NOTÍCIA

20 janeiro 2021
DCIPT

Município de Cantanhede renovou certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)



O Município de Cantanhede acaba de receber o diploma da renovação da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da totalidade dos serviços pela norma EN ISO 9001:2015, documento que foi emitido pela SGS - International Certification Services - Serviços Internacionais Certificação, Lda., na sequência de um ciclo de auditorias internas e externas. Na última das externas, a certificação foi renovada depois da verificação exaustiva do cumprimento das normas inerentes aos processos, não tendo sido detetadas quaisquer não conformidades.
O relatório final da entidade certificadora identificou apenas seis oportunidades de melhoria, o que, segundo a presidente da autarquia, Helena Teodósio, "representa um excelente resultado, evidenciando o elevado grau de maturidade que a gestão da qualidade já alcançou ao nível da eficiência dos serviços, no âmbito de um sistema que tem por finalidade a máxima satisfação dos clientes, sejam eles os munícipes, as instituições, as empresas e a comunidade em geral"
A autarca refere que "a renovação da certificação traduz um investimento efetivo na contínua valorização dos serviços e na otimização de métodos de trabalho, de modo a rentabilizar recursos", adiantando que, "para o sucesso alcançado a este nível, tem sido decisivo o empenho e a extrema dedicação de todos os funcionários aos objetivos enunciados, o que, de facto tem revertido na melhoria da produtividade e na assertividade das respostas da Câmara Municipal nos diversos planos em que desenvolve a sua atividade""O SGQ desempenha um papel chave na estratégia da autarquia, ao permitir um conhecimento pleno da organização a todos os níveis da sua estrutura orgânica e ao fornecer informação de suporte extremamente valiosa para a tomada de decisão", diz a líder do executivo camarário cantanhedense, sublinhando que, "em todo o caso, este é um processo que coloca sempre novos desafios aos dirigentes, chefias e demais funcionários, na perspetiva de que a melhoria contínua é um desígnio coletivo que não

damos nunca por concluído. Estou certa de que, como sempre aconteceu desde a implementação do SGQ, a resposta de todos será à altura das exigências", conclui.
Atualmente, o Sistema de Gestão da Qualidade do Município de Cantanhede, regido pelo Manual da Qualidade, integra e controla um total de 708 modelos de documentos, 40 mapas de processo e subprocesso, 17 procedimentos e nove Instruções de trabalho.
A gestão dos processos é feita com recurso a ferramentas baseadas na análise de riscos e oportunidades, consideração dos contextos interno e externo, retenção do conhecimento organizacional, liderança e compromisso, entre outros. Durante este ciclo de auditorias foi implementado o denominado Livro do Elogios, uma espécie de contraponto ao Livro de Reclamações onde os clientes da instituição podem deixar inscritas apreciações positivas ao tipo de atendimento prestado.