

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE



Referente ao período de Janeiro a Dezembro de 2021

Elaborado em 7 junho de 2022 / Aditamento em 22 junho 2022

ÍNDICE

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

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório visa avaliar a eficácia do SGQ da Município de Boticas relativamente ao ano de 2021, 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.

Para 2022 substituiu-se o boletim de NC à estrutura documental (por exemplo, relativa à gestão das não conformidades e melhoria);

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 2021 tem sido atualizada a legislação aplicável assegurando que se procede à sua implementação.

A análise de contexto foi revista em 10.05.2022 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.

Do contexto salienta-se a necessidade de mais recursos qualificados e o impacto da Guerra na Ucrânia.

4. DESEMPENHO E EFICÁCIA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

4.1. SATISFAÇÃO DO CLIENTE E RETORNO DE PARTES INTERESSADAS RELEVANTES

RECLAMAÇÕES

2017	2018	2019	2020	2021
0	0	0	0	0

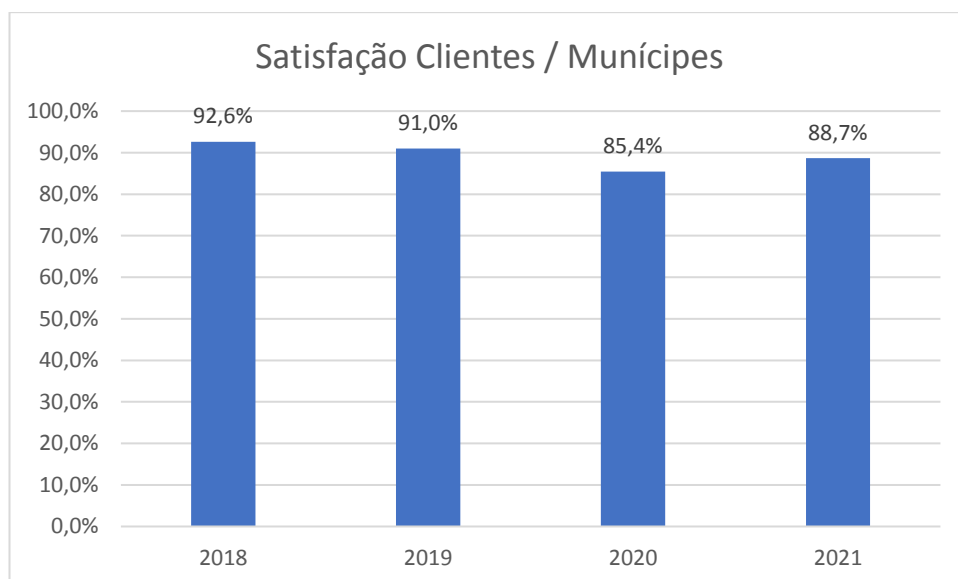
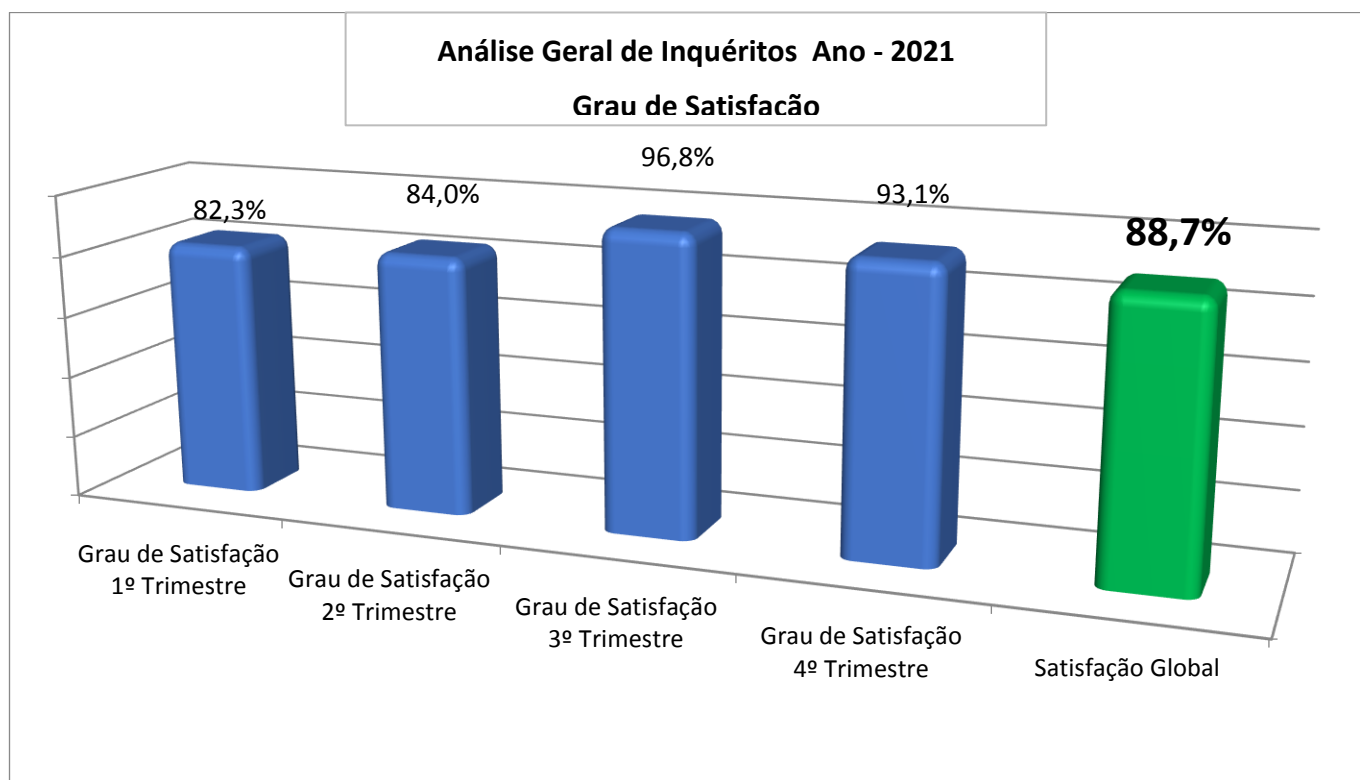
Em 2021 não foram rececionadas reclamações, à semelhança do verificado nos anos anteriores. Considera-se que este indicador é ilustrativo da satisfação das partes interessadas com os serviços disponibilizados pelo Município.

Satisfação dos clientes:

Foi realizada uma avaliação em contínuo da satisfação dos munícipes/Clientes. Foram rececionados 39 inquéritos. Obteve-se um índice de satisfação de 88,7% valores superior ao de 2020.

Os resultados aos inquéritos encontram-se na tabela seguinte:

Análise Geral de Inquéritos Anual_2021					
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	82,3%	84,0%	96,8%	93,1%	88,7%
1º Inquérito	80,4%	83,9%	95,5%	91,1%	
2º Inquérito	85,7%	82,1%	100,0%	96,4%	
3º Inquérito	82,1%	75,0%	91,7%	89,3%	
4º Inquérito	82,1%	89,3%	91,7%	92,9%	
5º Inquérito	85,7%	89,3%	100,0%	94,6%	
6º Inquérito	80,4%	87,5%	92,9%	95,5%	
7º Inquérito	82,1%	81,3%	100,0%	98,2%	
8º Inquérito	78,6%	82,1%	100,0%	88,5%	
9º Inquérito	83,9%	87,5%	100,0%	91,1%	
10º Inquérito		100,0%			
11º Inquérito		75,0%			
12º Inquérito		75,0%			



A avaliação continue a evidenciar o nível de satisfação global de "Muito Satisfeito", verifica-se uma melhoria face a 2020 contudo inferior a 2018 e 2019. Considera-se, contudo, que o índice de satisfação é bom e está estável ao longo dos anos. Salienta-se uma dificuldade crescente 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.

Avaliação Inquéritos Urbanismo	
Período	% de Satisfação
1T	79,9%
2T	84,7%
3T	98,8%
4T	93,8%
Média anual	89,3%

No contexto específico da gestão urbanística, constata-se também um nível de satisfação “Muito Satisfeito”, pelo que a CM de Boticas não considera ser necessário a implementação de quaisquer ações corretivas, no âmbito dos seus processos e atividades.

PARTES INTERESSADAS RELEVANTES

Partes interessadas Relevantes	Requisitos das Partes Interessadas	Monitorização
Municípios Clientes	Tempo de resposta	Os requisitos e expectativas foram cumpridos.
	Qualidade da prestação de serviço	Foram efetuados os inquéritos de satisfação donde se concluiu que os municípios estão satisfeitos.
	Funcionamento dos serviços	Não foram rececionadas reclamações.
	Qualidade/Profissionalismo do atendimento	Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes.
Colaboradores	Adequabilidade/estado de conservação das infraestruturas	
	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	Não foram rececionadas reclamações relevantes
	Qualidade do atendimento	Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes.
	Competências para o exercício da função	
	Resolução de problemas	
	Higiene e segurança no trabalho	
Remunerações		
Ambiente de Trabalho		

Partes interessadas Relevantes	Requisitos das Partes Interessadas	Monitorização
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	Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes.
	Informação Disponibilizada	
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. 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 2021 ocorreu uma diminuição das ofertas culturais face à pandemia Covid 19, contudo foram mantidas as infraestruturas culturais e patrimoniais, de diversão e lazer em bom estado.
	Diversão e Lazer	
	Qualidade do atendimento	
	Acesso à informação	Não foram rececionadas reclamações. Foi mantido o atendimento e fornecida a informação necessária conforme necessidades.
Fornecedores	Tempo de pagamento	As comunicações com os fornecedores decorreram normalmente e foram cumpridas as condições acordadas. Não existiram reclamações. 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. Proteção Civil. Bombeiros. Centro de Saúde Local. DGS	Receber informação atempada sobre a necessidade de apoio / intervenção destas entidades	As comunicações com estas partes interessadas decorreram normalmente. Foram realizadas as reuniões conforme necessário. Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes.
	Receber informação sobre as MAPS para planear e executar atempadamente os simulacros	
	Plano de Contingência COVID-19 aprovado e em execução	

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 revistas para 2022.

4.2. OBJETIVOS DA QUALIDADE

O seguinte quadro permite observar a gestão de objetivos realizada pela entidade no ano de 2021, sendo que se verificaram acompanhamentos regulares dos mesmos.

Processo	Objetivo	Indicador	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta	Resultado 2021	Análise
Gestão e Melhoria	Garantir a adequada implementação e recolha da informação necessária à análise pretendida (reclamações e sugestões)	Clientes/Municípes satisfeitos	81,1%	92,6%	91,0%	85,4%	>85%	88,7%	Objetivo atingido.
	Garantir a adequada implementação do sistema de gestão e melhoria	Indicadores (objetivos) atingidos	95%	95%	95%	95%	>85%	95%	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 reclamação	0	Objetivo atingido
Compras	Assegurar a aquisição de bens, serviços e empreitadas	$\frac{\text{Nº de pedidos Lançados}}{\text{Nº de Pedidos Executados}} \times 100$	98,5%	96,3%	99,5%	99,3%	95%	100%	Objetivo atingido
	Assegurar a adequada execução do orçamento municipal	Taxa de execução do orçamento (Receita/Despesa)	88% 77%	85,2% 71,8%	88,0% 76,0%	97,2% 78,8%	>85% >75%	92,9% 76,8%	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%	>95%	100%	Objetivo atingido
Recursos Humanos	Assegurar reporte de informação SIIAL	Envio nas datas cumpridas/n.º de erros	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	100%	100%	90,0%	84,38%	>75%	96%	Objetivo atingido
	Eficácias das ações de formação	N.º de ações eficazes /n.º de ações totais	--	--	100,0%	100,0%	>80%	100,0%	Objetivo atingido

Processo	Objetivo	Indicador	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta	Resultado 2021	Análise
Educação e Desenvolvimento Social	Melhorar a Qualidade da Ação Social escolar dos alunos do Concelho	% do cumprimento do Plano Municipal de Educação	90,9%	100%	89,14%	NA	>92%	74%	Objetivo não atingido. Em virtude da Pandemia COVID 19 não foi possível realizar todas as ações previstas em 2020/2021
		Grau de satisfação das crianças / responsáveis relativos as refeições servidas	n.a.	n.a.	89,14%	NA	>80%	91,3%	Objetivo atingido
	Melhorar a Qualidade da Ação Social	% de processos que cumpre o prazo de resposta no âmbito dos regulamentos "Cartão Social Muncípe", "Incentivo à Natalidade"; "Enxoval do Bebe"; "Apoio a Extratos Sociais Desfavorecidos"; Apoios às Habitações Degradadas.	100%	100%	100%	100%	>92%	100%	Objetivo atingido
		Grau de satisfação dos muncípes integrados no Projeto "Dar Vida aos Anos Envelhecendo	100%	100%	100%	100%	>90%	93%	Objetivo atingido
	Melhorar/Assegurar Exequibilidade das Ações/Atividade que contribuem para desenvolvimento social local	% de cumprimento do Plano de Atividades da Rede Social	--	93%	100%	84%	90%	92%	Objetivo atingido
	Manutenção e Infraestruturas	Parque de viaturas mais eficaz	Grau de resposta às solicitações de viaturas	95%	96,25%	98%	92,5%	95%	97,5%
Reduzir nº de reparações			--	--	--	--	10%	8,8%	Objetivo não atingido

Processo	Objetivo	Indicador	Resultado 2017	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta	Resultado 2021	Análise
		Reduzir consumo por Kms	--	--	--	--	5%	2,7%	Objetivo não atingido
	Implementar um plano de manutenção de infraestruturas - edifícios e instalações municipais	Edifícios e instalações municipais com plano de manutenção	--	--	100%	65%	95%	65%	Objetivo não atingido
Manutenção e Infraestruturas	Diminuir nº de repetições de DNR (detetado e não resolvido)	nº de repetições de DNR (detetado e não resolvido).	--	--	--	--	10%	4,2%	Objetivo não atingido
		A cada DNR das fichas de intervenção ter associado o respetivo relatório de vistoria.	--	--	--	--	5%	13,6%	Objetivo atingido
Urbanismo	Simplificar e racionalizar procedimentos administrativos e prazos para otimizar a gestão dos processos	Índice de satisfação dos Clientes / Municipés	91%	90,6%	93%	85,4%	>90%	90%	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 recepcionados	91%	92,5%	94,5%	90,5%	>90%	90%	Objetivo atingido
	Melhorar o cumprimento dos prazos de resposta	Cumprimento do plano de fiscalização	n.a.	n.a.	n.a.	90%	>90%	96%	Objetivo atingido
	Reforçar a fiscalização preventiva	Percentagem de processos cujo prazo foi cumprido	91%	94%	94,5%	90,5%	>90%	92%	Objetivo atingido
	Efetuar a revisão do regulamento municipal de Urbanização e Edificação	Efetuar a revisão do regulamento municipal de Urbanização e Edificação	--	--	--	--	Publicação regulamente	Regulamento publicado	Objetivo atingido

Na tabela anterior apresentam-se os resultados obtidos para os objetivos definidos para o ano de 2021. A análise aos resultados obtidos evidencia, de uma maneira geral, o elevado grau de execução dos mesmos.

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 2022.

Os processos estão de acordo com as atuais práticas organizacionais e, em termos de tendências, face aos resultados obtidos nos anos anteriores e no ano de 2021, 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 e no ano de 2021, 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 2021 foram identificadas 8 não conformidades encontrando-se todas elas devidamente encerradas. Na tabela seguinte é possível verificar a evolução do n.º de não conformidades identificadas nos últimos 4 anos:

2017	2018	2019	2020	2021
3	4	8	4	8

O número de não conformidades identificadas encontra-se dentro do historico, o que evidencia a sistematização de metodologias e as boas práticas de todos os envolvidos.

Tipo	Quant.	Concluídas (dentro do prazo)	Concluídas no ano de 2021	Eficazes	Eficazes (%)
NC / ações de melhoria (Internas)	0	n.a	n.a	n.a	n.a
Reclamações/Sugestões/Elogios	0	n.a	n.a	n.a	n.a
Não conformidades (Auditoria interna)	6	sim	sim	sim	100%
Oportunidades de melhoria (Auditoria interna)	15	sim	sim	sim	100%
Não conformidades (Auditoria externa)	2	sim	sim	sim	100%
Oportunidades de melhoria/AS (Auditoria externa)	3	sim	sim	sim	100%
Áreas sensíveis (Auditoria externa)	4	sim	sim	sim	100%
TOTAL 2017	77	30	48	45	93,75%
TOTAL 2018	58	17	41	41	83%
TOTAL 2019	46	16	25	30	100%
TOTAL 2020	17	4(NC)+8(OM)	0	12	100%
TOTAL 2021	30	8(NC)+18(OM)+ 4 AS	0	12	100%

Tabela n.º 2: Ações de melhoria – ano 2021 e comparação com os anos de 2020, 2019, 2018 e 2017 (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 14 e 18 junho de 2021. Foi emitido relatório da auditoria pela equipa de auditores e elaborado pelo Município de Boticas um relatório de avaliação das 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.

De acordo com o relatório elaborado, foram sinalizadas 6 não conformidade e 15 oportunidades de melhoria.

AUDITORIA EXTERNA

No âmbito da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade foi realizada entre os dias 6 e 7 de julho de 2021 uma Auditoria Externa. Foi emitido relatório da auditoria pela equipa de auditores e elaborado pelo Município de Boticas um relatório de avaliação das constatações de auditoria, que poderá ser complementar às informações disponíveis no presente relatório.

De acordo com o relatório elaborado, foram sinalizadas 2 não conformidade, 4 áreas sensíveis e 3 oportunidades de melhoria.

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

2017		2018		2019		2020		2021	
Auditoria Interna	Auditoria Externa	Auditoria Interna	Auditoria Externa	Auditoria Interna	Auditoria Externa	Auditoria Interna	Auditoria Externa	Auditoria Interna	Auditoria Externa
NC: 3 OM: 10 Ações encerradas com eficácia	NC: 3 OM: 4 Ações encerradas com eficácia	NC: 7 OM: 5 Ações encerradas com eficácia	NC: 4 OM: 8 Ações encerradas com eficácia	NC: 0 OM: 24 Ações encerradas com eficácia	NC: 8 OM: 4 Ações encerradas com eficácia	NC: 1 OM: 7 Ações encerradas com eficácia	NC: 3 OM: 6 Ações encerradas com eficácia	NC: 6 OM: 15 Ações encerradas com eficácia	NC: 2 AS: 4 OM: 3 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.

Nos últimos 3 anos, não ocorreu nenhuma eliminação de fornecedores e prestadores de serviços pelo que nesta avaliação se consideraram os fornecedores / prestadores qualificados tendo em conta a Ficha de Fornecedores / Prestadores Qualificados (CMB_GQ_21.1). Constatou-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 2021 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.

Para 2022 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.

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 2021.

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 simplificar e flexibilizar alguns domínios, principalmente no que diz respeito:

- à estrutura documental (por exemplo, relativa à gestão das não conformidades e melhoria);
- à natureza/qualidade dos objetivos/indicadores e periodicidade de monitorização;
- ao momento de elaboração do relatório de revisão do SGQ;
- aos canais de receção de potenciais reclamações, elogios e sugestões de melhorias.

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.

Município de Boticas,

7 de Junho 2022 / 22 de Junho 2022