



**RESULTADOS DO 1º CONCURSO NACIONAL DE BOAS PRÁTICAS  
NA ADMINISTRAÇÃO LOCAL – 2006  
CATEGORIA “ADMINISTRAÇÃO AUTÁRQUICA E MODERNIZAÇÃO”**

***Nota de abertura***

Em 2006, a Direcção-Geral das Autarquias lançou o Concurso Nacional de Boas Práticas na Administração Local que veio substituir os concursos de boas práticas de modernização autárquica, de boas práticas locais para o desenvolvimento sustentável e o concurso nacional de boas práticas de formação para a administração local, no sentido de:

- ♣ Identificar, homologar e premiar práticas de modernização administrativa, de desenvolvimento sustentável ou de formação, que sejam exemplares de referência e inovação;
- ♣ Promover a adopção de boas práticas na administração local anteriormente identificadas e homologadas;
- ♣ Divulgar as melhores práticas na administração local, tendo em vista a sua adopção e generalização.

O concurso nacional de boas práticas na administração local contempla projectos nas seguintes categorias:

- **Administração autárquica e modernização**
- **Sustentabilidade Local**
- **Formação**

Foram homologadas em 23-07-2007 por S. Ex.<sup>a</sup> o Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local as classificações atribuídas pelo Júri às candidaturas mais pontuadas.

As entidades detentoras da prática mais pontuada em cada uma das três categorias em que se desenvolve o concurso foram distinguidas com um prémio nacional e àquelas cujos projectos foram classificados como boas práticas foram atribuídas menções honrosas.

(O concurso nacional de boas práticas na administração local encontra-se regulamentado no Anexo I ao Despacho n.º 11 262/2006, publicado no D.R. n.º 100 de 24-05-2006, II série).



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS  
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local  
**DGAL** DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS

## PRÉMIO NACIONAL

### Administração autárquica e modernização

**Câmara Municipal de Cantanhede**, projecto [A Auto Avaliação através da CAF – Projecto Conhecer Aprender Fortalecer;](#)

### Sustentabilidade Local

**Câmara Municipal de Mértola**, projecto *Unidade Móvel Médico-Social (UMMS);*

### Formação

Não foi atribuído prémio nacional na categoria porque nenhum dos projectos dessa categoria obteve a pontuação mínima fixada pelo Júri.



## MENÇÕES HONROSAS

### Administração autárquica e modernização

- Câmara Municipal de **Abrantes**, projecto [Mocho XXI](#);
- Câmara Municipal de **Águeda**, projecto [Melhorar a qualidade do serviço prestado](#);
- Câmara Municipal de **Ansião**, projecto [Melhorar os serviços para bem servir o município](#);
- Câmara Municipal de **Lisboa**, Departamento de Modernização Administrativa e Gestão de Informação, projecto [Serviço de CAD Management](#);
- Câmara Municipal de **Lagos**, projecto [Balcão Virtual](#);
- Câmara Municipal de **Manteigas**, projecto [Qualificar para Bem Servir](#);
- Câmara Municipal de **Mora**, projecto [Certificação do Sistema de Gestão Integrado, Qualidade, Ambiente e Segurança](#);
- Câmara Municipal de **Portalegre**, [Projecto Integrado de Modernização Administrativa do Município de Portalegre](#);
- Câmara Municipal do **Porto**, projecto [Sistema Integrado de Gestão da Manutenção - Objectivo Melhoria Contínua](#);
- Câmara Municipal de **Sintra**, projecto [A Internet ao serviço do cidadão](#);
- Câmara Municipal de **Torres Novas**, [projecto Desempenho do Gabinete de Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho \(Jun.1999 a Jun.2006\)](#);
- Câmara Municipal de **Vale de Cambra**, Divisões de Planeamento, de Obras Particulares e Serviço de Atendimento ao Município, projecto [Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade segundo a norma NP EN ISO 9001:2000](#);
- Câmara Municipal de **Vila Nova de Gaia**, projecto [Gabinete de Atendimento ao Município](#);
- Junta de Freguesia de **Montelavar**, projecto [Definição e Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade](#);
- **Feira Viva**, Cultura e Desporto, E.M., projecto [Certificação da Qualidade das actividades da Feira Viva, Cultura e Desporto, E.M.](#);
- Serviços Municipalizados de **Loures**, projecto [LOGIS - Sistema de Informação Geográfica dos Serviços Municipalizados de Loures](#);



### Sustentabilidade Local

- Câmara Municipal de **Lisboa**, Direcção Municipal de Ambiente Urbano, do Departamento de Ambiente e Espaços Verdes e da Divisão de Educação e Sensibilização, projecto *Oferta educativa dirigida à Comunidade Escolar da Cidade de Lisboa, constituída por 4 componentes de educação ambiental:*
  - - *Plantas e Bichos de Lisboa;*
  - - *Ver(de) Lisboa*
  - - *Lisboa é a nossa casa*
  - - *LisBOAjuda;*
- Câmara Municipal de **Loures**, projecto *Horta Solar;*
- Câmara Municipal de **Portalegre**, projecto *Reabilitação do Colégio e Igreja de S. Sebastião e Real Fábrica de Lanifícios para Centro de Congressos, Executivo Municipal, Serviços Municipais e Municipalizados, Galeria de Exposições, Posto de Turismo e Centro de Monitorização Ambiental;*
- Câmara Municipal de **Vila do Conde**, projecto *Educação Ambiental, um projecto de cidadania;*

### Formação

- Câmara Municipal de **Albufeira**, projecto *Oportunidades novas para quem a idade não conta;*



DESCRIÇÃO SUMÁRIA DO PROJECTO CLASSIFICADO COMO **PRÊMIO NACIONAL** NA  
CATEGORIA **ADMINISTRAÇÃO AUTÁRQUICA E MODERNIZAÇÃO**

**Designação do Projecto:** “A Auto Avaliação através da CAF – projecto Conhecer Aprender Fortalecer”

**Entidade Promotora:** Câmara Municipal de Cantanhede

**Categoria do Projecto:** a) Administração autárquica e modernização

**Objecto do Projecto:** Proceder a uma auditoria interna através de exercícios de autoavaliação dos serviços e com a participação de todos os intervenientes.

**Objectivos:** Com este projecto pretende-se:

- Proceder à autoavaliação, auscultando todos os intervenientes organizacionais;
- Implementar acções de melhoria estruturais baseadas nas análises e sugestões apresentadas;
- Preparar, a nível técnico, organizacional e cultural, a aplicação do SIADAP;
- Criar as linhas mestras de longo prazo para definição, de forma participada, dos objectivos dos serviços e dos colaboradores.

**Caracterização sumária do projecto:**

A Câmara Municipal de Cantanhede desenvolveu um projecto de análise organizacional com vista à avaliação do funcionamento dos vários serviços da Câmara (considerando os meios utilizados e os resultados alcançados em cada um deles), de forma a serem implementadas acções de melhoria.

Os dados foram recolhidos através de questionários confidenciais dirigidos a colaboradores, clientes internos e clientes externos. Posteriormente, cada grupo de diagnóstico procedeu à sua análise crítica, fundamentada, designadamente, em relatórios de actividades, actas de reuniões, fotografias, bases de dados, outputs, reclamações e cartas de agradecimento. No final obtiveram-se relatórios finais simples e planos de acções de melhoria concretas a implementar a curto e longo prazo.



### **Resultados:**

Adesão dos recursos humanos de todos os sectores da autarquia, para além do envolvimento directo do executivo camarário na liderança, o que garante a sua sustentabilidade futura, encontrando-se previsto o próximo processo CAF com início em Setembro de 2008, dado que se trata de um processo de melhoria contínua.

Elevado grau de participação nos questionários internos (82,5% de adesão), do conteúdo e abrangência dos questionários externos, tendo-se verificado um número significativo de sugestões de melhoria construtivas presentes nos questionários com resposta aberta.

Encontram-se implementadas 30% das acções de melhoria identificadas, de que se destacam:

- Criação de Boletim Informativo de edição regular sobre Recursos Humanos e outras áreas de actuação da organização;
- Criação de Gabinete de Apoio ao Funcionário (apoio social, psicológico, familiar, parental, jurídico, disciplinar, entre outros);
- Colocação de identificação com nome do funcionário nos postos de atendimento (no próprio funcionário com cartão ou na secretária) na INOVA - EM;
- Abertura da Biblioteca Municipal ao sábado;
- Promoção de métodos de aprendizagem interactivos na Biblioteca Municipal;
- Criação de circuitos de informação rápidos e abrangentes (distribuição de documentos por via electrónica com utilização do scanner).

### **Outros aspectos relevantes:**

Este projecto constituiu-se como um desafio ao nível da Qualidade e Cultura de Melhoria Contínua, sustentada no envolvimento, participação e responsabilização de todos os intervenientes.

Trata-se de uma ferramenta de acesso público e gratuito, de fácil aplicação noutras organizações e com custos muito reduzidos (utilização exclusiva de recursos internos).

Desenvolvem-se reuniões para implementação das acções de melhoria por departamento, definindo-se responsáveis, prazos e provas por acção.

Realização de reunião semestral com gestão de topo e chefias intermédias para monitorizar o desenvolvimento das acções identificadas por departamento.

Interligação CAF/SIADAP.

Embora aparentemente voltado para o cliente interno, tem uma repercussão directa no cliente externo. Moderniza os serviços e melhora a qualidade do serviço prestado à sociedade.

Regista um grande número de parcerias externas, que potenciam sinergias, e envolvem a comunidade empresarial, educacional e IPSS da região.



DESCRIÇÃO SUMÁRIA DE CADA PROJECTO CLASSIFICADO COMO **BOA PRÁTICA** NA CATEGORIA DE **ADMINISTRAÇÃO AUTÁRQUICA E MODERNIZAÇÃO**

**Designação do Projecto:** Mocho XXI

**Entidade Promotora:** Câmara Municipal de Abrantes

**Categoria do Projecto:** a) Administração autárquica e modernização

**Objecto do Projecto:** Alteração da forma tradicional do processo ensino-aprendizagem através do uso da informática na sala de aula.

**Objectivos:** Com este projecto pretende-se, através da quebra de rotinas:

- Aumentar a motivação e o estímulo para a aprendizagem;
- Reforçar a dinâmica das aulas;
- Desenvolver a capacidade cognitiva das crianças e a aprendizagem cooperativa.

**Caracterização sumária do projecto:**

A Câmara Municipal de Abrantes desenvolveu um projecto de introdução ao uso da informática na sala de aula.

O projecto consiste no apetrechamento das salas de aulas do 1.º CEB com a seguinte tecnologia informática:

- Um computador portátil para 2 alunos;
- Rede sem fios com supervisão remota do professor;
- Um PC na secretária do professor;
- Acesso à Internet;
- Biblioteca de CD's Rom com todo o tipo de software educativo.

Corresponde a uma iniciativa inovadora no nosso país que permite aos alunos do ensino básico a familiarização, o conhecimento e a exploração das tecnologias de informação e comunicação, desenvolvendo novas atitudes perante os desafios que lhe são apresentados.

**Resultados:**

Adesão e motivação por parte dos alunos e de toda a comunidade escolar.

Os alunos começam a revelar maior autonomia na pesquisa e produção de texto de forma rápida e concisa, reforço do espírito crítico, autoconfiança e auto satisfação.

**Outros aspectos relevantes:**

O projecto foi lançado pelo Município de Abrantes no ano lectivo 2004/2005. Tratava-se, então, de uma experiência piloto para a qual foi escolhida a Escola do 1º Ciclo do Ensino Básico



(CEB) de S. Facundo (1 turma/professor, 13 alunos) sita numa freguesia rural, que dista cerca de 20 km da sede de concelho.

Dado o mérito imediatamente reconhecido à iniciativa, no ano lectivo 2005/2006, a mesma viria a ser alargada a mais 10 estabelecimentos do mesmo nível de ensino, o que correspondeu a mais 17 turmas/professores e 228 alunos.

No ano lectivo de 2006/2007, pretende-se iniciar o processo de generalização do programa a todas as escolas do Concelho. Assim, já em Janeiro de 2007 serão abrangidas mais 6 escolas, localizadas na área urbana do concelho, mais 30 turmas/professores e mais 757 alunos.

Tecnicamente, os equipamentos são ligados, entre si, através de uma rede sem fios, segundo a norma 802.11g, capacitada para uma velocidade de comunicação até 54 Mbps.

O acesso à Internet faz-se por acesso de banda larga, recorrendo à tecnologia ADSL. Nas zonas, ainda não abrangidas pela banda larga o acesso tem de ser feito através de linha RDIS.

Um servidor centraliza os documentos e aplicações informáticas a usar pelos alunos e professores, facilitando assim a organização de ficheiros de uso comum. Através de um sistema de monitorização, instalado no computador do professor, são validados os conteúdos que os alunos utilizam.

Foi celebrado um protocolo entre a Câmara Municipal de Abrantes, a Escola Superior de Tecnologia de Abrantes (ESTA) e a Fundação para a Divulgação das Tecnologias de Informação e Comunicação (FDTI), o qual enquadra a formação informática dos professores.

Apesar de o projecto ainda não se encontrar concluído (prevê-se que em 2008 abranja todas as escolas básicas do concelho), demonstra os sucessos alcançados com a transcrição de depoimentos de alunos e professores, bem como apresenta dados sobre a execução dos objectivos.



**Designação do Projecto:** Melhorar a qualidade do serviço prestado

**Entidade Promotora:** Câmara Municipal de Águeda

**Categoria do Projecto:** a) Administração autárquica e modernização

**Objecto do Projecto:** Melhorar a qualidade dos serviços prestados na área da gestão urbanística.

**Objectivos:** Com este projecto pretende-se:

- Melhorar a qualidade do serviço prestado;
- Reduzir a burocracia, responsabilizando todos os intervenientes do processo (colaboradores da autarquia, munícipes e técnicos privados que apresentam os seus projectos para licenciamento);
- Responsabilizar os funcionários pelo papel que cada um assume na organização, inculcando-lhes o espírito de melhoria continua;
- A certificação da qualidade de todos os serviços.

**Caracterização sumária do projecto:**

A Câmara Municipal de Águeda desenvolveu um projecto de reformulação geral dos serviços de back-office da autarquia, com repercursões directas no atendimento, redução de prazos e aumento da capacidade de resposta.

Para a prossecução do projecto foi melhorada a aplicação informática de apoio aos serviços e disponibilizada, pela WEB, toda a documentação necessária a um processo, na área da Gestão Urbanística.

**Resultados:**

Redução dos prazos de análise dos processos da Gestão Urbanística e dos procedimentos administrativos correspondentes.

Emissão dos alvarás de autorização de construção, de licença de utilização e prorrogações do prazo dos alvarás efectuadas no momento em que o requerente os solicita.

Redução significativa do volume de papel a circular, tendo-se conseguido eliminá-lo totalmente na área da recepção das facturas e procedimentos posteriores.

Aumento das capacidades individuais de cada técnico envolvido, através de acções de formação específicas para o desempenho das funções atribuídas.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS  
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local  
**DGAL DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS**

**Outros aspectos relevantes:**

A certificação da qualidade, em fase de conclusão na Gestão Urbanística, é agora um processo em migração para os outros serviços.

A Câmara conta com a participação de dois parceiros:

- Medidata (parceiro na área das aplicações informáticas);
- INOVA (parceiro na área da certificação da qualidade).



**Designação do Projecto:** Melhorar os serviços para bem servir o município

**Entidade Promotora:** Câmara Municipal de Ansião

**Categoria do Projecto:** a) Administração autárquica e modernização

**Objecto do Projecto:** Melhorar a qualidade dos serviços prestados nas áreas do atendimento geral, atendimento do serviço de águas e atendimento do serviço de obras particulares.

**Objectivos:** Com este projecto pretende-se:

- Reduzir o tempo de resposta ao município;
- Melhorar o acolhimento a novos colaboradores;
- Obter a certificação do sistema de gestão.

**Caracterização sumária do projecto:**

A Câmara Municipal desenvolveu um projecto que agiliza procedimentos, com o recurso às novas tecnologias, nas áreas do Atendimento Geral, Atendimento do Serviço de Águas e do Serviço de Obras Particulares, em conformidade com a Norma NP EN ISO 9001:2000, tendo em vista a satisfação dos Municípios.

Para a concretização do projecto foi realizada uma recolha exaustiva dos procedimentos da câmara e procedeu-se à consulta dos utentes dos serviços utilizando questionários, caixas de sugestões, inquéritos on-line e inquéritos aos empresários, o que permitiu a identificação de acções correctivas, preventivas e de melhoria dos serviços.

**Resultados:**

Responsabilização, mobilização, motivação e envolvimento dos recursos humanos da autarquia.

Atribuição do Certificado de Conformidade pela APCER (Associação Portuguesa de Certificação), confirmado pela Auditoria de Acompanhamento, válido até 19.07.2008.

Apresentação do Relatório da Auditoria da Qualidade, com a indicação de 12 não conformidades e 6 observações, de que resultou a implementação das medidas adequadas.

**Outros aspectos relevantes:**

Elaboração do Guia do Município em 2004.

Interacção com as freguesias através da intranet, sendo proporcionados aos cidadãos serviços idênticos aos prestados no município, evitando-lhes deslocações.

Este processo de melhoria contínua propiciou um enquadramento em que se determinou o desempenho através de indicadores adequados nas áreas certificadas.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS  
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local  
**DGAL** DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS

O projecto apresentado reúne as características de um projecto a classificar no âmbito da CAF, na medida em que inclui:

- Uma definição rigorosa dos objectivos com unidades de medida;
- A avaliação da implementação;
- A identificação dos resultados, das melhorias implementadas e a implementar;
- O relatório de uma auditoria de acompanhamento;
- O seguimento das acções resultantes das anteriores revisões do SGQ;
- Um certificado de conformidade da APCER válido até 19.07.2008.



**Designação do Projecto:** Serviço de CAD Management

**Entidade Promotora:** Câmara Municipal de Lisboa, Departamento de Modernização Administrativa e Gestão de Informação

**Categoria do Projecto:** a) Administração autárquica e modernização

**Objecto do Projecto:** Utilização do Desenho Assistido por Computador

**Objectivos:** Com este projecto pretende-se:

- Satisfazer todas as necessidades de utilização de tecnologias CAD pelos serviços da câmara com o menor custo possível;
- Aumentar a produtividade dos utilizadores CAD da câmara, melhorando o serviço prestado;
- Implementar métodos de gestão e apoio aos serviços com o recurso às tecnologias de informação, maximizando o investimento no sistema e potenciando o seu retorno.

**Caracterização sumária do projecto:**

A Câmara Municipal de Lisboa desenvolveu um projecto de implementação de um modelo centralizado, baseado em Tecnologias da Informação (TI), de licenciamento e gestão em tempo real de aplicações de Desenho Assistido por Computador (CAD) e apoio total ao universo de 600 utilizadores existentes na Câmara Municipal de Lisboa.

O projecto desenvolve novas formas de trabalho dentro da Organização, designadamente, a gestão é efectuada por objectivos, os utilizadores são vistos como clientes e dá-se particular relevo aos métodos que recorrem às TI, promovendo a substituição do suporte papel por meios electrónicos.

O projecto articula-se com diversos serviços, verificando-se uma interacção e partilha dinâmica de conhecimentos, sendo desenvolvidas inúmeras actividades aproveitando a colaboração de funcionários qualificados, nomeadamente arquitectos e engenheiros, em questões intimamente ligadas à sua actividade, funções ou formação.

**Resultados:**

Economia significativa de recursos financeiros. Os custos de manutenção deverão ficar próximos dos 15% devido à gestão centralizada.

O recurso inovador às TI e ao formato baseado na Intranet reduz o número de técnicos especializados em CAD Management a 1 para 600 utilizadores.

O universo de utilizadores atingido é superior a 95% dos utilizadores de ferramentas CAD.

Apoio significativo às TI, sendo as aplicações instaladas de acordo com as tarefas executadas pelos funcionários.



Aumento do nível de eficiência dos funcionários que usam tecnologia CAD, permitindo o controlo de dados financeiros em tempo real e uma gestão mais transparente.

Substituição gradual da utilização do papel como suporte para desenhos técnicos pelo formato DWF (gratuito), que se traduz, simultaneamente, numa redução dos custos e numa medida de protecção ambiental.

Criação do Portal CAD, que promove as TI junto dos funcionários como meios de trabalho interactivos.

**Outros aspectos relevantes:**

Na Câmara a Modernização Administrativa tem um Departamento consagrado. O projecto de CAD Management concretiza essa Missão de Modernização nos moldes referidos na CAF.

A Câmara vê reconhecido o seu esforço de Modernização, captando o apoio externo através de parcerias que apostam no esforço, trazendo benefícios para a Organização.

O projecto de CAD Management respeita os princípios da CAF, sendo orientado por estratégias documentadas, nomeadamente no Plano Informático Municipal, utilizando mecanismos de avaliação.

Os métodos inovadores utilizados para atingir os objectivos específicos da área do CAD têm um grande potencial de replicação dentro da organização. Por outro lado, a sua divulgação no exterior poderá ainda servir de exemplo de eficiência a outras entidades.



**Designação do Projecto:** Balcão Virtual

**Entidade Promotora:** Câmara Municipal de Lagos

**Categoria do Projecto:** a) Administração autárquica e modernização

**Objecto do Projecto:** Criação de um site de atendimento.

**Objectivos:** Com este projecto pretende-se:

- Criar um sítio com conteúdos relevantes para os munícipes;
- Facilitar o acesso à informação; aumentar a qualidade do atendimento aos munícipes;
- Introduzir novas práticas e procedimentos a nível interno e externo, induzindo a modificação de atitudes, fomentando o sentido crítico de funcionários e munícipes, enquanto clientes;
- Incentivar, ao nível da comunidade local, o uso das novas tecnologias da informação e da comunicação, promovendo a interactividade; dinamizar a modernização administrativa; criar uma nova imagem dos serviços.

**Caracterização sumária do projecto:**

A Câmara Municipal de Lagos desenvolveu um projecto de serviço de atendimento não presencial, de utilização simples e intuitiva, que coloca os munícipes no centro das atenções, permitindo-lhes satisfazerem as suas necessidades, enquanto clientes da autarquia, de uma forma mais cómoda.

Este projecto caracteriza-se como uma ferramenta de apoio ao atendimento, uma vez que a utilização deste serviço contribuiu para aligeirar a carga administrativa, bem como para libertar os balcões de atendimento presencial da prestação de informações e da efectivação dos vários pedidos possíveis de realizar via web.

Acede-se directamente ao Balcão Virtual em [www.cm-lagos.com](http://www.cm-lagos.com) ou em [www.cm-lagos.pt](http://www.cm-lagos.pt), opção "Balcão Virtual", podendo ser disponibilizada a seguinte informação e documentação: actas de todas as reuniões da Câmara Municipal, editais, avisos e anúncios municipais, desde 2004 até à presente datam; impressos e modelos de requerimentos normalizados, relativos a todos os assuntos tratados nas unidades e subunidades orgânicas; informação útil sobre os serviços prestados, organizada por áreas, através do sistema pergunta/resposta.

**Resultados:**

Foi elaborado um breve inquérito, disponível on-line, ao qual responderam 54, verificando-se que a maioria dos respondentes tem, na generalidade, uma opinião favorável sobre o Balcão Virtual.

O Balcão Virtual teve 23.849 visitas, no período compreendido entre Outubro de 2005 (data em que foi instalado o respectivo contador) e Setembro de 2006, dos quais 710 recorreram a pedidos on-line.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS  
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local  
**DGAL DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS**

Melhoria da relação entre a autarquia e os municípios através da promoção da interactividade e da introdução de medidas correctivas e inovadoras.

**Outros aspectos relevantes:**

A execução do projecto não acarretou quaisquer gastos para a autarquia, pois não houve necessidade de aquisição de qualquer hardware nem software, nem a necessidade de recorrer a meios humanos e serviços externos à autarquia.



**Designação do Projecto:** Qualificar para Bem Servir

**Entidade Promotora:** Câmara Municipal de Manteigas

**Categoria do Projecto:** a) Administração autárquica e modernização

**Objecto do Projecto:** Implementa um Sistema de Gestão e Modernização Administrativa.

**Objectivos:** Com este projecto pretende-se:

- Obter a certificação de todos os serviços da Câmara Municipal de Manteigas, segundo a norma NP EN ISO 9001:2000;
- Aumentar a motivação e o envolvimento dos colaboradores e o desempenho da organização, promovendo uma política de melhoria contínua;
- Aumentar a satisfação dos munícipes.

**Caracterização sumária do projecto:**

A Câmara Municipal de Manteiga desenvolveu um projecto de implementação de um Sistema de Gestão dinamizador de Boas Práticas de Inovação e Modernização Administrativas em todos os Serviços da Câmara Municipal de Manteigas, tendo como referência a Norma NP EN ISO 9001:2000.

Este projecto produziu uma mudança significativa no funcionamento dos serviços, tendo sido interiorizada uma postura e filosofia de melhoria contínua. Contou com a participação e o envolvimento do Executivo, dos colaboradores da Câmara, bem como dos munícipes.

Foi utilizada uma metodologia formativa (formação-acção) que possibilitou a disseminação da cultura organizacional orientada para os resultados e melhoria do nível do serviço.

**Resultados:**

Modernização e adopção de Boas Práticas na Administração Autárquica, suportada pela obtenção da Certificação da Qualidade de todos os Serviços da Câmara Municipal.

O Sistema de Gestão da Organização assenta numa abordagem por Processos e Objectivos e a sua monitorização/controlo tem em vista uma política de melhoria contínua.

O Sistema tornou-se dinâmico, detectando erros e oportunidades de melhoria, implementando acções correctivas e preventivas, o que permitiu evoluir a par dos progressos tecnológicos, das necessidades dos colaboradores, dos Munícipes e do Município.

**Outros aspectos relevantes:**

Realizaram-se sessões formativas em várias matérias, designadamente, recursos humanos, abordagem à mudança e inovação nos processos, auditorias da qualidade e comportamento organizacional, atendimento e relacionamento com o munícipe.

De salientar que todo este processo, Inovador e de Boas Práticas, foi levado a cabo numa região caracterizada pela interioridade, marcadamente diferente dos Municípios da faixa litoral.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS  
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local  
**DGAL** DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS



**Designação do Projecto:** Certificação do Sistema de Gestão Integrado, Qualidade, Ambiente e Segurança

**Entidade Promotora:** Câmara Municipal de Mora

**Categoria do Projecto:** a) Administração autárquica e modernização

**Objecto do projecto:** Melhorar a qualidade, o ambiente e a segurança na prestação dos serviços.

**Objectivos:** Com este projecto pretende-se:

- Estabelecer uma maior proximidade aos munícipes, de forma a entender claramente as suas necessidades e expectativas;
- Implementar uma cultura de melhoria contínua na organização permitindo agilizar a tomada de decisões nos vários sectores;
- Garantir a segurança e saúde de trabalhadores e munícipes; concretizar uma efectiva preocupação presente e futura para com o ambiente;
- Sistematizar um conjunto de regras de funcionamento tendo em vista uma maior eficácia e eficiência da organização.

**Caracterização sumária do projecto:**

A Câmara Municipal de Mora desenvolveu um projecto de implementação de um Sistema de Gestão Integrado, visando a melhoria da qualidade, do ambiente e da segurança em todos os serviços camarários.

Este modelo encontra o seu suporte em normas internacionais: NP EN ISO 9001:2000-Sistema de Gestão da Qualidade, NP EN ISO 14001:2004-Sistema de Gestão Ambiental e a OHSAS 18001/NP 4397:2001-Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho.

Para a prossecução do seu projecto efectuou-se a contratação de uma equipa de técnicos que colaborou com a equipa da câmara em toda a implementação do SGI, reuniões de trabalho, formação dos trabalhadores, diagnósticos e auditorias e assistência técnica aos vários gestores da câmara.

**Resultados:**

Permitiu dar garantias aos munícipes de que foram estabelecidos e são mantidos procedimentos adequados às suas necessidades e expectativas, no âmbito da qualidade, ambiente e segurança.

Contribuiu para melhorar o desempenho ambiental e a interiorização do conceito de ambiente enquanto mais um factor de gestão.

Garantiu a diminuição dos acidentes e das doenças profissionais e dos gastos com os prémios do seguro, conseguindo transmitir uma imagem de segurança.

Certificação no âmbito do Sistema Português da Qualidade.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS  
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local  
**DGAL DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS**

**Outros aspectos relevantes:**

Ao longo do projecto foram sendo identificadas necessidades relacionadas com as diferentes áreas: Qualidade, Ambiente e Segurança, as quais foram sendo satisfeitas. Destaque-se a área ambiental, que exigiu maiores investimentos e afectação de recursos ao longo do projecto.

Sendo um sistema de gestão desenvolvido e mantido de forma permanentemente orientada para valores tão abrangentes como a Qualidade, o Ambiente e a Segurança, que extravasa inclusivé o limite físico da área do Concelho de Mora, foram várias as situações de colaboração com outras entidades, como por exemplo: Juntas de Freguesia, outros Municípios, AMDE, CCDR Alentejo e os Municípios da Autarquia.



**Designação do Projecto:** Projecto Integrado de Modernização Administrativa do Município de Portalegre

**Entidade Promotora:** Câmara Municipal de Portalegre

**Categoria do Projecto:** a) Administração autárquica e modernização

**Objecto do Projecto:** Modernização dos serviços municipais e municipalizados, visando a sua aproximação ao munícipe.

**Objectivos:** Com este projecto pretende-se:

- Melhorar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos;
- Descentralizar serviços para as Juntas de Freguesia;
- Maximizar os meios humanos e os recursos financeiros, baseando a gestão do Município em critérios de eficiência, eficácia e economia;
- Responsabilizar e envolver os funcionários no processo de mudança; melhorar os canais de comunicação interna entre os vários serviços.

**Caracterização sumária do projecto:**

A Câmara Municipal de Portalegre desenvolveu um projecto de modernização dos serviços, composto pelas seguintes vertentes:

- Centralização dos serviços municipais e municipalizados num só edifício, criando um balcão único de atendimento ao munícipe;
- Criação de uma Intranet;
- Criação de um Portal Internet;
- Descentralização de serviços municipais para as Juntas de Freguesia;
- Instalação de telefonia IP.

**Resultados:**

Concentração de todos os serviços municipais e municipalizados no mesmo edifício.

A “Intranet CMP” encontra-se disponível a todos os funcionários da autarquia, constituindo uma ferramenta fundamental para a partilha de informação, comunicação interna e optimização de processos burocráticos. Permite ainda disponibilizar ao executivo municipal, em tempo real, informação importante de apoio à decisão.



O “Portal Internet” encontra-se em funcionamento desde Outubro de 2005, podendo o munícipe utilizar essa via para expressar as suas opiniões junto da autarquia.

Criação de postos de atendimento ao cidadão nas Juntas de Freguesia, dotados de meios humanos e ferramentas de gestão adequados. Desta forma a população residente nas freguesias do Concelho, sobretudo a população rural já não necessita de se deslocar à sede para consultar os seus processos ou resolver algum assunto.

Instalação de telefonia IP (internet protocolo) em todos os edifícios do Município, a qual funciona através da rede de dados, permitindo uma gestão mais eficiente e económica da rede de telecomunicações.

**Outros aspectos relevantes:**

A concretização do projecto em questão envolveu uma forte parceria com as Juntas de Freguesia do Concelho e com a Associação para o Desenvolvimento do Portalegre Distrito Digital, encontrando-se esta última a financiar os vários projectos, designadamente os ligados às novas tecnologias de informação e comunicação.

Na sua implementação foi ainda bastante preponderante a forma como foram exercidas as lideranças aos seus mais diversos níveis, tendo havido sempre a preocupação de envolver os funcionários em todo o processo de mudança, estimulando-os e motivando-os para a missão de serviço público.

O Município irá disponibilizar a todos os funcionários a “Extranet CMP”, através da qual poderão ter acesso à intranet a partir de qualquer local.

O projecto em questão é bastante inovador, sendo dotado de uma grande possibilidade de transferibilidade. Os Municípios de Castelo de Vide e Marvão, mostraram já o seu interesse na construção de uma intranet seguindo este modelo e com o apoio dos técnicos da CM Portalegre, bem como na criação de um novo Portal Internet.



**Designação do Projecto:** Sistema Integrado de Gestão da Manutenção - Objectivo Melhoria Contínua

**Entidade Promotora:** Câmara Municipal do Porto

**Categoria do Projecto:** a) Administração autárquica e modernização

**Objecto do Projecto:** Gestão eficaz da manutenção dos equipamentos de transporte.

**Objectivos:** Com este projecto pretende-se:

- Eliminar avarias operacionais por causas técnicas;
- Melhorar a operacionalidade da frota, economizar nos custos de operação e de manutenção;
- Transmitir uma imagem de confiança e eficiência;
- Qualificar o pessoal na utilização dos procedimentos exigidos pelas boas práticas da manutenção e pelas exigências da certificação da qualidade.

**Caracterização sumária do projecto:**

A Câmara Municipal do Porto desenvolveu um projecto de gestão técnica e eficiente da manutenção dos equipamentos de transporte da câmara, a qual se reflecte no bom desempenho da maioria das actividades da câmara.

Para a prossecução dos seus fins este projecto utilizou equipamento informático e programa informático adequados.

**Resultados:**

Registo e caracterização técnica de toda a frota e equipamentos, disponível e acessível.

Elaboração de uma Ordem de Trabalho, com a indicação de horas de trabalho, peças, serviços e custos, por cada trabalho de manutenção efectuado.

Implementação da manutenção preventiva, o que tem permitido a diminuição de avarias.

Introdução de indicadores de desempenho de manutenção (designadamente, número de avarias, tempos médios de reparação, disponibilidade, ponderações de esforço e custos) que suportam as decisões de gestão e orientam no estabelecimento de objectivos de melhoria e metas.

Elaboração de um histórico de todos os equipamentos disponíveis, com informação técnica e custos, a qual sustenta as propostas de renovação de frota em consonância com as necessidades dos serviços.

**Outros aspectos relevantes:**

Utilização do programa informático ManWinWin, tendo sido efectuado um contrato de manutenção e actualização do programa (M&A) que inclui uma prestação de serviços regulares e condições preferências para serviços avulsos.

A gestão da manutenção é realizada com apoio de consultor.



O equipamento informático utilizado inclui PCs, impressoras, sistemas operativos, leitores de códigos de barras e impressora de código de barras.

O projecto, em si, incorporou como componente essencial para a sua sustentabilidade uma quantidade apreciável de documentação escrita agrupada num dossier de “Procedimentos de Gestão da Manutenção”, acessíveis "on-line" aos participantes da manutenção.

**Designação do Projecto:** A Internet ao serviço do cidadão

**Entidade Promotora:** Câmara Municipal de Sintra

**Categoria do Projecto:** a) Administração autárquica e modernização

**Objecto do Projecto:** Criação de postos de acesso gratuito à Internet.

**Objectivos:** Com este projecto pretende-se:

- Combater a Info-exclusão;
- Promover o uso generalizado do uso da Internet;
- Familiarizar os cidadãos com o uso das tecnologias de informação e comunicação;
- Aumentar a coesão social.

**Caracterização sumária do projecto:**

A Câmara Municipal de Sintra desenvolveu um projecto de criação de postos de acesso gratuito à Internet, através dos quais se promove o incremento generalizado da Internet numa óptica de exercício da cidadania e a prossecução de uma estratégia de maior coesão social e de combate à Info-exclusão.

Este projecto promove a construção de um novo modelo organizacional virado para a satisfação das necessidades colectivas, potenciando a relação Administração/Cidadão e uma identidade local, atenta às particularidades dos agentes sociais e económicos.

A câmara tem apostado, ainda, no desenvolvimento da página disponível na net, seu progressivo aperfeiçoamento segundo uma lógica virada para a prestação de serviços on-line, para além da sua componente informativa.

Para a concretização do projecto foram efectuadas aquisições de bens e serviços, designadamente: hardware, software, infra-estrutura física de rede e mobiliário. Procedeu-se, ainda, ao aluguer de circuitos de banda larga, tendo em conta o tráfego de comunicações.

**Resultados:**

No ano de 2005 registou-se um total de 22540 utilizadores dos Espaços Públicos Gratuitos de Acesso à Internet.

Nos postos de atendimento descentralizados nas juntas de freguesia verificou-se um total de 134 atendimentos, entre os meses de Junho e Dezembro de 2005.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS  
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local  
**DGAL DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS**

Na "Casa da Juventude" (CÊJOT@) verificou-se um total de 13766 utilizações dos postos de Internet, com uma média diária de 56 utilizações.

No "Espaço Internet de Sintra" (EIS), desde a sua abertura em 2002 até 2005, registou-se um total de 35027 utilizadores, com uma média mensal de 720 utilizadores.

**Outros aspectos relevantes:**

De forma a co-financiar o projecto foram elaboradas candidaturas ao POSI (actual POS C) e o projecto foi parcialmente financiado.

Foi elaborado o relatório de auto avaliação relativo a toda a organização com a análise dos critérios de Meios e de Resultados.



**Designação do Projecto:** Desempenho do Gabinete de Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho (Jun.1999 a Jun.2006)

**Entidade Promotora:** Câmara Municipal de Torres Novas

**Categoria do Projecto:** a) Administração autárquica e modernização

**Objecto do Projecto:** Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho.

**Objectivos:** Com este projecto pretende-se:

- Identificar as maiores necessidades no âmbito da higiene, segurança e saúde no trabalho e visualizar anualmente o desenvolvimento do desempenho do Gabinete de HSST, ao qual compete a resolução dos problemas e necessidades existentes, em prol da melhoria da eficiência dos Serviços Municipais.

**Caracterização sumária do projecto:**

A Câmara Municipal de Torres Novas desenvolveu um projecto de identificação das maiores necessidades no âmbito da higiene, segurança e saúde no trabalho e visualização anual, através de um estudo estatístico, do desenvolvimento do desempenho do Gabinete HSST no sentido de resolver problemas e necessidades existentes nessas áreas.

Este estudo estatístico é de carácter quantitativo e qualitativo, e teve em conta para além da sua actuação profissional toda a documentação produzida pelo Gabinete ao longo de 6 anos, relativa a instalações, processos de trabalho, riscos profissionais, ou outra.

**Resultados:**

Das actividades principais no âmbito da higiene, segurança e saúde no trabalho previstas na legislação vigente, conseguiu obter-se um total de 69% de trabalho desenvolvido, desde Junho de 1999 até Junho de 2006.

Nesse total está incluído trabalho concluído (39%), trabalho anual (9%), trabalho constante (46%), trabalho com periodicidade superior a 1 ano (2%) e, trabalho ainda a decorrer (4%).

Ao fim de sete anos de desempenho no âmbito da higiene, segurança e saúde no trabalho, 64% das actividades principais estão em conformidade com a legislação vigente, havendo ainda 18% de não conformidades ligeiras e 18% de não conformidades graves.



**Designação do Projecto:** Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade segundo a norma NP EN ISO 9001:2000, na Divisão de Planeamento, Divisão de Obras Particulares e Serviço de Atendimento ao Município.

**Entidade Promotora:** Câmara Municipal de Vale de Cambra

**Categoria do Projecto:** a) Administração autárquica e modernização

**Objecto do Projecto:** Melhorar a qualidade dos serviços prestados no âmbito do planeamento, obras particulares e atendimento ao município.

**Objectivos:** Com este projecto pretende-se:

- Dotar as Divisões de Planeamento e de Obras Particulares e o Serviço de Atendimento ao Município de capacidade para prestar um serviço de elevada qualidade, eficiente e célere, num contexto de melhoria contínua;
- Efectuar acções de benchmarking e definir objectivos de melhoria; promover acções de formação; obter a certificação de qualidade.

#### **Caracterização sumária do projecto:**

A Câmara Municipal de Vale de Cambra desenvolveu um projecto de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade nas Divisões de Planeamento e de Obras Particulares e Serviço de Atendimento ao Município, utilizando a metodologia de formação/acção, a qual estimulou a consciencialização para a melhoria dos serviços prestados e reforçou as competências de todos os seus colaboradores na realização das actividades.

Este projecto obteve o certificado de conformidade, segundo a norma NP EN ISO 9001:2000, em resultado da auditoria de concessão da APCER realizada em Setembro de 2005.

#### **Resultados:**

Melhorou o desempenho das Divisões de Planeamento e de Obras Particulares e do Serviço de Atendimento ao Município, tendo-se verificado, designadamente:

- Melhoria da produtividade;
- Eliminação e simplificação de procedimentos;
- Melhoria nos níveis de eficácia e eficiência dos serviços prestados;
- Aumento dos níveis de motivação dos recursos humanos da organização e de satisfação dos cidadãos/clientes;
- Criação de uma cultura de melhoria contínua na organização.



**Outros aspectos relevantes:**

Este projecto foi submetido e aprovado no âmbito do Programa FORAL.

Face à definição do Planeamento no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade foi concebido um novo conceito do Atendimento ao Múncipe alargando o serviço prestado a todas as divisões do município.

A Câmara Municipal já iniciou o alargamento da extensão do SGQ às Divisões de Obras Municipais e Manutenção e Serviços Urbanos e Ambiente, em virtude de:

- Terem forte impacto no orçamento da autarquia, em resultado da redução de custos por optimização de processos e métodos de trabalho de gestão;
- Possibilidade de reafecção de verbas para apoiar outras iniciativas da autarquia;
- Serem divisões com uma forte ligação aos múnicipes e às Juntas de Freguesia.



**Designação do Projecto:** Gabinete de Atendimento ao Múncipe

**Entidade Promotora:** Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

**Categoria do Projecto:** a) Administração autárquica e modernização

**Objecto do Projecto:** Criação de um gabinete de atendimento ao múnícipe. **Objectivos:** Com este projecto pretende-se:

- Melhorar continuamente o atendimento municipal;
- Diminuir os tempos médios de espera;
- Aumentar os níveis de satisfação dos múnícipes;
- Reduzir o número de reclamações; diminuir o prazo de resposta aos pedidos dos múnícipes, de forma a cumprir os prazos legais.

**Caracterização sumária do projecto:**

A Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia desenvolveu um projecto de criação de um Gabinete de Atendimento ao Múncipe, concentrando, no mesmo local, um alargado conjunto de serviços, com o objectivo de fornecer ao múnícipe toda a informação que este necessite.

O gabinete foi dotado de um sistema electrónico de gestão de atendimento e filas de espera, de forma a disciplinar, ordenar e tornar mais célere o atendimento dos múnícipes. Tendo sido definidos todos os procedimentos e normalizados os documentos de suporte e os requerimentos.

**Resultados:**

Diminuição dos tempos de espera no atendimento.

Digitalização das licenças de habitabilidade, podendo disponibilizar alguns serviços no momento em que são solicitados.

Aumento da percentagem dos pedidos satisfeitos dentro do prazo legal.

Criação do serviço de SMS, permitindo comunicar com os múnícipes quando o processo se encontra concluído.

Aumento da satisfação dos múnícipes, o qual é medido através de inquéritos de satisfação.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS  
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local  
**DGAL** DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS

Certificação do Sistema de Gestão para a Qualidade, válido até 15-06-2007.

**Outros aspectos relevantes:**

Desde a implementação do Gabinete, não foram apresentadas reclamações relativas ao seu funcionamento ou aos serviços associados.



**Designação do Projecto:** Definição e Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade

**Entidade Promotora:** Junta de Freguesia de Montelavar

**Categoria do Projecto:** a) Administração autárquica e modernização

**Objecto do Projecto:** Implementa um Sistema de Gestão da Qualidade.

**Objectivos:** Com o projecto pretende-se:

- Identificar e clarificar os conteúdos das actividades desenvolvidas pela freguesia; simplificar as metodologias utilizadas na gestão administrativa;
- Definir e implementar práticas que permitam uma maior aproximação ao freguês/requerente e uma maior eficiência na resolução dos seus assuntos;
- Obtenção da Certificação da Qualidade no âmbito da Norma NP EN ISO 9001:2000.

**Caracterização sumária do projecto:**

A Junta de Freguesia de Montelavar desenvolveu um projecto de melhoria da organização e funcionamento dos seus serviços, baseado em critérios da qualidade, promovendo uma autarquia mais eficiente e eficaz e criando uma cultura de exigência junto da estrutura administrativa.

Para o desenvolvimento do Projecto, a Junta de Freguesia recorreu ao apoio de uma consultora externa e à orientação técnica em Sistemas de Gestão da Qualidade, segundo a Norma NP EN ISO 9001:2000.

**Resultados:**

Melhoria significativa do serviço de atendimento aos fregueses/requerentes pelo procedimento de registo em minuta das reclamações e informações.

Maior envolvimento dos fregueses/requerentes nos projectos da freguesia, designadamente através da resposta a um inquérito de satisfação, o que permitiu obter um "feed-back" do trabalho desenvolvido.

Organização interna e externa dos serviços, como foi o caso da organização do arquivo.

Organização ao nível dos serviços da secretaria, da optimização dos recursos humanos e da implementação de programas informáticos adaptados às autarquias locais, o que, conseqüentemente, teve efeitos na eficiência e eficácia dos serviços.

Crescente motivação dos funcionários da Junta de Freguesia, em resultado da formação ministrada, da discussão dos procedimentos e do trabalho em equipa.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS  
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local  
**DGAL DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS**

Diversificação de projectos integradores da comunidade – crianças, jovens e idosos, em geral, e pessoas ou famílias com necessidades especiais de integração, em particular, contribuindo para o aumento da sua qualidade de vida.

**Outros aspectos relevantes:**

Dada a dimensão e recursos disponíveis da freguesia, o desenvolvimento destes projectos implica um investimento, ao nível dos recursos humanos e técnicos, que se traduz num esforço significativo, mas o qual consideram recuperado a médio prazo, pela eficácia e eficiência que se pretende atingir com o mesmo.

Consideram que esta é uma área a investir dado que permite uma melhoria significativa do serviço público.



**Designação do Projecto:** LOGIS - Sistema de Informação Geográfica dos Serviços Municipalizados de Loures

**Entidade Promotora:** Serviços Municipalizados de Loures

**Categoria do Projecto:** a) Administração autárquica e modernização

**Objecto do Projecto:** Melhora a gestão da rede de água e águas residuais.

**Objectivos:** Com este projecto pretende-se:

- Proceder ao levantamento da rede de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais domésticas e pluviais geridas pelos Serviços Municipalizados de Loures, com vista a melhorar a sua gestão e manutenção.

**Caracterização sumária do projecto:**

Os Serviços Municipalizados de Loures desenvolveram um projecto que consiste no registo informático de todas as estruturas geridas, bem como a sua divulgação via intranet, com acesso aos técnicos responsáveis pela sua gestão.

Com a aplicação do Sistema de Informação Geográfica é possível melhorar não só a gestão da rede de abastecimento de águas e de drenagem de águas residuais, bem como promover uma melhor qualidade no fornecimento do serviço ao cliente.

Este Sistema foi desenvolvido e implementado por técnicos da Divisão de Estudos e Cadastro e do Gabinete de Informática, tendo contado com a colaboração de técnicos de uma empresa consultora.

**Resultados:**

Melhor conhecimento das infra-estruturas geridas, permitindo a adopção de medidas preventivas/correctivas para o seu bom funcionamento.

Possibilidade de efectuar análises espaciais e de efectuar cálculos estatísticos. Implementação de um novo canal de comunicação com os técnicos, baseado na utilização da intranet, facilitando o acesso à informação.

Modernização dos serviços, adoptando novas ferramentas de gestão, inovadoras, eficientes e eficazes.

Motivação dos funcionários envolvidos na exploração.



**Designação do Projecto:** Certificação da Qualidade das actividades da Feira Viva, Cultura e Desporto, E.M.

**Entidade Promotora:** Feira Viva, Cultura e Desporto, E.M.

**Categoria do Projecto:** a) Administração autárquica e modernização

**Objecto do Projecto:** Melhorar a qualidade das actividades culturais e desportivas.

**Objectivos:** Com este projecto pretende-se:

- Melhorar a satisfação de todas as partes interessadas, clientes internos e externos;
- Aumentar a durabilidade e fiabilidade dos equipamentos e infraestruturas, ao mais baixo custo; maximizar a relação qualidade/preço;
- Promover o desporto, o lazer e a educação ambiental, elevando a qualidade de vida dos utentes;
- Perspectivar a autonomia económica da exploração dos equipamentos.

**Caracterização sumária do projecto:**

A Feira Viva, Cultura e Desporto, E.M. desenvolveu um projecto que aplica os princípios do sistema de gestão da qualidade às actividades desenvolvidas, prosseguindo a sua melhoria contínua com base em acções de medição e monitorização, tendo em conta a maximização dos recursos económicos e a satisfação dos clientes.

\Este projecto promoveu e dinamizou as actividades associadas aos equipamentos desportivos, nomeadamente as Piscinas Municipais do Concelho de Santa Maria da Feira, o Parque Ornitológico de Lourosa e os eventos de animação cultural.

**Resultados:**

Aumento das competências dos recursos humanos da empresa, procurando ir ao encontro das necessidades reais de cada função e conseguindo um impacto directo na execução das suas tarefas.

Aumento das receitas próprias, nomeadamente através de angariação de parceiros, e diminuição dos custos, reduzindo assim a dependência dos subsídios municipais, tendo-se verificado um melhor desempenho no cumprimento do orçamento anual.

Maior eficácia na resposta em tempo útil às solicitações dos vários sectores, tentando sempre desenvolver acções preventivas, de forma a que nunca existam paragens do serviço, salvaguardando a qualidade prestada e diminuindo os custos associados.

Aumento da satisfação dos utentes, em resultado da melhoria da qualidade no serviço prestado, tanto a nível dos equipamentos e instalações, como a nível do atendimento, e na



variedade das actividades disponíveis.

Obtenção da Certificação da Qualidade das suas actividades e serviços segundo a Norma NP EN ISO 9001:2000.

**Outros aspectos relevantes:**

O projecto teve início com o diagnóstico inicial da organização, envolvendo todas as pessoas, realizando reuniões de "Brainstorming", criando um espírito positivo entre todos em relação ao projecto e ouvindo todas as sugestões.

Seguidamente, passaram à fase de identificação e formalização dos processos chave para o desenvolvimento, implementação e melhoria da eficácia do sistema de gestão da qualidade para aumentar a satisfação do cliente mediante o cumprimento dos seus requisitos.

No âmbito deste projecto foi elaborado o Manual e Procedimentos da Qualidade, composto por:

- Registos;
- Documentos externos e Impressos;
- Manuais de procedimentos;
- Procedimentos e Regulamentos;
- Matrizes dos processos;
- Plano de Monitorização;
- Manual da Qualidade.
- Os clientes detêm um papel significativo na definição dos requisitos a considerar, os quais deverão ter em conta a satisfação das suas necessidades.