

SISTEMA DE GESTÃO

A Câmara Municipal do Porto (CMP) tem vindo a apostar, desde 2003, na melhoria contínua dos serviços prestados ao Cidadão.

No ano de 2005, a CMP obteve a sua primeira certificação no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, ao abrigo da norma ISO 9001:2000, em três dos seus Serviços.

Em 2012, a CMP viria a obter a certificação total do Sistema de Gestão Integrado da Qualidade e de Recursos Humanos, de acordo com as normas NP EN ISO 9001:2008 e NP 4427:2004, respetivamente, de um modo transversal e partilhado a todos os seus Serviços.

No ano de 2015, o âmbito de certificação da CMP passaria a ser ainda extensível à implementação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho em toda a atividade da Câmara, no alinhamento das normas OHSAS 18001:2007 e NP 4397:2008.

Em 2016, são de assinalar, em particular, a certificação de todos os Serviços em conformidade com a mais recente versão da norma de suporte ao Sistema de Gestão da Qualidade, a NP EN ISO 9001:2015, bem como a extensão do âmbito da certificação da CMP à implementação de um Sistema de Gestão Ambiental, no âmbito dos sete parques urbanos do Município do Porto, ao abrigo da norma NP EN ISO 14001:2015.

Em 2017, a CMP logrou a certificação no âmbito do Sistema de Gestão de Emergências, segundo o referencial normativo UNE-ISO 22320:2013.

O Município do Porto é pioneiro na obtenção da certificação no âmbito da “Gestão Integrada de Emergências, nas áreas de Proteção e Socorro, Segurança Municipal e Proteção Civil”, em conformidade com a norma UNE-ISO 22320:2013 – Proteção e Segurança dos Cidadãos | Gestão de Emergências | Requisitos de Resposta a Incidentes.

O ano de 2017 ficou ainda marcado pela extensão do âmbito da certificação do Sistema de Gestão Ambiental a toda a atividade do Município do Porto, ao abrigo da norma NP EN ISO 14001:2015.

A certificação do Sistema de Gestão da CMP abrange, assim, a prestação de serviços ao Cliente/Munícipe e outras partes interessadas e tem como referência os princípios e requisitos das seguintes normas:

- No âmbito de toda a atividade desenvolvida pelo Município do Porto:
 - NP EN ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade;
 - NP 4427:2004 - Sistemas de Gestão de Recursos Humanos;
 - OHSAS 18001:2007 / NP 4397:2008 - Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho;
 - NP EN ISO 14001:2015 - Sistemas de Gestão Ambiental;
- No âmbito da Gestão Integrada de Emergências, nas áreas de Proteção e Socorro, Segurança Municipal e Proteção Civil:
 - UNE-ISO 22320:2013 - Sistema de Gestão de Emergências.

Esta certificação dos serviços da CMP assenta na decisão estratégica de integrar e desenvolver o Sistema de Gestão como elemento de motivação, aprendizagem, coerência e racionalização interna e como elemento central na uniformização dos padrões de resposta e respetivos níveis de serviço.

ABORDAGEM POR MACROPROCESSOS

A estrutura de macroprocessos da CMP encontra-se adequada para contribuir para o êxito do desempenho das suas funções e também para a satisfação das Partes Interessadas.

Deste modo, o Sistema de Gestão, conjunto de elementos que interagem e se relacionam no sentido de planear, controlar e conduzir a CMP, é composto por macroprocessos interrelacionados e não só na área da execução dos serviços diretamente prestados ao cidadão e outras partes ou entidades interessadas, mas também em áreas que permitem a gestão, usando o planeamento, a implementação, o acompanhamento e a possível correção dos desvios face à linha de rumo traçada pelos objetivos pré-estabelecidos.

Na ilustração seguinte encontra-se definida a rede de macroprocessos da CMP.

Pretende espelhar a dinâmica organizacional do município, privilegiando o alinhamento e a orientação para as necessidades e expectativas do Cliente/Município.

REDE DE MACROPROCESSOS

