

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 Integrado de Gestão 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 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.

Em 2019, o Município do Porto garantiu a transição do seu Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho, de acordo com os requisitos da norma NP EN ISO 45001:2019.

O ano de 2020 revestiu-se de grande importância para o Sistema Integrado de Gestão do Município do Porto, com a implementação do Sistema de Gestão da Conciliação da vida profissional, familiar e pessoal, de acordo com os requisitos da norma NP 4552:2016, bem como com a certificação do Sistema de Gestão de Pessoas, de acordo com os requisitos da nova versão da norma NP 4427:2018.

O ano 2022 chegou ao fim com um balanço positivo do desempenho do Sistema Integrado de Gestão do Município do Porto, onde se destaca a obtenção da certificação pela ISO 22320 – Sistema de Gestão de Emergências, que reforça a garantia dada pelo Município em prevenir situações de risco e responder prontamente a todo o tipo de emergências.

Em 2023, a par da manutenção de todos os referenciais normativos, foi assegurada a transição da Norma NP 4552:2016 para a NP 4552:2022. A NP 4552:2022 é a primeira revisão da NP 4552:2016, que visou dar resposta à necessidade de introdução de melhorias identificadas no processo de implementação deste referencial normativo, bem como à necessidade de se promover um novo modelo de desenvolvimento, mais sustentável, à luz dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU).

A renovação das certificações reafirma o empenho da instituição em fornecer serviços de qualidade à comunidade, mantendo a conformidade com as normas e regulamentações relevantes.

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

- NP EN ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade
- NP 4427:2018 - Sistemas de Gestão de Pessoas
- NP EN ISO 45001:2019 - Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho
- NP EN ISO 14001:2015 - Sistemas de Gestão Ambiental
- NP 4552:2022 - Sistema de Gestão da Conciliação entre a da vida profissional, familiar e pessoal
- ISO 22320:2018 - 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, 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, que pretende espelhar a dinâmica organizacional do município, privilegiando o alinhamento e a orientação para as necessidades e expectativas do Cliente/Município.

REDE DE MACROPROCESSOS

