

[Proposta]

**[Câmara Municipal de Ponte da
Barca]**

27 De Março de 2015



**[Implementação de um SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
De acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2008]**

PC 10/2015

[XZ Consultores, SA]

Morada [Av. Padre Júlio Fragata, n.º112, 1.º, Sala 9 e 10
4710-413 Braga]

Telefone [253 257 141/2 * 253 257 007]

Fax [253 257 143 * 253 257 008]



ÍNDICE

APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Desde a sua fundação em 1992 a XZ Consultores, SA tem vindo a consolidar a sua actividade na consultadoria em Organização e Gestão, particularmente nas áreas Lean Management, da Qualidade, da Segurança Alimentar, do Ambiente, da Segurança e Saúde Ocupacional, dos Recursos Humanos, da Investigação, Desenvolvimento e Inovação e da Responsabilidade Social, baseada na competência dos seus consultores permanentes e na vivência empresarial dos seus parceiros externos.

Somos uma organização proactiva, flexível, dinâmica e sensível às solicitações do mercado, que procura adaptar-se continuamente às novas solicitações do mercado, procurando melhorar as suas vantagens competitivas.

A nossa actuação é baseada numa visão dinâmica e global de cada uma das organizações, dos nossos clientes, conscientes das características que as diferenciam e do ambiente que as envolve, tendo sempre como principal objectivo: "Orientar de uma forma cada vez mais eficiente as nossas acções, para melhor satisfazer as necessidades e expectativas dos nossos clientes, procurando reforçar continuamente a sua competitividade".

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	OBJECTIVOS	4
3.	PRAZOS	5
4.	RESPONSABILIDADES	5
4.1.	RESPONSABILIDADES XZ CONSULTORES	5
4.2.	RESPONSABILIDADES DO CLIENTE	6
5.	FORNECIMENTO DO SERVIÇO	7
6.	CRONOGRAMA DE ACTUAÇÃO	13
7.	CONSTITUIÇÃO DA EQUIPA DE CONSULTORES	14
8.	ATRIBUIÇÕES DO CHEFE DE PROJETO	14
9.	PLANEAMENTO E CONTROLO DA INTERVENÇÃO	15
10.	ORÇAMENTO	15
10.1.	PROPOSTA DE FACTURAÇÃO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	15
11.	PRazo DE VALIDADE DA PROPOSTA	15
12.	GARANTIA DE QUALIDADE DO SERVIÇO A REALIZAR	16
13.	DIVULGAÇÃO DO NOME DA EMPRESA CLIENTE NA "LISTA DE CLIENTES XZ"	16
14.	COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE	16

1. INTRODUÇÃO

A XZ Consultores SA, desde 1992 tem assumido um papel preponderante como Consultora em Gestão Empresarial, sendo o Sector Público um dos que tem constituído um dos principais focos da intervenção da XZ, por exemplo, em termos de Implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade.

Efetivamente, um conjunto muito significativo de organizações do sector Público, já estão certificados pela Norma NP EN ISO 9001:2008, algumas das quais onde a XZ Consultores teve o prazer de intervir como entidade consultora, tais como, a Câmara Municipal de Guimarães, Câmara Municipal de Évora, Câmara Municipal de Tavira, Câmara Municipal dos Arcos de Valdevez, Câmara Municipal de Amares, Câmara Municipal de Cinfães, Câmara Municipal de Estremoz todas elas já com o Sistema de Gestão de Qualidade Certificado, pela norma NP EN ISO 9001:2008. A XZ Consultores está também, neste momento, a intervir num conjunto de Câmaras que se encontram em processo de Implementação da norma NP EN ISO 9001:2008, tais como Câmara Municipal de Valença, Câmara Municipal de Caminha, Câmara Municipal de Cinfães, Câmara Municipal de Terras de Bouro, Câmara Municipal de Vila Pouca de Aguiar, Câmara Municipal de Barcelos etc.

Relativamente a Entidades que interveio no domínio da distribuição de Água, conforma-se que a XZ Consultores interveio, ou está a intervir nas seguintes Organizações: Agere, Aguas do Ava, Aguas do Minho e Lima, Aguas do Mondego, Aguas do Noroeste, Aguas de Trás - os Montes,

A experiência obtida nas intervenções acima referidas permitiu-nos melhorar continuamente as nossas competências, factor fundamental para a qualidade do serviço que prestamos.

Acreditando nas ferramentas de Gestão que Implementa, a XZ Consultores está ela própria certificada pela Norma NP EN ISO 9001:2008.

Feita assim, uma breve apresentação da nossa Organização e da nossa experiência no sector da Implementação de Sistemas de Gestão no Sector Público e na sequência das informações proporcionadas, as quais desde já agradecemos, a XZ Consultores SA apresenta de seguida uma proposta, cujos objectivos, metodologias de intervenção e respectivos honorários são definidos de seguida.

2. OBJECTIVOS

Desenvolver um conjunto de acções de consultoria e formação, de forma a proporcionar uma eficiente concepção e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Câmara Municipal de Ponte da Barca, de acordo com os requisitos decorrentes da NP EN ISO 9001: 2008 nos seguintes domínios:

Este processo tem como principais objectivos os seguintes:

- ⇒ Conceber e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com os requisitos decorrentes do referencial definido e obter a sua certificação, no âmbito a seguir referido tendo em consideração a estrutura organizacional do Município.
 - ⇒ **Gestão e realização das atividades no atendimento FrontOffice da autarquia;**
 - ⇒ **Realização do expediente, tais como classificação e encaminhamento dos mesmos;**
 - ⇒ **Gestão e realização das atividades da secretaria;**
- ⇒ Promover as melhorias organizacionais decorrentes da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, em particular as decorrentes da adequada identificação e definição dos processos e formalização e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- ⇒ Proporcionar as competências necessárias aos elementos das organizações para participarem na concepção e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade assim como na contínua melhoria da sua eficiência e eficácia;

A nossa proposta inclui também:

- ⇒ Apoio na identificação e interpretação da legislação aplicável em termos da qualidade dos produtos



3. PRAZOS

A XZ Consultores propõe-se intervir durante o período de **Doze Meses**.



4. RESPONSABILIDADES

4.1. RESPONSABILIDADES XZ CONSULTORES

As responsabilidades da XZ Consultores são as seguintes:

1. Assumir-se como parceiro do cliente face aos objectivos acordados;
2. Gerir técnica e organizacionalmente as actividades enquadradas no âmbito desta proposta;
3. Analisar e responder a toda e qualquer reclamação do cliente;
4. Monitorizar a satisfação do Cliente;
5. Informar o cliente das principais alterações verificadas nas Normas NP EN ISO 9001:2008, NP 4397 e NP EN ISO 14001.

Ser cliente de XZ Consultores proporciona-lhe também os seguintes direitos:

- ⇒ A XZ Consultores assumirá os custos de uma segunda auditoria se a organização não obtiver a certificação na sequência da primeira e a responsabilidade for da XZ Consultores;
- ⇒ A XZ Consultores compromete-se a devolver todas as verbas recebidas durante os primeiros dois meses se a sua intervenção não responder ao acordado contratualmente;
- ⇒ A XZ Consultores proporciona um desconto de 15% no custo das acções de formação presenciais e 20% no custo das acções e-learning, durante o período de Intervenção da XZ Consultores.
- ⇒ Utilização da biblioteca da XZ Consultores gratuitamente.


4.2. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Constitui responsabilidade do cliente:

- ⇒ Disponibilizar os recursos exigidos pelo Sistema de Gestão da Qualidade;
- ⇒ Definir as suas políticas e estabelecer os seus objectivos;
- ⇒ Cumprir o acordado nos Planos de Actuação e nas Reuniões;
- ⇒ Procurar melhorar continuamente as suas competências face às exigências do Programa;
- ⇒ Disponibilizar os recursos necessários à Implementação e Melhoria do Sistema de Gestão de Qualidade;
- ⇒ Aprovar e divulgar eficientemente os documentos elaborados;

5. FORNECIMENTO DO SERVIÇO

A seguir apresenta-se o Plano de Actuação genérico, a desenvolver durante o período de **Doze Meses**, plano este que é pormenorizado de acordo com o Ponto 9 desta Proposta.

<p>Actividade 1 Realização de Acções de Informação</p>	<p>Objectivo e descrição desta actividade:</p> <p>Com o propósito de mobilizar toda a Direcção dos Serviços em torno do Programa de Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, efetuar-se-á no início uma acção de Informação sobre as principais características da NP EN ISO 9001:2008.</p> <p>Nesta mesma actividade serão efectuadas acções de informação com o mesmo objectivo para todos os colaboradores e com o propósito de divulgar, implementar e melhorar o Sistema de Gestão da Qualidade.</p> <p>Resultados esperados desta actividade:</p> <p>Na sequência desta actividade os vossos colaboradores deverão ficar consciencializados para a importância da sua função para a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, assim como das suas atribuições e metodologias a utilizar.</p> 
<p>Actividade 2 Análise e redefinição da Estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade.</p>	<p>Objectivo e descrição desta actividade:</p> <p>O objectivo desta actividade é conceber a estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade, a qual terá em consideração o Sistema de Informação em vigor, caso exista.</p> <p>Nesta actividade analisar-se-á e definir-se-á a Estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando-se a análise da estrutura documental já elaborada.</p> <p>Resultados esperados desta actividade:</p> <p>Estrutura Documental definida, assegurando-se o cumprimento dos requisitos normativos e a simplicidade e objectividade da documentação.</p>

Actividade 3
Identificação e
caracterização dos
Processos
particularmente os
Processos Críticos

Identificação da
legislação e
Regulamentação
aplicável

Objectivo e descrição desta actividade:

O propósito desta actividade é promover a definição e divulgação da Política da Qualidade e identificar os Processos, assim como caracterizá-los de forma a:

- ⇒ Identificar as entradas de cada um dos processos;
- ⇒ Identificar as saídas de cada um dos processos;
- ⇒ Identificar as fases que o constituem;
- ⇒ Definir os Donos dos Processos.

É também objectivo desta actividade:

- ⇒ Estimular, apoiar as Câmaras e identificar a legislação e regulamentação aplicável aos seus serviços.



Resultados esperados desta actividade:

Modelo de Gestão dos Processos definido e coerente com a cultura, políticas e objectivos, assim como com as exigências dos clientes e com a natureza dos Serviços.

Legislação aplicável à Organização identificada.

Actividade 4
Definição dos
Objectivos da
Qualidade e Realização
da Revisão do Sistema
de Gestão da Qualidade

Objectivo e descrição desta actividade:

É objectivo desta actividade:

- ⇒ Definir os objectivos da qualidade para cada um dos processos e estabelecer o respectivo Plano de Acção para cada um dos processos;
- ⇒ Apoiar a implementação do Plano de Acção;
- ⇒ Avaliar os resultados decorrentes da Implementação do Plano de Acção.

Resultados esperados desta actividade:

Objectivos do Serviço definidos, divulgados e geridos e coerentes com a política da qualidade e com as exigências e expectativas dos clientes. É também resultado desta actividade a revisão do Sistema de Gestão da Qualidade realizada.



Actividade 5
Elaboração e
implementação dos
documentos do Sistema
de Gestão da Qualidade

Objectivo e descrição desta actividade:

É objectivo desta actividade estabelecer, documentar e implementar os documentos integrados no Sistema de gestão da Qualidade.

A XZ Consultores apresentará um conjunto de metodologias para a elaboração dos principais documentos.

A Sequência dos documentos a elaborar e a Metodologia a utilizar será definida com o Gestor da Qualidade, no entanto os princípios de base são os seguintes:

- ⇒ Análise da Exigência Normativa a cumprir;
- ⇒ Análise do Estado Actual;
- ⇒ Concepção e elaboração do Documento;
- ⇒ Aprovação pela Direcção do Serviço;
- ⇒ Definição da Lista de Detentores do documento;
- ⇒ Definição do Plano de Divulgação.




A metodologia a utilizar será definida em coordenação com o Gestor da Qualidade, no entanto os princípios de base são os seguintes:

- ⇒ Implementação do Plano de Divulgação;
- ⇒ Realização das acções de formação consideradas necessárias face ao conteúdo do documento;
- ⇒ Realização de Auditorias “Pedagógicas”, de forma a analisar as práticas face ao documentado.
- ⇒ Melhoria do Conteúdo do Documento.

Resultados esperados desta actividade:

Documentos estabelecidos por escrito, implementados, simplificados e adequados face à natureza e complexidade do Serviço dos processos e dos Serviços.

<p>Actividade 6</p> <p>Elaboração do Manual de Gestão da Qualidade</p>	<p>Objectivo e descrição desta actividade:</p> <p>É objectivo desta actividade definir e divulgar o Manual de Gestão da Qualidade, no qual se insere uma pequena descrição de cada uma das Organizações objecto da presente intervenção, do Sistema de Gestão da Qualidade, assim como, a Política da Qualidade.</p> <p>Resultados esperados desta actividade:</p> <p>Manual de Gestão da Qualidade elaborado, aprovado, divulgado e implementado, o qual contém, por exemplo, a Missão, os Valores e a Política da Qualidade, com base na qual se estabelecem os objectivos da qualidade.</p>
<p>Actividade 7</p> <p>Elaboração do Manual de Funções</p>	<p>Objectivo e descrição desta actividade:</p> <p>É objectivo desta actividade analisar, definir e divulgar o Organigrama de cada uma das Organizações objecto da presente intervenção e as Descrições de Funções de cada um dos seus colaboradores.</p> <p>Resultados esperados desta actividade:</p> <p>Manual de Funções elaborado, aprovado, divulgado e implementado, o qual engloba, por exemplo, o organigrama do Município;</p> 

<p>Actividade 8</p> <p>Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade</p>	<p>Objectivo desta actividade:</p> <p>Avaliar a eficácia e eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade.</p> <p>Descrição:</p> <p>No Cronograma apresentamos apenas o número mínimo de auditorias a realizar, manifestando a nossa disponibilidade para realizar mais algumas caso, em conjunto, se considere necessário realizá-las, de forma a melhorar a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.</p> <p>As auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade serão realizadas de acordo com a metodologia prevista na norma NP EN ISO 19011.</p> <p>Os resultados das auditorias são documentados no respectivo Relatório, o qual é distribuído aos sectores auditados, para que em conjunto com os consultores e com o Gestor da Qualidade, possam definir e implementar o plano das acções correctivas e analisar a sua eficácia.</p> <p>Resultados esperados desta actividade:</p> <p>Resultados documentados resultantes da avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade.</p>
<p>Actividade 9</p> <p>Definir o Modelo de Monitorização da Satisfação e Insatisfação dos Clientes</p>	<p>Objectivo e descrição desta actividade:</p> <p>É objectivo desta actividade:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Definir Metodologia para a Avaliação da Satisfação e Insatisfação dos Clientes; ⇒ Implementar este Modelo de Avaliação; ⇒ Estabelecer um Plano para Melhorar a Satisfação dos Clientes. <p>Resultados esperados desta actividade:</p> <p>Satisfação e insatisfação dos clientes eficientemente monitorizada e acções de melhoria implementadas na sequência da análise dos resultados.</p>

<p>Actividade 10</p> <p>Acompanhamento da auditoria de Concessão e Análise do Relatório do Organismo Certificador</p>	<p>Objectivo e descrição desta actividade:</p> <p>Esta actividade engloba:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Acompanhamento da Auditoria de Concessão; ⇒ A Análise do Relatório da Auditoria de Concessão, ou seja Preparação da Resposta; ⇒ Acompanhamento da decisão do Organismo Certificador. <p>Resultados esperados desta actividade:</p> <p>Câmara Municipal certificada no âmbito acordado.</p>
---	---

6. CRONOGRAMA DE ACTUAÇÃO

A seguir apresenta-se o Plano de Actuação genérico, a desenvolver durante o período de **Doze Meses**, plano este que é pormenorizado de acordo com o Ponto 5 desta Proposta.

Actividades	Acções	Meses											
		1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	
Actividade 10	Acompanhamento da Auditoria de Concessão e Análise do Relatório do Organismo Certificador												X
Actividade 9	Definir o Modelo de Monitorização da Satisfação e Insatisfação dos Clientes						X	X	X				
Actividade 8	Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade									X			
Actividade 7	Elaboração do Manual de Funções	X	X	X	X	X	X						
Actividade 6	Elaboração do Manual de Gestão da Qualidade	X	X			X	X	X					
Actividade 5	Elaboração e Implementação dos Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Actividade 4	Definição dos Objectivos da Qualidade e Realização da Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade	X	X				X	X	X	X	X		
Actividade 3	Identificação e caracterização dos Processos da Organização, particularmente os Processos Críticos. Identificação da legislação e Regulamentação aplicável	X	X	X	X	X	X	X					
Actividade 2	Análise e Redefinição da Estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade.	X	X		X	X	X						
Actividade 1	Realização de Acções de Informação	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

7. CONSTITUIÇÃO DA EQUIPA DE CONSULTORES

Os consultores que participarão neste processo serão os seguintes¹:

- ⇒ Chefe de Projecto: Eng.º Júlio Faceira Guedes;
- ⇒ Consultor em Gestão da Qualidade: Eng.º Pedro Calheiros;

8. ATRIBUIÇÕES DO CHEFE DE PROJETO

Constituem atribuições do Chefe de Projeto:

- ⇒ Coordenar a equipa de consultores envolvida definindo as responsabilidades de cada consultor;
- ⇒ Definir as metodologias de intervenção;
- ⇒ Estabelecer e avaliar os Planos de atuação;
- ⇒ Gerir e responder às reclamações do cliente;
- ⇒ Mobilizar todos os envolvidos para a concretização dos objetivos estabelecidos na proposta;
- ⇒ Apoiar o cliente no estabelecimento das políticas e objetivos.

¹ A qualquer momento, ao longo do projecto, por mútuo acordo, a equipa de consultores poderá ser alterada.

9. PLANEAMENTO E CONTROLO DA INTERVENÇÃO

Metodologia de Planeamento e Controlo do Projecto	<p>De três em três meses, a XZ Consultores define “Acções /Responsáveis /Prazos” para os próximos três meses, nos respectivos Planos de Actuação, os quais solicitamos que sejam aprovados pela Gerência ou pelo Gestor da Qualidade.</p> <p>No final desse período o Plano é analisado e definidas as acções correctivas face aos desvios identificados.</p>
--	---

10. ORÇAMENTO

⇒ Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade:

13.000€
(Treze Mil Euros) + IVA;

10.1. PROPOSTA DE FACTURAÇÃO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Propomos facturar os serviços prestados da seguinte forma:

1. 100% Do valor global dividido em 12 prestações mensais de igual valor;
2. O IVA será aplicado à taxa legal em vigor;

As facturas deverão ser pagas a 60 dias da data de emissão.

11. PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA

Esta proposta é válida durante Sessenta e Seis Dias úteis após a data da sua apresentação.

12. GARANTIA DE QUALIDADE DO SERVIÇO A REALIZAR

A XZ Consultores assume que possui as competências e os recursos exigidos no âmbito desta proposta e da respectiva intervenção. Sendo uma empresa certificada ISO 9001, estabelecemos um conjunto de metodologias de intervenção, as quais são avaliadas, quer no âmbito das nossas auditorias internas, quer pela APCER. Somos também uma empresa preocupada com o meio ambiente, estando os nossos consultores consciencializados da necessidade de proteger o meio ambiente, minimizar o desperdício de recursos, ...

13. DIVULGAÇÃO DO NOME DA EMPRESA CLIENTE NA “LISTA DE CLIENTES XZ”

A XZ Consultores, SA reserva-se no direito de, caso não seja solicitado pelo cliente o contrário, e, em caso de adjudicação, divulgar o nome da empresa na “Lista de Clientes da XZ Consultores”. [Consulte a N/ lista de Clientes](#)

14. COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

A equipa de consultores, e todos os elementos da organização de XZ Consultores, SA, comprometem-se a cumprir o conteúdo desta proposta nos prazos estabelecidos e com o rigor e a competência exigida a um serviço desta natureza.

Mais nos comprometemos a manter informado o cliente sobre eventuais atrasos, ou obstáculos que possam impedir a prossecução dos objectivos que em conjunto pretendemos atingir.

A XZ Consultores, SA, garante respeitar rigorosamente a ética da Consultoria em Gestão, pelo que quaisquer informações recolhidas durante o desenvolvimento do Projecto serão consideradas confidenciais.

Braga, 27 de Março de 2015

Julio Faceira

(Julio Faceira Guedes)

