

## ***Sistema de Gestão da Qualidade***

A adoção de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) deve ser uma decisão estratégica e voluntária da Organização.

A Certificação do SGQ é o reconhecimento - por uma entidade externa, independente e acreditada - de que a Organização satisfaz o cliente e as exigências legais e regulamentares de uma forma eficaz.

A implementação do SGQ no Município de Oeiras, tendo como referencial a norma NP EN ISO 9001:2008, iniciou-se em 2008 e em 2009 foram Certificadas os dois primeiros Processos: Rede Bibliotecas Municipais e o Desporto.

Ao longo destes anos, de modo a promover a extensão do âmbito da certificação do SGQ a novas áreas de atuação do Município, este projeto tem sido um processo incremental e faseado no tempo, procurando sempre a integração de serviços estratégicos do Município.

Com a publicação da norma ISO 9001:2015 foi necessário efetuar o processo de transição para a certificação do SGQ em consonância com a nova versão deste referencial normativo, que veio substituir a anterior ISO 9001:2008. Assim, em 2018, decorreu no mês de julho a Auditoria de Transição para a versão 2015 da norma ISO 9001, tendo a Associação Portuguesa de Certificação (APCER) considerado que se encontravam reunidas as condições necessárias à Transição da Certificação do SGQ implementado no Município de Oeiras, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015.

Em 2019 e 2020, as auditorias externas ao SGQ foram de manutenção e de extensão do âmbito da Certificação ao Gabinete de Inteligência Territorial e ao Gabinete de Apoio às Freguesias.

A implementação do SGQ permitiu sistematizar e formalizar práticas procedimentais e ao mesmo tempo desenvolver novas metodologias e ferramentas de trabalho, bem como

a sua interligação com a estratégia e governança municipal, com o objetivo de aumentar a satisfação dos municíipes, colaboradores e outras partes interessadas.

O Sistema de Gestão da Qualidade reflete as regras e os instrumentos de gestão aplicáveis às Unidades Orgânicas e Serviços certificados do Município de Oeiras, logo a gestão deste Sistema é da responsabilidade de todos, sem exceção. Só assim é possível obter um alinhamento direto entre os requisitos do SGQ e as diretrizes do Município, obtendo melhores resultados e um aumento da Satisfação Global.

Atualmente, o âmbito e campo de aplicação do SGQ integram os seguintes sectores e respetivos processos:

- A **Rede de Bibliotecas Municipais**, através do Processo Rede Bibliotecas Municipais, da Divisão de Bibliotecas e Promoção da Língua;
- O **Desporto**, com o Processo Desporto, da Divisão de Desporto;
- A **Habitação Municipal**, referente aos Processos: "Habitação" e "Gestão Social da Habitação", das atuais Unidades Orgânicas: Divisão de Promoção e Conservação de Habitação Municipal e Divisão de Gestão Social da Habitação;
- A **Gestão Ambiental**, integrando os Processos: "Gestão de Frota", "Estrutura Verde", "Gestão de Resíduos Urbanos", "Ambiente e Qualidade de Vida", "Gestão Ambiental", "Bem-Estar Animal e Fiscalização Sanitária" e "Limpeza Urbana", do Departamento de Ambiente e Qualidade de Vida;
- A **Coesão Social**, com o Processo Coesão Social, da Divisão de Coesão Social;
- A **Gestão das Compras**, de acordo com o Processo Gestão das Compras, da Divisão de Contratação Pública;
- A **Gestão de Recursos Humanos**, relativa ao Processo Gestão de Recursos Humanos, da Divisão de Gestão de Pessoas;

- A **Promoção Socioprofissional**, respeitante ao Processo Promoção Socioprofissional, da Divisão de Promoção Socioprofissional;
- A **Inovação e Tecnologias de Informação e Comunicação**, com o Processo Inovação e Tecnologias de Informação e Comunicação, do Departamento de Inovação e Tecnologias de Informação e Comunicação;
- A **Gestão, Medição e Melhoria**, respeitante aos Processos: "Gestão" e "Medição e Melhoria", coordenados pela Divisão de Gestão Organizacional/Núcleo de Gestão da Qualidade;
- As **Execuções Fiscais**, referente ao Processo Execuções Fiscais, do Serviço de Execuções Fiscais;
- A **Polícia Municipal e a Proteção Civil**, referente aos Processos: "Ambiente e Património Municipal", "Gestão de Processos", "Policimento e Proximidade", "Urbanismo e Atividades Económicas" e "Proteção Civil";
- O **Serviço Administrativo das Obras Municipais**, relativo à Secção Administrativa do DOM, no âmbito do Processo Serviço Administrativo do DOM;
- A **Inteligência Territorial**, com o Processo Inteligência Territorial, do Gabinete de Inteligência Territorial;
- O **Apoio às Freguesias**, com o Processo Apoio às Freguesias, do Gabinete de Apoio às Freguesias.



#### **Visualizar:**

Política Integrada da Qualidade, Ambiente, Segurança e Conciliação do Município de Oeiras  
Manual do Sistema de Gestão