas estabeleceu um plano de formação baseado no diagnóstico das necessidades manifestadas pelos colaboradores, atualizado ao longo do ano. As ações de formação realizadas foram consideradas eficazes.

Consideram-se que os recursos existentes no município são e estão adequados à prestação do serviço.

Ao nível dos recursos financeiros considera-se que vão ao encontro das principais necessidades.

## **6. EFICÁCIA DAS AÇÕES PARA TRATAR OS RISCOS E AS OPORTUNIDADES**

---

Em 2024 foram definidos os riscos e oportunidades com base na análise de contexto efetuada pela organização. Foram definidas ações para gerir os riscos e oportunidades identificados. De modo geral as ações empreendidas revelam-se adequadas e eficazes, apesar de não terem sido todas implementadas. As ações não implementadas ou parcialmente eficazes encontram-se na nova avaliação de riscos de 2025.

Para 2025 em função da análise de contexto foi elaborada uma nova matriz de riscos e oportunidades.

## **7. OPORTUNIDADES DE MELHORIA**

---

Não foram identificadas internamente oportunidades de melhoria para além das indicados nos riscos e oportunidades, objetivos e das de auditoria.

## **8. CONCLUSÕES**

---

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

O SGQ tem sido adaptado às novas exigências legislativas emitidas em 2023 e 2024.

Não existiam ações pendentes de anterior revisão do Sistema de Gestão da Qualidade.

Pode-se ainda salientar que a construção/implementação do SGQ, constituiu um processo democratizado, baseado na experiência e nas práticas e documentos existentes, e como tal a assimilação e apropriação do SGQ foi facilitada e crescente, que se manifesta na eficácia e eficiência das ações desenvolvidas e no desempenho dos colaboradores.

Todavia, já com algum à-vontade com funcionamento do SGQ, reconhece-se que se deveria melhorar alguns domínios, principalmente no que diz respeito aos canais de receção de potenciais reclamações, elogios e



sugestões de melhorias. Neste sentido na ação de sensibilização para a qualidade a realizar em 2025 será focado este aspeto aos vários intervenientes.

A difusão interna da Política da Qualidade possibilitou difundir e conhecer com mais acuidade os principais vetores de atuação e, conseqüentemente, contribuindo para uma maior consciencialização da temática no universo autárquico local.

CM Boticas,  
13 de Maio 2025