



Gestão da Qualidade nos Serviços Municipais

A qualidade como filosofia de gestão, é entendida como essencial para tornar a Administração Pública mais eficaz, eficiente e sobretudo mais próxima do cidadão.

Nesta linha de orientação, a Câmara Municipal de Ponte da Barca tomou a decisão de contratar a XZ Consultores S.A.. Esta prestação de serviços tem como objetivo desenvolver um conjunto de ações de consultoria e formação, de forma a proporcionar uma eficiente conceção e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na autarquia, de acordo com os requisitos decorrentes da NP EN ISO 9001:2015, no âmbito dos seguintes serviços:

- Gestão e realização das atividades no atendimento *FrontOffice* da autarquia;
- Realização do expediente, tais como classificação e encaminhamento dos mesmos;
- Gestão e realização das atividades do Serviço de Secretaria Geral;

Sendo que, de uma forma global e genérica pretende-se:

- Conceber e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com os requisitos decorrentes do referencial definido e obter a sua certificação, no âmbito acima identificado.
- Promover as melhorias organizacionais decorrentes da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, em particular a decorrente da adequada identificação e definição dos processos e formalização e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Proporcionar as competências necessárias a todos os elementos da organização para participarem na conceção e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade assim como na contínua melhoria da sua eficiência e eficácia.

Neste momento, os serviços municipais encontram-se a elaborar os documentos do Sistema de Gestão da Qualidade, no âmbito da certificação do Atendimento.

Consciente do impacto positivo na organização da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, perspectiva-se, a curto prazo, o alargamento deste projeto a outros serviços.