

## Moção

### **A Implementação da Gestão da Qualidade nas Freguesias.**

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.

#### **Os sistemas de gestão da qualidade nas freguesias**

A implementação de um sistema de gestão da qualidade pela Junta de Freguesia significou a aposta numa gestão pública norteada por objetivos de simplificação, eficiência e transparência, no sentido de prestar melhores serviços aos cidadãos.

O Sistema de Gestão da Qualidade, centrado no foco no freguês, envolvimento e melhoria contínua, é um veículo para alcançar essas metas, e assenta entre outros processos, na:

- Criação de uma nova imagem corporativa, através de uma nova identidade visual que se transmite nos principais elementos de contacto com o público e nos suportes de comunicação no sentido de orientar os meios disponíveis para uma política de transversalidade, clareza, transparência e proximidade com a comunidade;
- Reformulação de todos os espaços de atendimento ao público criando condições de melhor acolhimento e conforto para todas as pessoas independentemente da sua condição física;
- Formação dos trabalhadores ao nível das soft skills de forma a promover o bem-estar, mas também melhores técnicas no atendimento ao público, melhor gestão da sua produtividade e das equipas de trabalho, traduzindo-se numa melhor prestação do serviço público;
- Reestruturação dos procedimentos administrativos, criando aprovando documentos estruturais e fazendo o seu mapeamento de modo a formalizar todas as tarefas, garantindo assim maior equidade no tratamento dos assuntos por todos os intervenientes;
- Melhoria da comunicação com o público, concretamente na constante atualização das páginas nas redes sociais bem como da página web da Junta de Freguesia.
- Disponibilização de mais serviços nos espaços de atendimento proporcionando uma oferta de proximidade aos nossos fregueses evitando desta forma que tenham de se deslocar para tratar dos seus assuntos diários.

Desta forma, a reestruturação dos espaços de atendimento ao público é acompanhada pela necessária reorganização física das áreas de apoio administrativo e de todos os procedimentos internos, concretamente ao nível das áreas de apoio, criando assim também as condições físicas para o bem-estar dos trabalhadores, uma aposta clara na sua motivação e produtividade.

### **A aplicação da norma ISO 9001:2015 nas Freguesias**

Uma instituição pública com uma norma da qualidade espelha inequivocamente a vontade de mostrar e certificar, o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido em prol da qualidade dos serviços prestados à população.

A norma ISO 9001:2015 é um certificado formal e inquestionável, do trabalho que as Juntas de Freguesia se propõem a realizar.

Entre outros, os pontos positivos que advêm da implementação da norma:

#### **Melhoria da credibilidade e imagem**

a) Mais do que uma Junta de Freguesia que se esforça por ter os serviços próximos dos seus fregueses, de acompanhar e estar presente, ser também reconhecida e certificada por uma entidade independente.

b) A implementação de uma norma da qualidade tem impacto no relacionamento com outras entidades porque obriga a cumprir procedimentos e boas práticas aceites internacionalmente.

#### **Melhoria da satisfação do freguês**

a) Esta norma está focada no cliente; no nosso caso no freguês que em nós colocou a sua confiança para resolver da forma mais eficiente possível os seus problemas ou sugestões.

b) Os fregueses são ouvidos regularmente no sentido de demonstrarem a sua opinião bem como as sugestões para melhoria do serviço prestado.

#### **Melhor integração de processos**

a) Garantir uma otimização dos processos ajuda a gerir melhor os recursos disponíveis e inclusive, abre a possibilidade de criar mais e melhores serviços.

b) Para além disso, “integrar processos” da forma correta também ajuda a combater custos de tempo e de recursos.

c) “Integrar processos” de forma correta significa, segundo a norma, avaliá-los com imparcialidade de forma regular e ver como fazer melhor corrigindo o que está menos bem.

### **Melhorar a evidência para a tomada de decisões**

a) A formalização garante rigor e evita problemas de desinformação. Para além disso, os relatórios com dados críticos são fundamentais para dar tranquilidade e robustez à tomada de decisão.

b) Esta norma assenta nas “evidências”, evitando o “diz que disse” ou todas aquelas margens cinzentas que normalmente complicam ou questionam as decisões que se tomam.

c) Isto aplica-se aos serviços, indicadores de gestão ou qualquer processo que tenhamos implementado na Junta.

### **Criar uma cultura de melhoria contínua**

a) Todos assumirmos “por escrito” que queremos sempre fazer melhor e criarmos todos os mecanismos possíveis, incluído a implementação de uma norma, para garantirmos e atestarmos que estamos sempre a fazer melhor é evidência de uma atitude inquestionável em relação ao projeto.

b) Melhoria contínua não é só uma expressão. É planejar, fazer, controlar e depois fazer ainda melhor.

c) Ter uma ISO 9001:2015, uma norma da qualidade e de melhoria contínua, é ter a certeza que estamos a aplicar, no concreto, aquilo que pretendemos como mais-valia constante para os nossos fregueses. Além da satisfação que, sem dúvida, os nossos trabalhadores terão em saber que não só não estamos estagnados e conformados, mas que procuramos criar melhorias visíveis para todos no dia-a-dia.

### **Envolvimento dos trabalhadores**

a) A participação de todos de forma ativa, ajuda a corrigir o que precisa ser corrigido e a melhorar o que pode ser melhorado. Os resultados desta participação resultam na satisfação quer dos fregueses quer de todos nós.

b) A implementação de uma norma deste tipo não só traz uma ferramenta formal para seguir esse caminho como garante, através da implementação e sucessivas renovações, que o envolvimento é garantido.

### **Sustentabilidade ambiental**

A par de outras medidas de sustentabilidade ambiental, a gestão pela qualidade permite também a definição e adoção de ações de desmaterialização dos documentos, complementadas com medidas de redução de consumos de água, energia, separação de resíduos. Ações sistematizadas e comunicadas de forma simples e direta, promovendo o seu cumprimento por todos os intervenientes, uma gestão baseada em tarefas otimizando os recursos e reduzindo desta forma a pegada ecológica da instituição.

O sucesso da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade numa Junta de Freguesia depende de todos e se todos estiverem ativamente envolvidos, respeitando os processos e responsabilidades, temos uma fórmula internacionalmente aceite para garantirmos o sucesso.

Assim, será um modelo de trabalho e sucesso, capaz de gerar uma maior responsabilização dos autarcas, compromisso com um serviço público de excelência, capaz de responder a uma relação de maior proximidade entre eleitos e eleitores, numa sociedade em constante transformação e que nós, os autarcas, temos que ser capazes de dar provas a um freguês cada vez mais exigente e atento à governação pública.

Desta forma, propor:

- A criação no âmbito da ANAFRE, de um **plano de formação** para aplicação nas Juntas de Freguesias dos Modelos de Gestão de Qualidade, com níveis de exigência técnica adequados às dimensões das freguesias, capazes de valorizar o cargo e funções dos autarcas.
- A realização do **I Encontro de Modernização Administrativa e Sistemas de Gestão pela Qualidade nas Autarquias Locais.**

Santa Iria de Azóia, 12 de março de 2022

O Presidente da Junta de Freguesia



Nuno Filipe Ferreira dos Santos Leitão