

Manual da Qualidade

Código: MQ.01

Revisão: 13

Data: 08-04-2025



Famalicão
CÂMARA MUNICIPAL

MANUAL **DA QUALIDADE**

Índice

Siglas.....	3
Referências.....	6
1. Introdução	6
2. Apresentação de Vila Nova de Famalicão	7
3. Identificação da Autarquia	8
3.1. Visão	8
3.2. Missão	8
3.3. Valores.....	8
4. Política da Qualidade.....	9
5. Sistema de Gestão.....	10
5.1 Âmbito de aplicação.....	10
5.2. Contexto da organização.....	10
5.3 Funções e Competências.....	11
5.3.1 Compromisso da Gestão	11
5.3.2 Representação da Gestão	11
5.3.3 Competências dos Gestores de Processo	11
5.3.4. Competências dos Pivôs.....	12
5.4 Conceção e Desenvolvimento	14
6. Estrutura documental do Sistema de Gestão	14
6. Modelo Conceptual dos processos	15
6.1 Matriz de Interação dos Processos/Serviços.....	19
6.2 Matriz de Interação da Norma ISO/Processos	21

Siglas

AM	Assembleia Municipal
CM	Câmara Municipal
CMVNF	Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão
DAEO	Departamento de Ambiente e Serviços Urbanos
DAF	Divisão Administrativa e Financeira
DAG	Departamento de Administração Geral
DAJP	Divisão de Assuntos Jurídicos e Património
DASU	Divisão de Ambiente e Serviços Urbanos
DBA	Divisão de Bibliotecas e Arquivos
DC	Divisão de Cultura
DDS	Divisão de Desporto e Saúde
DDS	Departamento de Desenvolvimento Social
DDTA	Divisão de Desenvolvimento Territorial e Associativismo
DE	Divisão de Educação
DEE	Divisão de Eficiência Energética
DEQ	Divisão de Equipamentos
DEPTM	Divisão de Espaço Público, Território e Manutenção
DGM	Direção Geral Municipal
DGRHF	Divisão de Gestão de Recursos Humanos e Formação
DHF	Divisão de Habitação e Freguesias
DJTMA	Divisão de Juventude, Turismo e Modernização Administrativa
DMVSR	Divisão de Mobilidade, Vias e Segurança Rodoviária
DOGU	Departamento de Ordenamento e Gestão Urbanística
DOTPU	Divisão de Ordenamento do Território e Projeto Urbano
DGU	Divisão de Gestão Urbanística
DPEEI	Divisão de Planeamento Estratégico, Economia e Internacionalização
DSSFIIV	Divisão de Solidariedade Social, Família, Igualdade, Interculturalidade, Integração e Voluntariado
DSSI	Divisão de Sociedade e Sistemas de Informação
GAP	Gabinete de Apoio à Presidência
MC	Mercado e Feiras
PM	Polícia Municipal
SA	Serviço de Armazém
SAM	Serviço de Atendimento Municipal (Balcão Único de Atendimento)
SAPIE	Serviço de Apoio Pedagógico e Inovação Educativa
SE	Serviço de Empreendedorismo

SF	Serviço de Fiscalização
SGAUM	Serviço de Gestão de Acompanhamento das Urbanizações Municipais
SGFC	Serviço de Gestão Financeira e Comercial
SIA	Serviço de Infraestruturas Ambientais
SJ	Serviço da Juventude
SME	Serviço de Manutenção de Eletromecânica
SMEM	Serviço de Manutenção de Estruturas Municipais
SMEP	Serviço de Manutenção de Espaço Público
SMG	Serviço de Museus e Galerias
SMPC	Serviço Municipal de Proteção Civil
SPD	Serviço de Proteção de Dados
SPGE	Serviço de Planeamento e Gestão Educativa
SPPH	Serviço de Planeamento e Promoção Habitacional
SRU	Serviço de Reabilitação Urbana
SRI	Serviço de Relações Internacionais
SSEA	Serviço de Sensibilização e Educação Ambiental
SSST	Serviço de Segurança e Saúde no Trabalho
ST	Serviço de Transportes
SUS	Serviço Urbano e Sustentabilidade
SVM	Serviço Veterinário Municipal
MQ	Manual da Qualidade
PG	Processo de Gestão
PR	Procedimento de Gestão
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública

Definições

Documentos - Base de registo de toda e qualquer informação que ao processo diga respeito, independentemente do formato ou suporte utilizado para o efeito.

Estratégia - Método usado para alcançar um determinado objetivo

Fluxogramas - Representação gráfica de um processo ou rotina de trabalho geralmente feito através de figuras geométricas e retas que demonstram, de forma simplificada, a transição de informações entre os elementos que o compõem. É fundamental para simplificação e racionalização do trabalho, permitindo um estudo detalhado dos métodos, processos e rotinas de um departamento ou área da organização.

Formulário - Documento pré-definido onde são preenchidos dados e informações que permitem a formalização das pretensões.

Instruções de trabalho - Documentos que estabelecem uma descrição detalhada de como realizar e registar tarefas de cada atividade.

Manual da Qualidade - Documento descritivo do sistema de gestão da qualidade, com especificação e descrição dos processos e a matriz de interação dos mesmos.

Mapas dos processos - Documentos associados aos processos que refletem as atividades/fluxogramas/tarefas/funções/ações/medidas, fundamentais na execução da estratégia e alcance das metas.

Missão - Propósito para a existência de uma organização, definido pela gestão de topo.

Modelo - Documento de apoio para a realização e/ ou registo de uma determinada tarefa, com formato definido, para obtenção de determinada informação.

NP EN ISO 9001- Norma que fomenta a abordagem por processos relativamente ao planeamento, implementação e melhoria da eficiência e eficácia do SGQ, com vista a aumentar a satisfação do cliente ao cumprir os seus requisitos.

Objetivo da Qualidade - O fim a que se propõe, desde que relacionado com a qualidade.

Objetivos - Os objetivos da organização são definir as atividades e as ações de forma a implementar a estratégia.

Plano da Qualidade - Documento que define quem e como realizar um conjunto de ações de controlo com vista a assegurar a Qualidade dos serviços prestados.

Política da Qualidade - Conjunto de orientações e estratégias definidas pelo Executivo diretamente relacionadas com a Qualidade.

Procedimentos - Documentos do SGQ que, no âmbito de um Processo, definem a direção do desempenho e dos métodos a adotar para assegurar a qualidade dos serviços prestados, respondendo a questões de: “como, quando, quem e porquê”, decorrentes da NORMA NP EN ISO 9001.

Processo (ou Processo de Gestão) - Documento do SGQ que diz respeito/identifica um conjunto de atividades interrelacionadas ou interatuantes que utiliza entradas para disponibilizar resultados pretendidos (saídas).

Registos - Inscrição de dados que visa o controle de atividades ou resultados das organizações.

Regulamentos municipais - Documentos que regulam as atividades e competências inerentes à autarquia.

Requisito - Condição necessária ou indispensável, que pode ser expressa formalmente.

Sistema de Gestão da Qualidade - Sistema de gestão orientado para as diretrizes organizacionais no que concerne à qualidade.

Visão - Aspiração quanto àquilo em que uma organização pretende tornar-se. É definida pela gestão de topo.

Referências

Norma NP EN ISO 9001

MQ.01 - Manual da Qualidade

PG.03.01 - Processo de Gestão Documental

Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas

- Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, na sua versão atualizada

Regime Jurídico das Autarquias Locais

- Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, na sua versão atualizada

Regime da Organização dos Serviços das Autarquias Locais

- Decreto-Lei n.º 305/2009, de 12 de setembro, na sua versão atualizada

Regulamento Arquivístico para as Autarquias Locais

- Portaria n.º 412/2001, de 17 de abril, na sua versão atualizada

Regulamento da Organização dos Serviços Municipais

- Edital n.º 1558/2022, de 24 de outubro

1. Introdução

Por considerar que o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) é um alicerce de gestão numa organização, o Executivo da Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão procedeu à sua implementação. Neste contexto, promulga este Manual, considerando-o um documento base de todo o Sistema da Qualidade segundo a NP EN ISO 9001 e sendo, por isso, de cumprimento obrigatório.

O Executivo tem como objetivo documentar o SGQ do Município, cumprindo os requisitos da Norma NP EN ISO 9001 de uma forma assertiva, explícita e objetiva, com uma estrutura documental de processos, procedimentos e outros documentos de trabalho definidos pela organização, respeitando a Política de Qualidade e a legislação aplicável. Pretende evidenciar os princípios e os meios adotados pela Câmara Municipal para assegurar a qualidade adequada dos serviços prestados pelo Município.

A responsabilidade pela elaboração, distribuição e divulgação do Manual da Qualidade é da DGM. Qualquer revisão ao Manual deverá acontecer sempre que necessário e, designadamente, quando a legislação assim o determine.

2. Apresentação de Vila Nova de Famalicão

A cidade de Vila Nova de Famalicão está estrategicamente situada entre diferentes polos urbanos e cidades de referência como as cidades de Braga, Guimarães e Porto, sendo considerado um dos principais centros culturais, comerciais e industriais do país e uma cidade de referência no Baixo Minho e no Vale do Ave.

Liderando um dos polos de desenvolvimento do Vale do Ave, a cuja Associação de Municípios pertence, Vila Nova de Famalicão, com cerca de 140.000 habitantes, é um território de oportunidades. Com uma localização privilegiada no noroeste ibérico, entre o Porto e a Galiza (Espanha), o Município é servido por um cruzamento de autoestradas - A3 (Porto-Valença) e A7 (Guimarães-Póvoa de Varzim) - e por um serviço de transportes ferroviários de vanguarda, com ligações diretas a Braga, Guimarães, Porto, Vigo, Coimbra, Lisboa e Algarve

A força da sua indústria diversificada e a dinâmica socioeconómica caracterizam o concelho, que acolhe a sede de algumas das maiores e melhores empresas do país em vários setores de atividade.

Vila Nova de Famalicão orgulha-se também das suas instituições que fomentam o conhecimento e a inovação, de que são exemplos o CITEVE (Centro Tecnológico das Indústrias Têxtil e Vestuário de Portugal), o CENTI (Centro de Nanotecnologia e Materiais Técnicos, Funcionais e Inteligentes), a Universidade Lusíada, a CESPU (Cooperativa de Ensino Superior e Técnico Universitário, CRL) e as 32 entidades de educação e formação do concelho.

Com um conjunto diversificado de equipamentos culturais, desportivos, educativos, recreativos e de lazer, Vila Nova de Famalicão é reconhecido como um concelho bom para viver, para confraternizar, para estudar e para investir.

Território do conhecimento, da inovação e da cultura, é também a terra do escritor Camilo Castelo Branco. Foi em S. Miguel de Seide que o romancista escreveu algumas das mais belas páginas da literatura portuguesa. É na Casa-Museu de Camilo, um polo de referência da cultura portuguesa, que se mantêm as memórias do escritor.

Aposta também na preservação e valorização do património histórico-cultural, de que, para além da Casa-Museu de Camilo, são exemplos os outros doze equipamentos culturais que compõem a Rede de Museus do concelho.

A riqueza patrimonial de Vila Nova de Famalicão revela-se ainda através dos raros e belos exemplares da arte românica, de que as igrejas de Santa Eulália do Mosteiro de Arnoso, igreja do Mosteiro de Landim e igreja de S. Tiago de Antas são o expoente máximo.

Mas Famalicão é também uma terra do presente e, sobretudo, do futuro, destacando-se pelo dinamismo da sua política cultural, nomeadamente através da programação contemporânea da Casa das Artes e da Fundação Cupertino de Miranda.

Já o Parque da Devesa, composto por cerca de 27 hectares, é o 'pulmão verde' da cidade - um espaço de recreio e lazer, ideal para a realização de atividades culturais, já que é em pleno parque que se encontra a Casa do Território, um espaço cultural aberto à cidade.

3. Identificação da Autarquia

Designação: Município de Vila Nova de Famalicão

Morada: Praça Álvaro Marques,
4764-502 Vila Nova de Famalicão

Tel.: 252 320 900

Internet: www.famalicao.pt

E-mail: camaramunicipal@famalicao.pt

Estrutura Jurídica: Administração Local

Número de identificação fiscal: 506 663 264

CAE: 84113

3.1. Visão

O Município, no contexto da sociedade do conhecimento, orienta a sua ação no sentido de transformar Vila Nova de Famalicão num concelho dinâmico, competitivo e solidário.

3.2. Missão

O Município tem como missão corresponder às aspirações dos cidadãos, mediante políticas públicas inovadoras, apostando na criteriosa aplicação dos recursos disponíveis e na qualidade da prestação dos serviços.

3.3. Valores

Os serviços municipais pautam a sua atividade pelos seguintes valores:

- Realização plena, oportuna e eficiente dos objetivos definidos pelos órgãos representativos do Município
- Obtenção de elevados padrões de qualidade dos serviços prestados
- Transparência e integridade, conduzindo todas as atividades pelos mais elevados padrões éticos e morais
- Máximo aproveitamento possível dos recursos humanos e financeiros disponíveis, no quadro de uma gestão racionalizada e moderna
- Desburocratização e simplificação de práticas, processos de trabalho e procedimentos administrativos, bem como modernização tecnológica em prol dos valores da transparência,

simplificação e desmaterialização de procedimentos, redução de custos, celeridade, correta aplicação das normas e credibilidade da atuação do Município

- Dinamização e promoção da participação organizada dos cidadãos e dos agentes socioeconómicos do Município nos processos de tomada de decisão e nas atividades municipais
- Dignificação e valorização dos trabalhadores municipais.

A Visão, Missão e Valores do Município encontram-se consignados no Regulamento de Organização dos Serviços Municipais, publicado na II série do Diário da República, n.º 205, Edital n.º 1558/2002 de 24 de outubro, na sua versão atualizada.

3.4. Estrutura orgânica

A estrutura organizacional da Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão encontra-se atualizada no portal www.famalicao.pt, em Município > Câmara Municipal > Executivo > Organograma.

4. Política da Qualidade

A Política de Qualidade do Município corresponde a um compromisso para com a melhoria contínua dos serviços prestados, em todas as suas vertentes e com o envolvimento de todos os que diariamente neles colaboram. Visa garantir a satisfação das necessidades e expectativas dos cidadãos através de um desempenho pautado pelo rigor, pela transparência e pela excelência.

Aliada à inovação e assente na implementação e manutenção de um Sistema de Gestão segundo princípios de modernização da gestão autárquica, tem na sua base a identificação dos diferentes riscos que a atividade municipal comporta, de modo a ser possível minorá-los e a garantir a prossecução dos objetivos fixados.

Assenta nas seguintes linhas de ação/orientações estratégicas:

1. Satisfação do Cidadão, assim como de todos os restantes agentes e entidades que interagem com o Município (partes interessadas).
2. Respeito pela legalidade, pela igualdade de tratamento de todos os cidadãos e pela proteção dos seus direitos, garantindo o cumprimento dos requisitos aplicáveis aos diversos contextos.
3. Melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, otimizando a gestão nas componentes técnicas, humanas, económicas e financeiras.
4. Prestação de serviços com transparência, igualdade, isenção, profissionalismo, eficácia e eficiência, promovendo a desburocratização e a modernização administrativa.

5. Criação de condições para que os colaboradores estejam motivados e sejam detentores de capacidade técnica, e detenham uma cultura organizacional direcionada para a melhoria contínua dos diferentes serviços.
6. Promoção de relações de proximidade com a população e os agentes locais, fomentando a transparência, o diálogo e processos de participação pública.

A apresentação e divulgação da Política da Qualidade é efetuada junto de todos os colaboradores e encontra-se afixada em todas unidades orgânicas. As ações de divulgação visam garantir que é compreendida, assimilada e concretizada em todos os níveis da organização.

É realizada a revisão periódica desta Política, de forma a assegurar que se mantém adequada.

5. Sistema de Gestão

5.1 Âmbito de aplicação

A Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade do Município é feita com referência aos requisitos da norma NP EN ISO 9001.

O seu âmbito de aplicação é o seguinte:

- Gestão do Balcão Único de Atendimento;
- Gestão do Licenciamento de Obras Particulares;
- Gestão de atividades da Juventude;
- Gestão das Piscinas Municipais;
- Gestão do Atendimento ao Público na área do Ambiente e Controlo da Qualidade da Água;
- Gestão de Atividades da Área Social;
- Gestão da Fiscalização;
- Gestão do Mercado Municipal.

5.2. Contexto da organização

Com o objetivo de determinar e caracterizar o contexto da organização é utilizada a análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats* - Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças), através da qual são identificadas as forças e fraquezas da organização, assim como, de um ponto de vista externo, as oportunidades e as ameaças que podem ter influência no seu desempenho.

O Município observa a evolução desta dinâmica com o objetivo de agir atempadamente sobre os fatores críticos internos e externos, de forma a minorar os respetivos efeitos indesejados, assim como de otimizar os aspetos positivos, de natureza interna ou externa.

A análise SWOT no Município encontra-se efetuada processo a processo no âmbito do SGQ implementado, estando disponibilizada na pasta partilhada do sistema de gestão, no ficheiro Indicadores, Riscos e Oportunidades.

5.3 Funções e Competências

A organização, atribuições e competências funcionais dos diferentes serviços municipais encontram-se estabelecidas no Regulamento de Organização dos Serviços Municipais, publicado no portal em Município > Câmara Municipal > Códigos, Planos, Relatórios e Regulamentos.

5.3.1 Compromisso da Gestão

O Executivo municipal assume o compromisso de desenvolver e implementar um sistema de gestão da qualidade, assegurando a continuidade da sua eficácia e eficiência, num contexto de melhoria contínua.

Pretende, deste modo, assegurar que os objetivos da política da qualidade são alcançados.

5.3.2 Representação da Gestão

No âmbito da coordenação da implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade previsto no Regulamento de Organização dos Serviços Municipais, cabe à Direção Geral Municipal

a coordenação do processo de definição, implementação, certificação, manutenção e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

O Diretor Geral Municipal é o Representante da Gestão, cabendo-lhe, nas matérias relativas ao sistema de gestão, a articulação com a gestão de topo (Presidente da Câmara Municipal e Executivo), assim como assegurar o funcionamento de todo o sistema na estrutura municipal.

5.3.3 Competências dos Gestores de Processo

O Gestor de Processo, designado em articulação com o Representante da Gestão, é o responsável direto por esse processo, ie, pela sua gestão no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.

É normalmente um dirigente.

No caso de, excecionalmente, não ser um dirigente, deve ser assegurada a necessária articulação com o respetivo dirigente, por forma a que o Gestor possua a autonomia necessária ao desempenho da sua função, salvaguardando as relações hierárquicas.

Compete-lhe, em termos gerais, a definição do(s) objetivo(s) do(s) processo(s), em harmonia com os objetivos estratégicos definidos pelo Executivo, assim como assegurar o planeamento,

acompanhamento e avaliação das ações para alcançar esse fim. Deverá fazer uma análise crítica aos resultados obtidos, definindo eventuais ações corretivas e/ou preventivas, em função da análise efetuada. É responsável pela manutenção da documentação de suporte do processo (elaboração, revisão, arquivo e eliminação de obsoletos).

São também atribuições do Gestor do Processo:

- Nomear o pivô do processo e acompanhar o desenvolvimento das funções e tarefas por este efetuadas
- Decidir sobre todos os aspetos conexos com os requisitos da norma 9001: análise de contexto, partes interessadas, análise de riscos e oportunidades, objetivos/metas/indicadores anuais e sua monitorização periódica, contributos para o Relatório de Revisão pela Gestão anual, etc.
- Promover, no âmbito do processo, boas práticas de gestão, garantindo o cumprimento da legislação em vigor, dos regulamentos internos e do demais normativo do Município
- Decidir e planear todas as correções, ações corretivas e de melhoria a implementar
- Promover o envolvimento e o compromisso com o sistema de gestão de toda a equipa afeta ao processo
- Assegurar a validade e atualização de toda a documentação e formulários afetos ao processo
- Validar a documentação e os formulários produzidos no âmbito do processo
- Nomear o pivô de reclamações (no caso de não coincidir com o pivô do SGQ.
Nota: Sempre que possível, é vantajoso que o pivô das reclamações seja o mesmo que o pivô do SGQ.
- Assegurar a gestão eficiente, o cumprimento dos procedimentos em vigor, a monitorização periódica e o cumprimento legal do tratamento das reclamações
- Acompanhar auditorias internas ou externas
- Analisar e responder aos relatórios resultantes de auditorias internas ou externas, decidindo quanto à implementação de todas as ações que delas resultem

5.3.4. Competências dos Pivôs

Ao nível de cada Processo existe também a figura de pivô.

Trata-se de um elemento designado pelo gestor de um Processo para o apoiar no desempenho das suas atribuições no sistema de gestão e para interlocução direta com a DGM no âmbito de todos os assuntos naquele âmbito (como formulários, documentação, auditorias, ações formativas/de sensibilização, etc.). É o elo de ligação entre os serviços/equipas e a DGM. Tem funções de orientação

e disseminação de boas práticas, recomendações e procedimentos em vigor emanados da DGM, apoiando os serviços na elaboração ou alteração de formulários e documentação; e faz a triagem de todos os pedidos dirigidos à DGM.

Sempre que não for nomeado um pivô, estas funções são asseguradas pelo próprio gestor do processo.

São também atribuições do pivô:

- Servir de elemento de ligação entre a UO/processo e a DGM sempre que necessário, quer reportando todas as dúvidas ou dificuldades dos colaboradores da UO, quer disseminando as recomendações e boas práticas que forem sendo transmitidas pela DGM.
- Apoiar o gestor do processo na elaboração/definição de todos os requisitos da norma 9001 (análise de contexto, partes interessadas, análise de riscos e oportunidades, objetivos/metas/indicadores anuais e sua monitorização periódica, contributos para o Relatório de Revisão pela Gestão anual, etc.)
- Produzir, em articulação com os serviços/equipas da UO, documentação associada ao SGQ (procedimentos, instruções de trabalho, manuais, etc..)
- Articular com a DGM as necessidades de novos formulários, ou de atualizações dos mesmos, assegurando que se verificam todos os requisitos em vigor (legais ou específicos do SGQ)
- Apoiar o gestor de modo a garantir a atualização da documentação produzida
- Apoiar o gestor de modo a monitorizar a conformidade e a atualização dos formulários utilizados no serviço, internos ou externos
- Acompanhar auditorias internas ou externas
- Participar nas ações formativas/de sensibilização que forem promovidas

A imagem seguinte identifica os intervenientes no Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão e as suas relações:

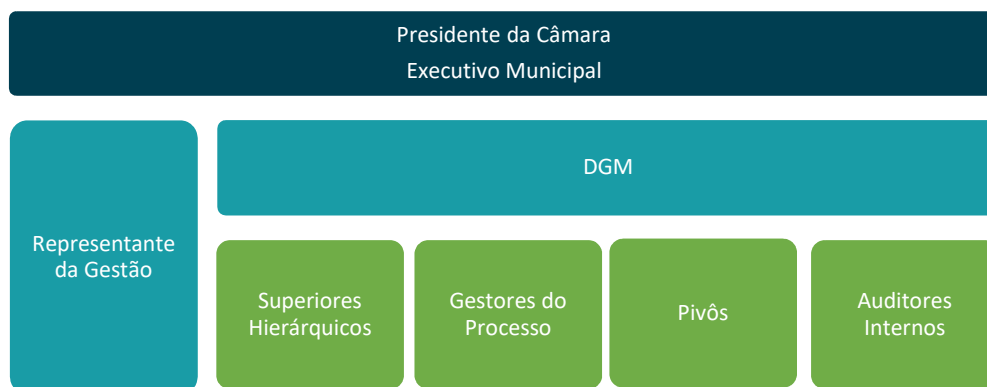


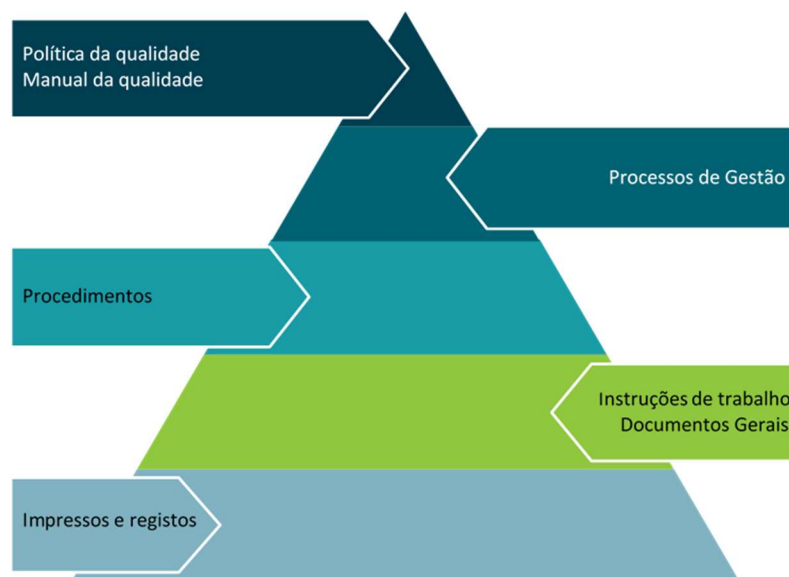
Tabela 01.MQ.01

5.4 Conceção e Desenvolvimento

A conceção e desenvolvimento de um novo serviço com impacto nos clientes externos pode resultar de identificação interna de oportunidades de melhoria, de cumprimento de nova legislação ou ainda de decisão do Executivo.

6. Estrutura documental do Sistema de Gestão

A estrutura documental está enquadrada em vários níveis hierárquicos:



- **1º nível:** Política da Qualidade: Conjunto de orientações e estratégias definidas pelo Executivo diretamente relacionadas com a Qualidade.
Manual da Qualidade - Documento que contém as especificações relativas ao sistema de gestão da qualidade (funções do SGQ e respetiva estrutura organizacional e documental).
- **2.º nível:** Processos ou Processos de Gestão - Documentos que suportam as diversas atividades do município relacionadas com o sistema de gestão da qualidade, com o controlo de processos do SGQ e com a política de qualidade. Um Processo diz respeito/identifica um conjunto de atividades interrelacionadas ou interatuantes em que as respetivas entradas resultam em saídas.
Geralmente as entradas de um processo correspondem a saídas de outro processo, sendo que esta transformação ocorre através da utilização de recursos e competências existentes e são orientados para promover objetivos esperados. Assim, os processos são dinâmicos e monitorizáveis.

- 3.º nível: Procedimentos - Documentos do SGQ que, no âmbito de um Processo, definem a direção do desempenho e dos métodos a adotar para assegurar a qualidade dos serviços prestados, respondendo a questões de: “*como, quando, quem e porquê*”, decorrentes da NORMA NP EN ISO 9001.
- 4.º e 5.º nível: Instruções de Trabalho - Documentos que descrevem de forma detalhada como realizar e registar atividades através de modelos, registos, formulários e outros tipos de documentos.

Impressos - Documentos pré-definidos onde são preenchidos dados e informações que permitem a formalização das pretensões.

Registos - São documentos que expressam resultados obtidos ou fornecem evidências das atividades realizadas.

Nota: Um impresso, depois de preenchido, transforma-se num registo.

6. Modelo Conceptual dos processos

O Sistema de Gestão da Qualidade visa garantir que, através de uma gestão eficaz e eficiente dos serviços municipais, são atingidos elevados padrões de qualidade, que resultem na satisfação dos munícipes e dos cidadãos em geral.

Existem três tipos de processos para o sistema:

- **Processos de Gestão:** Processos associados diretamente às políticas e às estratégias da gestão e ao seu planeamento e controlo, relacionados diretamente com o SGQ, designadamente a *Gestão Estratégica* e a *Gestão da Monitorização do Desempenho*.
- **Processos de Realização/Operacionais:** Processos que contribuem diretamente para a realização do(s) serviço(s) que consubstanciam a atividade da autarquia, estabelecendo interface com o cliente/cidadão e gerando valor para o serviço público, nomeadamente: *Gestão do Balcão Único de Atendimento; Gestão do Licenciamento de Obras Particulares; Gestão de atividades da Juventude; Gestão das Piscinas Municipais; Gestão do Atendimento ao Público na área do Ambiente e Controlo da Qualidade da Água; e Gestão de Atividades da Área Social; Gestão da Fiscalização; e Gestão do Mercado Municipal.*

Fora do âmbito da certificação, têm esta natureza os seguintes Processos:

Gestão de Apoio a Eventos; Gestão de Metrologia; Gestão de Empreendedorismo; Gestão da Cultura; Gestão do Turismo; Gestão de Bibliotecas; Gestão de Arquivos; Gestão da Educação; Gestão da Área da Família e Voluntariado; Gestão do Ordenamento do Território; Gestão do Centro Qualifica; Gestão do Parque Devesa; Gestão da Casa das Artes; Gestão da Casa de

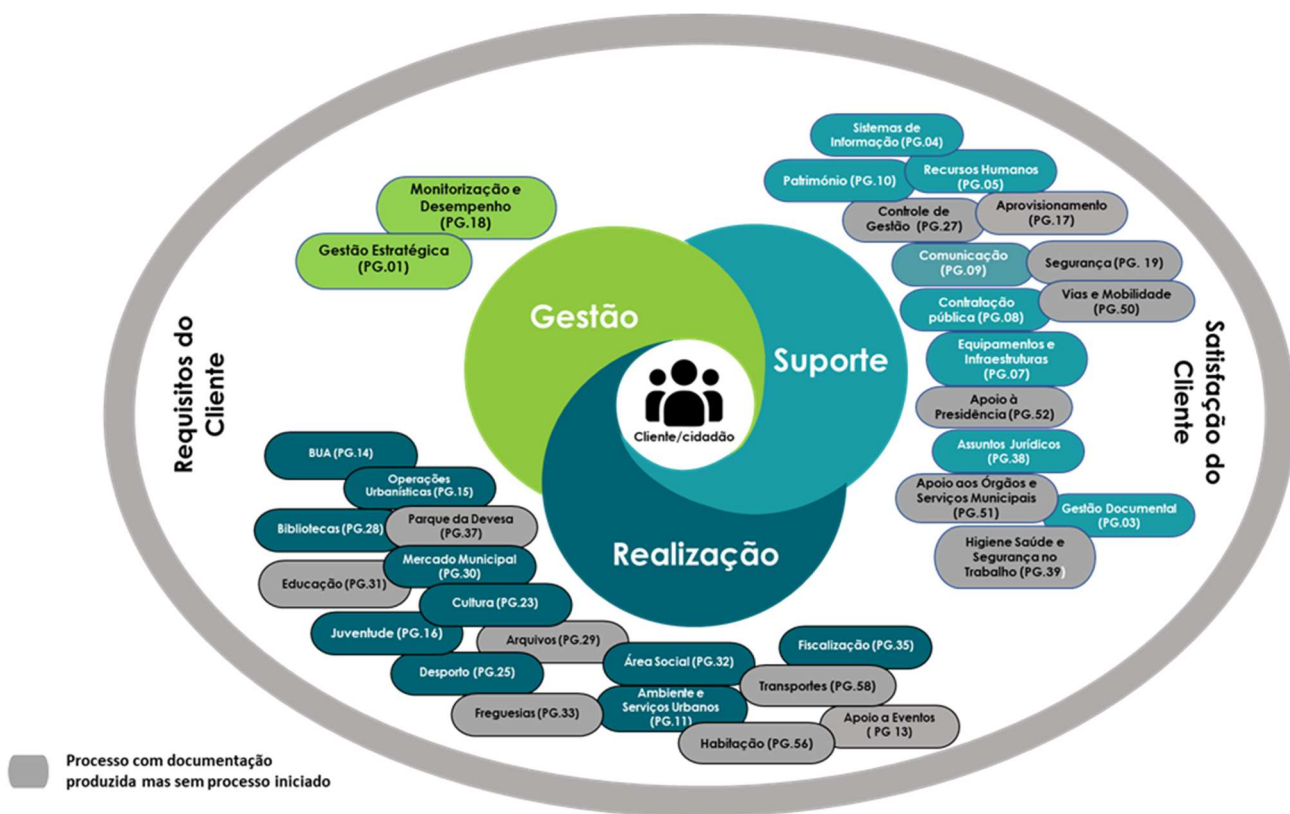
Camilo; Gestão da Saúde Pública; Gestão de Desenvolvimento Territorial Integrado e Associativismo; Gestão da Habitação e Gestão Transportes.

- **Processos de Suporte:** Processos que necessitam de ser ativados para responder aos Processos de Gestão e aos Processos de Realização, disponibilizando os recursos necessários, nomeadamente: *Gestão Documental; Gestão de Sistemas de Informação; Gestão de Recursos Humanos; Gestão de Equipamentos e Infraestruturas (Manutenção); Gestão de Contratação Pública; Gestão da Comunicação; Gestão do Património; Gestão da Proteção Civil; Gestão da Polícia Municipal; Gestão do Controle de Gestão; Gestão de Assuntos Jurídicos; Gestão de Higiene e Saúde e Segurança no Trabalho; Gestão de Vias e Mobilidade; Gestão de Apoio aos Órgãos e Serviços Municipais; Gestão de Apoio à Presidência; Gestão de Controlo Financeiro; e Gestão de Proteção de Dados.*

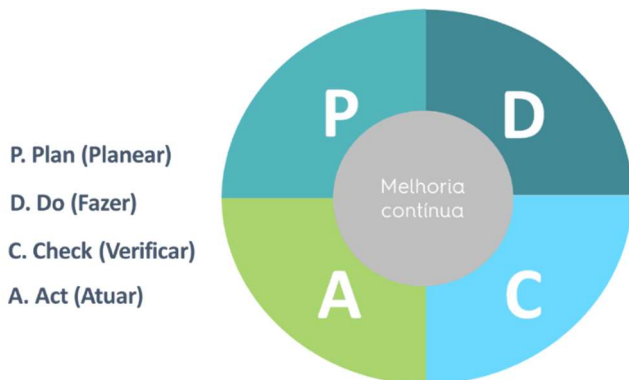
A abordagem e a descrição de Processos foram realizadas tendo por base uma matriz onde se definem os inputs e outputs de cada Processo, as principais atividades associadas ao mesmo, as funções executadas e participadas em cada uma das atividades, os meios necessários a esse fim, os registos resultantes dessa atividade e os indicadores de desempenho de cada Processo.

Assim, o SGQ é entendido como um conjunto de processos que interagem e se interrelacionam entre si, criando as condições para avaliação do desempenho através de indicadores adequados que medem a concretização de objetivos.

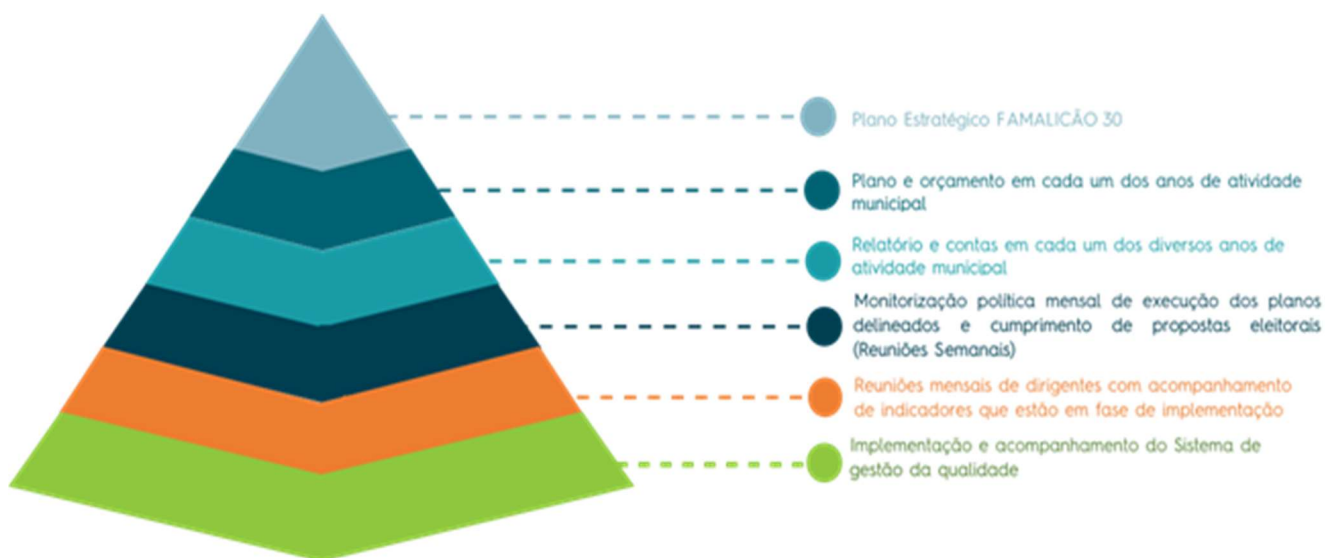
Na figura seguinte distingue-se, no universo de todos os Processos do Município, a respetiva tipologia, podendo identificar-se o diferente estágio de desenvolvimento dos processos relativamente à sua integração no sistema de gestão.



Pretende-se com este modelo reconhecer um ciclo de melhoria contínua que monitoriza e potencia evolução:



A figura seguinte representa o sistema de monitorização do funcionamento global do Município:



6.1 Matriz de Interação dos Processos/Serviços

Unidade Orgânica	Unidade Orgânica																					
	Presidência	DGM	DAF	DSSI	DGRHF	DPEEI	DAJP	PM	DC	DE	DBA	DDS	DJTMA	DSSFIIV	DOGU	DEQ	DMVSR	DEE	DASU	DHF	DDTA	DEPTM
Processo																						
PG.01.01 - GE	R					R																
PG.03.01 - GDOC		R																				
PG.04.01 - GSI				R																		
PG.05.01 - GRH					R																	
PG.07.01 - GEI																R						R
PG.08.01 - GCP		R																				
PG.09.01 - GC	R																					
PG.11.01 - GASU																			R			
PG.14.01 - GBUA													R									
PG.15.01 - GOU															R							
PG.16.01 - GJ													R									
PG.18.01 - GMD		R																				
PG.25.01 - GD												R										
PG.30.01 - GMM							R															
PG.32.01 - GAS														R								
PG.35.01 - GF		R																				

R - Serviço Responsável

Tabela 02.MQ.02

Lista de processos

Processos SGQ de Gestão

- PG01 Gestão Estratégica
- PG18 Gestão da Monitorização do Desempenho

Processos SGQ de Suporte

- PG 03 - Gestão Documental
- PG 04 - Gestão de Sistemas de Informação
- PG 05 - Gestão de Recursos Humanos
- PG 07 - Gestão de Equipamentos e Infraestruturas (Manutenção)
- PG 08 - Gestão da Contratação Pública
- PG 09 - Gestão da Comunicação

Siglas Serviços/UOs

- DGM - Direção Geral Municipal
- DAF - Divisão Administrativa e Financeira
- DSSI - Divisão de Sociedade e Sistemas de Informação
- DGRHF - Divisão de Gestão de Recursos Humanos e Formação
- DPEEI - Divisão de Planeamento Estratégico, Economia e Internacionalização
- DAJP - Divisão de Assunto Jurídicos e Património
- PM - Polícia Municipal
- DC - Divisão da Cultura

Processos SGQ de Realização

- PG 11 - Gestão de Ambiente e Serviços Urbanos
- PG 14 - Gestão do BUA
- PG 15 - Gestão de Licenciamento de Operações Urbanísticas
- PG 16 - Gestão de atividades da Juventude
- PG 25 - Gestão do Desporto
- PG 30 - Gestão do Mercado Municipal
- PG 32 - Gestão da Área Social
- PG 35 - Gestão da Fiscalização

- DE - Divisão da Educação
- DBA - Divisão de Bibliotecas e Arquivo
- DDS - Divisão de Desporto e Saúde
- DJTMA - Divisão da Juventude, Turismo e Modernização Administrativa
- DSSFIIV - Divisão de Solidariedade Social Família, Igualdade, Interculturalidade, Integração e Voluntariado
- DOGU - Departamento de Ordenamento e Gestão Urbanística.
- DGU - Divisão de Gestão Urbanística
- DEQ - Divisão de Equipamentos

DMVSR - Divisão de Mobilidade, Vias e
Segurança Rodoviária

DEE - Divisão de Eficiência Energética

DASU - Divisão de Ambiente e Serviços
Urbano

DEPTM - Divisão de Espaço Público, Território
e Manutenção

DHF - Divisão de Habitação e Freguesias

DDTA - Divisão de Desenvolvimento
Territorial e Associativismo

DEPTM - Divisão de Espaço Público, Território
e Manutenção

6.2 Matriz de Interação da Norma ISO/Processos

NP EN ISO 9001:2015	Gestão Estratégica	Gestão Documental	Gestão Sistemas Informação	Gestão Recursos Humanos	Gestão de Infraestruturas e Equipamentos (Manutenção)	Gestão Contratação Pública	Gestão Comunicação	Gestão Água Saneamento e Serviços Urbanos	Gestão Balcão Único	Gestão Operações Urbanísticas	Gestão Juventude	Gestão Monitorização e Desempenho	Gestão Desporto	Gestão Mercado Municipal	Gestão Área Social	Gestão Fiscalização
	PG01	PG03	PG04	PG05	PG07	PG08	PG09	PG11	PG14	PG15	PG16	PG18	PG25	PG30	PG32	PG35
4 Contexto da Organização																
4.1 Compreender a organização e o seu contexto	x															
4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	x															
4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	x															
4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos serviços	x															
5 Liderança																
5.1 Liderança e compromisso	x											x				
5.2 Política	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais				x			x									
6 Planeamento																
6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades	x											x				
6.2 Objetivos da Qualidade e planeamento para os atingir	x															
6.3 Planeamento das alterações	x											x				
7 Suporte																
7.1 Recursos	x		x	x	x											
7.2 Competências				x												
7.3 Consciencialização	x															
7.4 Comunicação							x									
7.5 Informação documentada		x	x													
8 Operacionalização																
8.1 Planeamento	x											x				
8.2 Requisito para produtos e serviços						x		x	x	x	x	x	x		x	x
8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços						x		x	x	x	x		x		x	x
8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	x					x		x	x	x	x	x	x		x	x
8.5 Produção e prestação de serviços						x		x	x	x	x		x		x	x
8.6 Libertação de produtos e serviços						x		x	x	x	x		x		x	x
8.7 Controlo de saídas não conformes						x		x	x	x	x		x		x	x
9 Avaliação do desempenho																
9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação								x	x	x	x	x	x		x	x
9.2 Auditoria interna	x															
9.3 Revisão pela gestão	x															
10 Melhoria																
10.1 Generalidades												x				
10.2 Não conformidade e ação corretiva								x	x	x	x		x		x	x
10.3 Melhoria contínua	x											x				

■ Processos de Gestão ■ Processos de Suporte ■ Processos de Realização.

Tabela 03.MQ.01

7. Considerações Finais

O Sistema de Gestão da Qualidade corresponde ao compromisso da Autarquia para com o cidadão, identificando quais as estratégias/políticas a seguir para esse compromisso.

Formaliza ainda o compromisso público que assume em relação à Política da Qualidade, constituindo uma garantia credível da qualidade do serviço público.

Ficha de Revisões

Lista de Revisões	Nº de Revisão	Conteúdo da Revisão	Páginas Revisadas	Data de Revisão
	00	Elaboração inicial	00	20.06.2016
	01	Âmbito Exclusão	Página 19	05.12.2016
	01	Matriz de Interação da Norma ISO/Processos	Página 25	05.12.2016
	02	Inserção de dois Processos de Gestão	Páginas 19,21,22,24,25	09.02.2018
	02	Alteração da estrutura documental	Página 10	09.02.2018
	03	Alteração do ponto 4.2.1 Exclusões para Requisitos não aplicáveis e os pontos da norma.	Página 18	12.06.2018
	04	Layout	Todas	04.09.2019
	05	Organigrama	Todas	14.09.2019
	06	Modelo Conceptual	20	03.12.2019
	07	Âmbito	17	02.01.2020
	08	Reformulação do Documento	Todas	19.11.2020
	09	Reformulação do Documento	Todas	15.02.2022
	10	Modelo Conceptual, Matriz de Interação da Norma ISO/Processos, Matriz de Interação dos Processos/Serviços Imagem do sistema de monitorização	Todas	26.01.2023
11	Política da Qualidade; estrutura; revisão geral	Todas	26.02.2024	
12	Atualização do modelo conceptual e atualização da estrutura (pirâmide e níveis)	Página 15 e 17	25.03.2024	
13	Alteração do ponto 4 e 5	9 e 10	08.04.2025	
Elaboração: Carla Franco, Daniela Martins, Filipe Nogueira, Isabel Santos e Sofia Ribeiro - DGM			Aprovação: DGM - Vitor Moreira	

(assinado e rubricado no original ou aprovação efetuada via digital)