



Ana Sofia Marques Carvalheiro

**Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede**

Coimbra, outubro de 2024





Ana Sofia Marques Carvalheiro

## **Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede**

Relatório de estágio submetido ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de **Mestre em Auditoria Empresarial e Pública**, realizado sob a orientação da Professora Maria Georgina da Costa Tamborino Morais, coorientação da Professora Emília Graça Dourado Telo Ferraz Pereira André e supervisão de Guiomar Pereira.

Coimbra, outubro de 2024



*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

**TERMO DE RESPONSABILIDADE**

Declaro ser a autora deste relatório de estágio, que constitui um trabalho original e inédito, que nunca foi submetido a outra Instituição de ensino superior para obtenção de um grau académico ou outra habilitação. Atesto ainda que todas as citações estão devidamente identificadas e que tenho consciência de que o plágio constitui uma grave falta de ética, que poderá resultar na anulação do presente relatório de estágio.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este relatório aos meus pais, que sempre acreditaram no meu potencial e me proporcionaram as condições para alcançar os meus objetivos. Sem o vosso apoio incondicional, este momento não seria possível. Dedico também à minha família e amigos que, nos momentos mais difíceis, nunca deixaram de me incentivar a seguir em frente. A todos vocês, agradeço por fazerem parte da minha caminhada e por sempre me darem força para continuar.

Por fim, dedico este trabalho aos professores e orientadores que, ao longo da minha formação, contribuíram de forma significativa para o meu crescimento profissional e pessoal. Em particular, às Professoras Georgina Morais e Emília Telo, pela sua orientação valiosa e à Dr<sup>a</sup> Guiomar Pereira, cuja supervisão no Município de Cantanhede foi essencial para o desenvolvimento deste estágio.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar, agradeço à minha família, que esteve sempre ao meu lado, proporcionando-me o apoio emocional e a força necessários para ultrapassar cada desafio ao longo deste percurso. Sem o vosso amor, incentivo e paciência, esta etapa não seria possível. Agradeço-vos profundamente por acreditarem em mim e me ajudarem a alcançar os meus objetivos.

Agradeço também às Professoras Georgina Morais e Emília Telo pela sua orientação valiosa ao longo deste trabalho. O vosso apoio, paciência e conselhos foram fundamentais para o sucesso deste relatório. À Dr<sup>a</sup> Guiomar Pereira, do Município de Cantanhede, expresso o meu profundo agradecimento pela supervisão e disponibilidade ao longo do estágio, ajudando-me a compreender melhor o funcionamento do sistema de qualidade na administração pública.

Um reconhecimento especial vai também para os colegas do Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede, que me acolheram de forma calorosa, compartilharam seus conhecimentos e me ajudaram a desenvolver habilidades essenciais para a minha carreira profissional.

Por fim, agradeço aos meus amigos, que nunca deixaram de me incentivar e apoiar em todos os momentos. O vosso companheirismo e palavras de motivação foram fundamentais para manter o foco e a determinação ao longo deste percurso.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

## RESUMO

Consequência do estágio, este relatório descreve o trabalho desenvolvido no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede, com o objetivo de analisar o impacto da implementação da norma NP EN ISO 9001:2015, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade. Através da aplicação de entrevistas e inquéritos, foi possível identificar diversos desafios enfrentados pela organização, tais como a resistência à mudança, a adaptação a novos processos documentais e a necessidade de manter o envolvimento contínuo dos colaboradores após a certificação.

No entanto, a implementação da norma também gerou inúmeras oportunidades, como a melhoria contínua dos serviços prestados, a modernização administrativa e o aumento da eficiência na gestão de recursos. Estes benefícios contribuíram para a melhoria da transparência, a redução de erros operacionais e uma maior confiança por parte dos munícipes nos serviços prestados pela autarquia.

O estágio foi uma oportunidade para aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do Mestrado em Auditoria Empresarial e Pública, especialmente no que se refere à conformidade e à auditoria de processos no setor público. Conclui-se que a adoção de práticas de qualidade, conforme definido pela NP EN ISO 9001:2015, é essencial para garantir a melhoria contínua na administração pública, promovendo maior eficiência, satisfação dos cidadãos e transparência nos processos.

**Palavras-chave:** NP EN ISO 9001:2015, Sistema de Gestão da Qualidade, Administração Pública, Melhoria Contínua, Certificação, Município de Cantanhede

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

## **ABSTRACT**

As a result of the internship, this report describes the work carried out in the Administrative and Financial Department of the Municipality of Cantanhede, aimed at analyzing the impact of implementing the NP EN ISO 9001:2015 standard within the Quality Management System. Through interviews and surveys, it was possible to identify several challenges faced by the organization, such as resistance to change, adaptation to new documentation processes, and the need to maintain continuous employee engagement after certification.

However, the implementation of the standard also generated numerous opportunities, such as the continuous improvement of services provided, administrative modernization, and increased efficiency in resource management. These benefits contributed to greater transparency, reduced operational errors, and increased citizen confidence in the services offered by the municipality.

The internship provided an opportunity to apply the knowledge acquired throughout the Master's in Business and Public Auditing, particularly concerning compliance and process auditing in the public sector. The conclusion is that adopting quality practices, as defined by NP EN ISO 9001:2015, is essential to ensuring continuous improvement in public administration, promoting greater efficiency, citizen satisfaction, and transparency in processes.

**Keywords:** NP EN ISO 9001:2015, Quality Management System, Public Administration, Continuous Improvement, Certification, Municipality of Cantanhede

## ÍNDICE GERAL

INTRODUÇÃO .....	1
1 Revisão de Literatura.....	3
1.1 Qualidade na Administração Pública .....	3
1.2 Relação entre Qualidade e Departamento Administrativo e Financeiro .....	4
2 Município de Cantanhede .....	6
2.1 Enquadramento geográfico .....	6
2.2 Estrutura Organizacional .....	11
2.3 Descrição do Departamento Administrativo Financeiro .....	12
3 Sistema de Gestão da Qualidade no Município .....	13
3.1 Implementação e certificação.....	13
3.2 Principais normas e diretrizes adotadas .....	13
4 Atividades desenvolvidas durante o Estágio .....	15
4.1 Análise dos Resultados .....	19
Caracterização Geral .....	19
O Impacto da Qualidade no Departamento Administrativo e Financeiro .....	20
4.2 Desafios e oportunidades enfrentados na implementação .....	31
4.3 Monitorização do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do Município de Cantanhede.....	34
5 Outras atividades desenvolvidas .....	46
6 Reflexão do Estágio .....	47
CONCLUSÃO.....	49
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

APÊNDICES .....	54
Apêndice 1: Inquérito aos colaboradores .....	55
Apêndice 2: Guião da Entrevista .....	60
ANEXOS.....	61
Notícias da Certificação pela NP ISO 9001:2015 .....	62

## **ÍNDICE DE TABELAS E FIGURAS**

Tabela 1 - Rácios Económico-Financeiros.....	9
Tabela 2 – Endividamento.....	10
Tabela 3 – Resumo da monitorização reportada ao período de 15 de março de 2024 .....	36
Figura 1 - Base de Dados Nacional de Empresas Certificadas .....	5
Figura 2 - Município de Cantanhede .....	6
Figura 3 - Freguesias do Concelho de Cantanhede.....	7
Figura 4 - População residente .....	7
Figura 5 - Biocant Park .....	8
Figura 6 - Organograma do Município de Cantanhede.....	11
Figura 7 - Estrutura documental do SGQ.....	14
Figura 8 - Cronograma das Atividades desenvolvidas durante o estágio .....	16
Figura 9 – Género Fonte: Elaboração própria .....	19
Figura 10 – Idade Fonte: Elaboração própria.....	19
Figura 11 - Antiguidade no Município de Cantanhede Fonte: Elaboração própria.....	20
Figura 12 - Requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015 que os inquiridos conhecem ou já ouviram falar Fonte: Elaboração própria .....	20
Figura 13 - Mudanças significativas na melhoria do departamento depois da certificação da qualidade Fonte: Elaboração própria .....	21
Figura 14 - Mudanças significativas identificadas pelos inquiridos Fonte: Elaboração própria .....	21
Figura 15 - Formações ou workshops relacionados com a NP EN ISO 9001:2015 Fonte: Elaboração própria .....	22

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

Figura 16 - Mudança na cultura organizacional em relação à qualidade e melhoria contínua Fonte: Elaboração própria .....	22
Figura 17 - Tipos de mudanças identificadas na Cultura Organizacional Fonte: Elaboração própria .....	23
Figura 18 - Principais desafios que surgiram após a certificação Fonte: Elaboração própria .....	23
Figura 19 - A certificação e o impacto positivo no seu trabalho diário Fonte: Elaboração própria .....	24
Figura 20 - Impacto global da certificação NP EN ISO 9001:2015 no departamento Fonte: Elaboração própria .....	25
Figura 21 - Quadro síntese das respostas abertas em relação à certificação pela NP EN ISO 9001:2015 Fonte: Elaboração própria.....	26
Figura 22 - Opinião dos inquiridos nas melhorias ou ajustamento para otimizar os benefícios da certificação Fonte: Elaboração própria.....	29
Figura 23 - Aspetos relevantes a destacar, não abordados nas questões anteriores Fonte: Elaboração própria .....	30
Figura 24 - Matriz de Graduação Prévia do Risco .....	35
Figura 25 - Presença na Reunião .....	47

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

## **Lista de abreviaturas, acrónimos e siglas**

CAF – *Common Assessment Framework* (Quadro Comum de Avaliação)

CPC – Conselho de Prevenção da Corrupção

FERMA – *Federation of European Risk Management Associations*

IPAC – Instituto Português de Acreditação

JF – Junta de Freguesia

NP ISO – Norma Portuguesa ISO

PDCA – *Plan-Do-Check-Act* (Ciclo de Melhoria Contínua)

PPR – Plano de Prevenção de Riscos

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na Administração Pública

SNC-AP – Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas

-

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

## **INTRODUÇÃO**

O presente relatório, consequência do estágio, descreve as atividades desenvolvidas durante o estágio realizado no Município de Cantanhede, cuja estrutura e funcionamento serão detalhados posteriormente. O estágio decorreu de 15 de janeiro de 2024 a 6 de agosto de 2024 como parte integrante do Mestrado em Auditoria Empresarial e Pública, no ramo da conformidade, com foco na aplicação e análise de práticas de qualidade no contexto da Administração Pública, nomeadamente na área financeira.

Durante o estágio, as minhas principais atividades concentraram-se na Divisão Financeira, onde desenvolvi operações, processos e procedimentos com o objetivo de melhorar a integração no núcleo da divisão. Essa experiência foi fundamental para aprofundar o meu entendimento sobre os processos financeiros e administrativos, habilidades essenciais para a prática de auditoria, tanto no setor público quanto privado. Além disso, a expansão da análise do impacto da qualidade para outras divisões do Departamento Administrativo-Financeiro, como as divisões de Planeamento e Aprovisionamento, permitiu-me aplicar princípios de conformidade e qualidade, que são cruciais para assegurar a eficiência e transparência dos serviços prestados.

O estágio também envolveu a documentação detalhada das atividades realizadas e a colaboração com outras divisões, de forma a compreender a interação entre os diferentes serviços e departamentos, aspetos essenciais para a condução de auditorias e a garantia de conformidade. O principal objetivo do estágio foi explorar e avaliar o impacto da implementação de práticas de qualidade no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede, com o intuito de aprimorar a eficiência operacional, a transparência e a satisfação global dos serviços.

Durante o estágio, foram realizadas tarefas no âmbito das áreas administrativa e financeira, incluindo atividades de verificação de processos no estaleiro, contribuindo para uma visão prática dos procedimentos e do controle de conformidade. Essa experiência permitiu aplicar e consolidar conhecimentos adquiridos ao longo do mestrado, especialmente no que diz respeito à conformidade e à auditoria de processos, o que contribuiu significativamente para a formação profissional da estagiária.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

Esta análise foi elaborada tendo por base um breve inquérito aos colaboradores do departamento e entrevista a colaboradores que estiveram diretamente relacionados/integrados no processo de certificação do Município de Cantanhede. Por outro lado, foi efetuada uma breve análise dos planos de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas das divisões integradas no departamento no que se trata de riscos identificados e como foram resolvidos.

O relatório está estruturado em várias partes distintas que oferecem uma visão abrangente sobre a experiência do estágio. Inicialmente, é apresentada uma revisão da literatura que aborda a qualidade na administração pública e a sua relação com o departamento administrativo e financeiro. Em seguida, o foco é no Município de Cantanhede, incluindo o seu enquadramento geográfico, a estrutura organizacional e uma descrição detalhada do Departamento Administrativo Financeiro.

A análise prossegue com a discussão do sistema de gestão da qualidade implementado no município, enfatizando a sua certificação e as principais normas e diretrizes adotadas. As atividades desenvolvidas durante o estágio são detalhadas, incluindo uma análise dos resultados, o impacto da qualidade no departamento, os desafios enfrentados e a monitorização do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção. Além disso, são descritas outras atividades realizadas ao longo do estágio.

## **1 Revisão de Literatura**

### **1.1 Qualidade na Administração Pública**

A qualidade na administração pública tem sido amplamente discutida no contexto europeu, especialmente em relação à necessidade de modernizar os serviços públicos para torná-los mais eficientes e centrados no cidadão. Silvério, Dias & Cobra (2018) “se a gestão de qualidade é já uma realidade incontornável no setor privado, a administração pública emerge como um espaço privilegiado para a sua implementação, com benefícios acrescidos para todos: cidadãos, funcionários da administração pública, gestores públicos e órgãos de Estado”.

A norma NP EN ISO 9001:2015 é amplamente reconhecida como um padrão que pode melhorar significativamente a qualidade dos serviços prestados. Segundo Pimenta (2013, p. 92), a “implementação de sistemas de gestão da qualidade, como a ISO 9001, no setor público contribui significativamente para o aumento da eficiência e da confiança dos cidadãos nas instituições”. A implementação desta norma, portanto, não só aumenta a eficácia dos processos administrativos, mas também reforça a confiança dos cidadãos nas instituições públicas.

No contexto do setor local, a certificação da qualidade ganha particular importância. Os municípios, ao aderirem às normas de qualidade, como a NP EN ISO 9001:2015, demonstram o seu compromisso com a melhoria dos serviços públicos. Segundo o Instituto Português de Acreditação (IPAC), muitas autarquias locais olham para a certificação como uma forma de legitimar os seus processos e aumentar a confiança dos munícipes. Visto que, a certificação aumenta a transparência dos processos, nomeadamente, na publicação de atas e documentos deliberativos, em plataformas acessíveis aos munícipes.

Além disso, a melhoria da qualidade na administração pública está associada à noção de valor público. De acordo com Figueiredo (2007, p. 67), "a qualidade na administração pública não se refere apenas à eficiência interna, mas também à capacidade de atender às necessidades dos cidadãos de forma ágil e eficaz", destacando a importância

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

de criar sistemas que respondam às expectativas dos cidadãos, enquanto maximizam a utilização dos recursos públicos.

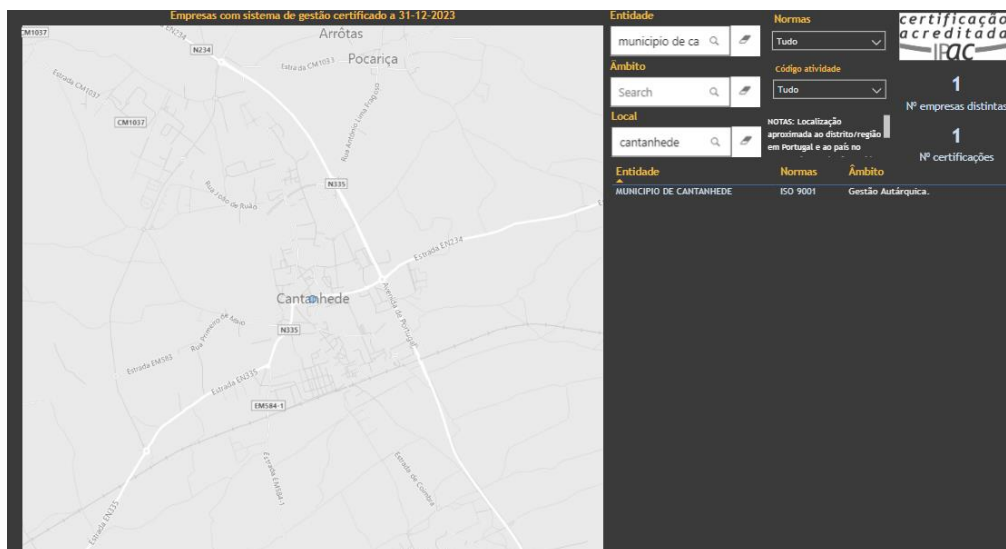
No setor local, a implementação de boas práticas de qualidade é um fator-chave para a modernização administrativa. Franco (2011, p. 123), “a certificação da qualidade nos municípios portugueses tem sido uma ferramenta essencial para promover a modernização administrativa e a aproximação aos cidadãos”. A aplicação de sistemas de qualidade também apoia a criação de serviços mais participativos.

## **1.2 Relação entre Qualidade e Departamento Administrativo e Financeiro**

A qualidade nos departamentos administrativos e financeiros de instituições públicas é crucial para assegurar a boa gestão dos recursos e a confiança nos processos financeiros. De acordo com Silva (2009, p. 45), a “adoção de práticas de gestão da qualidade, especialmente no setor financeiro das organizações públicas, não só assegura a correta alocação de recursos, como também contribui para a transparência e a eficiência nos processos de contabilidade e orçamentação”. Assim, a implementação da norma facilita a redução de erros e o aumento da produtividade.

Especificamente no contexto dos municípios, a gestão financeira transparente e eficiente é vital para a prestação de contas aos cidadãos e às entidades reguladoras. A certificação dos sistemas de gestão, realizada por entidades como o IPAC, pode garantir que os processos administrativos e financeiros estejam alinhados com as normas de qualidade. Estas certificações são divulgadas no *site* do IPAC, conforme demonstra a Figura 1.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*



*Figura 1 - Base de Dados Nacional de Empresas Certificadas*

Fonte: IPAC, 2024. Disponível em: <http://www.ipac.pt/pesquisa/bdec2.html>. Acesso em: 17/10/2024.

A implementação de sistemas de gestão da qualidade nas administrações públicas é essencial para garantir a fiabilidade dos sistemas de controlo interno e para fundamentar decisões financeiras rigorosas. A gestão da qualidade contribui para a criação de processos mais organizados e padronizados, permitindo uma monitorização contínua da eficiência, o que é especialmente relevante no contexto da administração pública. A qualidade nas áreas financeiras desempenha um papel crucial na gestão adequada dos recursos públicos e na melhoria da comunicação entre as diversas unidades administrativas.

Além disso, sistemas de controlo interno que garantem a qualidade da informação são fundamentais para evitar riscos e fraudes, assegurando que as operações financeiras cumpram com as normas e regulamentos aplicáveis. Assim, a ênfase na qualidade nos departamentos financeiros é vital para promover a sustentabilidade e a confiança nos processos de gestão financeira pública.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

## **2 Município de Cantanhede**

### **2.1 Enquadramento geográfico**

O estágio decorreu no Município de Cantanhede (Figura 2), localizado em Cantanhede, Distrito de Coimbra. O estágio foi essencialmente desenvolvido na Divisão Financeira, no entanto, com algum contacto com a Divisão de Modernização, Inovação e Qualidade.



*Figura 2 - Município de Cantanhede*

Fonte: Município de Cantanhede, 2018. Disponível em: <https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/noticia/4204/>. Acesso em 03/04/2024.

Situado no centro de um triângulo geográfico de importância económica, com vértices em Coimbra, Aveiro e Figueira da Foz, é o maior concelho do distrito de Coimbra, abrangendo assim cerca de 400 km<sup>2</sup>, este integra 14 freguesias, num total de 168 povoações e cerca de 34 916 habitantes, sendo assim considerado um município de porte médio, conforme Figuras 3 e 4.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*



Figura 3 - Freguesias do Concelho de Cantanhede

Fonte: Município de Cantanhede, 2020. Disponível em: <https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/pagina/807/Juntas-de-Freguesia> . Acesso em 17/10/2024.

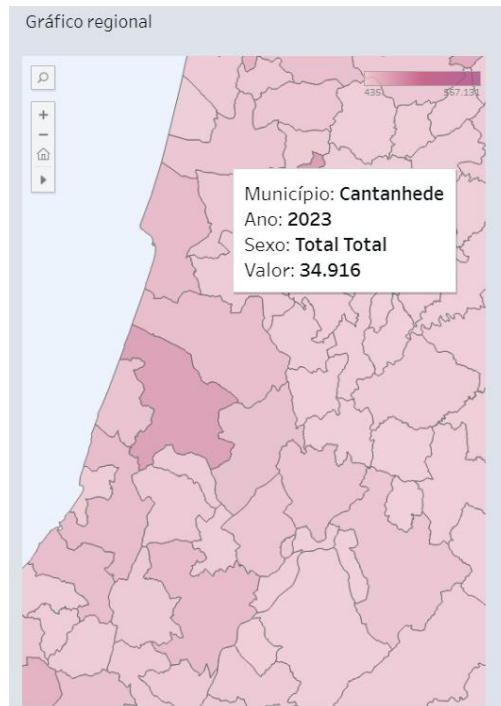


Figura 4 - População residente

Fonte: Pordata, 2023. Disponível em: <https://www.pordata.pt/pt/estatisticas/populacao/populacao-residente/populacao-residente-por-sexo-e-grupo-etario>. Acesso em 17/10/2024.

O concelho de Cantanhede, dividido entre duas regiões naturais, oferece uma vasta gama de possibilidades, tanto no contacto com a natureza como na convivência com a sua rica realidade sociocultural. Com um clima temperado de influências atlânticas e mediterrânicas, o concelho faz fronteira com Mira, Vagos, Oliveira do Bairro e Anadia a norte, Figueira da Foz, Montemor-o-Velho e Coimbra a sul, e Anadia e Mealhada a nascente.

A vitivinicultura é a principal atividade económica, complementada pela exploração florestal e a produção de batata e leite. A agricultura é caracterizada por pequenas explorações de policultura intensiva, incluindo vinhas e olivais. O vinho de Cantanhede é internacionalmente reconhecido pela sua qualidade.

O concelho está em expansão económica, com investimentos industriais significativos e melhorias nas infraestruturas, destacando-se as zonas industriais de

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

Cantanhede, Murte, Febres e Tocha. A rede viária interna é de qualidade, com acessos às autoestradas A1, A14 e A17, além de importantes vias nacionais e regionais.

O plano estratégico de desenvolvimento de Cantanhede abrange diversas áreas, incluindo turismo, requalificação urbana, criação de espaços verdes e zonas de lazer, além de iniciativas culturais e desportivas. O turismo beneficia da diversidade natural e do património cultural, com destaque para produtos regionais como o leitão assado e o vinho, bem como para o conjunto significativo de igrejas e capelas com influências manuelinas, renascentistas e maneiristas.

Na educação, a autarquia tem assumido um papel ativo, e no setor cultural, tem promovido diversas manifestações artísticas, colocando Cantanhede nos principais roteiros nacionais. No desporto, apoia a prática de várias modalidades para jovens.

Para combater a pobreza e a exclusão social, a Câmara Municipal implementa programas como SOLARH, Rede Social, Projeto Sol e outros, visando o desenvolvimento social local.

Destaca-se ainda o Biocant Park, o único parque de biotecnologia em Portugal, que atrai empresas de alto valor acrescentado, valorizando a base económica do concelho. A evolução do Biocant Park é reconhecida tanto pela sua atividade científica como pelo impacto económico no concelho.



*Figura 5 - Biocant Park*

Fonte: Município de Cantanhede, 2021. Disponível em: <https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/Entidade/1721/biocant-park-%E2%80%93-parque-tecnologico-de-cantanhede>. Acesso em: 03/04/2024.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

Por outro lado, a cidade de Cantanhede é o epicentro de atividades económicas, nomeadamente no que se refere à Expofacic, a maior feira agrícola, comercial e industrial do país. Em relação ao turismo, a cidade de Cantanhede tem como principais destaques a conhecida Praia da Tocha.

A região também possui uma rica história, evidenciada pela arquitetura tradicional, igrejas e capelas e, por conseguinte, conhecida também pela sua gastronomia única, vinhos de qualidade e festivais tradicionais.

A gestão financeira do Município de Cantanhede é um aspeto fundamental para garantir a sustentabilidade das suas atividades e a correta alocação de recursos. Através de indicadores económico-financeiros, é possível acompanhar o desempenho e tomar decisões estratégicas para a melhoria contínua da administração pública.

A Tabela 1 apresenta os principais indicadores económico-financeiros do Município para os anos de 2022 e 2023, permitindo uma comparação da sua evolução ao longo do tempo:

*Tabela 1 - Rácios Económico-Financeiros*

<b>Rácios Económico-Financeiros</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Liquidez Geral (Ativo Corrente / Passivo Corrente)	2,44	1,78
Liquidez Reduzida ((Ativo Corrente - Existências) / Passivo Corrente)	2,32	1,69
Liquidez Imediata (Disponibilidades / Passivo Corrente)	0,62	0,47
Solvabilidade (Património Líquido / Passivo)	5,93	5,67
Autonomia Financeira (Património Líquido / Ativo)	0,86	0,85

Fonte: Município de Cantanhede, 2024. Disponível em: [https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/Media/upload/2024/20247116429\\_Pcc2023.pdf](https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/Media/upload/2024/20247116429_Pcc2023.pdf). Acesso em: 17/10/2024.

Esses indicadores revelam uma gestão prudente, com foco no equilíbrio financeiro. Em 2023, observou-se uma ligeira diminuição nos rácios de liquidez, o que pode estar associado ao uso mais intenso de recursos de curto prazo. No entanto, o município mantém um nível satisfatório de solvabilidade e autonomia financeira, refletindo sua capacidade de honrar compromissos de longo prazo.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

Por outro lado, a gestão da dívida é um aspeto crucial para garantir a viabilidade financeira do município. A Tabela 2 detalha a dívida bruta do Município.

Tabela 2 – Endividamento

Rubricas	Ano 2022	Ano 2023	Variação (2022/2023)	
			Valor	%
<b>Passivo não corrente</b>				
Provisões	206 091,77	229 249,10	23 157,33	11,24
Financiamentos obtidos	10 523 983,14	9 950 766,52	(573 216,62)	(5,45)
Passivos por impostos diferidos	3 040 342,23	2 967 019,30	(73 322,93)	(2,41)
Outras contas a pagar	792 211,90	845 287,48	53 075,58	6,70
Desví (superavít) tarifário passivo	833 566,44	986 839,45	153 273,01	18,39
<b>SUBTOTAL</b>	<b>15 396 195,48</b>	<b>14 979 161,85</b>	<b>(417 033,63)</b>	<b>(2,71)</b>
<b>Passivo corrente</b>				
Credores por transferências e subsídios não reembolsáveis concedidos	3 392,37	0,00	(3 392,37)	(100,00)
Fornecedores, c/c	869 699,86	1 296 779,67	427 079,81	49,11
Adiantamentos de clientes, contribuintes e utentes	0,00	94 746,62	94 746,62	-
Estado e outros entes públicos	530 479,06	578 330,78	47 851,72	9,02
Financiamentos obtidos	1 670 268,77	2 953 544,70	1 283 275,93	76,83
Fornecedores de investimentos	6 757,62	360 669,80	353 912,18	5 237,23
Outras contas a pagar	2 546 787,52	2 760 397,64	213 610,12	8,39
Diferimentos	1 395 475,16	1 294 727,49	(100 747,67)	(7,22)
<b>SUBTOTAL</b>	<b>7 022 860,36</b>	<b>9 339 196,70</b>	<b>2 316 336,34</b>	<b>32,98</b>
<b>TOTAL DA DÍVIDA</b>	<b>22 419 055,84</b>	<b>24 318 358,55</b>	<b>1 899 302,71</b>	<b>8,47</b>
<b>(-) DIVIDAS NÃO ORÇAMENTAIS</b>	<b>1 066 010,03</b>	<b>1 077 664,90</b>	<b>11 654,87</b>	<b>1,09</b>
<b>TOTAL DA DÍVIDA BRUTA</b>	<b>21 353 045,81</b>	<b>23 240 693,65</b>	<b>1 887 647,84</b>	<b>8,84</b>

Fonte: Município de Cantanhede, 2024. Disponível em: [https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/Media/upload/2024/20247116429\\_Pcc2023.pdf](https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/Media/upload/2024/20247116429_Pcc2023.pdf). Acesso em: 17/10/2024.

Entre 2022 e 2023, a dívida bruta do município aumentou em cerca de 8,84%, totalizando 23.240.693,65 euros. Esse crescimento foi impulsionado, principalmente, pelo aumento no passivo corrente, indicando maior necessidade de financiamento para cobrir despesas de curto prazo. Apesar disso, o aumento da dívida foi acompanhado por uma gestão cuidadosa, que resultou numa leve redução no passivo não corrente, demonstrando um esforço para reduzir obrigações de longo prazo.

Em suma, Cantanhede é um município vibrante e diversificado, com uma economia dinâmica, uma rica herança cultural e um ambiente natural deslumbrante.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

## 2.2 Estrutura Organizacional

A autoridade e a ligação entre os colaboradores que gerem, executam e supervisionam as atividades importantes para o Sistema de Gestão da Qualidade estão descritas nas matrizes dos processos. A hierarquia da Câmara Municipal de Cantanhede é ilustrada num organograma da Figura 6.

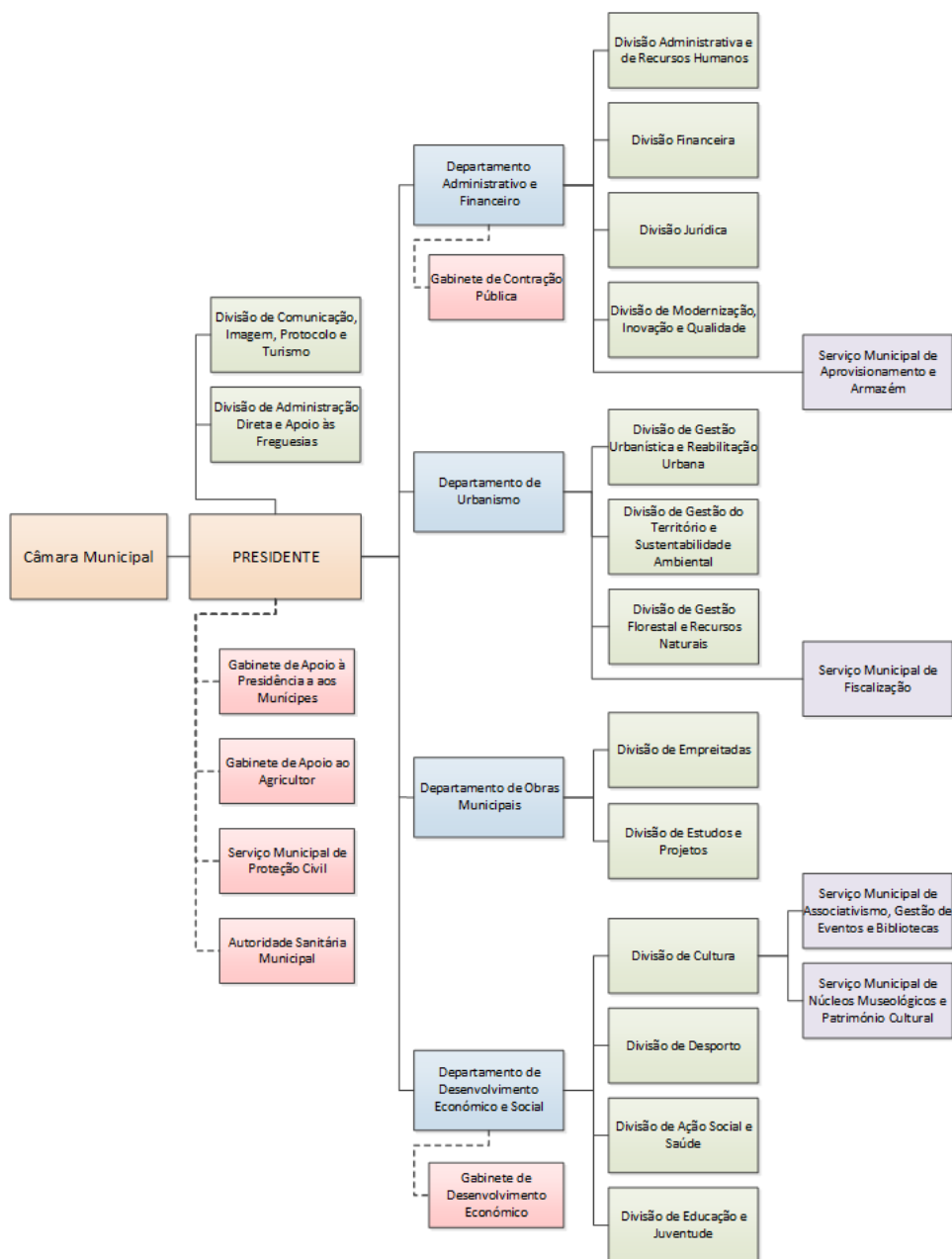


Figura 6 - Organograma do Município de Cantanhede

Fonte: Município de Cantanhede, 2020. Disponível em: <https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/pagina/770/organograma>. Acesso em: 01/03/2024.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

### **2.3 Descrição do Departamento Administrativo Financeiro**

Com base no organograma do Município de Cantanhede (Figura 6), o Departamento Administrativo e Financeiro é uma das principais unidades da estrutura administrativa, responsável por gerir as funções administrativas e financeiras.

Este departamento tem como objetivo central assegurar a boa gestão interna dos recursos do Município, garantindo que os recursos municipais sejam utilizados de maneira eficiente e dentro da lei.

O Gabinete de Contratação Pública está vinculado a este departamento e tem a função específica de gerir os processos de contratação pública, de forma a garantir a legalidade, a transparência e competitividade nas aquisições e contratos públicos.

O departamento é subdividido em quatro divisões principais, cada uma com as suas responsabilidades específicas: a Divisão Administrativa e de Recursos Humanos: responsável pela gestão do pessoal e dos recursos humanos do Município; a Divisão Financeira que trata de toda a gestão orçamental e financeira; a Divisão Jurídica responsável por oferecer consultoria; a Divisão de Modernização, Inovação e Qualidade concentra-se na melhoria contínua dos serviços internos e na inovação administrativa e o Serviço Municipal de Aprovisionamento e Armazém que está vinculado ao departamento e cuida da gestão de materiais e do aprovisionamento do município.

Este departamento é, portanto, fundamental para o bom funcionamento do Município, tanto no âmbito da gestão de pessoas quanto na administração financeira, jurídica e de qualidade dos serviços.

### **3 Sistema de Gestão da Qualidade no Município**

#### **3.1 Implementação e certificação**

A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade está intimamente ligada à administração dos recursos e processos do Município, funções que estão sobre responsabilidade de departamentos como o Departamento Administrativo e Financeiro.

O compromisso do departamento com a modernização, inovação e qualidade é um fator chave na garantia de uma constante melhoria.

Assim, surgiu uma base sólida para a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade no Município de Cantanhede, um processo que começou em 2006 com o Departamento de Urbanismo, certificado em junho de 2007, abrangendo atividades como o licenciamento de obras e o atendimento ao público

O Município de Cantanhede tem a certificação do seu sistema de gestão da qualidade para todos os serviços desde janeiro de 2008. Mais tarde, a certificação foi estendida a todos os serviços municipais e renovada em 2020, de acordo com a NP EN ISO 9001:2015.

A empresa municipal INOVA-EM, por sua vez, é certificada desde 2005 pela NP EN ISO 9001:2008 e, em 2009, obteve uma certificação integrada nas áreas de Ambiente e Higiene e Segurança no Trabalho. Estando atualmente certificada pelas normas NP EN ISO 14001:2012 (Ambiente) e NP EN ISO 18001:2007 (Segurança e Saúde no Trabalho) e a NP EN ISO 9001:2015.

#### **3.2 Principais normas e diretrizes adotadas**

O Município de Cantanhede adota diversas normas, entre elas a NP EN ISO 9001:2015, a qual define uma série de requisitos para a melhoria contínua, gestão eficiente e satisfação dos munícipes.

De forma a cumprir os requisitos da norma, o Município implementou uma estrutura documental clara e detalhada, conforme descrito no Manual da Qualidade. A

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

mesma permite que o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) funcione de forma eficiente, garantindo que todos os processos sejam monitorizados e melhorados de forma contínua.

Conforme o Manual da Qualidade do Município de Cantanhede, o SGQ segue uma estrutura documental muito característica, conforme a figura 7.

- Manual da Qualidade – descreve como funciona o SGQ de uma organização;
- Mapas de Processos – mostra, em fluxogramas, as etapas dos processos, quem é responsável por cada tarefa e os recursos usados;
- Procedimentos – explicam como fazer e gerir essas atividades;
- Instruções de Trabalho – explicam, em detalhe, como executar e registar as tarefas;
- Regulamentos – definem as regras e responsabilidades da Autarquia;
- Modelos – usados para anotar os dados exigidos pelo SGQ;
- Registos – documentam os resultados e comprovam as atividades feitas.

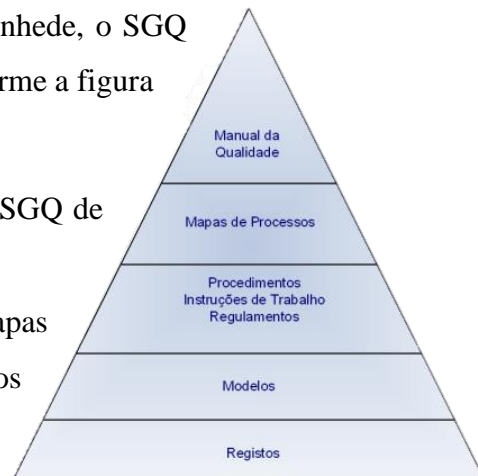


Figura 7 - Estrutura documental do SGQ

Fonte: Município de Cantanhede, 2020.  
Disponível em: [https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/media/upload/2020/2020111215173\\_Mq120Manualqualidade.pdf](https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/media/upload/2020/2020111215173_Mq120Manualqualidade.pdf).  
Acesso a: 02/08/2024.

A adoção desta estrutura documental reflete o compromisso do Município em seguir os princípios da NP EN ISO 9001:2015, promovendo um sistema de gestão da qualidade robusto e confiável.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

#### **4 Atividades desenvolvidas durante o Estágio**

O estágio teve início em 15 de janeiro de 2024 e término em 6 de agosto de 2024. Durante esse período, foram realizadas várias atividades no âmbito das funções do Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede. Essas atividades permitiram uma visão prática da gestão financeira pública e contribuíram para a integração da estagiária no ambiente de trabalho, além de proporcionar uma experiência enriquecedora no campo da administração pública.

Para assegurar o bom desenvolvimento do estágio, foi estabelecido um cronograma de atividades, conforme a Figura 8, que orientou a realização das tarefas ao longo do período. No decorrer do estágio, foi realizada uma análise do impacto da qualidade nos processos administrativos e financeiros, com o objetivo de identificar áreas de melhoria.

Além disso, foram realizadas outras tarefas específicas da área administrativa e financeira, tais como a participação nas atividades diárias do Diário de Tesouraria e verificação e análise de processos administrativos, contribuindo para a melhoria contínua das operações do setor.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

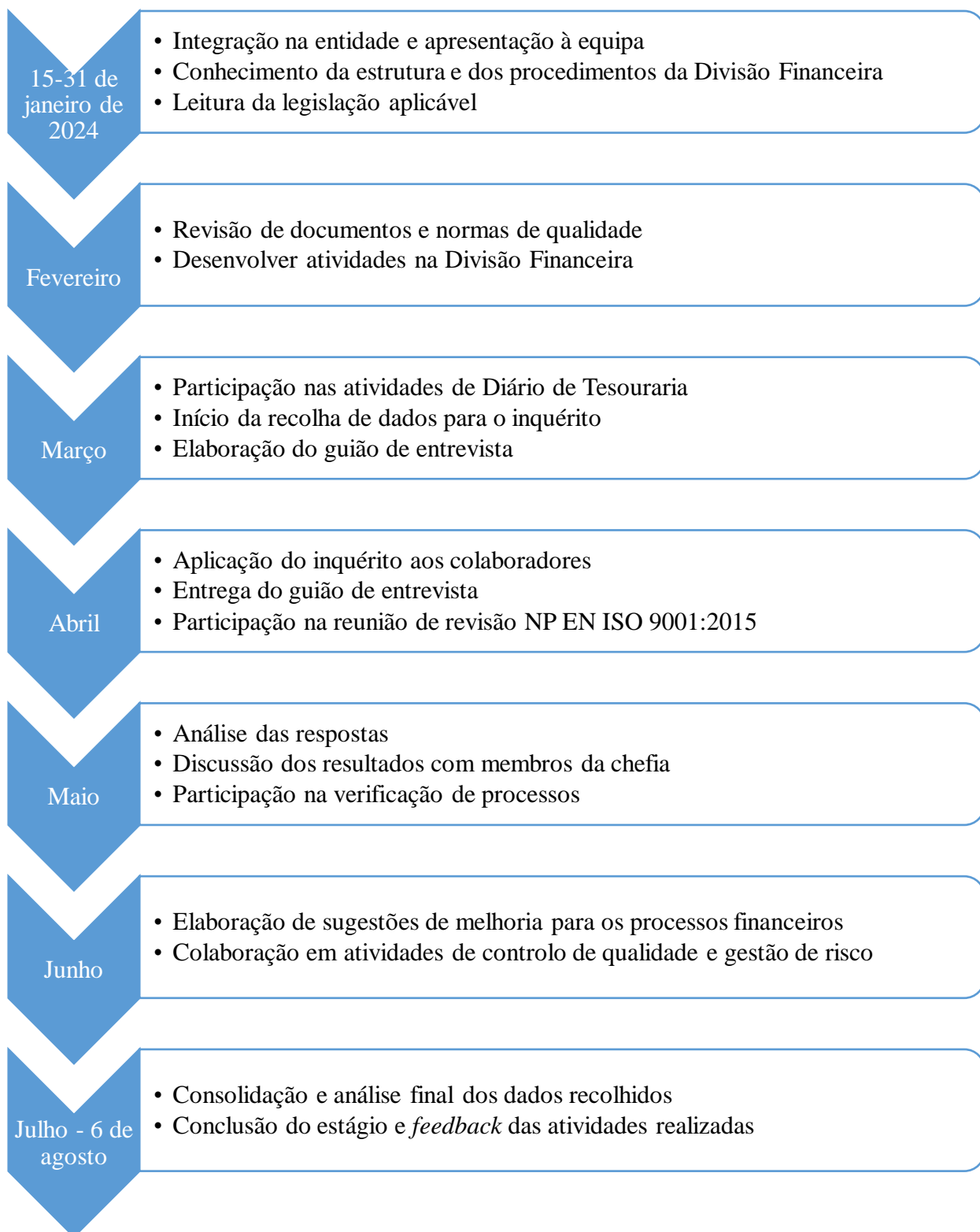


Figura 8 - Cronograma das Atividades desenvolvidas durante o estágio

Fonte: Elaboração própria

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

Para analisar o impacto da Qualidade no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede, foi distribuído, ao longo do estágio, um pequeno inquérito via e-mail entre os colegas do departamento. O principal objetivo do inquérito foi entender as perceções dos colaboradores antes e depois da implementação das práticas de qualidade associadas à certificação NP EN ISO 9001:2015. Esse questionário, elaborado para captar as impressões dos colaboradores sobre as mudanças introduzidas, visava fornecer uma base sólida para avaliar o impacto das práticas de qualidade nas atividades diárias do departamento.

No total, o inquérito foi enviado para 70 colegas, dos quais 46 responderam, permitindo assim uma amostra representativa para análise. Além disso, foi entregue um guião de entrevista aos responsáveis do departamento, possibilitando uma abordagem mais aprofundada sobre o impacto das práticas de qualidade, promovendo a recolha de *insights* detalhados sobre a eficácia e os desafios enfrentados com a implementação dessas práticas.

A metodologia utilizada para a elaboração do inquérito (Apêndice 1) incluiu duas partes principais: a primeira focada na identificação dos inquiridos, e a segunda voltada especificamente para a qualidade. A maioria das perguntas foi estruturada em formato de escolha múltipla, incluindo opções de resposta "sim" ou "não" e sugestões de resposta predefinidas. Além disso, foram incluídas algumas questões abertas, com o objetivo de recolher informações mais detalhadas e subjetivas dos inquiridos. Essa estrutura procurou balancear a facilidade de resposta com a profundidade de informações obtidas.

O guião de entrevista (Apêndice 2), aplicado diretamente aos responsáveis do departamento, foi desenvolvido para permitir uma exploração mais detalhada e qualitativa do impacto das práticas de qualidade, proporcionando uma visão mais estratégica das implicações dessas práticas.

A elaboração do inquérito foi fundamentada pela norma NP EN ISO 9001:2015, que recomenda a auscultação das partes interessadas como forma de identificar necessidades e expectativas, promovendo a melhoria contínua. A decisão de aplicar o inquérito especificamente no Departamento Administrativo e Financeiro visou obter

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

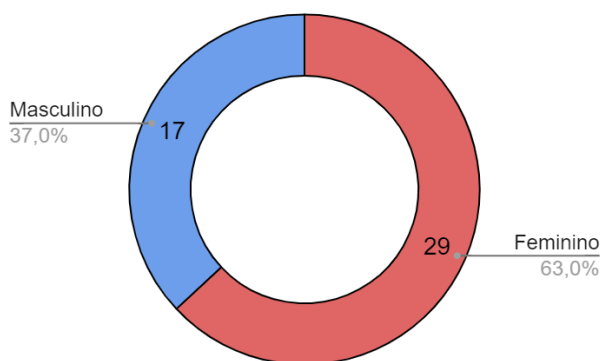
---

resultados mais pormenorizados, no entanto, a estrutura do questionário permite que este seja facilmente adaptado para aplicação em outros departamentos do município, ampliando assim a análise do impacto das práticas de qualidade a outras áreas de atuação.

## 4.1 Análise dos Resultados

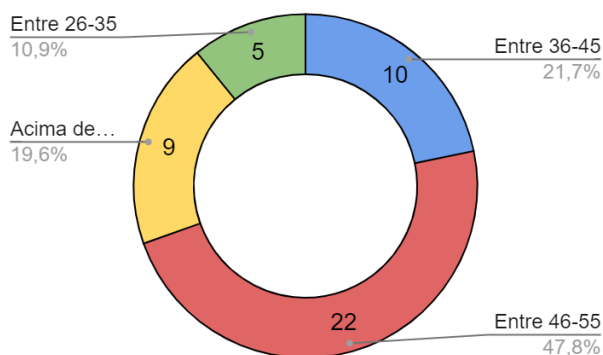
Para avaliar o impacto das práticas de Qualidade no Departamento Administrativo e Financeiro do Município, foi elaborado e enviado um inquérito a 70 colaboradores do departamento. Destes, 46 responderam, o que representa uma taxa de resposta de aproximadamente 66%. O índice de participação é significativo, garantindo uma base de dados consistente e relevante para a análise.

### Caracterização Geral



*Figura 9 – Género*  
Fonte: Elaboração própria

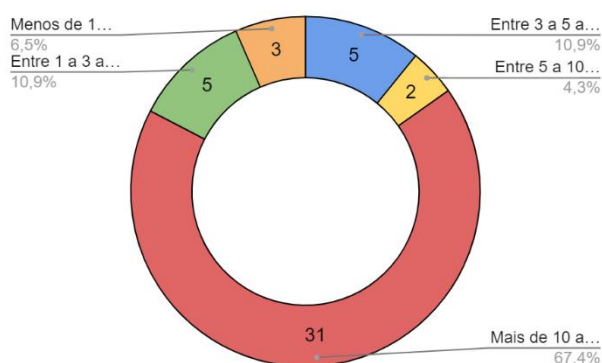
Com base nas respostas obtidas ao inquérito (Figura 9) é possível verificar que maioria dos inquiridos é do género feminino, constituindo quase dois terços do total de 46 inquiridos, enquanto o género masculino representa pouco mais de um terço.



*Figura 10 – Idade*  
Fonte: Elaboração própria

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

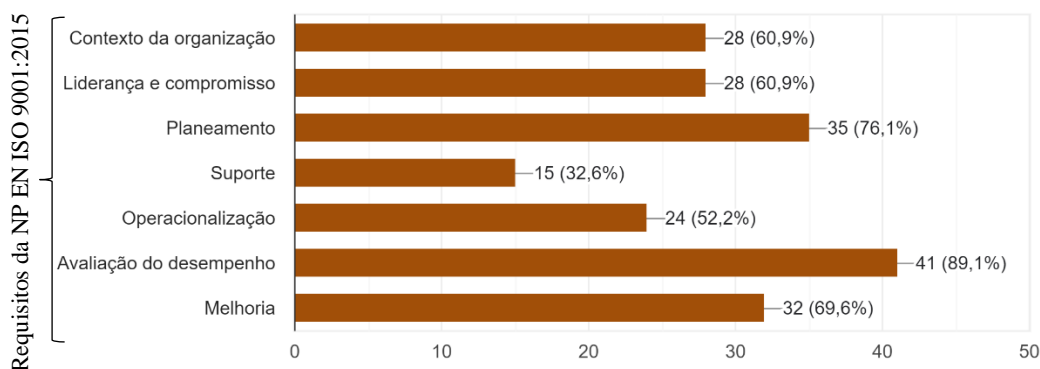
A Figura 10 demonstra que a maior parte dos colaboradores inquiridos está na faixa etária entre 46 e 55 anos, com cerca de 47,8% (22 inquiridos). A faixa etária entre 26 e 35 anos tem a menor representatividade, com apenas 10,9%. Por outro lado, as faixas etárias acima de 55 anos e entre 36 e 45 anos estão razoavelmente próximas em termos percentuais.



*Figura 11 - Antiguidade no Município de Cantanhede  
Fonte: Elaboração própria*

A Figura 11 demonstra que a maioria dos colaboradores inquiridos tem um longo tempo de serviço no Município de Cantanhede, com mais de 10 anos de serviço (67%). Por outro lado, verificamos que entre 1 a 5 anos de serviço também existem um número significativo de inquiridos. Por fim, a faixa com menos de 1 ano de serviço e entre 5 a 10 anos têm uma presença reduzida.

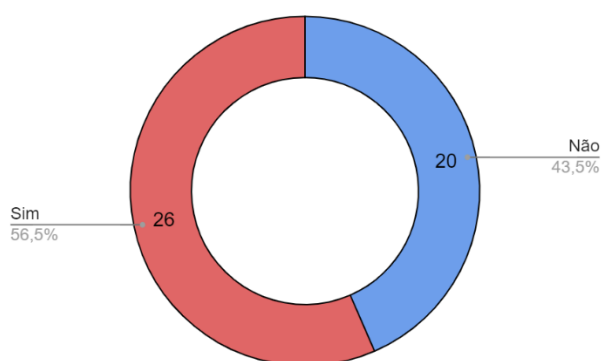
**O Impacto da Qualidade no Departamento Administrativo e Financeiro**



*Figura 12 - Requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015 que os inquiridos conhecem ou já ouviram falar  
Fonte: Elaboração própria*

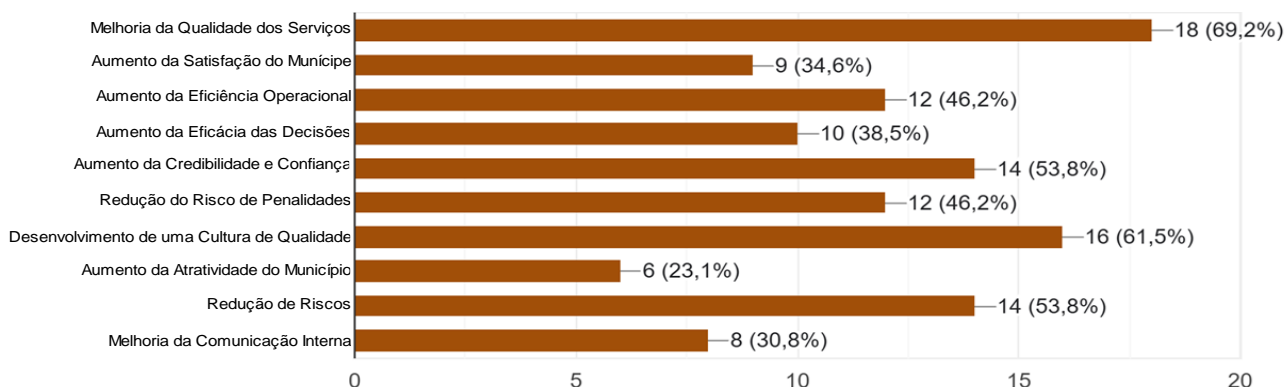
*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

A Figura 12 permite afirmar que a maior parte dos colaboradores já tem conhecimento de grande parte dos requisitos, dentro destes, os mais relevantes para os mesmos, são a avaliação do desempenho (89,1%), o planeamento (76,1%), a melhoria contínua (69,6%), o contexto da organização (60,9%) e a liderança e compromisso (60,9%).



*Figura 13 - Mudanças significativas na melhoria do departamento depois da certificação da qualidade  
Fonte: Elaboração própria*

A Figura 13, mostra que mais de metade dos mesmos perceberam mudanças ou melhorias significativas no departamento.

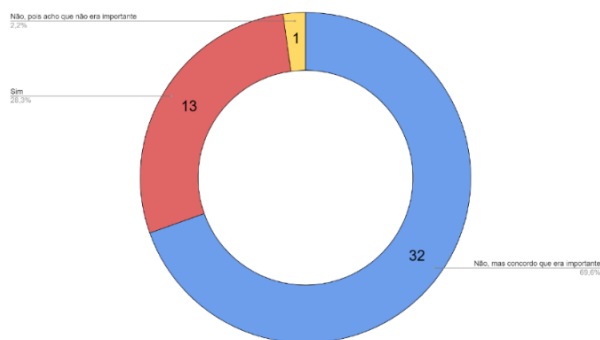


*Figura 14 - Mudanças significativas identificadas pelos inquiridos  
Fonte: Elaboração própria*

Consoante a Figura 14, as mudanças significativas mais identificadas/mencionadas pelos colaboradores foram: a Melhoria da Qualidade dos Serviços, ou seja, serviços municipais mais eficientes, consistentes e satisfatórios para os cidadãos (69,2%); o Desenvolvimento de uma cultura de melhoria contínua (61,5%); o

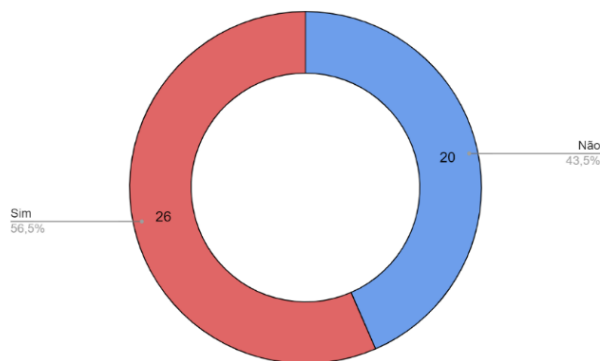
*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

Aumento da credibilidade e confiança no Município (53,8%) e a Redução de Riscos (53,8%).



*Figura 15 - Formações ou workshops relacionados com a NP EN ISO 9001:2015  
Fonte: Elaboração própria*

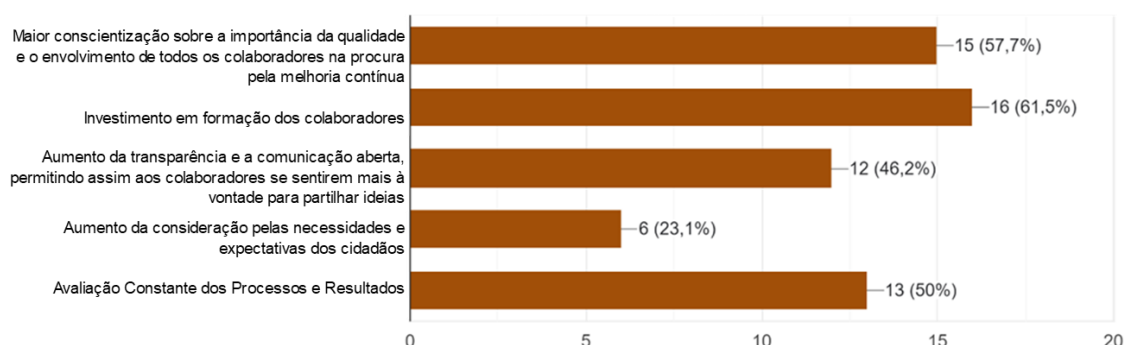
Com base na Figura 15, é possível verificar que apenas 13 colaboradores obtiveram formação ou *workshops* relacionados com a NP EN ISO 9001:2015. No entanto 32 colaboradores mencionaram que não frequentam, mas acreditam que participar nessas formações era importante para o desenvolvimento pessoal e profissional.



*Figura 16 - Mudança na cultura organizacional em relação à qualidade e melhoria contínua  
Fonte: Elaboração própria*

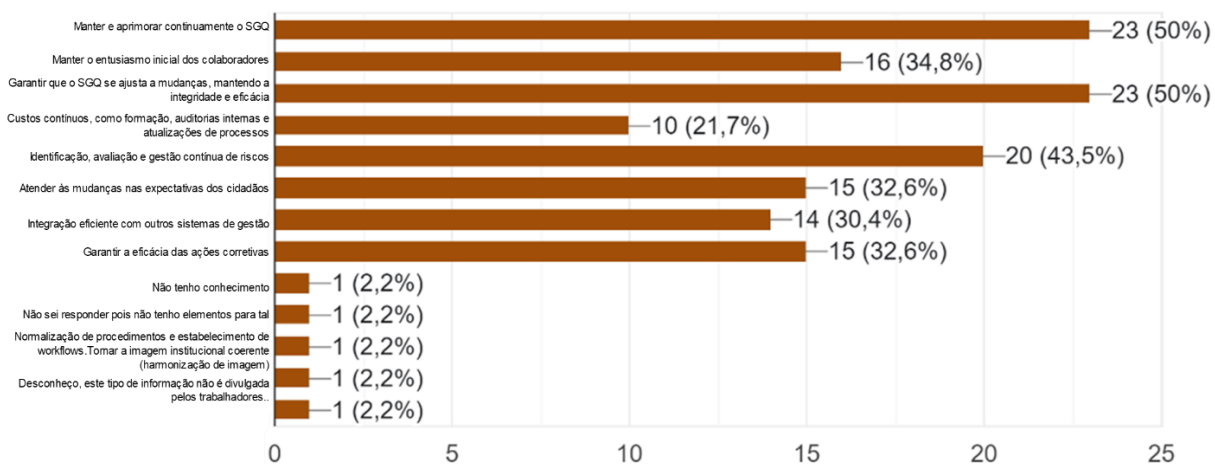
Apesar de alguns colaboradores não terem frequentado formações, conforme mencionado na Figura 16, a maioria identificou mudanças na cultura organizacional em relação à qualidade e melhoria contínua dos serviços prestados pelo Município de Cantanhede.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*



*Figura 17 - Tipos de mudanças identificadas na Cultura Organizacional  
Fonte: Elaboração própria*

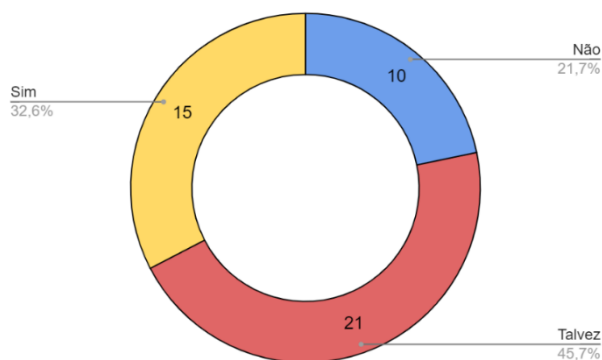
As principais mudanças na Cultura Organizacional identificadas na Figura 17 foram o Investimento em formação dos colaboradores (61,5%), a Maior conscientização sobre a importância da qualidade e o envolvimento de todos os colaboradores na procura pela melhoria contínua (57,7%) e a Avaliação constante dos processos e resultados (50%).



*Figura 18 - Principais desafios que surgiram após a certificação  
Fonte: Elaboração própria*

Consoante a Figura 18, os colaboradores inquiridos identificaram alguns desafios que surgiram após a certificação nomeadamente: manter e aprimorar continuamente o SGQ (50%); garantir que o SGQ se ajusta a mudanças, mantendo a integridade e eficácia (50%); e a identificação, avaliação e gestão contínua de riscos (43,5%).

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*



*Figura 19 - A certificação e o impacto positivo no seu trabalho diário  
Fonte: Elaboração própria*

Consoante a Figura 19, é possível verificar que muitos colaboradores ainda estão reticentes e com algumas dúvidas do impacto da certificação no seu trabalho diário (45,7%). Ainda assim, 32,6% dos colaboradores acreditam que a certificação realmente contribui de forma positiva. Mas, por outro lado 21,7% não identificam mudanças, indicando assim a necessidade de revisão ou reforço na comunicação acerca dos benefícios da certificação.

A análise das respostas abertas foi organizada em duas categorias principais: Respostas Positivas e Respostas Negativas. Em cada questão, as respostas foram agrupadas com base nas ideias mais frequentemente mencionadas pelos inquiridos. Este agrupamento facilitou a identificação de tendências e pontos de situação. A estrutura visual das respostas, separada por categorias, possibilita uma visão mais clara sobre os aspetos percebidos como benéficos e os pontos que ainda representam desafios, servindo como base para recomendações futuras.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

Respostas Positivas

- Aumento da confiança interna e externa e melhoria na comunicação;
- Muito positiva: permite uma monitorização constante (trimestral) de objetivos, possibilitando a correção de métodos de trabalho e a rentabilização dos recursos disponíveis; melhoria da produtividade em termos qualitativos;
- Agilização de processos e gestão do tempo;
- Positivo: o SGQ trouxe importantes benefícios ao DAF, facilitando a identificação de desconformidades e potenciando ferramentas para a sua correção;
- Muito importante: a certificação reforçou o sentido da legalidade que já era visto, validado e verificado;
- Redução do risco de penalidades;
- Maior eficiência;
- Melhoria nos processos;
- Muito bom, continuando e procurando sempre melhorar;
- Impacto positivo na otimização de processos;
- Proporcionou algumas melhorias;
- Boa.

Respostas Negativas

- Contudo, como se trata de uma área fortemente regulada por legislação, prazos e procedimentos, acaba por não sofrer grandes alterações por via da certificação;
- Acho que nenhuma, como não tive nenhum contato com a NP, posso estar a ser incorreto;
- Sem efeito;
- No meu departamento em concreto não sei responder;
- Péssimo neste departamento a meu ver;
- Não notei qualquer impacto;
- Não tenho conhecimento;
- Não sei responder pois não tenho elementos para tal;
- Nenhum;
- Ainda não tenho uma opinião formada;
- Não tenho conhecimentos sobre o impacto no meu departamento;
- É importante.

*Figura 20 - Impacto global da certificação NP EN ISO 9001:2015 no departamento  
Fonte: Elaboração própria*

De forma geral, conforme a Figura 20, as respostas obtidas mostram que a certificação NP EN ISO 9001:2015 teve impacto positivo na otimização e sistematização de processos, além de melhorar a comunicação e a confiança interna e externa. No

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

entanto, algumas áreas específicas, como a Divisão Financeira, parecem não ter sido afetadas pela certificação, possivelmente devido ao facto de já serem fortemente controladas, ou seja, já passarem por diversos colaboradores para verificação.

Por outro lado, também há colaboradores que afirmam não ter notado qualquer impacto, o que sugere que a comunicação interna pode e deve ser melhorada.

### Respostas Positivas

- Benefícios ao nível da uniformização de procedimentos e práticas; otimização de métodos de trabalho com vista ao cumprimento de objetivos; melhorias na produtividade e assertividade;
- Expectativa de uma melhora contínua dos serviços, confiança dos munícipes e dos colaboradores e a manutenção da qualidade atribuída pela certificação;
- A certificação pela NP EN ISO 9001:2015 induz uma maior organização dos processos, uma avaliação contínua e melhoria contínua, permitindo manter os processos atualizados e eficientes. Fomenta um maior diálogo e transparência, impactando positivamente a perceção dos munícipes;
- O sistema de gestão da qualidade e respectiva certificação têm sido uma ferramenta essencial, produzindo melhorias no desempenho dos serviços e na resposta aos cidadãos;
- Considero que a certificação pela NP EN ISO 9001:2015 é extremamente importante para as organizações, pois promove a melhoria da qualidade dos serviços e aumenta a eficácia das decisões, resultando em maior credibilidade e confiança no município;
- Garante a qualidade do serviço a prestar aos munícipes.

### Respostas Negativas

- Mal utilizado;
- Incoerente e pouco clara no cumprimento de requisitos dos processos de produção;
- Relativo: pouco veiculado;
- Na Divisão Financeira não notamos o impacto;
- Necessidade de comunicação formal das auditorias internas ou externas - transparência;
- Entrei ao serviço há cerca de 3 meses e não tenho feedback deste assunto.

*Figura 21 - Quadro síntese das respostas abertas em relação à certificação pela NP EN ISO 9001:2015  
Fonte: Elaboração própria*

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

Com base na Figura 21, foi possível obter as seguintes conclusões, nomeadamente aspetos positivos mais destacados e críticas e limitações identificadas.

Os aspetos positivos mais destacados foram:

- Melhoria da Qualidade dos Serviços – muitos colaboradores apontaram que a certificação contribuiu para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos munícipes. O que inclui uma maior uniformização de procedimentos, otimização de métodos de trabalho e maior eficiência e produtividade;
- Organização e eficiência – a certificação ficou vista como uma ferramenta importante para organizar e melhorar processos, permitindo uma gestão mais eficiente e uma avaliação contínua, levando a uma maior transparência e melhores práticas;
- Desenvolvimento de uma cultura de melhoria contínua – houve colaboradores que mencionaram a certificação como um catalisador para o desenvolvimento de uma cultura de melhoria contínua, ajudando a identificar pontos fortes e fracos da organização e promovendo a adoção de medidas corretivas coerentes;
- Impacto na confiança e credibilidade – alguns colaboradores mencionaram que a certificação levou ao aumento da confiança e credibilidade dos munícipes e trabalhadores para como o município.
- Valorização da certificação – vários colaboradores consideram a certificação necessária e desejam que a mesma seja mantida, reconhecendo que é uma ferramenta essencial para a gestão e para garantir a qualidade e legalidade dos serviços prestados.

No entanto, tal como qualquer procedimento tem o seu impacto positivo e as suas limitações. As limitações identificadas foram:

- Impacto reduzido – alguns colaboradores da Divisão Financeira não notaram impacto significativo da certificação. Outros mencionaram que o processo era insuficiente ou mal utilizado;
- Falta de comunicação – mencionaram a necessidade de melhorar a comunicação formal, tanto interna como externa, particularmente no que se refere às auditorias.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

Sendo que a falta de clareza e transparência sobre o processo de certificação foi apontada como um ponto fraco;

- Alvo limitado – apesar de considerarem a certificação fundamental, mencionam que a mesma tem uma aplicação “curta” e pouco ambiciosa, sugerindo que poderia ter um maior alcance e eficácia em determinados processos.
- Experiência limitada -. Um número de colaboradores mencionou também que não tinha experiência suficiente ou tempo suficiente na organização para avaliar o impacto da certificação.

Assim, o *feedback* sobre a certificação pela NP EN ISO 9001:2015 é predominantemente positivo.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

Sugestões de melhoria

- Apostar mais na formação contínua dos funcionários;
- Reajustamento e controlo de tarefas organizacionais;
- Simplificação de processos;
- Diminuição de custos através da desmaterialização;
- Fazer formação generalizada dos funcionários sobre a ISO 9001:2015, de forma que todos compreendam a importância de implementar métodos de avaliação e melhoria contínua;
- A motivação dos trabalhadores para a importância e vantagens da certificação;
- Reconhecimento do empenho do trabalhador;
- Formação mais adequada a cada funcionário;
- Existir mais divulgação, formação e sensibilização dos trabalhadores para a importância da certificação NP EN ISO 9001:2015;
- Sistema efetivo de comunicação intra e interdepartamental;
- Formação aos trabalhadores sobre esta temática, divulgação dos objetivos e dos resultados;
- Mais diálogo e divulgação;
- Maior agilidade nos processos;
- Melhoria na organização dos processos;
- Adequação contínua de procedimentos à realidade de cada serviço;
- Ações de sensibilização para dar a conhecer as melhorias alcançadas com a certificação

Outras respostas

- A diversidade de serviços municipais implica uma definição de objetivos algo aleatória, com graus de exigência diferentes consoante as funções de cada unidade orgânica;
- Baseado no meu departamento, não sei;
- Ainda não tenho uma opinião formada;
- Não respondo;
- Quem não está envolvido no processo de Gestão da Qualidade não tem informação do que se trata;
- Quando há necessidade de cumprimentos de requisitos legais, otimizar benefícios torna-se impraticável;
- Não tenho conhecimento;
- Talvez informação e formação a respeito;
- Não tive.

*Figura 22 - Opinião dos inquiridos nas melhorias ou ajustamento para otimizar os benefícios da certificação*  
*Fonte: Elaboração própria*

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

Consoante a Figura 22, verifica-se que os colaboradores veem potencial para otimizar os benefícios da certificação com algumas melhorias na organização, principalmente através de mais formação, simplificação de processos, melhor comunicação e ajustes nos procedimentos.

Alguns dos caminhos que podem ser uma solução é a aposta em ações de formação, uma maior divulgação dos resultados e um melhor alinhamento entre os objetivos da certificação e a realidade das divisões.

#### Aspetos relevantes

- Tipo de atendimento (interno e externo) no mesmo espaço físico;
- Destaco e saliento a insuficiente divulgação e comunicação sobre o Sistema de Gestão de Qualidade no Município tanto interna como externa (interna: falta de divulgação, partilha com colaboradores que não fazem parte do processo)

*Figura 23 - Aspetos relevantes a destacar, não abordados nas questões anteriores  
Fonte: Elaboração própria*

Estas observações por parte dos colaboradores reforçam a necessidade de uma maior divulgação e sensibilização sobre os benefícios do SGQ, bem como potenciais ajustes nos procedimentos de atendimento para melhorar a experiência de munícipes e colaboradores.

## **4.2 Desafios e oportunidades enfrentados na implementação**

A análise foi elaborada com base nas respostas ao guião de entrevista, focando-se nos principais desafios e oportunidades enfrentados pelo Município de Cantanhede durante a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), certificado pela norma NP EN ISO 9001:2015. O guião foi distribuído a 10 membros da chefia envolvidos no processo de implementação do SGQ, que reuniram entre si para elaborar as respostas. Posteriormente, reuniram com a estagiária para esclarecer quaisquer dúvidas que pudessem surgir. Além dos membros da chefia, o guião também foi distribuído a um colaborador com maior antiguidade na instituição, que integrou a equipa de CAF (*Common Assessment Framework*) e trouxe uma perspetiva adicional valiosa sobre o processo.

As respostas permitiram fornecer uma visão abrangente sobre o processo de certificação e os impactos nos serviços municipais, abordando desde as motivações iniciais até os benefícios alcançados, bem como os obstáculos superados ao longo do percurso.

### **Oportunidades encontradas:**

- Melhoria contínua e modernização – uma das principais oportunidades identificadas foi a melhoria contínua dos serviços, promovendo uma gestão pública mais eficiente e centrada nos cidadãos. A norma NP EN ISO 9001:2015 permitiu uma abordagem sistemática para a otimização dos processos, aplicando o ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) e promovendo uma cultura de inovação constante. Essa abordagem resultou numa administração mais moderna, transparente e ágil, que conseguiu alinhar os seus objetivos às necessidades da comunidade;
- Reconhecimento e Imagem Positiva – a certificação, que começou no Departamento de Urbanismo e foi expandida para todos os serviços municipais, contribuiu significativamente para a melhoria da imagem pública do município, tanto interna quanto externamente. Internamente, a padronização dos processos e a definição de indicadores de desempenho permitiram uma gestão mais eficiente

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

e controlada. Externamente, a certificação reforçou a confiança dos munícipes, sendo vista como um compromisso com a qualidade dos serviços prestados;

- Eficiência e transparência – o uso dos processos padronizados e bem documentados aumentou a previsibilidade das atividades, eliminando redundâncias e melhorando o uso dos recursos disponíveis. Além disso, a norma promoveu a transparência e a responsabilidade, com a criação de mecanismos de monitorização e auditoria que permitiram uma tomada de decisões mais ágil e baseada em dados concretos. Não só reduziu os custos operacionais, como também aumentou a confiança dos cidadãos nos serviços prestados pela autarquia;

**Desafios enfrentados:**

- Resistência à mudança – um dos maiores obstáculos iniciais foi a resistência dos colaboradores, especialmente em relação à introdução de novos registos e procedimentos documentais. Essa resistência era muitas vezes alimentada por um receio de controlo excessivo sobre o seu trabalho. No entanto, essa barreira foi superada com uma comunicação clara e transparente, explicando os benefícios práticos do SGQ, tanto para os trabalhadores como para os cidadãos. A participação ativa da gestão de topo e das chefias foi essencial para sensibilizar e envolver todos os funcionários no processo;
- Manutenção do envolvimento – outro desafio contínuo é manter o comprometimento dos colaboradores a longo prazo, especialmente após a certificação inicial. O sucesso do SGQ depende diretamente da cooperação de toda a equipa, e manter esse nível de comprometimento exige um esforço constante para demonstrar as vantagens práticas do sistema. Esse desafio inclui a necessidade de formação contínua e a promoção de uma cultura de qualidade, que se reflete em todos os níveis da organização;
- Reestruturação documental – a implementação do SGQ exigiu uma significativa reestruturação da documentação dos processos existentes, algo que se revelou complexo devido à escala e variedade dos serviços prestados pela autarquia. A contratação de uma consultoria externa especializada foi uma medida fundamental para garantir o sucesso da implementação e superar as dificuldades

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

técnicas relacionadas com a documentação e padronização dos processos.

Em suma, a implementação da norma NP EN ISO 9001:2015 no Município de Cantanhede trouxe uma série de oportunidades valiosas, como a melhoria contínua, maior transparência e uma modernização administrativa eficaz, que elevou a qualidade dos serviços prestados à comunidade. Contudo, o processo também enfrentou desafios, sobretudo no que diz respeito à resistência inicial à mudança e à necessidade de manter o envolvimento contínuo dos colaboradores. A combinação dessas oportunidades e desafios resultou num sistema de gestão mais eficiente, flexível e orientado para o cidadão, que contribui para o fortalecimento da imagem pública e a confiança na administração municipal.

### **4.3 Monitorização do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do Município de Cantanhede**

O Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC) criado e aprovado a 1 de julho de 2009 tem como objetivo desenvolver um Plano de Prevenção de Riscos (PPR). Posteriormente, com a publicação do Decreto-Lei nº 109-E/2001, em 9 de dezembro de 2021, devem constar obrigatoriamente alguns elementos no PPR, nomeadamente, a identificação dos riscos de corrupção em cada área; a identificação das medidas adotadas de forma a prevenir a ocorrência da mesma; a definição e identificação dos responsáveis; a elaboração, no mês de outubro, de relatório de avaliação intercalar nas situações de risco elevado; a elaboração, no mês de abril do ano seguinte, de relatório anual e a revisão a cada três anos do PPR.

O PPR é essencial para identificar e mitigar áreas vulneráveis antes que os problemas ocorram, reforçar o compromisso com a ética e a responsabilidade e demonstrar o compromisso com a integridade, fortalecendo a confiança dos cidadãos e demais partes interessadas.

No PPR do Município de Cantanhede os riscos foram classificados em função da combinação da probabilidade da sua ocorrência e da sua consequência, metodologia inspirada na Norma de Gestão de Risco FERMA – *Federation of European Risk Management Associations*.

A matriz apresentada na Figura 24 é uma matriz de 5x5 de classificação de riscos, que avalia o risco com base na probabilidade de ocorrência e na gravidade do impacto, seguindo a metodologia da FERMA. Assim, as linhas representam a probabilidade do risco (de “Muito Baixa” a “Muito Alta”) e as colunas indicam a gravidade do impacto (de “Muito Baixo” a “Muito Alto”). Por outro lado, as cores mostram o grau de prioridade, sendo verde de baixa prioridade (riscos menos severos), amarelo de média prioridade (riscos moderados) e vermelho de alta prioridade (riscos elevados e críticos). Assim, esta matriz facilita a identificação e priorização de riscos, orientando ações de mitigação conforme a severidade e probabilidade de cada risco.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

**Matriz de Gradação Prévia do Risco**

Grau do Risco		Gravidade do Impacto				
		Muito Baixo	Baixo	Moderado	Alto	Muito Alto
Probabilidade de Ocorrência	Muito Baixa	Baixo	Baixo	Baixo	Médio	Médio
	Baixa	Baixo	Baixo	Médio	Médio	Elevado
	Moderado	Baixo	Baixo	Médio	Elevado	Elevado
	Alto	Baixo	Médio	Médio	Elevado	Elevado
	Muito Alto	Médio	Médio	Elevado	Elevado	Muito Elevado

Elevado e Muito Elevado	Alta Prioridade
Médio	Média Prioridade
Baixo	Baixa Prioridade

*Figura 24 - Matriz de Gradação Prévia do Risco*

Fonte: Município de Cantanhede, 2022. Disponível em: <https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/documento/4245/manual-da-qualidade>. Acesso em: 08/03/2024.

Para efeitos da realização do PPR foram apenas considerados os riscos classificados como de impacto e probabilidade de ocorrência Médio, Elevado e Muito Elevado, o que resulta da aplicação de uma escala de 1 a 5 a uma matriz de 5 por 5.

No presente relatório apresenta-se os riscos diretamente relacionados com o Departamento Administrativo e Financeiro, nomeadamente o Gabinete de Contratação Pública, a Divisão Administrativa e de Recursos Humanos, a Divisão Financeira, a Divisão Jurídica, a Divisão de Modernização, Inovação e Qualidade e o Serviço Municipal de Aprovisionamento.

A Tabela 3 representa um resumo da monitorização de riscos elaborados pela estagiária, com base no PPR e nos relatórios anuais fornecidos pelo Município. Esta síntese visa consolidar as informações sobre a identificação e avaliação dos principais riscos, destacando os fatores de impacto e probabilidade de ocorrência para facilitar a tomada de decisão e a implementação de medidas preventivas eficazes.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

Tabela 3 – Resumo da monitorização reportada ao período de 15 de março de 2024

Riscos identificados	Classificação	Medidas Propostas	Fase de implementação	
			30 de março de 2023	15 de março de 2024
<b>Contratação Pública</b>				
<p>No que concerne à realização de estudos preparatórios adequados para efeitos de elaboração de projetos, é necessária uma maior definição dos critérios internos que determinem a sua realização</p> <p>Não foi evidenciada a existência da nomeação de um Coordenador/Gestor de Projetos para cada um dos projetos internos desenvolvidos</p>	Médio	Continuar a sensibilizar os serviços abrangidos pelo <i>Design e Desenvolvimento</i> , para a necessidade de maior rigor	<p><u>Em curso</u></p> <p>Já se encontra implementado, mas ainda existem algumas lacunas na reunião dos registos comprovativos de cada fase do projeto</p>	<p><u>Em curso</u></p> <p>Já se encontra implementado, mas ainda existem algumas lacunas na reunião dos registos comprovativos de cada fase do projeto</p>
<p>Não existe verificação interna do peso dos materiais a granel carregados nos fornecedores, podendo ocorrer situações de subtração de quantidades face ao indicado na guia de transporte</p>	Médio	Implementar o procedimento de pontualmente e de forma aleatória, proceder ao controlo (balança da INOVA) para confirmar o peso dos materiais, carregados nos fornecedores	<p><u>Não implementada</u></p> <p>No projeto previsto, encontra-se prevista a instalação de uma balança que permita a pesagem e</p>	<p><u>Não implementada</u></p> <p>No projeto previsto, encontra-se prevista a instalação de uma balança que permita a pesagem e</p>

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

			controlo do peso dos materiais	controlo do peso dos materiais
Apesar de se ter efetuado um grande avanço na verificação periódica dos bens de imobilizado, particularmente dos bens imóveis, ainda não está completa a recuperação de todos os bens de imobilizado anteriores a 2002	Médio	Dar continuidade à política de recuperação de todos os bens de imobilizado anteriores ao ano de 2002 e proceder à verificação periódica dos mesmos. Iniciar o processo de inspeção física dos bens inventariados	<u>Em curso</u> Ainda não foi possível recuperar a totalidade dos bens de imobilizado	<u>Em curso</u> Ainda não foi possível recuperar a totalidade dos bens de imobilizado
Verifica-se, ocasionalmente, o extravio/desaparecimento de ferramentas e/ou equipamentos afetos a operários de diversos setores	Médio	Implementação de um sistema de controlo por parte dos Responsáveis de Serviço, com vista à eliminação dos extravios verificados.  Cada equipa/operário só poderá solicitar novo equipamento / ferramenta, quando justificar o que aconteceu ao anteriormente cedido.  Efetuar-se semestralmente um inventário, realizado por secção, de todo o material cedido.	<u>Em curso</u> A falta de controlo na averiguação das causas dos extravios propicia um maior descuido na vigilância e cuidado destes	<u>Em curso</u> O serviço de aprovisionamento já implementou o controlo, mas ainda se verifica um grande descuido
<b>Concessão de Benefícios Públicos</b>				
Apesar de existirem critérios gerais e abstratos para a concessão de subsídios, verificou-se que não estão compiladas, em Regulamento, de	Médio	Aglutinar em Regulamentos, as normas para a concessão de subsídios, com a uniformização a todas as áreas da sua forma de atribuição e das sanções a aplicar em caso de incorreta	<u>Em curso</u>	<u>Em curso</u>

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

<p>forma homogeneizada as normas da forma de atribuição de apoios, nem as sanções a aplicar em caso de incorreta utilização do apoio concedido</p>	<p>utilização do apoio concedido, entre as diversas tipologias de subsídio</p>	<p>Algumas normas já estão compiladas, no entanto, ainda se verifica a existência de critérios geria e regras internas para a atribuição de subsídios noutros pontos de atuação</p>	<p>No caso das JF já se encontram definidas sanções, sendo o subsídio apenas concedido depois de acabadas as obras</p>
<p>No portal municipal, ainda não está disponível para consulta toda a informação sobre a gestão pública aos cidadãos</p>	<p>Médio</p> <p>Proceder à atualização permanente de toda a informação presente no portal municipal para consulta, assim como a disponibilização de instrumentos de consulta pública que permita a participação dos cidadãos</p>	<p><u>Implementada</u></p> <p>Em 2023 foi disponibilizado online o orçamento participativo, que permite a participação de todos os cidadãos. O risco foi eliminado.</p>	<p>-</p>
<p>Concessão e pagamento de subsídios mediante a apresentação de documentos de despesas (fatura), em alguns casos, sem a apresentação posterior de comprovativo do pagamento das mesmas, ou de informação técnica da sua boa aplicação</p>	<p>Médio</p> <p>Generalizar a exigência da apresentação do comprovativo de pagamento das faturas sobre as quais recai o correspondente subsídio, ficando a entidade obrigada à apresentação do recibo no prazo de 60 dias, sob pena de devolução do montante concedido.</p>	<p><u>Implementada</u></p> <p>Tem vindo a ser imposta sistematicamente a obrigação de apresentação de recibo comprovativo do pagamento da fatura,</p>	<p>-</p>

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

		Esta premissa deverá generalizar-se a todas as tipologias de subsídio.  Criação de equipa técnica para vários domínios de atuação, comprovando a realização dos trabalhos, de modo a garantir a verificação da sua boa execução, assegurada por fiscalização <i>in loco</i> , sob pena da devolução do subsídio concedido	objeto da concessão do subsídio. O risco foi eliminado.	
Falta de imparcialidade na análise dos processos, promovendo situações indiciadores de conluio entre os intervenientes no processo ou de favoritismo injustificado	Médio	Segregação de funções em cada uma das fases do procedimento de atribuição de subsídio.  Implementar um sistema de controlo que garanta e evidencie a inexistência de conflitos de interesse por parte dos intervenientes na análise dos processos de atribuição de subsídio.  Redação de uma declaração escrita de inexistência de conflitos de interesses, por parte dos elementos participantes em qualquer das fases de análise de processos	<u>Em curso</u>  Os processos são analisados por vários colaboradores, assegurando a segregação de funções. No entanto não existe documentação que suporte.	<u>Em curso</u>  Os processos são analisados por vários colaboradores, assegurando a segregação de funções. No entanto não existe documentação que suporte.
<b>Recursos Humanos</b>				
Inexistência de um controlo mais eficaz por parte dos respetivos responsáveis pela assiduidade,	Médio	Sensibilizar todos os responsáveis de serviço para efetuar o controlo efetivo da assiduidade, pontualidade e do	<u>Implementada</u>	-

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

<p>pontualidade e pelo cumprimento do período normal de trabalho, assim como dos respetivos registos efetuados por parte de alguns trabalhadores, possibilitando assim beneficiar colaboradores em detrimento do prejuízo do erário público</p>		<p>cumprimento do período normal de trabalho por parte dos trabalhadores da sua unidade orgânica assim como efetuar os registos de forma correta</p> <p>Tem sido efetuado o controlo, através de registos biométricos verificados e validados no sistema de gestão de assiduidade IndOnTime. O risco foi eliminado.</p>
<p>No âmbito da transferência de competência na área da educação, prevêm-se dificuldades no processamento de vencimentos, nomeadamente na integração dos sistemas informáticos que gerem a assiduidade, bem como no carregamento das baixas médicas, atestados e isolamentos, dado que possuem tratamento distinto em termos de cálculo de vencimento</p>	<p>Médio</p> <p>Conferência antecipada dos dados, nomeadamente ao nível das baixas médicas, atestados e isolamentos, dado tratar-se de realidades distintas e que são processados de forma diferente, de modo a evitar lapsos que tenham implicações financeiras</p>	<p><u>Implementada</u></p> <p>Foi possível implementar de modo a garantir a correta articulação das tarefas. O risco foi eliminado.</p>
<p>Apesar de se ter aplicado alguns critérios de uniformização de objetivos e o grau de exigência dos mesmos por carreira ou intercarreira, os mesmos revelam-se ainda insuficientes nesta matéria</p>	<p>Médio</p> <p>Continuar a aplicar critérios de uniformização de objetivos e o grau de exigência dos mesmos por carreira ou intercarreira.</p> <p>Maior equidade e objetividade na avaliação</p>	<p><u>Em curso</u></p> <p>Tem sido aplicada a uniformização da exigência e equidade entre</p> <p><u>Em curso</u></p> <p>Contratada uma empresa externa para proceder a uma definição dos objetivos para efeitos do SIADAP I e II</p>

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

as diversas categorias  
profissionais

**Gestão Financeira**

Apesar de ter existido uma substancial melhoria na avaliação prévia das necessidades, assim como no seu planeamento, torna-se ainda necessário complementar o teor da informação de suporte à execução das iniciativas e a planificação da sua entrega atempada com intuito de melhorar o planeamento financeiro

Médio

Melhorar o procedimento da comunicação atempada da informação constante dos documentos de suporte de elaboração dos concursos de contratação pública, nomeadamente dos de empreitada

Em curso

Encontra-se implementado um sistema que garante a transmissão de toda a informação necessária e relevante

Em curso

Encontra-se implementado um sistema que garante a transmissão de toda a informação necessária e relevante

Potencia existência de erro humano de lançamento no SNC-AP, de elevados volumes de faturas pertencentes a determinados grupos de sociedades

Médio

Aplicação da faturação eletrónica ou assinatura digital ao maior número possível de fornecedores/prestadores de serviços

Implementada

Os maiores grupos de faturação já se encontram a recorrer à faturação eletrónica. O risco foi eliminado.

-

Possibilidade de lapsos na inserção dos IBAN's no sistema informático, levando à ocorrência de erros no momento da transferência e a devolução

Médio

Conferência do IBAN inserido por mais que um colaborador

Implementada

-

Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede

da totalidade do ficheiro de transferências em função de um único lapso

Está a ser conferido por mais que uma pessoa. O risco foi eliminado.

Sistemas de Informação

Ataques externos online aos sistemas da Câmara

Médio

Concluir a implementação das novas exigências do Decreto-Lei nº 65/2021, de 30 de julho, que regulamenta o Regime Jurídico da Segurança da Ciberespaço e define as obrigações em matéria de certificação da cibersegurança em execução do Regulamento (UE) 2019/881 do Parlamento Europeu, de 17 de abril de 2019

Em curso

Está a ser desenvolvido um projeto com a CIM-RC. Já foi nomeado um responsável de segurança e o ponto de contacto permanente, encontrando-se em elaboração o Plano de Segurança.

Em curso

Já foi elaborado o Plano de Segurança bem como o relatório anual

Ataques por *malware* de origem interna ou externa

Médio

Garantir o funcionamento e atualização das diversas ferramentas anti-*malware* (proteção de perímetro, *endpoints*, entre outras)

Em curso

Foi instalada e renovada pelo período de 3 anos. Tem sido reforçada a sensibilização dos utilizadores.

Em curso

Reforços de segurança com um investimento de 75 000€ (aquisição de um novo *datacenter*)

Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede

Instalação não autorizada de <i>software</i> por parte dos utilizadores	Médio	Adequar a gestão das permissões para instalação de <i>software</i> , monitorização do <i>software</i> instalado no parque informático	<u>Em curso</u> Reforço periódico da equipa da DMIQ, de forma a sensibilizar e manter um elevado nível de alerta sobre este risco.	<u>Em curso</u> Reforço periódico da equipa da DMIQ, de forma a sensibilizar e manter um elevado nível de alerta sobre este risco.
Utilização ou apropriação indevida dos equipamentos	Médio	Manter atualizado o registo de afetação dos equipamentos	<u>Em curso</u> Trabalho contínuo, assegurado sempre que possível.	<u>Em curso</u> Trabalho contínuo, assegurado sempre que possível.
Perda de informação ou da sua integridade	Elevado	Garantir a realização de seguranças informáticas dos sistemas e da informação, de acordo com a Política de Segurança Informática	<u>Em curso</u> Trabalho contínuo, que tem vindo a ser devidamente assegurado.	<u>Em curso</u> Trabalho contínuo, que tem vindo a ser devidamente assegurado. Reforços de segurança com um investimento de 75 000€ (aquisição de um novo <i>datacenter</i> )

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

<p>Desadequação das permissões de acesso aos sistemas de informação, permitindo o acesso indevido a dados pessoais sensíveis</p> <p>Médio</p>	<p>Controlo adequado das permissões individuais de acesso de forma adequada às funções do utilizador</p>	<p><u>Em curso</u></p> <p>Reforço periódico da equipa da DMIQ, de forma a sensibilizar e manter um elevado nível de alerta sobre este risco.</p>	<p><u>Em curso</u></p> <p>Reforço periódico da equipa da DMIQ, de forma a sensibilizar e manter um elevado nível de alerta sobre este risco.</p>
<p>Risco de exposição de dados pessoais nos ambientes de trabalho dos utilizadores, nomeadamente em contexto de acesso remoto</p> <p>Médio</p>	<p>Configurar o bloqueio automático de sessões ao fim de um curto tempo de inatividade</p>	<p><u>Em curso</u></p> <p>Sempre que são instalados ou intervencionados postos de trabalho, é definido o bloqueio automático de sessões.</p>	<p><u>Em curso</u></p> <p>Sempre que são instalados ou intervencionados postos de trabalho, é definido o bloqueio automático de sessões.</p>

*Fonte: Elaboração própria*

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

Da monitorização efetuada foi possível obter a seguinte conclusão: todos os riscos mencionados acima revelam uma série de desafios nas áreas de estudo.

Na área da Contratação Pública, destaca-se a necessidade de maior rigor nos processos de contratação e verificação de fornecedores. A implementação de sistemas automatizados e a melhoria dos procedimentos de verificação dos bens adquiridos podem ajudar a mitigar riscos de irregularidades e falhas nos contratos, proporcionando mais segurança e transparência.

No que se refere à Gestão de Benefícios e Subsídios Públicos, ainda há um grande desafio na uniformização dos procedimentos, o que pode levar a favoritismos ou fraudes, logo deverá proceder-se à melhoria dos regulamentos de forma a garantir uma distribuição mais equitativa e transparente dos benefícios, reduzindo esses riscos.

Na área de Recursos Humanos continuam a existir desafios na integração de sistemas e na gestão de pessoal, especialmente no setor da educação, devido à delegação de competências, podendo assim optar por um processo de automação de forma a mitigar estas falhas e melhorar a eficiência.

No que respeita à Gestão Financeira, a faturação eletrónica ainda está em processo. Contudo, e naturalmente, ainda há riscos associados a erros humanos, como a inserção correta de dados. Assim, uma das formas de colmatar é reforçar as auditorias internas e dar formação aos colaboradores, garantindo maior precisão e transparência nos processos financeiros.

Na área dos Sistemas de Informação, a *cibersegurança* surge como uma preocupação crescente, uma vez que ainda há riscos que podem comprometer dados. Assim, uma das sugestões de melhoria é implementar políticas de segurança mais rigorosas e aumentar o controlo de acesso a sistemas. Em suma, o Município de Cantanhede tem progredido na identificação e gestão de riscos, no entanto ainda existem divisões que requerem maior atenção, nomeadamente a nível de automação de processos e implementação de políticas de controlo mais rigorosas. As ações já iniciadas deverão ter continuidade, conjuntamente com o reforço de medidas preventivas, levando assim a

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

uma maior eficiência e segurança dos processos administrativos, financeiros e operacionais do município.

## **5 Outras atividades desenvolvidas**

Durante o estágio, foi dada a oportunidade de participar em diversas atividades que ampliaram o conhecimento e competências na área financeira. Primeiramente, a leitura da legislação que rege as operações financeiras, o que proporcionou uma base sólida sobre as normas e regulamentos aplicáveis. Este entendimento foi crucial, pois permitiu aplicar esses princípios em situações práticas ao longo do estágio.

Na divisão financeira, a participação nas tarefas diárias foi significativa. No que diz respeito ao processamento de despesas, foi acompanhado todo o fluxo desde a entrada da faturação até ao pagamento final. Isso envolveu não apenas a verificação de documentos e a conferência de valores, mas também a interação com diferentes departamentos para garantir que todas as informações estivessem corretas e completas. Este processo ensinou a importância da precisão e da atenção ao detalhe em todas as etapas da gestão financeira.

Relativamente à receita, a estagiária esteve ativamente envolvida na elaboração do Diário de Tesouraria, onde registou e analisou as movimentações financeiras diárias. Esta tarefa permitiu compreender melhor o fluxo de caixa da organização e a importância de manter registos precisos e atualizados. Além disso, participou no processo de consolidação de contas, que ensinou a agrupar e analisar dados financeiros de diversas fontes para gerar relatórios claros e informativos.

A interação com colegas de trabalho e supervisores foi também uma parte valiosa da experiência. Foi dada oportunidade de discutir questões financeiras complexas, partilhar ideias e colaborar na procura de soluções. Estas interações não só enriqueceram o conhecimento técnico, como também desenvolveram as competências interpessoais e de comunicação, que são essenciais num ambiente profissional.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

Ao longo do estágio, aprendeu a importância do trabalho em equipa e como diferentes áreas dentro de uma organização devem cooperar para alcançar os objetivos financeiros. Esta experiência prática proporcionou uma visão abrangente do funcionamento da divisão financeira e reforçou o interesse em seguir carreira nesta área.

## **6 Reflexão do Estágio**

Durante o estágio realizado no Município de Cantanhede, tive a oportunidade de consolidar e aprofundar essas aprendizagens. A vasta experiência adquirida neste ambiente permitiu enriquecer o meu percurso profissional. As tarefas desenvolvidas na Divisão Financeira não só facilitaram o meu crescimento técnico, como também estimularam as minhas capacidades analíticas. Ao lidar com as diversas atividades e desafios financeiros, percebi como a colaboração e a comunicação eficaz são essenciais para o sucesso de qualquer equipa.

Para além disso, foi igualmente enriquecedor trabalhar em colaboração com diferentes departamentos e profissionais de várias áreas, o que possibilitou o desenvolvimento de competências interpessoais e de trabalho em equipa, essenciais para o bom funcionamento da administração pública.



*Figura 25 - Presença na Reunião*

Fonte: Município de Cantanhede, 2024. Disponível em: <https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/noticia/31156/municipio-renova-certificacao-do-sistema-de-gestao-da-qualidade>. Acesso em: 18/10/2024.

Através das atividades desempenhadas no estágio, acredito ter contribuído de forma positiva para o Município de Cantanhede. O envolvimento na reunião de revisão ao SGQ permitiu-me desenvolver uma análise crítica sobre os riscos discutidos.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

Podendo assim, com maior facilidade, identificar áreas que podem ser otimizadas, apresentando assim sugestões que procuram aumentar a eficiência operacional, mas também assegurar uma maior transparência e rigor no cumprimento das obrigações legais e administrativas.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

## CONCLUSÃO

O estágio realizado no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede permitiu-me observar, na prática, a aplicação de sistemas de gestão da qualidade, particularmente através da norma NP ISO 9001:2015, e o impacto que estes têm na administração pública local. Durante este período, tive a oportunidade de realizar diversas atividades, incluindo a distribuição de um inquérito aos colaboradores, com o objetivo de avaliar o impacto da certificação no departamento. Este inquérito foi fundamental para identificar perceções e sugestões que contribuíram para a melhoria contínua dos processos internos.

A certificação trouxe benefícios tangíveis, como a melhoria dos processos internos, maior transparência na gestão financeira, maior eficiência operacional e uma satisfação crescente dos munícipes. Através da monitorização do plano de prevenção, pude observar como as práticas de qualidade se traduzem em ações concretas que visam minimizar riscos e garantir a continuidade dos serviços. Essa monitorização permitiu-me compreender melhor a importância de um planeamento cuidadoso e de um acompanhamento rigoroso para alcançar os objetivos estabelecidos.

No entanto, o sucesso da implementação não esteve isento de desafios. A resistência inicial dos colaboradores, a necessidade de reestruturar a documentação existente e a manutenção do envolvimento da equipa ao longo do tempo foram obstáculos que exigiram estratégias específicas, como formações e uma comunicação interna eficaz. Apesar disso, consegui exceder as tarefas que estavam inicialmente previstas, o que me proporcionou uma experiência ainda mais rica e variada.

Este estágio proporcionou uma visão clara sobre como um sistema de gestão da qualidade pode transformar uma organização pública, promovendo uma cultura de melhoria contínua. Concluo que a adoção de práticas de qualidade, aliada ao envolvimento de todos os níveis da organização, é crucial para a modernização da administração pública e para a criação de serviços que respondam eficazmente às necessidades dos cidadãos.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

O conhecimento adquirido ao longo desta experiência irá, sem dúvida, influenciar positivamente a minha prática futura, reforçando a importância da auditoria e da conformidade em qualquer setor para a melhoria contínua. Além disso, cumpro com as horas definidas para o estágio, o que demonstra o meu compromisso e a seriedade com que encarei esta oportunidade.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Brasiliano, A. C. (2015). *Gestão de Risco de Fraude - Fraud Risk Assessment FRA*. Sicurezza.

Comunidade Intermunicipal da Região de Coimbra. (2024). *Entidades da CIM - Região de Coimbra*. Obtido em 11 de abril de 2024, de <https://centraldecompras.cim-regiaodecoimbra.pt/entidade/view?id=10>

Figueiredo, A. (2007). *Administração Pública e Qualidade: Teorias e Práticas de Modernização*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Franco, M. (2011). *Qualidade e Inovação na Administração Local: O Caso dos Municípios Portugueses*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.

Instituto Português da Qualidade. (2015). Norma Portuguesa Sistemas de Gestão da Qualidade Requisitos (ISO 9001:2015).

IPAC - Instituto Português de Acreditação. (s.d.). *Base de dados nacional de empresas certificadas*. Obtido em 17 de outubro de 2024, de <http://www.ipac.pt/pesquisa/bdec2.html>

Ministério Público Portugal. (2021). *DL n.º 109-E/2021, de 09 de Dezembro*. Obtido de [https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei\\_mostra\\_articulado.php?nid=3543&tabela=leis](https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=3543&tabela=leis)

Município de Cantanhede. (22 de novembro de 2005). *Direcção Geral da Administração Pública distingue implementação da CAF no Município de Cantanhede para integrar publicação da União Europeia*. Obtido de <https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/noticia/67/direccao-geral-da-administracao-publica-distingue-implementacao-da-caf-no-municipio-de-cantanhede-para-integrar-publicacao-da-uniao-europeia>

Município de Cantanhede. (8 de fevereiro de 2018). *Câmara de Cantanhede aprovou transferência de mais de 1,2 milhões de euros para juntas de freguesia*. Obtido em 3 de abril de 2024, de <https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/noticia/4204/>.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

Município de Cantanhede. (11 de agosto de 2020). *Juntas de Freguesia*. Obtido em 17 de outubro de 2024, de <https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/pagina/807/Juntas-de-Freguesia>

Município de Cantanhede. (31 de agosto de 2020). *Organograma*. Obtido em 1 de março de 2024, de <https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/pagina/770/organograma>

Município de Cantanhede. (11 de maio de 2021). *Biocant Park, S.A. – Parque Tecnológico de Cantanhede*. Obtido em 2024 de abril de 3, de <https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/Entidade/1721/biocant-park-%E2%80%93-parque-tecnologico-de-cantanhede>

Município de Cantanhede. (30 de setembro de 2022). *Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, Incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas (PPRGICIC)*. Obtido em 8 de março de 2024, de [https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/documento/1145/plano-de-prevencao-de-riscos-de-gestao-incluindo-os-de-corrupcao-e-infracoes-conexas-\(pprgicic\)](https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/documento/1145/plano-de-prevencao-de-riscos-de-gestao-incluindo-os-de-corrupcao-e-infracoes-conexas-(pprgicic))

Município de Cantanhede. (2023). Relatório de Auditoria Interna.

Município de Cantanhede. (30 de março de 2023). Relatório de Avaliação Anual do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

Município de Cantanhede. (2024). Boletim Informativo Março 2024. *Publicação Interna*.

Município de Cantanhede. (1 de julho de 2024). *Documentos de Prestação de Contas - 2023*. Obtido em 17 de outubro de 2024, de <https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/documentos/99/0/presatacao-contas>

Município de Cantanhede. (15 de março de 2024). Relatório de Avaliação Anual do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

Município de Cantanhede. (s.d.). *Manual da Qualidade*. Obtido em 2 de agosto de 2024, de <https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/documento/4245/manual-da-qualidade>

*Município de Cantanhede recebeu Prémio Nacional das Boas Práticas na Administração Local*. (1 de julho de 2008). Obtido de Município de Cantanhede:

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

<https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/noticia/487/municipio-de-cantanhede-recebeu-premio-nacional-das-boas-praticas-na-administracao-local>

*Município renova certificação do Sistema de Gestão da Qualidade.* (28 de abril de 2024).

Obtido em 18 de outubro de 2024, de Município de Cantanhede: <https://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/noticia/31156/municipio-renova-certificacao-do-sistema-de-gestao-da-qualidade>

Pimenta, C. (2013). *Gestão Pública e Qualidade: O Impacto da Certificação ISO nos Serviços Municipais*. Porto: Porto Editora.

Pordata. (2023). Obtido em 17 de outubro de 2024, de <https://www.pordata.pt/pt/estatisticas/populacao/po>

Silva, J. M. (2009). *A Qualidade na Administração Pública: Desafios e Perspetivas*. Lisboa: Edições Sílabo.

Silvério, J., Dias, D., & Cobra, J. (2018). *Sistemas de Gestão da Qualidade na Administração Pública*. Diário de Bordo Edições.

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

**APÊNDICES**

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

**Apêndice 1: Inquérito aos colaboradores**



## *Impacto da Qualidade no Departamento Administrativo-Financeiro do Município de Cantanhede*

No âmbito da componente não letiva do Mestrado em Auditoria Empresarial e Pública do ISCAC, foi desenvolvido um estágio curricular, em que o principal objetivo foi avaliar o impacto da implementação das práticas de gestão da qualidade nos processos do Departamento Administrativo-Financeiro do Município de Cantanhede. Como a qualidade procura aprimorar eficiência operacional, transparência e satisfação global dos serviços prestados, o objetivo deste inquérito é conhecer a vossa perspetiva antes e depois da implementação das práticas relacionadas com a certificação NP EN ISO 9001:2015.

A vossa opinião e experiência serão fundamentais para compreender como as mudanças têm influenciado a eficiência e qualidade de todo o trabalho do Departamento, nomeadamente a nível do impacto da certificação e da identificação de oportunidades de melhoria contínua.

As vossas respostas serão confidenciais e utilizadas apenas para fins de avaliação da minha componente não letiva.

Agradeço desde já todo o vosso tempo e contribuição.  
Atenciosamente,  
Ana Carvalheiro

\* Indica uma pergunta obrigatória

### Dados Pessoais

Género \*

- Feminino
- Masculino
- Outro

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

Idade \*

- Entre 18-25
- Entre 26-35
- Entre 36-45
- Entre 46-55
- Acima de 55

Quanto tempo de serviço tem na Câmara Municipal de Cantanhede? \*

- Menos de 1 ano
- Entre 1 a 3 anos
- Entre 3 a 5 anos
- Entre 5 a 10 anos
- Mais de 10 anos

Dos requisitos e princípios da norma NP EN ISO 9001:2015 abaixo elencados, quais os que conhece ou já ouviu falar? \*

- Contexto da organização
- Liderança e compromisso
- Planeamento
- Suporte
- Operacionalização
- Avaliação do desempenho
- Melhoria

Identificou mudanças significativas/melhorias no departamento? \*

- Sim
- Não

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

Mudanças significativas

Se sim, quais? \*

- Melhoria da Qualidade dos Serviços, ou seja, serviços municipais mais eficientes, consistentes e satisfatórios para os cidadãos
- Aumento da satisfação do munícipe
- Aumento da eficiência operacional
- Aumento da eficácia das decisões tomadas, ou seja, devidamente baseadas em dados sólidos
- Aumento da credibilidade e confiança no Município
- Redução do risco de penalidades
- Desenvolvimento de uma cultura de melhoria contínua
- Aumento da atratividade do Município perante colaboradores
- Redução de riscos
- Melhoria da comunicação interna e externa

Conhecimento sobre NP EN ISO 9001:2015

Frequentou formações ou workshops relacionados com a NP EN ISO 9001:2015? \*

- Sim
- Não, pois acho que não era importante
- Não, mas concordo que era importante

Identificou algum tipo de mudança na cultura organizacional em relação à qualidade e melhoria contínua? \*

- Sim
- Não

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

Mudanças na Cultura Organizacional

Se sim, quais? \*

- Avaliação constante dos processos e resultados
- Aumento da consideração pelas necessidades e expectativas dos cidadãos
- Maior conscientização sobre a importância da qualidade e o envolvimento de todos os colaboradores na procura pela melhoria contínua
- Aumento da transparência e a comunicação aberta, permitindo assim aos colaboradores se sentirem mais à vontade para partilhar ideias
- Investimento em formação dos colaboradores

Desafios Pós-Certificação

Quais os principais desafios que surgiram após a certificação? \*

- Manter e aprimorar continuamente o SGQ
- Manter o entusiasmo inicial dos colaboradores
- Garantir que o SGQ se ajusta a mudanças, mantendo a integridade e eficácia
- Custos contínuos, como formação, auditorias internas e atualizações de processos
- Identificação, avaliação e gestão contínua de riscos
- Atender às mudanças nas expectativas dos cidadãos
- Integração eficiente com outros sistemas de gestão
- Garantir a eficácia das ações corretivas
- Outra: \_\_\_\_\_

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

Qual o vosso feedback em relação à certificação pela NP EN ISO 9001:2015? \*

A sua resposta

Sente que a certificação teve impacto positivo no seu trabalho diário? \*

- Sim
- Não
- Talvez

#### Avaliação do Departamento Administrativo-Financeiro

Na sua opinião, qual o impacto global da certificação NP EN ISO 9001:2015 no departamento? \*

A sua resposta

O que poderia ser melhorado ou ajustado para otimizar os benefícios da certificação? \*

A sua resposta

Elenca algum aspeto que gostaria de destacar, que não tenha sido abordado nas questões anteriores.

A sua resposta

## Apêndice 2: Guião da Entrevista

### *Guião de Entrevista*

Questões	
1	Como surgiu a ideia de implementar um Sistema de Gestão da Qualidade na Câmara Municipal de Cantanhede? Quais foram as principais razões por trás dessa decisão?
2	No início, enfrentaram desafios na implementação da NP ISO 9001:2015? Em que medida? Ainda enfrentam obstáculos? Se sim, quais?
3	Como superaram as dificuldades encontradas durante a implementação?
4	Na sua opinião, quais foram as principais medidas de Gestão da Qualidade e modernização resultantes da aplicação da norma, e em que áreas foram implementadas?
5	Quais os benefícios (internos ou externos) identificados pelo Município após a implementação da norma?
6	Como define qualidade em serviços públicos e qual é a relação entre qualidade e modernização administrativa, na sua perspetiva?
7	Quais os princípios da norma que considera que foram mais implementados?
8	Qual ou quais desses princípios considera mais importante para definir a estratégia da organização e com maior impacto no desempenho do Município?
9	Acredita que a legislação relacionada à qualidade e modernização funciona como um facilitador ou uma barreira para o desenvolvimento e desempenho do município?
10	Qual foi o impacto da implementação da norma na modernização, do seu ponto de vista?
11	Quais foram os benefícios e impactos da implementação da NP ISO 9001:2015 no Município de Cantanhede?
12	No seu ponto de vista, considera que seja importante a realização de auditorias e monitoramento dos serviços de forma a manter o padrão de qualidade após certificação?
13	Como é percebida externamente a imagem do Município pelos cidadãos e por outros municípios? E internamente, qual é a opinião dos funcionários?
14	Se pudesse iniciar o processo novamente, o que faria de diferente?
15	Há algo mais que queira acrescentar?

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

---

**ANEXOS**

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

## Notícias da Certificação pela NP ISO 9001:2015

WHEN YOU NEED TO BE SURE **SGS**

### EM DESTAQUE



Portugal - 25/02/08

### SGS ICS Certifica Qualidade da Gestão Autárquica de Cantanhede

A SGS ICS acaba de atribuir o Certificado da Qualidade ao Município de Cantanhede numa cerimónia que decorreu no dia 25 de Fevereiro, no Salão Nobre dos Paços do Município.

Atribuída de acordo com a reconhecida norma internacional para a Qualidade ISO 9001:2000, a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade do Município de Cantanhede é um projecto agora com o âmbito alargado a todas as suas actividades de Gestão Autárquica.

Consciente da responsabilidade que esta distinção acarreta, João Pais de Moura, presidente do Município de Cantanhede, reflectiu que apesar de a edilidade iniciar "o ano de 2008 com a totalidade dos serviços municipais certificados, importa sublinhar que estamos bem cientes de que o final deste ciclo não corresponde a um ponto de chegada. Pelo contrário, a obtenção da certificação assinala o ponto de partida de um processo que nos coloca a todos, dirigentes e funcionários, maiores desafios, na perspectiva de que a melhoria contínua dos serviços é um designio que não pode nunca ser dado por concluído".

A certificação do Sistema de Gestão da Qualidade consiste na avaliação por um Organismo Certificador, atestando que a instituição cumpre todos os requisitos da norma ISO 9001:2000, e que incorpora nas suas actividades princípios de gestão relativos nomeadamente à Focalização nos Clientes, Liderança, Envolvimento das Pessoas e Melhoria Contínua. A produtividade da instituição é reforçada pela reorganização dos processos, e a sua imagem é fortalecida pelo prestígio associado a esta certificação.

Paulo Cruz Gomes, director de Comunicação & Imagem do Grupo SGS Portugal, que entregou o certificado declara que "A certificação do Sistema de Gestão da Qualidade do Município de Cantanhede vem demonstrar não apenas a sua confiança e empenho por uma gestão cada vez mais profissional e transparente, mas também o compromisso das instituições com as necessidades e expectativas do Cidadão relativas ao rigor e pró-actividade dos Serviços Locais".

#### Sobre a Certificação das Autarquias

Fundada em 1878, a SGS é líder mundial nas áreas de Inspeção, Verificação, Análise e Certificação.

A SGS ICS é o Organismo de Certificação do Grupo SGS, líder na certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade, Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Serviços e Produtos, entre outros. A SGS ICS apresenta uma notável experiência em certificação de diversos Serviços Públicos e Serviços de Autarquias, nomeadamente Câmara Municipal de Celorico de Basto, Câmara Municipal da Batalha, Câmara Municipal de Castanheira de Pera, Câmara Municipal da Guarda, Câmara Municipal de Guimarães, Câmara Municipal do Porto, Junta de Freguesia de Canidelo, Junta de Freguesia de Oliveira do Douro, Município de Mira, Município de Oliveira do Hospital, Município de Vila Nova de Gaia entre outros.

Tel: 707 200 747

**E-mail**

*O Grupo SGS é o líder mundial no domínio da Inspeção, Verificação, Análise e Certificação. Fundada em 1878, a marca da SGS está estabelecida como símbolo e referência em qualidade e integridade. Com mais de 50000 funcionários, a SGS opera uma rede de mais de 1000 escritórios e laboratórios em todo o mundo.*

### MAIS NOTÍCIAS

Seminário "Incentivos do QREN para a Certificação"

SGS ICS Certifica Qualidade da Gestão Autárquica de Cantanhede

Nova Gráfica com dupla distinção ambiental

Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede

20 REGIAO | CANTANHEDE

Jornal da Bairrada  
27 | Fevereiro | 2008

COVÕES

## Filarmónica vive etapa memorável

A Banda Filarmónica da Freguesia de Covões viveu no domingo um dia memorável com dois momentos marcantes. Num primeiro, o acto eleitoral para mais quatro anos, que esperamos sejam de sucesso como os anteriores. Nestes, foi feito um enorme esforço por parte do presidente da Direcção, Paulo Oliveira, para concluir a sede, obra criou as condições ideais para a instituição desempenhar ainda melhor o papel de formação dos jovens desta freguesia e não só.

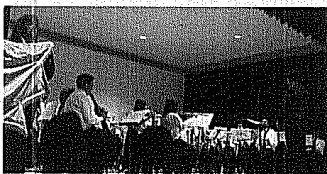
Os novos corpos sociais têm todas as condições para desempenhar um bom trabalho. As instalações são do melhor e a equipa está retocada com sangue novo e mais abrangente, estando praticamente representada toda a freguesia. Como cabeças de cartaz, na presidência da Assembleia-Geral, Paulo Oliveira, Conceição Fiscal, Alípio Miraldo e Direcção Manuel Neto, três homens com H grande, dois deles com grande vivência e dedicação à instituição.

Houve um segundo momento memorável, rico em sons, técnicas vocais e até beleza estética. O espectáculo abriu com o

Coral Polifónico da Instituição que, com a qualidade a que já nos habituou, nos aguçou o apetite para o que viria a seguir: a actuação da Banda repleta de jovens que nos fizeram vibrar, dirigida por aquela figura pequena mas que em palco se agiganta, Maestro Fausto Moreira - Obrigado pelo que tem dado à nossa Banda. Para concluir, a qualidade do coro dos Antigos Orfeonistas da Universidade de Coimbra, um regalo para os ouvidos, com a beleza auditiva de um grupo coral masculino de excelência. A dirigiu-o o bem disposto maestro Virgílio Caseiro.

No que diz respeito à nossa Filarmónica, comecei a apreciá-la quando a dirigia o saudoso Maestro Manuel Teodósio que, com subtilidade e elegância, me cativava e dava a sensação de que teria nascido para dirigir uma grande orquestra. Hoje, parece-me que esta Filarmónica já é grande demais para caber apenas no lugar de Covões (peço desculpa a esta povoação), mas cada vez mais a sinto como sendo a Banda Filarmónica da Freguesia de Covões.

Belmiro Seabra



ANÇÃ

## Detido por tentativa de homicídio

Um homem, de 47 anos, foi detido por tentativa de homicídio, depois de ter disparado dois tiros sobre o irmão, com quem tem divergências antigas. Foi por volta das 19h de quarta-feira passada que o homem terá disparado a caçadeira, atingindo o irmão, de 52 anos, na cara e no braço.

Segundo a GNR de Ançã, o agressor terá reagido às ofensas verbais que o irmão fazia à mãe, um idosa de 86 anos, com quem, além destes dois homens, habita um outro filho. A PJ esteve no local e apreendeu a caçadeira, bem como uma forquilha e uma foíce.



João Moura frisou que é o primeiro município do distrito de Coimbra certificado e o terceiro em todo o país

## Autarquia conseguiu certificado de qualidade

Qualidade → Das taxas à fiscalização, do património à cultura, tudo está conforme

A Câmara Municipal de Cantanhede é a primeira do distrito de Coimbra a conseguir a certificação de qualidade na totalidade dos serviços prestados e uma das três primeiras em todo o país. Para João Moura, presidente da autarquia, serão os cidadãos e as empresas a beneficiar de toda a modernização dos serviços autárquicos.

"Hoje é, indiscutivelmente, um dia importante para o município, não só para quem faz parte desta instituição e participou empenhadamente no processo de certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, mas também para todos os municí-

pes, para as empresas e para todas as entidades que recorrem aos nossos serviços", afirmou João Moura aquando da entrega do certificado pelo responsável do grupo SGS, entidade certificadora. A autarquia consegue, assim, iniciar 2008 "com a totalidade dos serviços municipais certificados (segundo a norma ISO 9001:2000), já que o Departamento de Urbanismo já havia "passado no exame", bem como a Inova - Empresa Municipal.

Seis meses. João Moura, bem como Paulo Gomes, da SGS, sublinharam a rapidez com

os vários serviços implementaram todos os procedimentos, já que em seis meses foram 34 as áreas abrangidas pela certificação. "Recordo que esta acção complexa envolveu 34 processos diferentes em outras tantas áreas. O certificado que vamos receber diz respeito ao Departamento Administrativo e Financeiro, ao Departamento de Desenvolvimento Económico e Social, ao Departamento de Obras Municipais e ainda mais alguns serviços, sendo de sublinhar o facto de ter sido implementado num prazo muito curto, concretamente entre Junho e Dezembro último", disse o autarca.

**Prémio Nacional de Boas Práticas.** Recordando que a autarquia já havia sido distinguida com o Prémio Nacional das Boas Práticas na Administração Local, João Moura não enjeitou o acréscimo de responsabilidade de todos os serviços, sublinhando que "a implementação do sistema de gestão da qualidade no município ganha ainda maior sentido face à crescente transferência de competências e atribuições da administração central para a esfera das autarquias".

Tânia Moita  
unip@pt

## Simulacro fecha semana da Protecção Civil

Operações STOP, acções de primeiros socorros, um simulacro de incêndio ou acções relacionadas com a prevenção rodoviária e o programa Escola Segura são algumas das iniciativas que os alunos das escolas de Cantanhede poderão desenvolver durante toda a

semana, no âmbito do Dia Internacional da Protecção Civil, que se assinala a 1 de Março.

A semana começou com operações Stop das crianças, que deram conselhos sobre condução segura, mas alarga-se, hoje, aos primeiros socorros, com informações que favore-

çam a tomada de consciência dos riscos existentes em várias situações e permitam às crianças saber como actuar adequadamente na ocorrência de acidentes. Por entre dias dedicados à prevenção rodoviária, a semana temática vai terminar com um simulacro, no

próximo sábado, na Praça Marquês de Marialva. Com o edifício dos Paços do Concelho "a arder", a Protecção Civil tentará "avaliar a capacidade de resposta e a interacção entre as diversas entidades de socorro e segurança do concelho", explica uma nota da autarquia.

Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede

12 ACTUALIDADE

Boa Nova

28 de Fevereiro de 2008

O PRIMEIRO DO DISTRITO DE COIMBRA E O TERCEIRO DO PAÍS

## Município de Cantanhede com todos os serviços certificados

João Moura lançou desafio às Juntas de Freguesias para apostarem na qualidade



Autarca de Cantanhede falou das vantagens da certificação

> Mira Ferreira Rodrigues

A Câmara de Cantanhede recebeu, na passada segunda-feira, a certificação de qualidade segundo a norma ISO 9001:2000 e transformou-se no primeiro município do distrito de Coimbra e no terceiro do país a obter a certificação de qualidade da totalidade dos serviços.

"Hoje é, indiscutivelmente, um dia importante para o município de Cantanhede, não só para quem faz parte desta instituição e participou empenhadamente no processo de certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, mas também para todos os munícipes, para as empresas e para todas as entidades que recorrem aos nossos serviços". As palavras de

João Moura espelhavam a satisfação de todos os envolvidos no processo, que encheram o salão nobre dos Paços do Concelho.

A auditoria final, concluída no passado mês de Dezembro, completou um ciclo, depois da certificação da INOVA e do Departamento de Urbanismo da Câmara Municipal, no primeiro semestre de 2007. Por isso,

### Juntas de Freguesias desafiadas para a certificação

Elogiado pela bancada socialista e pelos restantes deputados durante a última Assembleia Municipal, a propósito da certificação da qualidade, João Moura lançou o repto às Juntas de Freguesia do concelho para avançarem também com o processo de certificação de qualidade, ainda que numa fase inicial se possa estender apenas a alguns serviços.

Em declarações ao Jornal Boa Nova, o presidente da Câmara Municipal de Cantanhede explicou a intenção deste novo desafio. "A certificação da qualidade terá de acontecer mais cedo ou mais tarde, mas queremos despoletar o processo o mais rapidamente possível, para que as Juntas interessadas – e creio que serão todas – comecem a trabalhar nesse sentido", adiantou o autarca.

Com a uniformização dos processos, para pedir um simples requerimento ou consultar um mapa no SIG (Sistema de Informação Geográfica) já não seria necessário o município deslocar-se à Câmara Municipal para fazê-lo. "Queremos identificar um conjunto de práticas, fazer os ajustes necessários, dar formação aos funcionários das Juntas de Freguesias e proporcionar aos munícipes vários serviços, que facilitarão outros procedimentos", explicou João Moura, que quer chamar uma empresa certificadora e avançar com o processo "nos próximos meses". A alcançar esse feito, Cantanhede seria a primeira autarquia de Portugal a obter a certificação de qualidade para as respectivas Juntas de Freguesias.

**ZÉ DA TRINCHA**  
PINTOR DA CONSTRUÇÃO CIVIL  
Tlm. 965 036 066 – Telf. 231 411 253  
LEMEDE

### Poucas compras na XI Feira das Reduções

AEC reconhece fracas vendas e crise no sector

Apesar do bom tempo que se fez no fim-de-semana, as vendas na XI Feira das Reduções de Cantanhede, que decorreu na Praça Marquês de Marialva, ficaram aquém do esperado. O reduzido poder de compra da maioria dos consumidores e o facto de ser fim de mês não ajudaram os comerciantes, que reconheceram os tempos de crise.

"Este ano, as vendas foram muito baixas em relação aos anos anteriores. As pessoas visitam a feira, mas deambulam entre os expositores e mais nada", contou uma comerciante, ao mesmo tempo que dobrava a roupa para criança: "Há quem mexa e volte a mexer na roupa, mas não compra por estarmos no final do mês e não ter dinheiro. O poder da compra nesta altura é pouco ou quase nada", confessou a expositora, que culpabiliza a data de realização como factor principal das fracas vendas, ainda que não aponte culpados. "Sabemos que a organização e a Câmara Municipal pediram esclarecimentos às entidades responsáveis para a feira se realizar em Março e não sofrer a visita da ASAE, mas nunca obtiveram respostas".

Luis Roque, presidente da Associação Empresarial de Cantanhede (AEC), confirmou que a feira para alguns foi considerada "muito boa", ainda que tenha ouvido comentários sobre "o fraco poder de compra dos visitantes durante os três dias de feira".

Segundo a organização do evento, o tempo não estragou o negócio mas também não ajudou. "O tempo ajudou a visita de compradores, que puderam encontrar desde vestuário a tapeçaria, artigos para a casa, bijuteria, e até máquinas fotográficas, mas os expositores sentiram a falta de poder de compra, que se reflecte nas lojas e obviamente também neste tipo de eventos, que cada vez são mais a nível nacional".

"A AEC cumpriu a sua missão, que foi proporcionar condições aos expositores para que conseguissem escoar os seus produtos. Factores como a crise económica que se vive a nível nacional e o clima, ultrapassaram todas as iniciativas que se possam fazer", assumiu Luis Roque.



**GASÓLEO PARA AQUECIMENTO**  
SERVIÇO DE LIMPEZA DE TANQUES  
DESCONTO Pronto Pagamento **-2** Cent/Lit  
CORTICEIRO DE CIMA  
Tel.: 231 461 297 - Tlm.: 969 399 784  
ENTREGAS EM 24 H  
**AUTO REPARADORA ROSETE**

Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede

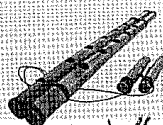
abertura | 3

**Encontro Arciprestal em Mira**

A celebração do Dia Mundial da Juventude e o mote para o terceiro Encontro Arciprestal de Jovens de Mira e Cantanhede, que começa hoje, a partir das 19h00, em Portomar, uma iniciativa que se prolonga até domingo.

**Concerto de Pascoa na Pocariça**

A banda da Pocariça sobe ao palco do salão-sede daquela associação amanhã, pelas 21h30. Mais uma vez a banda vai realizar o tradicional Concerto de Pascoa, onde serão apresentados os novos elementos oriundos da escola de música local.



**EDITORIAL**

**Violência com todos**

Este mês começou mal. Na primeira semana, sete mortos só na área de Lisboa. Notícias que seguiram outras mortes relacionadas com a noite do Porto.

Mesmo tendo os media empolado ambos os encadeamentos de acontecimentos a ralar o argumento de filmes sobre a máfia italiana, ninguém perdeu o sono. Nem a fome.

“- Mais patê?”

O FGR assegura que se trata de acontecimentos isolados. As estatísticas garantem que o número médio de mortes violentas em Portugal está ao nível do do ano passado (este indicador estava, aliás, abaixo do referente ao período homólogo e os recentes incidentes é que vieram “repor a normalidade”).

“- Passa-me as ervilhas, querida”.

E as mortes transformadas, assim, em números, já não incomodam ninguém. Habitámo-nos a conviver com as notícias de violência. Vemos todos os dias na televisão (presença obrigatória na cozinha e na sala) mortos, explorados, estropiados e esfomeados com a mesma naturalidade com que voltamos a encher o copo de água.

“- Gelatina ou gelado?”

As mortes no Quênia ou a exploração no Sudão já em nada incomodam a digestão do almoço e o bacallau tem o mesmo sabor acompanhado com batatas abertas ao meio ou com imagens de homens-bomba depois de cumprirem o seu desígnio.

E se os números garantem que tudo está normal, se continuam a ser assassinadas tantas pessoas como habitualmente, porque nos haveríamos de preocupar?

“- Alguém vai repetir?”

António Fresco  
vives@xapo.pt



**MUNICÍPIO DE CANTANHEDE ENTRE OS TRÊS CERTIFICADOS A NÍVEL NACIONAL**

A Câmara Municipal de Cantanhede obteve a Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade na totalidade dos serviços. “É único do distrito de Coimbra e um dos três primeiros” municípios a nível nacional com todos os serviços certificados salientou João Pais de Moura.

O dia assinalado pela cerimónia de entrega do certificado foi caracterizado, pelo edil de Cantanhede como “importante para o município”, alertando os funcionários presentes que “a obtenção da certificação assinala o ponto de partida de um processo que coloca a todos, dirigentes e funcionários, maiores desafios, na perspectiva de que a melhoria contínua dos servi-

ços é um desígnio que não pode nunca ser dado por concluído”.

O presidente do município alertou também para a maior responsabilidade dos serviços, nomeadamente para fazer face “à crescente transferência de competências e atribuições da Administração Central para a esfera das autarquias”.

Com a certificação de todos os serviços camarários completa-se um ciclo, depois da certificação da INOVA – Empresa Municipal e do Departamento de Urbanismo, no primeiro semestre de 2007.

João Pais de Moura destacou ainda a “rapidez” com que o processo foi alargado à totalidade dos serviços municipais. “Esta acção complexa envolveu 34 processos diferentes em outras tantas áreas. O certificado que vamos receber diz respeito aos departamentos Administrativo e Financeiro, de Desenvolvimento Económico e Social,

Obras Municipais e ainda mais alguns serviços, sendo de sublinhar o facto de ter sido implementado num prazo muito curto, concretamente entre Junho e Dezembro último”, explicou.

Na cerimónia esteve Paulo Gomes, da entidade certificadora SGS, que enfatizou também a “rapidez com que a câmara conseguiu implementar os 34 processos”.

O município de Cantanhede tem ainda em curso o Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na Administração Pública. Recorde-se que em Novembro último foi distinguido com o Prémio Nacional das Boas Práticas na Administração Local.

**EMPRESÁRIO DE CANTANHEDE ASSASSINADO EM ANADIA**

A Polícia Judiciária de

Aveiro está a investigar o homicídio de um empresário de 29 anos, natural de Bolho, Cantanhede.

Carlos Alberto Gomes Tranco foi morto a tiro na quinta-feira, 6, em Alpalhão, Anadia. Era proprietário de uma empresa de Cantanhede que comercializa leitões assados.

De acordo com uma testemunha em declarações ao Correio da Manhã, o empresário foi atingido quando seguia de carro. O projectil, de calibre desconhecido, terá sido proveniente de outra viatura que parou ao seu lado e de onde foi feito um disparo que atingiu a vítima num olho. A bala terá ficado alojada no cérebro, acrescenta o diário.

As autoridades admitem que vítima e agressor se conhecessem, podendo ter havido uma prévia troca de palavras.

**ficha técnica**

Largo Florindo José Freira, 17 - 3050-318 Felizes  
Telfs. 231 469 090 / 1 - Fax 231 469 092  
geral.campus@iscac.pt

REGISTO (CS-31377)

PROPRIEDADE  
Giro Sul - Associação de Desenvolvimento de Felizes  
(NIPC 206 023-281)

DIRECTOR  
António José Fresco

DIRECTOR ADJUNTO  
Armendo Lagoar da Silva

EDITOR  
Paula Nunes

REDACÇÃO  
Cândida de Sá

PAGINAÇÃO  
André Naveiro

DIR. ARTÍSTICA  
António Fresco

IMPRESSÃO  
FIG Coimbra

TIRAGEM  
2500 exemplares

Sai às 1ª e 4ª sextas-feiras de cada mês

Próxima edição:

**28 MAR 2008**

*Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede*

OLÁ GENTE | DIÁRIO AS BEIRAS | 29 FEVEREIRO 2008  
**06 sociedade**

FIGUEIRA DA FOZ  
**Casino Figueira recebeu Maria de Belém em tertúlia**

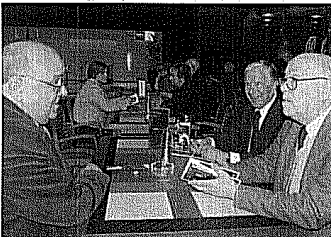
**M**aria de Belém Roseira, ex-ministra da Saúde, foi a convidada especial do ciclo de tertúlias, realizado no casino Figueira. Com moderação de Maria Elisa, a presidente da Comissão Parlamentar de Saúde defendeu que Coimbra deve aproveitar o seu estatuto de "capital da saúde" para obter proveitos económicos e turísticos. Apesar de ter sido convidada para falar sobre os tratados europeus, a tertuliana não resistiu a um assunto que lhe é particularmente caro. Fernando Regateiro, administrador dos Hospitais da Universidade de Coimbra, foi uma das personalidades atentas ao debate, tal como Alves Barbosa e Joaquim Gil.



■ Domingos Silva, Maria Elisa e Maria da Belém Roseira



■ José Rodrigues, Vieira Lopes, Joaquim Gil e Fernando Sansana



■ Joaquim de Sousa, Fernando Alves do Vale e Carlos Cardoso



■ José Negrão, Anabela Laurencço, António Coelho de Abreu, Paulo Cruz Gomes, João Moura, Helena Teodósio, José António Pinheiro, Pedro Cardoso e João Machado

CANTANHEDE  
**Município com todos os serviços certificados**

Fotos de Luís Campos



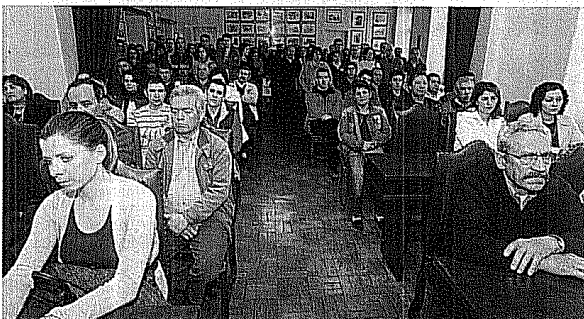
■ Paulo Cruz Gomes, João Moura e Helena Teodósio



■ António Patrício Alves e António Coelho de Abreu



■ Serafim Piras e Idalécio Oliveira



■ Dezenas de pessoas assistiram à certificação da Câmara Municipal de Cantanhede

O município de Cantanhede tem razões para estar orgulhoso. A certificação do sistema de gestão da qualidade, segundo a norma ISO 9001:2000, que obteve na totalidade dos serviços, torna-o único no distrito e um dos três primeiros municípios a nível nacional. O presidente da Câmara Municipal de Cantanhede, João Moura, considerou, durante a cerimónia realizada no salão nobre da autarquia, este um dia importante para o município, que completa um ciclo de certificações, iniciado com a INOVA, Empresa Municipal e continuado com o Departamento de Urbanismo da Autarquia, em Junho de 2007 e que surge na sequência de outras acções desencadeadas para modernização geral dos seus serviços. Um "o ponto de partida de um processo" que visa "a optimização de métodos e processos de trabalho, de forma a rentabilizar recursos e garantir elevados padrões de qualidade nos serviços prestados aos municípios e às organizações". Paulo Cruz Gomes, da SGS, empresa certificadora, mostrou-se "surpreendido com a rapidez com que a câmara conseguiu implementar 34 processos, o que prova que a câmara já era bem gerida". E como a certificação só se obteve com o esforço de todos, foram para os funcionários as últimas palavras do edil, elogiando o seu profissionalismo e espírito de missão de serviço.

Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede

12 Mealhada Moderna | Quarta-feira | 27 de Fevereiro 2008

BAIRRADA

UM DOS PRIMEIROS MUNICÍPIOS CERTIFICADOS NO PAÍS

# Cantanhede com "selo" de qualidade

Cantanhede foi um dos três primeiros municípios do país a receber o certificado relativo à certificação do sistema da gestão da qualidade, sendo o único do distrito de Coimbra a obter a certificação

NUNO CERDEIRA

O processo de certificação decorreu entre Junho e Dezembro últimos, tornando a autarquia a única certificada em todo o distrito de Coimbra e uma das três primeiras a nível nacional. João Pais de Moura, presidente da Câmara Municipal, referiu, na cerimónia de entrega dos documentos, que "este é um dia importante não só para quem faz parte" da instituição mas para todos os municípios que recorrem aos serviços da autarquia. O edil lembrou que depois da empresa municipal INOVA e do departamento urbanístico, Cantanhede Inicia 2008 com todos serviços certificados: "este é o ponto de partida para novos desafios. Temos a consciência que é necessário estarmos todos motivados para alcançarmos metas mais ambiciosas". João Pais de Moura explicou, ainda, que esta certificação cria "condições administrativas, técnicas e operacio-

nais" e que o desenvolvimento recente do concelho de Cantanhede advém de uma aposta de crescente modernização dos serviços e de rentabilização dos recursos: "esta certificação ganha maior sentido face à crescente transferências de competências do Estado para as autarquias e é uma mudança indispensável para o melhoramento contínuo dos serviços". Finalmente, o autarca garantiu que o município fará tudo o que estiver ao alcance para ser mais eficaz. Já Paulo Cruz Gomes, representante da SCS, entidade certificadora, explicou que esta certificação "garante a excelência dos serviços e a eficácia dos procedimentos internos". Paulo Cruz Gomes disse, também, ter ficado surpreendido com a rapidez com que a Câmara Municipal de Cantanhede implementou os 34 novos processos pois "só quer dizer que já era bem gerida".



POR FURTAR AUTOMÓVEL

## Detido após fuga em Cantanhede

A GNR de Cantanhede deteve, na manhã da passada quarta-feira, um condutor por furto de um automóvel.

O indivíduo encontrava-se no interior de uma viatura, estacionada na localidade de Murteide, quando foi abordado pelos militares que patrulhavam aquele lugar. Ao lhe serem solicitados os documentos, respondeu que os tinha em casa e prontificou-se para os ir buscar. Os militares seguiram-no mas a certa altura acelerou e pôs-se em fuga, galgando passelos e colocando em perigo transeuntes e automobilistas.

Acabou por ser interceptado na cidade de Cantanhede, apurando-se, posteriormente, que a viatura era furtada.

O detido vai ser presente a tribunal.

POR AGREDIR A MÃE

## Deu dois tiros no irmão

A Guarda Nacional Republicana de Ançã (Cantanhede) deteve um homem, de 47 anos, por alegada tentativa de homicídio, no passado dia 20. Na base do crime estiveram presumivelmente desavenças familiares, depois do acumular de várias situações de violência doméstica de um dos três irmãos que constituem o agregado familiar para com a mãe deste.

O irmão mais velho do agressor, com cerca de 50 anos, sofre de perturbações mentais, nunca tendo trabalhado. O agressor chegou a casa, em mais um dia em que se verificou uma situação de moléstia do irmão mais velho para com a mãe, tendo atingido este com dois tiros de caçadeira, um no braço e outro na cara. A GNR, contactada pelo INEM, pelas 19 horas e 30, deteve o indivíduo que pernhoitou na esquadra tendo sido presente a tribunal, no dia 21. A vítima não corre risco de vida.

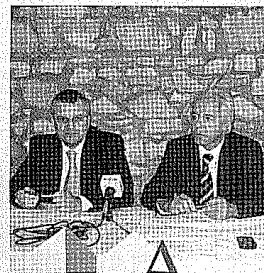
CANTANHEDE

## Feira de Reduções não escapou à crise

Terminou no domingo, dia 24, a XI edição da Feira de Reduções de Cantanhede, promovida pela Associação Empresarial local. Durante três dias, os visitantes puderam apreciar e adquirir vários produtos, desde vestuário, a tapeçaria, artigos para a casa, bijuteria, e até máquinas fotográficas.

"Após auscultar alguns participantes, verificou-se que a feira para alguns foi considerada muito boa, ouvindo-se também comentários de alguns relacionados com a falta de poder de compra dos visitantes da feira", referiu Luís Roque, presidente da Associação Empresarial de Cantanhede, acrescentando que "a falta de poder de compra reflecte-se nas lojas e obviamente também neste tipo de eventos, que cada vez são mais a nível nacional".

"A AEC cumpriu com a sua missão que foi proporcionar condições aos expositores para que consigam escoar os seus produtos. Obviamente que factores, como crise económica que se vive a nível nacional e factores climáticos, ultrapassam todas as iniciativas que se possam fazer.



Em termos gerais vale a pena para os participantes que voltam sempre na edição seguinte, conseguindo vender restos das colecções anteriores, neste caso concreto da colecção Outono/Inverno", concluiu Luís Roque.

Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede

ASCENSOR

ASUBIR

**Ana Paula Vitorino** – Não é inédita a situação de se pressentir que Portugal estaria mais bem servido se a secretária de Estado dos Transportes fosse ministra das Obras Públicas. Desta vez, a governante merece aplauso por corrigir o ministro Mário Lino ao fazer notar que uma ponte do Beato (Lisboa) ao Montijo, em detrimento da travessia entre Chelas e o Barreiro, atrasaria em quatro anos o projecto da rede ferroviária de alta velocidade e implicaria uma perda de 400 milhões de euros em fundos da União Europeia.

ADESCER

**Carlos Encarnação** – É frouxa a reacção do presidente da Câmara de Coimbra ao arranque dos testes para a queima de lixo tóxico na cimenteira de Souselas quando comparada a anteriores rejeições enérgicas da co-incineração. Falta ao autarca uma costela de Alberto João Jardim, conterrâneo de Filomena Encarnação, para tentar relegitimá-la pelo voto numa eleição intercalar para a Câmara Municipal.

**Cavaco Silva** – Quando confiaram ao antigo primeiro-ministro a Chefia do Estado os portugueses estavam à espera de uma intervenção diferente da que ele assumiu ao promulgar o recente diploma que estabelece os regimes de vinculação, carreiras e remunerações dos trabalhadores da Função Pública. Como conciliar a promulgação com a publicação de uma nota a demarcar-se das opções políticas por que se pauta o decreto e a apontar-lhe “soluções pouco claras e transparentes”?

**José Sócrates** – Entre 2006 e 2007 os encargos com as remunerações dos funcionários públicos aumentaram 63 milhões de euros (0,8 por cento), mas os gastos inerentes à aquisição de serviços subiram perto de 155 milhões de euros (19,3 por cento). No total, o Estado gastou perto de 958 milhões de euros com a aquisição de serviços e 8,33 milhões de euros com salários. Poupa-se na farinha, mas fica a sensação de haver desperdiçado de dinheiro com o farelo.

**Victor Baptista** – Que pensa o presidente da Federação de Coimbra do PS quando o líder concelhio socialista figueirense pede a suspensão do mandato do vereador Paulo Pereira Coelho (PSD) e Luís Vilar, homólogo coimbricense de António Paredes, permanece na praça de 08 de Maio? Se o PS/Figueira da Foz levanta a voz contra um potencial arguido pode, em coerência, a estrutura partidária congénere de Coimbra fechar os olhos à situação do vereador Vilar, acusado pela presumível autoria de cinco crimes?

FIGURA DA SEMANA

João Pardal

Apesar de ter sidoapanhado de surpresa pela notícia do “Campeão”, a dar conta do início da comemoração na unidade de produção da Cimpor, o presidente da Junta de Freguesia de Souselas, João Pardal, foi o primeiro a manifestar a sua indignação e a agir em consonância, procurando explicações junto da empresa, do Ministério do Ambiente e de outros organismos e entidades com responsabilidade nesta matéria. Quando



outros procuraram não ter susceptibilidades e reagiram tardamente ao preferiram optar pela comodidade do silêncio, o autarca de Souselas usou da palavra para dar voz no descontentamento das populações que o elegeram. Contra a “atitude discriminatória” que várias entidades estão a ter para com a população e todo o processo de co-incineração, “feito à revelia” e em silêncio”, nimis tomado de posição clara e esclarecida, em reunião extraordinária, a Junta de Freguesia de Souselas decidiu apresentar queixa ao Provedor da Justiça, para que as autoridades competentes sejam, de uma vez por todas, obrigadas a assumir as suas responsabilidades.

FIGURAS & FACTOS

**Noruegueses recrutam engenheiros do IPC** – Cerca de quarenta empresários noruegueses estão desde ontem em Coimbra para divulgarem junto dos licenciados do Instituto Politécnico de Coimbra (IPC) as vagas disponíveis nas suas empresas. O recrutamento de engenheiros e técnicos especializados dos vários cursos de engenharia está inscrito no European Employment Services (EURES). Iniciado ontem, o contacto com as empresas participantes prossegue hoje no Instituto Superior de Engenharia de Coimbra (ISEC). Já a 3 de Março, com o objectivo de preparar uma sessão semelhante, estará presente no IPC uma conselheira EURES alemã que, nesse dia, explicará aos diplomados do IPC quais as oportunidades de emprego na Alemanha.

**ADIP comemorou 12 anos** – O almoço comemorativo do 12.º aniversário da Associação de Desenvolvimento Integrado de Poiares (ADIP), onde estiveram presentes funcionários, utentes, autarcas e representantes de outras instituições, serviu de mote para a assinatura de dois protocolos com a Associação Integrar. A parceria estabelecida entre as duas instituições visa a cooperação futura nas áreas de animação, prestação de serviços e marketing, bem como a formação profissional, privilegiando os seus públicos e utentes. No dia do aniversário, assinalado a 21 de Fevereiro, o presidente da Câmara Municipal de Vila Nova de Poiares, Jaime Soares, fez questão sublinhar “a importância do trabalho desenvolvido pela ADIP nas mais variadas áreas de intervenção”.

a descentralização da arte e dos públicos.

**Profitecla assinalou Dia Europeu da Vitima** – Empenhada na formação cívica de toda a comunidade escolar e na sua educação para a cidadania, a Escola Profissional Profitecla (Pólo de Coimbra) assinalou o Dia Europeu da Vitima com um colóquio sobre o tema “Vítimas e Violência”. A sessão e o espaço de debate contaram com a presença de Natália Cardoso, jurista e responsável do Gabinete de Apoio à Vitima – APAV e Inês Pimentel, psicóloga com funções no Serviço de Violência Familiar do Hospital Sobral Cid. Dados estatísticos revelados pela representante da APAV, relativamente a 2007, permitem concluir que a maioria das vítimas são de sexo feminino e os agressores são, em 90% dos casos, do sexo masculino. Já a psicóloga Inês Pimentel recorreu ao cartoon com o intuito de sensibilizar os alunos para o tema da violência doméstica e para necessidade de todos estarem mobilizados para identificar e intervir em situações de violência detectadas.

ra do Município de Cantanhede pelo representante do Grupo SGS, entidade certificadora, e o culminar de um processo que foi iniciado no primeiro semestre de 2007, com a certificação do Departamento de Urbanismo.

**Homenagem a Fausto Correia** – No próximo sábado, dia 1 de Março, a Secção da Sé Nova do Partido Socialista presta uma homenagem ao eurodeputado socialista Fausto Correia, falecido em Outubro de 2007. Para as 16h00 está agendada uma concentração de militantes socialistas e amigos junto do cemitério dos Olivais, seguindo-se a colocação de uma coroa de flores no jazigo onde está sepultado Fausto Correia. Uma hora depois, em Celas, na casa onde este residia, será afixada uma placa simbolizando a homenagem dos seus camaradas da Secção da Sé Nova do PS.

**Freguesia do Espinhal aposta na educação** – Encarando a educação como um factor relevante no desenvolvimento da freguesia e na melhoria das condições de vida dos seus residentes, a Junta de Freguesia do Espinhal, seguindo a linha estratégica do Município de Penela, adquiriu recentemente uma nova viatura para o transporte das crianças da localidade, procedendo ainda à colocação de novo material didáctico nas escolas básicas do Espinhal, Fatais Cimeiros e ainda no jardim de infância da freguesia. Apesar do esforço financeiro acrescido, segundo a autarquia, “estes investimentos constituem uma forma de estímulo e incentivem a todas as crianças”.

**Município de Cantanhede com gestão de qualidade certificada** – O Município de Cantanhede acaba de receber a certificação do seu sistema de gestão da qualidade, afirmando-se como uma das primeiras autarquias do país com todos os serviços a cumprirem os padrões de qualidade definidos pela norma ISO 9001:2000. Abrangendo a totalidade dos departamentos da autarquia, o certificado entregue na última segunda-fei-

matobra  
40 ANOS

Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede

10 SEGUNDA-FEIRA 25 FEVEREIRO 2008  
DIÁRIO AS BEIRAS

COIMBRA

PORTUGALCENTRO

**AUTARQUIAS**

**Criar a rota portuguesa de Santiago**

CONTRIBUIR para criar e dinamizar a através da criação e divulgação da rota portuguesa dos "Caminhos de Santiago" foi o objectivo da reunião realizada em Santiago de Compostela. Na sequência de reuniões realizadas anteriormente, várias autarquias atravessadas pelos Caminhos de Santiago, o presidente da Região de Turismo do Centro e representantes do Xacobeo, foram recebidos pelo Conselheiro da Inovação e Indústria do Governo da Galiza. O encontro pretendeu manifestar empenho na concretização de linhas de acção, de modo a aproveitar para fins turísticos o legado religioso de Santiago. Neste projecto estão envolvidas as autarquias de Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, S. João da Madeira, Oliveira de Azeméis, Figueira da Foz, Coimbra, Alcobaca, Vila Nova de Poiares, Idanha-a-Nova, Batalha, Porto de Mós, Góis, Mealhada, Anadia, Santarém e Oliveira do Hospital, a Região de Turismo do Centro, a Delegação Regional da Cultura do Centro e Xacobeo.

**ESCOLA SECUNDÁRIA**

**Tratado de Lisboa em debate**

NO ÂMBITO do plano de actividades do Clube Europeu da Escola Secundária de Arganil, realizou-se amanhã, peias 14H30, na sala multimédia da escola, o primeiro debate público sobre o Tratado de Lisboa. Assim, no debate participaram, pelo PS, Ana Catarina Mendes, pelo CDS-PP, Nuno Magalhães, pelo PCP, Sérgio Ribeiro, e pelo BE, Fernando Resas. Falta o PSD designar o seu representante, segundo a organização. O objectivo do debate é discutir as diversas polémicas em torno do tratado, nomeadamente, em que medida ele se afasta ou se aproxima do Tratado Constitucional, chumbado em referendo na França e na Holanda, e ainda ouvir as diferentes opiniões e argumentos sobre o facto de ser ratificado pelas assembleias nacionais, na maioria dos países da UE.

**CANTANHEDE**

**Semana da Protecção Civil envolve alunos e população**

O DIA INTERNACIONAL da Protecção Civil, que se comemora a 1 de Março, vai ser assinalado no Município de Cantanhede. A partir de hoje, e até dia 1 de Março, decorrem diversas actividades centradas na divulgação de conceitos e práticas que conconem para a adopção de comportamentos tendentes a garantir a segurança de pessoas e bens. Organizado pela Divisão de Protecção Civil e Recursos Naturais, o programa será desenvolvido com a colaboração dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede, Guarda Nacional Republicana e Instituto Nacional de Emergência Médica, contando ainda com o apoio da Divisão de Educação e Acção Social e de elementos do Banco de Voluntariado afectos à Protecção Civil.

As iniciativas têm a participação activa dos alunos de diversas escolas do concelho, que, em colaboração com os representantes das entidades envolvidas, vão assumir o papel de verdadeiros agentes promotores das normas de segurança que devem pautar a conduta dos cidadãos. Por um lado, pre-

tende-se facultar à população escolar a aquisição de conhecimentos e competências no domínio da segurança. As acções de formação, sensibilização e informação a levar a cabo têm também como objectivo despertar a população em geral para os cuidados a ter em matéria de auto-protecção em diversos contextos.

A Operação Criança Stop - dirigida a alunos dos 3.º e 4.º anos - decorre hoje na EB 1 de Cantanhede n.º 1 e quarta-feira na EB 1 da Tocha. "Emergência médica/Primeiros socorros realiza-se dia 27 na EB 1 de Ançã, e "Prevenção Rodoviária/Escola Segura" decorre amanhã, na EB 1 de Cantanhede n.º 2 e no dia 29 na EB 1 de Febrões, entre outras iniciativas previstas.

A 1 de Março realiza-se um simulacro, no edifício dos Paços do Concelho e na Praça Marques de Marialva, entre as 22H00 e as 23H00, que visa testar o sistema municipal de protecção civil num incêndio de grandes proporções, acção que contará com a intervenção dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede, da Guarda Nacional Republicana e do INEM.

**SESSÃO**

**Câmara com todos os serviços certificados**



EM CANTANHEDE decorre hoje a sessão de entrega dos documentos relativos à certificação do Sistema da Gestão da Qualidade do Município. A sessão realiza-se no salão nobre dos Paços do Município, às 17H00, contando com as intervenções do presidente da Câmara Municipal e do representante do Grupo SGS, a entidade certificadora. Depois da certificação do Departamento

de Urbanismo, segundo a norma ISO 9001:2000, no primeiro semestre de 2007, o Município de Cantanhede vê agora essa certificação alargada pela SGS ICS aos restantes departamentos, na sequência da auditoria de concessão realizada recentemente.

Deste modo, o município de Cantanhede é um dos primeiros do país com todos os serviços certificados.

**CONDEIXA-A-NOVA** Plenário de cidadãos aprovou por unani

**Junta de Bendafé atribui subsídio de natalidade**

Bendafé, a mais pequena freguesia do distrito de Coimbra, votou a atribuição de subsídio de natalidade, de 250 euros, à criança que nasça.

COM o objectivo de contribuir para a fixação de mais residentes na freguesia, a Junta de Bendafé, em Condeixa-a-Nova, decidiu passar a atribuir um subsídio de natalidade. A medida, proposta pelo executivo da junta, foi aprovada sábado à noite, por unanimidade, no plenário de cidadãos eleitores.

De acordo com Rui Miranda, presidente da Junta de Freguesia de Bendafé, a atribuição deste subsídio de incentivo à natalidade "foi muito bem recebida pelos cidadãos, de uma forma que excedeu as expectativas".

Visando conseguir um aumento da população da freguesia, que, com cerca de 120 residentes, é a mais pequena do distrito de Coimbra, o incentivo consubstancia-se na atribuição de um subsídio de 250 euros. Este subsídio será atribuído aos casais residentes e recenseados na freguesia, por cada filho que nasça e também no caso de adopção de uma criança, explicou Rui Miranda.

Segundo o regulamento, os casais que recebam este incentivo devem continuar a residir na freguesia durante pelo menos mais 10 anos. "Mas esta regra não é rígida", admite o autarca, adiantando que no caso de o casal beneficiado deixar de residir na freguesia "deve apresentar as razões ao plenário, que decidirá se fica obrigado ou não a restituir o sub-



ACTUALMENTE, as acessibilidades à aldeia de Bendafé são

sido recebido".

**Freguesia tem perdido habitantes**

Com pouco mais de 90 pessoas recenseadas, Bendafé sempre foi uma das mais pequenas freguesias do país. Contudo, nos últimos anos "tem perdido habitantes", afirma Rui Miranda, alertando que, a manter-se esta situação, "poderá desaparecer a médio ou longo prazo".

Actualmente, as acessibilidades a Bendafé são melhores. "Tem transportes públicos, as estradas foram aranjadas, mas nem sempre foram tão boas", admite o autarca, lembrando que a aldeia fica a 15, 20 minutos de distância do centro da cidade de Coimbra e a escassos sete quilómetros

da sede do concelho.

"A atribuição é um dia vale o que va Rui Miranda, su que esta medida é brevede ser "uma charco, ir contra a tua", em que se a continue esvaziar: freguesias rurais" e encerramento d situações.

As pequenas fr "uma forma geral tão algo abandon: estratégias de apoio autarca, que veria "uma maior atenç autárquico" à realidades. Para Rui Estado e às câmaras compete a medidas que evi das aldeias.

**ARGANIL**

**Valiosa ara romana desapareceu do acervo do Museu Regional de Arqueologia**

UMA VALIOSA ara romana terá sido roubada do acervo do Museu Regional de Arqueologia de Arganil, depositado no edifício da autarquia, denunciou o seu responsável e proprietário, João Castro Nunes.

O seu desaparecimento foi notado há cerca de um ano, dando origem a uma queixa que corre no Tribunal de Arganil, mas só na quarta-feira se efectuou uma pericia ao acervo por dois peritos do Ministério da Cultura.

João Castro Nunes disse, no sábado, à agência Lusa que "nessa pericia constatou-se que várias peças foram subtraídas, entre elas a pequena ara ro-

mana dedicada à divindade indígena Ilurbea e proveniente do concelho de Góis, que era "internacionalmente conhecida e objecto de várias publicações".

Para além dessa peça, considerada "bastante valiosa", a pericia constatou que um cofre foi arrombado e retirados os três volumes do inventário, "constituído única e exclusivamente pelo resultado das investigações, recolhas e aquisições".

Segundo o responsável, a pequena ara romana era "um dosábado, à agência Lusa que "nessa pericia constatou-se que várias peças foram subtraídas, entre elas a pequena ara ro-

hispânico, designa na região de Góis, àquela divindade mente comprovada

João Castro Nunes jubulado das U) Clássica Nova e Lisboa, adiantou que e não oferecer a ar de Góis quando r criação, que "pa m breve".

O acervo do Museu de Arqueologia de oficialmente ainda tido, resultou de ções, recolha e aq João Castro Nunes, confiado à guarda Municipal.

**Massas Café Concerto**

**1.º Aniversário** Quarta-feira 5 Março.

Zona Industrial da Pedrulha - Armazém n.º 8 - 3025-027 Coimbra  
Reservas através dos telefones 239 081 477 e 967 603 182

Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede

PRACA PÚBLICA | OPINIÃO

Jornal da Bairrada  
27 Fevereiro | 2008

SOJORMEDIA



Bairrada

**Fundadores**  
Mansel Grazieta, António de Almeida,  
Mansel G. Silveira, Manuel Coetaneiro  
da Rosa, Manuel CP. Sousa, Manuel  
Santos Vieira, Mansel dos Santos  
Pereira, António Tringúfia Nova,  
Módulo Santos Pereira e Joaquim  
Grazieta Soares

**Director**  
António Grazieta  
sgrazieta@bj.pt

**Editora / Coordenadora**  
Olívia Pascoal (CP 6039)  
olivia@bj.pt

**Redacção**  
Cristina Isabel Costa (CP 3654)  
ccosta@bj.pt  
Pedro Fontes Costa (CP 3666)  
pedfo@bj.pt  
Mansel Zappa (CP 3108)  
zappa@bj.pt  
Tânia Meira (CP 3497)  
tmeira@bj.pt  
Sílvia Castanheira (Estágia)  
scastanheira@bj.pt

**Departamento Comercial**  
Lúcia Marques

**Departamento Administrativo**  
Adelaide Tomás (enfermeira)  
e Maria Abrão

**Departamento Gráfico**  
Casta Coelho, Lúcia Nunes  
e Elias Costa

**Projecto Gráfico**  
defrank@guimaraes.pt

**Propriedade**  
Editorial Jornal da Bairrada, Lda  
Tiragem mensal  
JANINHO: 45.740 exemplares  
N.º C: 30448/01  
Inscrição em IVA: nº 101 873

**Gerência e Direcção Geral**  
Francisco Botelho dos Santos  
António Grazieta  
António Barreca Rodrigues  
Vitor Rosa

Sócio com mais de 10% de capital  
social: SOJORMEDIA 5676

**Redacção, edição,  
administração e vendas**  
Lisboa: Rua do Azeite, bloco 5,  
1º e 2º Andar, 1215-081  
1771-099 Oliveira do Bairro  
Teléfono: 33 47 40 999  
Fax: 33 47 40 999

**Delegação Anadia**  
Rua Padre António - Estádio  
Mafalda - 4º Andar - C  
3700 Anadia  
E-mail: bairrada@bj.pt  
Teléfono: 33 47 40 999

**Impressão**  
Miradela, S.A.  
Rua Marquês Faria 109 - 1200 Lisboa

**Assinatura anual**  
Portugal - 24€  
Europa - 30€  
Estrá Europa - 30€

**Departamento Comercial**  
Teléfono: 33 47 40 999  
E-mail: comercial@bj.pt

**Publicidade**  
Teléfono: 33 47 40 999  
E-mail: publicidade@bj.pt

**Atendimento ao assinante**  
Teléfono: 33 47 40 999  
E-mail: assinante@bj.pt

**Serviço de Agenda**  
E-mail: agenda@bj.pt

**Serviço de Notícias**  
E-mail: noticias@bj.pt



números

50

É a quantidade de quilos de peixe que cada português consome por ano, a mais alta em todo espaço europeu.

estrelas



João Moura  
Presidente da  
Câmara Municipal de  
Cantanhede



Lídia Marques  
Presidente da Câmara  
Municipal de Anadia



Rui Cruz  
Presidente da Câmara  
Municipal de Vagos

João Moura está de parabéns por ter conseguido que a Câmara de Cantanhede seja a primeira do distrito de Coimbra e uma das três primeiras no país a conseguir a certificação de qualidade na totalidade dos serviços prestados. Uma iniciativa que beneficiará, com certeza, os cidadãos e as empresas deste concelho.

O autarca de Anadia já garantiu que a ETAR, responsável pelo cheiro nauseabundo e contínuo que emana em Mogofores, será desactivada dentro de um mês. O problema arrastase há anos e tem, ciclicamente, deixado comerciantes e moradores vizinhos com os nervos em franja.

Rui Cruz conseguiu que a intervenção que visa travar a erosão na Praia da Vagueira, identificada há muito como "zona de risco", seja uma realidade. A praia, uma das mais sensíveis da orla costeira, onde o processo erosivo é galopante, vai sofrer, ainda este ano, uma intervenção para travar o avanço do mar.

impressão digital Mafalda Carvalho, o fascínio pela Flauta Transversal

## Amor à primeira vista



Mafalda Carvalho é um nome com música dentro. Aluna do Conservatório Calouste Gulbenkian, Aveiro, e elemento da União Filarmónica do Troviscal (UFT), acaba de conquistar na cidade de Vigo, Espanha, o Prémio Honorífico David Russel para Jovens Talentos. "Sinceramente não esperava estes resultados, embora a professora nos prepare de forma excepcional. Quando soube dos resultados, fiquei radiante, era mais um grande passo", confessa este jovem talento.

Mafalda Carvalho, nascida no Troviscal, em família sem antecedentes nesta área, está nessa escala. Embora ressaltar o facto do pai, Humberto Carvalho, ser agente de espectáculos, lidando com músicos no dia a dia, "fez nascer mais em mim a vontade de aprender esta linguagem universal que é a música".

A sua paixão pela música passa pela flauta transversal, o seu amor de sempre, desde o dia em que ingressou na UFT. Com a flauta transversal alcançou dois terceiros lugares nos anos de 2006 e 2007, no escalão B, do Concurso de Música de Terras de La-Salette, Oliveira de Azeméis. Com este instrumento, que toca na UFT, desde 2000, integrou várias orquestras de sopro, aperfeiçoou o saber no Conservatório de Música e ensina-o a tocar às crianças da Escola de Música da sua terra natal.

"A música está-lhe na massa do sangue. Desde pequena gostava de cantar e de dançar ao ritmo da música". Os pais, deliciosos com a sua vela para a música, inscreveram-na na Escola de Música da UFT e, depois, no Conservatório, onde contou com a ajuda não só dos seus pais e da sua avó, mas também da sua primeira professora, Patrícia Oliveira, que a "ajudou e apoiou inteiramente para as provas de ingresso". Mas a infância e os verdes anos não foram cheios apenas pela música. "A minha infância foi sempre muito preenchida" - escola primária, catequese, nata-

ção, Karaté. Mas, "como o tempo não estica", hoje, para além da Banda, frequenta o 1º ano no IPSB (Bustos) e o Conservatório.

Para uma jovem, como Mafalda Carvalho, com tantas solicitações, "é complicado" conciliar estas com os estudos. "É preciso ter muita organização para poder conciliar tudo. É necessário estarmos conscientes das limitações que temos em termos de horários", pois "quase não nos sobra tempo para estarmos com a família e os amigos".

O palco da fama espera-a. Se em Março de 2007, integrou a Orquestra de Jovens dos Conservatórios Oficiais, com a direcção do maestro italiano, Pio Salotto, já voltou a concorrer, mediante a prestação de provas e foi aceite, pelo que, em Março, vai fazer novo estágio, sob a orientação do maestro inglês, Nicholas Kok. Como chefe de naipe de flauta transversal que sempre tocou. "Pode dizer-se que foi amor à primeira vista. Tinha em uma flauta em casa que o meu pai tinha comprado", instrumento difícil de montar, mas, um dia, Silas Granjo pô-la em ordem e "tocou uma bela melodia. Foi aí que me fascinei pela flauta". Se não fosse este instrumento, "optaria pelo violoncelo ou pelo trombone".

Poderá ainda participar noutros concursos nacionais. Este ano, serão quatro. Mas Mafalda Carvalho hesita. "Não sei o que vai ser daqui em diante. Corro o risco de não poder acabar o Conservatório no próximo ano lectivo, pois talvez para o ano já não possa estar no regime supletivo no Conservatório. É complicado dizer o que vai ser o futuro dos músicos em Portugal".

O que sabe é que, na sequência do Prémio de Vigo, vai gravar um CD cujas receitas revertirão a favor da construção de poços de água potável no Uganda. Mostra-se satisfeita com isso: "estou a contribuir para uma causa nobre. Ajudar é a palavra-chave e, quando ajudamos, ficamos de bem conosco próprios".

Armer Pires Mota

# Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede

2 TERÇA-FEIRA 26 FEVEREIRO 2008  
DIÁRIO AS BEIRAS

## EM FOCO



OS 34 PROCESSOS certificados na Câmara de Cantanhede são: modernização e desenvolvimento organizacional; planeamento estratégico; recursos humanos; expediente e arquivo municipal; sistemas de informação; gestão jurídica; contabilidade e tesouraria; controlo e execução financeira; aprovisionamento; fiscalização; património; candidaturas; manutenção de máquinas e viaturas; estudos e projectos; comunicação; empenhadas - instrução; empenhadas - execução e acompanhamento financeiro; obras administração directa; taxas e licenças; cultura; biblioteca; turismo; educação; acção social; gestão de piscinas municipais; gestão de espaços desportivos; metrologia; protecção civil; higiene, saúde e sanidade.

CANTANHEDE Certificação do sistema de gestão da qualidade na totalidade dos serviços

# Um município totalmente certificado

Ontem foi "um dia importante para o município de Cantanhede", que obteve a certificação do sistema de gestão da qualidade na totalidade dos serviços. É o único no distrito e um dos três primeiros no país.

Vasco Garcia

A Câmara Municipal de Cantanhede obteve a certificação do sistema de gestão da qualidade na totalidade dos serviços. Trata-se do "único do distrito de Coimbra e um dos três primeiros" municípios a nível nacional com todos os seus serviços certificados segundo a norma ISO 9001:2000, congratulou-se ontem João Pais de Moura, na cerimónia de entrega do certificado.

O presidente da Câmara Municipal de Cantanhede considerou este "um dia importante para o município", que completa um ciclo de certificações, iniciado com a INOVA, Empresa Municipal e continuando com o Departamento de Urbanismo da autarquia, em Junho de 2007.

No entanto, o edil não acha que esta certificação seja "um ponto de chegada", mas sim "o ponto de partida de um processo" que visa "a optimização de métodos e processos de trabalho, de forma a rentabilizar recursos e garantir elevados padrões de qualidade nos serviços prestados aos municípios e às organizações".

Esta qualidade (comprova) dos serviços prestados pela câmara assume maior preponderância numa altura em que se assiste a uma "crescente transferência de compe-



NA CERIMÓNIA, João Moura sublinhou que a certificação é o "ponto de partida" para a optimização de métodos e processos de trabalho

tências e atribuições da administração central para a esfera das autarquias", lembrou João Pais de Moura.

O autarca destacou ainda que esta "acção complexa envolveu 34 processos diferentes

em outras tantas áreas", sublinhando "o facto de ter sido implementado num prazo muito curto, concretamente entre Junho e Dezembro" de 2007.

Este facto foi também fr-

sado por Paulo Cruz Gomes, da SGS, empresa certificadora, que se mostrou "surpreendido com a rapidez com que a câmara conseguiu implementar 34 processos, o que prova que a câmara já era bem ge-

rida".

Trabalho já vem de trás

Como fez questão de lembrar João Pais de Moura, "a certificação do sistema de gestão

da qualidade no município de Cantanhede surge na sequência de outras acções desencadeadas para modernização geral dos seus serviços".

Um dos exemplos dessas acções foi trabalho desenvolvido no âmbito do Auto-Avaliação Através do CAF - Projecto Conhecer, Aprender, Fortalecer, em que a autarquia de Cantanhede foi "uma das primeiras autarquias do país a adotar este modelo de análise organizacional e a única a faz-lo com incidência no universo dos funcionários", o que lhe valeu o Prémio Nacional das Boas Práticas na Administração Local, numa das três categorias do concurso Administração Autárquica - Modernização, afirmou.

Por outro lado, apontou o autarca, a certificação surge numa altura em que o município tem em curso o Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP). João Pais de Moura entende que a articulação dos objectivos dos dois sistemas "reforça o quadro de referências que deve pautar a actuação dos funcionários".

E foram para os funcionários as últimas palavras do edil, elogiando o seu "profissionalismo e espírito de missão de serviço", que "são a melhor garantia de que os objectivos propostos serão cumpridos", concluiu.

### Inquérito Dos 29 membros da comissão executiva da CGTP; 20 são do PCP. É aceitável?

CASTELO BRANCO	COIMBRA	MEALHADA	POMBAL	SEIA	VISEU
<b>José dos Santos</b> Presidente	<b>Fátima Carvalho</b> Presidente da Trabalhadora Têxtil	<b>Rui Frias</b> Agricultor	<b>Rodrigues Marques</b> Presidente da Junta de Aderência dos Dões (PSD)	<b>Catarina Mendes</b> Empadadeira de lençóis	<b>Francisco Almeida</b> Fiscalizador e membro do PCP
Perço não ter nem muito activos. Deveria haver mais membros de outros partidos.	Uma estrutura não deve ter maioria absoluta e estar tudo monopolizado não ajuda. A composição da executiva não corresponde de todo à sensibilidade político-partidária. A CGTP precisa a ganhar-se a mesma diversidade.	A lógica da CGTP sempre foi a do PCP, pelo que tanto faz mais membros do que menos membros. Aliás, se não fosse este paradigma do PCP não que já haveria, apenas, uma única central sindical.	Não vejo qual é a surpresa. A CGTP sempre foi uma corrente de transição do PCP. Só é pena que os outros partidos não tenham força em termos sindicais.	Acho que não. Não tenho opinião de veria existir uma maior diversidade de tendências partidárias numa entidade, ou em qualquer outro, de forma a ser mais plural.	Os artigos da CGTP resultam da voz dos sindicatos filiados. A sua composição reflecte a representação de diferentes regiões e os diversos sectores de actividade. Não é relevante a proveniência partidária dos membros eleito-

Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede

Diário de Coimbra

MIRA CANTANHEDE

TERÇA-FEIRA  
26 FEVEREIRO 2008 11

É a única em todo o distrito de Coimbra

# Câmara de Cantanhede tem todos os serviços certificados

Desde ontem, o município de Cantanhede passa a ser o primeiro com todos os serviços oficialmente certificados com o Sistema de Gestão de Qualidade. A entrega do diploma não corresponde a um ponto de chegada, mas assinala o ponto de partida... «para maiores desafios»



Paulo Cruz, da SGS, entrega certificado a João Pais da Moura

João Pais de Moura, com o salão nobre da autarquia "à pinha" com o pessoal de todos os departamentos, considerou ontem «um dia importante para o município», mas também para quem faz parte daquela instituição, para os municípios, para as empresas e para todas as entidades que recorrem aos serviços camarários.

Tudo porque, ontem, foi o dia em que a Câmara recebeu o certificado (diploma) do Sistema de Gestão de Qualidade, segundo a norma ISO 9001:2000, que diz respeito aos métodos e procedimentos em todos os domínios da actividade camarária, que lhe confere a certificação de todos os seus serviços. Com esta concessão, aliás, a Câmara de Cantanhede torna-se na primeira em todo o distrito de Coimbra e a terceira no país a obter esta concessão.

Depois da certificação da empresa municipal INOVA e do Departamento de Urbanismo, no primeiro semestre de 2007, completou-se, agora, um ciclo com a totalidade dos serviços camarários certificados, mas Pais de Moura, dirigindo-se

a mais de uma centena de funcionários presentes na cerimónia de entrega do diploma, frisou estar ciente de que o final deste ciclo não corresponde a um ponto de chegada.

Pelo contrário, a obtenção deste certificado «assinala o ponto de partida de um processo que nos coloca a todos, dirigentes e funcionários, maiores desafios, na perspectiva de que a melhoria contínua dos serviços é um desígnio que não pode nunca ser dado como concluído».

O edil realçou, também, a disponibilidade e a atitude «responsável e profissional» com que os funcionários se envolveram nas acções que permitiram chegar à certificação, sublinhando a consciência generalizada de que é necessário «estarmos todos motivados para alcançarmos metas cada vez mais ambiciosas na resposta às solicitações dos cidadãos».

Ao assumir-se como promo-

tor do desenvolvimento, «de acordo com um plano estratégico de desenvolvimento económico e social», o município de Cantanhede, assegurou o edil, tem vindo a actuar no sentido de criar as condições administrativas, técnicas e operacionais «que lhe permitam levar cada vez mais longe esse processo».

Foi neste quadro que Pais de Moura recordou que a dinâmica de desenvolvimento que o concelho tem registado «se deve à aposta na crescente modernização dos serviços», razão que a levou [Câmara] a desencadear diversas acções neste âmbito, entre as quais se inclui a certificação da gestão da qualidade.

### Distínguida com prémio nacional de boas práticas

O chefe do executivo camarário recordou que esta «complexa acção» envolveu 34 processos diferentes em outras tan-

tas áreas, e o certificado ontem recebido diz respeito ao Departamento Administrativo e Financeiro; Departamento de Desenvolvimento Económico e Social; Departamento de Obras Municipais e ainda mais alguns serviços, sendo de sublinhar o facto de ter sido implementado num prazo muito curto, concretamente entre Junho e Dezembro últimos.

Para além da caracterização do funcionamento dos serviços e do levantamento dos métodos e procedimentos, procedeu-se à definição de objectivos para cada processo, a que se seguiu a monitorização desses objectivos e do desempenho dos processos. O que, aliás – frisou Moura, «será feito trimestralmente, para implementação de eventuais acções que impeçam a ocorrência de desvios dos objectivos enunciados», que por sua vez serão também sujeitos a revisão regular.

Importa referir ainda que a

certificação do Sistema de Gestão de Qualidade do município de Cantanhede surge na sequência de outras acções desencadeadas para a modernização geral dos seus serviços, referido Pais de Moura, na ocasião, o exemplo do trabalho desenvolvido no âmbito da Auto Avaliação Através do CAF – Projecto Conhecer, aprender, fortalecer».

«A Câmara de Cantanhede foi uma das primeiras a adoptar este modelo de análise organizacional e a única a fazê-lo com incidência no universo dos funcionários», realçou o edil, referindo que este foi um processo «largamente participado» e que permitiu fazer uma auto-avaliação.

Considerando que a certificação do Sistema de Gestão de Qualidade surge «numa altura particularmente oportuna», uma vez que a autarquia tem em curso o SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na Administração Pública, João Pais de Moura considera que, neste contexto, a articulação dos objectivos dos dois sistemas «reforça o quadro de referências que deve pautar a actuação dos funcionários», com todas as vantagens que daí decorrem na implementação das soluções preconizadas «para melhorar a prestação dos serviços».

Reconhecendo que a implementação do sistema da gestão da qualidade «aumenta grandemente a nossa responsabilidade», o edil garante que o executivo assume integralmente o compromisso «de fazermos tudo o que está ao nosso alcance» para que o município seja uma organização «cada vez mais eficaz e eficiente».

E concluiu, dirigindo-se aos funcionários, dizendo-lhes que o profissionalismo, o espírito de missão de serviço que têm evidenciado em todas as circunstâncias, «são a melhor garantia de que os objectivos propostos serão cumpridos, para benefício dos municípios. E do concelho».

### Filarmónica dos Covões tem novo presidente

Em assembleia-geral realizada domingo passado para a eleição dos novos corpos sociais da Sociedade Filarmónica dos Covões, foi votada e eleita a única lista apresentada a sufrágio, encabeçada por Manuel Pato Neto, que é agora o novo presidente da instituição. O anterior responsável máximo, Paulo Oliveira, preside, agora, à mesa da assembleia-geral e Alípio Miraldo ao conselho fiscal. Os novos dirigentes tomarão posse na ocasião, no auditório da colectividade completamente esgotado, seguindo-se um espectáculo musical a cargo do Coro dos Antigos Orfeonistas da Universidade de Coimbra, e ainda do coro e da banda da Filarmónica dos Covões.

### Curso de socorrismo em Outil

No âmbito do projecto "Tempos Activos", coordenado por Teresa Jorge, a população da freguesia de Outil esteve a frequentar um curso de socorrismo de Suporte Básico de Vida. Este curso foi ministrado nas instalações da Junta de Freguesia pela enfermeira Hermínia Matos e contou com a participação de 25 formandos, que foram avaliados no passado sábado, através de uma aula prática de socorrismo. Na sua maioria, os formandos terminaram o curso com nota positiva.

### Challenger Rota dos Molinhos

A comissão executiva do projecto Desporto Aventura da Escola Secundária de Mira escolheu os dias 7, 8 e 9 de Março para a realização da 9.ª edição do Challenger Rota dos Molinhos. As inscrições também já se encontram abertas e podem ser feitas naquele estabelecimento de ensino ou através da página na Internet www.rotadomolinhos.net. O convite tem como público alvo qualquer equipa em representação de estabelecimentos de ensino básico, secundário, ensino superior técnico ou universitário, público privado e equipas externas ao sistema educativo. Esta rota inclui provas de pedestrianismo, BTT, orientação, escalada, obstáculos, rappel, canoagem, manobras de cordas, educação ambiental e molinológica, entre outras.

## “Câmara de Cantanhede cimentou reputação”

O representante do Grupo SGS, Paulo Cruz, realçou a dinamização do executivo camarário por ter tomado a medida concreta «para ter a excelência nos seus serviços», e, desta forma, legitimado a sua reputação. Este responsável gabou, igualmente, a rapidez de implementação dos 34 processos diferentes em outras tantas áreas no espaço de seis meses, o que prova, para Paulo Cruz, que «a Câmara de Cantanhede deu provas de uma boa gestão». E concluiu, este responsável, esta rapidez e desempenho na implementação de processos «mais exigentes», evidenciaram a razão porque passaram a estar certificados: «Reela a agradecer que a empresa consultora que colaborou em todas as etapas do processo foi a ITCnim, sendo a entidade certificadora o Grupo SGS, fundado em 1878, com sede em Genebra, cuja na bolsa e que já emitiu mais de 100 mil certificados».



Mais de uma centena de funcionários assistiram à entrega do diploma

Relatório de Estágio no Departamento Administrativo e Financeiro do Município de Cantanhede

28

País

JORNAL DE NOTÍCIAS  
Terça-feira, 25 de Fevereiro de 2009

Cartaxo

## Vereador socialista em rotura com o presidente

Pedro Ribeiro renuncia hoje depois de perder concelhia. Presidente diz que atitude do seu opositor foi sensata

► Confirmadas as divergências que afastaram Pedro Ribeiro do presidente Paulo Caldas, o vereador do PS na Câmara do Cartaxo, que já não tinha direito a pelouros, vai renunciar hoje ao cargo, durante uma reunião descentralizada do Executivo, que se realiza na freguesia da Valada. Pedro

Ribeiro age em "coerência" com as posições de afastamento em relação à maioria, que mantém desde há cerca de um ano. O líder do Executivo considera que esta é uma "atitude sensata" e que "só passa por ter sido tardia".

O vereador, que hoje deixa de ser, comunicou a sua decisão há uma semana ao presidente. A "gota de água" foi o resultado negativo que obteve no confronto com Paulo Caldas para a concelhia do PS, do qual o presidente saiu vitorioso. "Nesta altura, as divergências entre mim e o presi-

dente da Câmara são profundas", justificou ao JN. Para Pedro Ribeiro, a sua derrota nas eleições da estrutura socialista do concelho, há duas semanas, "hipoteca o futuro do Cartaxo". Ainda assim, garante que vai continuar "aten-to" ao que se passa, acreditando que as próximas eleições servirão de teste ao rumo seguido por Paulo Caldas.

Pedro Ribeiro acusa o líder do Executivo de provocar "instabilidade no seio do partido" e de "quebrar os laços de confiança estabelecidos com os eleitores". "O

PS rasgou compromissos eleitorais, por exemplo, a revisão orgânica, contra a qual eu votei", recorda. O vereador também se mostrou contra o último orçamento, que foi aprovado à segunda tentativa, por causa do "aumento das despesas com o pessoal".

Pedro Ribeiro, que já foi o número dois da lista que venceu as últimas eleições, desempenha actualmente as funções de assessor de Conde Rodrigues na Secretaria de Estado da Justiça.

"É uma decisão de consciência pessoal e política". É desta for-

ma que Paulo Caldas se pronuncia sobre a renúncia do antigo elemento da sua equipa. No seu entender, "estão reunidas as condições de estabilidade para prosseguir na linha de desenvolvimento seguida por este partido". O momento é também favorável, considera, para a união do PS local. A intenção é unir para "agarrar os futuros desafios eleitorais", disse, sem assumir se vai ou não candidatar-se a mais um mandato. Pedro Ribeiro vai ser substituído por Pedro Gil, quinto da lista socialista. Helena Simão

Sintra



Carro em que seguiam irmãs foi arrasado pela torrente em estrada que não estava fechada ao trânsito

## Cheias levam Câmara de Sintra a tribunal

- Família de vítimas de enurrada no Jamor avança com acção judicial
- Autarquia vai estudar eventuais responsabilidades no acidente

Nuno Miguel Roplo

O Executivo municipal de Sintra reúne-se amanhã para analisar quais as responsabilidades da autarquia no acidente que provocou a morte de duas irmãs (uma ainda desaparecida), no rio Jamor, em Belas (Sintra), há uma semana, durante a manhã em que se abateu a grande intempérie sobre a área de Lisboa. Só depois o município promete responder publicamente à notícia avançada pelo JN na última sexta-feira, segundo a qual a família de Sara e Zíbia Martins decidiu apresentar uma queixa contra a alegada negligência da Câmara no acidente.

Os representantes das duas irmãs consideram que a autarquia

e a Estradas de Portugal (EP) tiveram responsabilidades directas ao não interditar um troço da EN117, onde durante a madrugada daquela segunda-feira ruiu parte do muro que protegia a via do curso de água, e por onde Sara e Zíbia foram arrastadas dentro do carro. Até ao fecho desta edição não foi possível obter qualquer resposta da EP.

Segundo António Pragal Colação, advogado da família, o processo está a ser ultimado. A acção judicial só poderá estar con-

Câmara não interdito troço da EN117 onde muro ruiu durante a madrugada

cluída nos próximos dias, tendo em conta que só ao início da noite de ontem Pragal Colação — que também é advogado da Associação Sindical dos Funcionários de Investigação Criminal da Polícia Judiciária — passou a ser oficialmente o representante legal da família das vítimas.

"As testemunhas do acidente dizem que avisaram a Sara e Zíbia mas estavam dentro das suas casas. E a Sara já ali tinha passado pouco antes. Para elas não havia perigo. O problema reside no facto de nenhuma autoridade ter referenciado aquele local como perigoso de atravessar", disse, ao JN, Carlos Nunes, o porta-voz da família Martins. Pelo nono dia consecutivo, as buscas pelo corpo de Zíbia, que se mantém desaparecido, regressam esta manhã ao rio Jamor e à Costa do Estoril com 40 bombeiros.

Coimbra

## PS faz queixa das contas da Câmara

► Os vereadores do Partido Socialista (PS) vão apresentar uma queixa contra a Câmara Municipal de Coimbra junto da Inspeção-Geral de Finanças, da Inspeção-Geral da Administração do Território e do Tribunal de Contas, contra aquilo que consideram a "confusão criada nas contas da Câmara", anunciou o vereador socialista Victor Baptista, ontem, na reunião do Executivo. "Parceiros que há uma enorme engenharia financeira em torno das contas da Câmara", justificou, ao JN. A respectiva participação deverá ter lugar antes da próxima sessão.

A reprovação da proposta socialista de pedir à Inspeção-Geral de Finanças uma auditoria financeira para apurar o endividamento total da Câmara e a sua evolução desde 2001, entre outros aspectos, conduziu a essa decisão. O assunto gerou alguma discussão entre Victor Baptista e Marcelo Nuno (PSD), com este último a oferecer-se, inclusive, para "ensiná-lo a somar".

Marcelo Nuno reiterou que as contas municipais "estão equilibradas e consolidadas" e recomendou a Victor Baptista que "não se preocupasse" com a dívida do município, que "é dos poucos com capacidade de endividamento [de 42 milhões de euros]". O social-democrata rejeitou a alegada existência de uma dívida do curto prazo no valor de 14 milhões de euros e repetiu que a Câmara nada deve nada à "Águas do Mondego". "Quando diz que a dívida é de 14 milhões de euros está enganado. Se o faz proposadamente está a ser irresponsável. Faz cair em terceiros o medo de que a Câmara não consiga cumprir", referiu.

Na última reunião do Executivo, Victor Baptista exigiu os números da dívida municipal a curto prazo, após Marcelo Nuno ter anunciado uma melhoria financeira. Na altura, a maioria da Câmara comunicou os valores, provisórios, solicitados. Mas Baptista contestou esses dados.

Carina Fonseca

Cantanhede

## Serviços municipais ganham certificação

► A Câmara Municipal de Cantanhede é a primeira a obter certificado de qualidade na generalidade dos serviços que presta no distrito de Coimbra e uma das três primeiras em todo o país. O presidente João Moura sublinha o esforço de todos funcionários, mas destaca que as vantagens da certificação são, sobretudo, para quem recorrer aos serviços, desde o pagamento de taxas à emissão de licenças.

"Esta aposta vem enriar as dinâmicas internas que consideramos indispensáveis para assegurar a melhoria contínua dos serviços, em termos de métodos e processos de trabalho", sublinha o autarca, referindo que o certificado do sistema de gestão da qualidade (ISO 9001:2000) já havia sido obtido pela Inova — Empresa Mu-

nicipal e pelo Departamento de Urbanismo.

Tanto João Moura como Paulo Gomes, do grupo SGS, entidade certificadora, destacaram a "rapidez" com que o processo foi alargado à totalidade dos serviços municipais, já que em seis meses foram 34 os procedimentos classificados, desde o controlo e execução financeira à manutenção de máquinas e viaturas, da fiscalização à gestão jurídica. O autarca recordou o prémio nacional das Boas Práticas na Administração Local, mas, perante os funcionários do município, alertou também para a maior responsabilidade, nomeadamente para fazer face "à crescente transferência de competências e atribuições da Administração Central para a esfera das autarquias". Tânia Moita