

# SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

### Política de Qualidade

A Certificação da Qualidade é cada vez mais encarada como um objetivo estratégico de uma Organização, sendo o Sistema de Gestão da Qualidade uma realidade dinâmica que tem, por finalidade última, servir sempre e cada vez melhor todos aqueles que diariamente nos procuram.

O Município de Mealhada, aquando da decisão de implementar o seu Sistema de Gestão da Qualidade, pretende refletir acerca do trabalho que é diariamente desenvolvido pelos serviços, numa ótica de otimizar recursos e melhorar a satisfação dos seus Cidadãos/Munícipes, fatores essenciais para atingir e assegurar um bom desempenho da Edilidade.

Face à complexidade e dimensão da sua estrutura organizacional, o Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Mealhada será implementado de forma faseada e progressiva, com início em 2018.

A Certificação expressa-se na admissão formal por uma entidade externa e independente de que a Organização satisfaz os requisitos dos Cidadãos/Munícipes e as exigências legais e regulamentares, de forma eficaz, sendo reconhecida à Autarquia de Mealhada a sua capacidade de implementar melhores práticas de gestão e em consonância com os princípios da Gestão da Qualidade Total (TQM).

Assim, a aposta do Município de Mealhada na Qualidade, repercute-se na existência de uma cultura de permanente melhoria, fomentando a modernização administrativa, a melhoria da imagem da Organização, a simplificação de circuitos e tarefas, o aumento da eficiência e eficácia procedimentais, a melhoria do desempenho operacional, a sensibilização e motivação dos colaboradores, culminando num maior envolvimento dos Cidadãos/Munícipes com a Autarquia e na assunção de numa filosofia de prestação de serviço público pautada por elevados patamares de excelência.

## Missão

Prestação de serviços de qualidade e execução de políticas que promovam a coesão e o desenvolvimento sustentável do concelho, criando as condições necessárias para que os munícipes tenham melhor qualidade de vida.

#### Visão

Mealhada pretende afirmar-se como um concelho de referência em termos de sustentabilidade e qualidade de vida, suportado na dinamização do património turístico e gastronómico, e numa aposta contínua no conhecimento, inovação, eficiência e qualidade ambiental, promovendo a participação cívica e a cidadania, e assente nas melhores práticas de gestão e qualidade dos serviços

Imp- AD-05\_A01

Tipo de Documento: Uso Interno. Este documento não pode ser reproduzido ou distribuído a terceiros sem autorização prévia.

Pág. 1/4



#### Valores

Os principais valores que vão gerar uma cultura organizacional própria e vão nortear toda a gestão dos recursos humanos da Câmara Municipal de Mealhada, são os seguintes:

- Valorização das Pessoas a principal riqueza do Município é a sua população enquanto fonte de solidariedade, criatividade, inovação e competitividade para atração de empresas e de emprego, bem como promover a reabilitação urbana e a qualificação das pessoas e das condições de desempenho dos parceiros locais.
- Competitividade Territorial Desenvolver políticas de ordenamento, planeamento e gestão territorial, coerentes e sustentadas, que sejam factores de competitividade para a atração de empresas e de emprego, bem como promover a reabilitação urbana e a qualificação das pessoas e das condições de desempenho de todos os parceiros locais.
- Sustentabilidade ambiental Gestão dos recursos em obediência aos princípios da Sustentabilidade e do respeito pelas gerações vindouras, valorizando a dinamização de processos de responsabilização social e estimulando práticas amigas do ambiente em todos os domínios municipais e em especial, na preservação e valorização da Mata Nacional do Bussaco.
- Qualidade Gestão orientada para as pessoas, através da melhoria contínua dos serviços prestados, adotando processos de simplificação da vida das pessoas, das famílias, das organizações e de todos os parceiros locais, através do investimentos na modernização dos serviços municipais.
- Eficiência Gestão rigorosa e eficiente dos recursos disponíveis através do controlo da despesa pública, no quadro de uma gestão por resultados e do aumento da produtividade dos serviços.
- Transparência Garantir a transparência nos processos de decisão, baseada na prestação pública de contas da acção camarária junto dos públicos a que se dirige;
- Participação Privilegiar a participação de todos os segmentos da sociedade do concelho numa lógica de inclusão e de democracia participativa;

## Estratégia

O Plano de Ação Estratégico Municipal (PAEM) concretiza o desafio assumido pela Câmara Municipal da Mealhada no que se refere ao planeamento da sua estratégia para o horizonte temporal 2014-2020, já que os novos paradigmas fundamentam a necessidade de definição de estratégias integradas de desenvolvimento, adequadas ao potencial socioeconómico de cada território.

O grande desígnio de um plano deste cariz remete para o alcance da coesão e competitividade local através da valorização de uma economia baseada no conhecimento (crescimento inteligente), da promoção de uma economia mais eficiente em termos de recursos, mais ecológica e mais competitiva (crescimento sustentável) e da promoção de uma economia com níveis elevados de emprego que assegurem uma maior coesão económica, social e territorial (crescimento inclusivo), no sentido de melhorar a qualidade de vida e o contexto socioeconómico local.

O profundo diagnóstico levado a cabo para o desenvolvimento deste plano, contribuiu para a consecução de importantes linhas orientadoras, assentes em domínios definidos pela Estratégia Europa 2020 em áreas como o emprego, a educação, a utilização de energia e a inovação, a fim de ultrapassar o impacto da crise económica e colocar o Município da Mealhada na via do crescimento, como do desenho dos fundos estruturais durante o período 2014-2020.

Imp- AD-05\_A01

Tipo de Documento: Uso Interno. Este documento não pode ser reproduzido ou distribuído a terceiros sem autorização prévia.

Pág. 2/4



Face ao envolvimento dos vários protagonistas do município, dotados de capacidade de diagnóstico e contribuição (forças vivas relevantes do concelho), e a todas as propostas apresentadas para uma estratégia integrada da comunidade, num primeiro momento, importa destacar a análise aos diferentes setores que integram o domínio "Mealhada com as pessoas" no qual se destaca: Mealhada, Um Território com Potencial Turístico (um território com muitas potencialidades, e uma relação indissociável com a atividade turística, que traduz um setor de reconhecida importância, onde a exploração eficiente dos recursos endógenos configura uma estratégia fundamental de promoção do mesmo); Mealhada, Um Território Qualificado e Sustentável (privilegiar investimentos ao nível da qualificação urbanística e ambiental, da animação do espaço urbano, da qualidade do ar, da requalificação e refuncionalização de focos de tecido urbano que possam acolher novas atividades na ótica cultural e do empreendedorismo. No que concerne aos territórios de génese marcadamente rural deverá promover-se a recuperação das edificações.

De salientar ainda: o reforço de condições de mobilidade à premente aproximação dos territórios de génese urbana e rural; a conversão para modos de transporte mais limpos e eficientes; a garantia de um sistema de transportes e acessibilidade inclusivo o desenvolvimento e produção de soluções urbanas inovadoras e sustentáveis, a fim de promover o conceito de "Cidades inteligentes"); Mealhada, Um Território com Qualidade Ambiental (na medida em que o Município da Mealhada se encontra dotado de valores ambientais e paisagísticos impares e de grande relevo constata-se que é premente implementar medidas de gestão territorial que promovam a necessária salvaguarda dos aspetos relacionados com o uso, ocupação e transformação do solo, numa perspetiva de garantir a preservação e conservação de uma estrutura paisagística.

Neste sentido, a estratégia de capacitação do Município da Mealhada orienta-se para a proteção dos valores ambientais e paisagísticos e para a promoção da eficiência energética); Mealhada, um Território Competitivo, Favorável ao Conhecimento e à Inovação (Aposta na diversificação económica, na criação de parcerias estratégicas, na promoção da competitividade e inovação empresarial e na qualificação territorial e desenvolvimento de um estratégia de atuação ao nível de duas vertentes estruturantes - capacitação de competências técnicas e de gestão e desenvolvimento e promoção de espaços de acolhimento empresarial); Mealhada, Um Território de Proximidade e Inclusivo (Promoção da ação social e saúde, enquanto imperativo estratégico de gestão territorial; educação e a qualificação da população residente - desenvolvimento de investimentos que permitam concluir, modernizar e requalificar a rede escolar dos vários centros populacionais considerando os diferentes níveis de ensino). No quadro da prossecução dos objetivos da Estratégia Europa 2020, visando a promoção do crescimento inteligente, sustentável e inclusivo, os Investimentos Territoriais Integrados (ITI) – direcionados para a produção de resultados significativos nos domínios da coesão, emprego e sustentabilidade territorial – serão concretizados através de Pactos para o Desenvolvimento e Coesão Territorial, ancorados em estratégias de desenvolvimento territorial.

A estratégia de desenvolvimento do Município da Mealhada encontra-se definida em função de cinco iniciativas âncora fundamentais: qualificação da rede urbana e estruturação do território; proteção do ambiente e promoção da eficiência energética; promoção do desenvolvimento da competitividade das fileiras estratégicas; exploração eficiente do espaço rural e florestal; garantia de uma administração pública eficiente. Por conseguinte, estas iniciativas âncoras agregam um conjunto de ações, desenhadas com base nas orientações previstas pelo Executivo Municipal da Mealhada e pelas prioridades de investimento a integrar o Pacto para o Desenvolvimento e Coesão Territorial da CIM Região de Coimbra. Focando o Plano de Ação Estratégico Municipal 2014-2020 propriamente dito e, tendo como base todo o trabalho de diagnóstico e contributos recolhidos no processo de auscultação das forças

Imp- AD-05\_A01

Tipo de Documento: Uso Interno. Este documento não pode ser reproduzido ou distribuido a terceiros sem autorização prévia.

Pág. 3/4



vivas relevantes do Município da Mealhada, é importante reforçar que este se enquadra nas orientações do Acordo de Parceria 2020 e com o Programa Operacional Regional do Centro 2014-2020 (CENTRO 2020).

Determino que o meu Gabinete de Apoio Pessoal coordenará a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, nos seguintes termos:

Norma ISO 27001 – é um padrão para o sistema de gestão de Segurança da Informação. Esta norma foi elaborada para promover um modelo para estabelecer, implementar, operar, monitorar, analisar criticamente, manter e melhorar um Sistema de Gestão de Segurança da Informação. A adoção de um SGSI deve ser uma

decisão estratégica para uma organização. A especificação e implementação do SGSI de uma organização

são influenciadas pelas suas necessidades e objectivos, exigências de segurança, os processos empregados

e o tamanho da estrutura da organização.

> RGPD - Regulamento Geral da Proteção de Dados - é um regulamento da União Europeia, 2016/679 do

Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016.

É uma medida relativa à protecção das pessoas singulares, no que diz respeito ao tratamento de dados

pessoais e à livre circulação desses mesmos dados e revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral de

Proteção de Dados)

> ISO 9001- 2015 - É a norma de sistemas de gestão mais utilizada mundialmente, constituindo-se como referência

internacional para a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade. A adoção de um Sistema de Gestão da

Qualidade é, segundo a ISO 9001, uma decisão estratégica da Organização, ou seja, tomada ao mais alto nível de decisão para servir um propósito específico e obter resultados. A ISO 9001 lida com o propósito fundamental da

existência de uma Organização ao focar na capacidade de satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes,

aumentar a sua satisfação e melhorar o desempenho global da Organização. Contribui para o pilar económico da

sustentabilidade, o que por sua vez permite à Organização ter a capacidade e os meios para outras iniciativas de

sustentabilidade. A ISO 9001 adota a abordagem por processos, que incorpora o ciclo PDCA de melhoria contínua e

integra o pensamento baseado em risco.

A concretização deste ambicioso projeto será suportada com fundos próprios da autarquia, sendo implementado de

forma progressiva, com um prazo de conclusão de 3 anos.

Mealhada, 30 de novembro de 2017

O Presidente da Câmara Municipal,

(Dr. Rui Margueiro)



e-mail: <a href="mailto:gabpresidencia@cm-mealhada.pt">gabpresidencia@cm-mealhada.pt</a> - <a href="mailto:www.cm-mealhada.pt">www.cm-mealhada.pt</a> - <a

