



Famalicão
CÂMARA MUNICIPAL

MANUAL DA QUALIDADE

Índice

Siglas.....	3
Referências.....	5
1. Introdução.....	6
2. Apresentação de Vila Nova de Famalicão.....	6
3. Identificação da Autarquia.....	7
3.1. Visão.....	7
3.2. Missão.....	8
3.3. Valores.....	8
4. Política da Qualidade.....	10
4.1 Âmbito de aplicação.....	11
4.2. Contexto da organização.....	11
4.3 Funções e Competências.....	12
4.3.1 Compromisso da Gestão.....	12
4.3.2 Representação da Gestão.....	12
4.3.3 Competências dos Gestores de Processo.....	12
4.4 Conceção e Desenvolvimento.....	13
5. Estrutura documental do Sistema de Gestão.....	13
6. Modelo Conceptual dos processos.....	14
6.1 Matriz de Interação dos Processos/Serviços.....	16
6.2 Matriz de Interação da Norma ISO/Processos.....	18
7. Considerações Finais.....	19

Siglas

AM	Assembleia Municipal
CM	Câmara Municipal
CMVNF	Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão
DAEO	Departamento de Ambiente, Equipamentos e Obras
DAF	Divisão Administrativa e Financeira
DAG	Departamento de Administração Geral
DAJP	Divisão de Assuntos Jurídicos e Património
DASU	Divisão de Ambiente e Serviço Urbano
DBA	Divisão de Bibliotecas e Arquivos
DBUA	Divisão Balcão Único de Atendimento
DC	Divisão de Cultura
DDptS	Divisão de Desporto e Saúde
DDS	Departamento de Desenvolvimento Social
DDTA	Divisão de Desenvolvimento Territorial e Associativismo
DE	Divisão de Educação
DEEM	Divisão de Eficiência Energética e Manutenção
DEQ	Divisão de Equipamentos
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
DOU	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
EMCC	Equipa Multidisciplinar da Casa das Artes
EMCEC	Equipa Multidisciplinar do Centro de Estudos Camilianos
EMCG	Equipa Multidisciplinar de Controlo de Gestão
EMGPD	Equipa Multidisciplinar de Gestão Parque da Devesa
GAP	Gabinete de Apoio à Presidência
PM	Polícia Municipal

SF	Serviço de Fiscalização
SPC	Serviço de Proteção Civil
SPD	Serviço de Proteção de Dados
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 processos.

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.

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 de Gestão - Documentos que 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 de Gestão - Documento associado ao processo que identifica as atividades, respetivas tarefas e responsabilidades, assim como as entradas e saídas afetas às tarefas.

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 solicitado formalmente.

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

Visão - Onde queremos estar no futuro.

Referências

Norma NP EN ISO 9001

MQ.01 - Manual de Qualidade

PG.03.01 - Processo Gestão Documental

Regime Jurídico das Autarquias Locais

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

Lei n.º 169/1999, de 18 de setembro, na sua versão atualizada

Regime da Organização dos Serviços das Autarquias Locais

Decreto-Lei n.º 305/2009, de 23 de outubro, na sua versão atualizada

Edital n.º 1475/2021, publicado no n.º 249, 2.ª série do Diário da República de 27 de dezembro de 2021

Despacho n.º 110/2014, de 3 de janeiro, na sua versão atualizada

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

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

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, 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 ou 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 de equipamentos culturais, desportivos, educativos, recreativos e de lazer, Vila Nova de Famalicão é um concelho bom para viver, para confraternizar, para estudar e para investir. Território do conhecimento, da inovação e da cultura, Vila Nova de Famalicão 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.

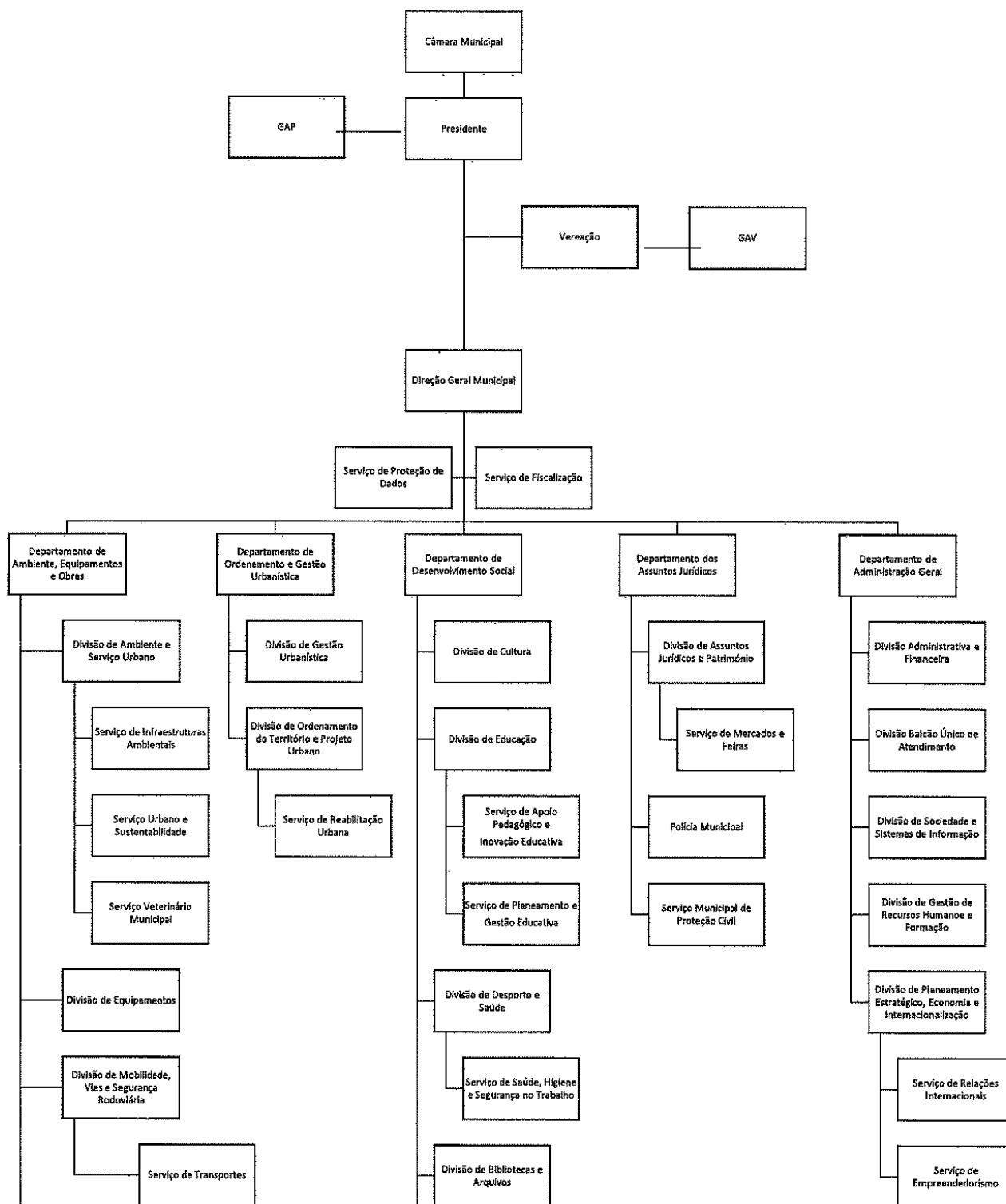
3.3. Valores

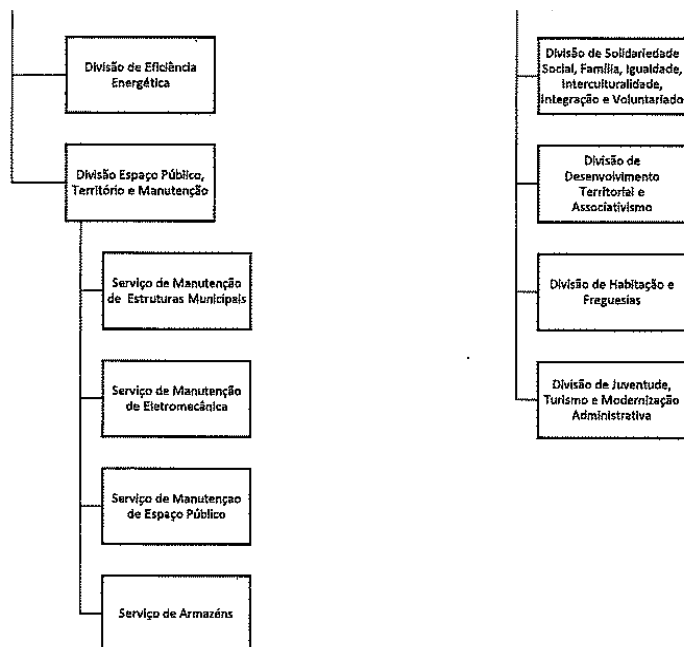
Os serviços municipais pautam a sua atividade pelos seguintes valores:

- 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, simplificação de práticas, processos de trabalho e procedimentos administrativos, bem como a 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 do cidadão 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 249, Edital n.º 1475/2021 de 27 de dezembro, na sua versão atualizada.

3.4. Estrutura orgânica





4. Política da Qualidade

A política do Município no que concerne à Qualidade corresponde a um compromisso, por escrito, para com a melhoria contínua dos serviços em todas as suas vertentes e envolvendo todos os que diariamente colaboram no mesmo. A prestação de serviços visa a satisfação das necessidades e expectativas dos cidadãos, com um desempenho pautado pelo rigor, pela transparência e pela excelência por parte dos órgãos municipais, aplicando modelos e metodologias que privilegiem e permitam alcançar esse fim a que se propõe.

Aliada à inovação e assenta no princípio da implementação e manutenção de um SGQ, visa a modernização da gestão autárquica e as suas decisões estratégicas, bem como na previsão e contribuição para a diminuição dos diferentes riscos que a atividade municipal comporta, no sentido de alcançar e garantir a prossecução dos objetivos fixados.

É revista periodicamente e divulgada a todos os colaboradores do Município. Tem as seguintes linhas de ação/orientações estratégicas:

- Prestação de serviços de gestão de qualidade com transparência, igualdade, isenção, profissionalismo e com capacidade de resposta eficaz e eficiente dos diversos serviços através da desburocratização, da modernização administrativa e do planeamento estratégico;

- Promoção de uma cultura organizacional empenhada, atualizada e direcionada para a melhoria contínua dos diferentes serviços através de colaboradores motivados e detentores de capacidade técnica;
- Promoção de uma relação positiva e bidirecional com os cidadãos relativamente à qualidade e quantidade dos serviços prestados;
- Promoção de uma relação de proximidade para com as organizações sociais e agentes económicos locais;
- Reconhecimento do potencial humano dos seus colaboradores com valorização das suas capacidades humanas e profissionais, sendo-lhes reconhecido o papel vital para o desempenho das políticas adotadas pelo Município;
- Fomentar uma política da/e para a Qualidade, estabelecendo e mantendo diretrizes que envolvam todos a contribuir para elevar os padrões de qualidade do Município.

Compete à DGM colocar os documentos de SGQ nos meios de comunicação interna, nomeadamente na intranet e assegurar que os mesmos se encontram permanentemente atualizados, tornando-os acessíveis aos colaboradores.

Os documentos em suporte papel que existam nos respetivos serviços e na DGM são considerados obsoletos. A atualização documental é assegurada exclusivamente em suporte digital.

4.1 Âmbito de aplicação

A Implementação do Sistema da Qualidade do Município é feita com referência aos requisitos da norma NP EN ISO 9001 e tem como âmbito de aplicação a gestão do Balcão Único de Atendimento, o licenciamento de obras particulares, a gestão de Atividades da Juventude, a gestão das Piscinas Municipais, a gestão do atendimento ao público na área do Ambiente e Controlo da Qualidade da Água e a gestão de atividades da Área Social (Comissão Municipal de Proteção à Pessoa Idosa (CMPPI); Apoios Financeiros e Não Financeiros; Serviço de Atendimento ao Apoio Social (SAAS); Tarifa Social, Quota Desportiva e Cheque Veterinário; Loja Social; Banco de Móveis; Apoios Sociais; Programa Casa Feliz – Apoio à Renda, Equipa de Desenvolvimento das Urbanizações Sociais (EDSU); e Transportes especiais).

4.2 Contexto da organização

Com o objetivo de determinar e caracterizar o contexto da organização foi utilizada a Análise SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças), para uma melhor consciencialização das forças e fraquezas da organização, com vista a potenciar as oportunidades e a minorar os efeitos indesejados das ameaças. Pretende-se observar esta dinâmica e agir atempadamente.

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

4.3 Funções e Competências

A organização, atribuições e competências funcionais dos diferentes serviços municipais encontram-se estabelecidas no Regulamento de Organização dos Serviços Municipais.

4.3.1 Compromisso da Gestão

O Executivo, em termos de Gestão, assume o compromisso de desenvolver e implementar um SGQ e de assegurar a continuidade da sua eficácia e eficiência aliada à melhoria contínua. Pretende, assim, assegurar uma política da qualidade que permita alcançar os objetivos.

4.3.2 Representação da Gestão

No âmbito da coordenação da implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade previsto no regulamento da organização dos Serviços Municipais, o Diretor Geral Municipal é o Representante da Gestão, sendo da sua responsabilidade o intercâmbio de informações de gestão entre as diferentes Unidades Orgânicas e o Executivo, e o seu respetivo cumprimento.

4.3.3 Competências dos Gestores de Processo

O gestor de processo é nomeado pelo responsável máximo hierárquico do Município, sendo o responsável e o representante do mesmo, encontrando-se envolvidos no processo do Sistema de Gestão da Qualidade e assegurando o correto funcionamento do mesmo.

Compete-lhe ainda a definição do(s) objetivo(s) do(s) processo(s), em harmonia com os objetivos estratégicos definidos pelo Executivo, o planeamento, acompanhamento e avaliação das ações para alcançar esse fim. Deve fazer uma análise crítica aos resultados obtidos, definindo eventuais ações corretivas e/ou preventivas em função da análise efetuada; tem a responsabilidade da manutenção da documentação de suporte do processo (ex. elaboração/revisão, arquivo, eliminação de obsoletos).

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

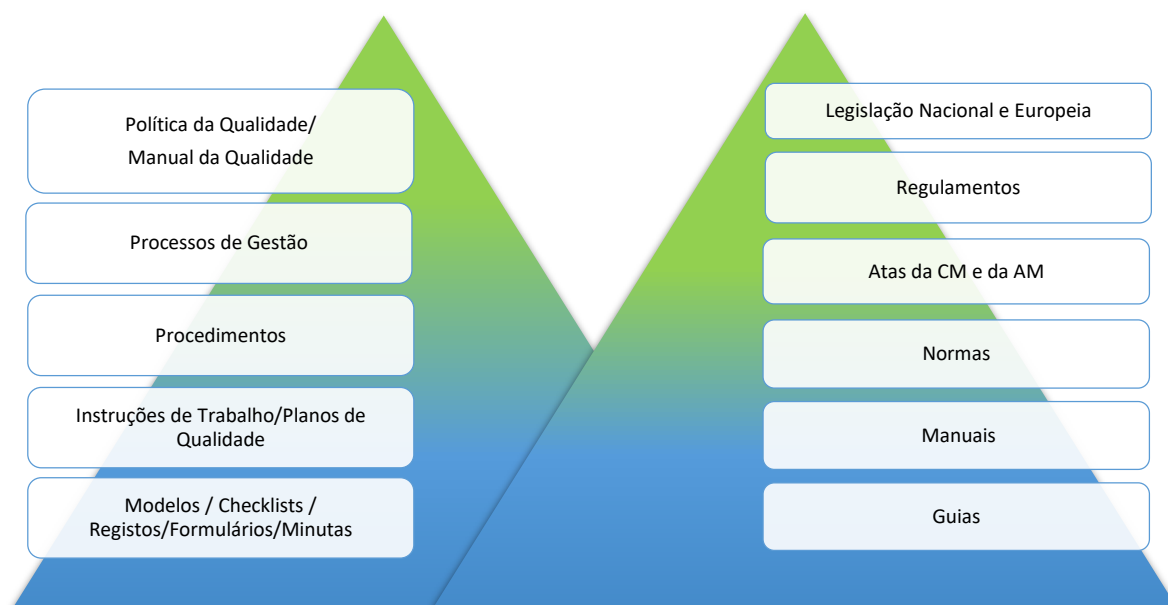


01.MQ.01

4.4 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 indicação do Executivo.

5. Estrutura documental do Sistema de Gestão



A estrutura documental está enquadrada em vários níveis hierárquicos:

- **1.º nível:** Manual da Qualidade - documento que define a função do SGQ, a estrutura organizacional e a estrutura documental dos departamentos e dos diferentes serviços.
- **2.º nível:** 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.
- **3.º nível:** Procedimentos - documentos que descrevem as diversas atividades, os métodos de realização e a gestão das mesmas.
- **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.

6. Modelo Conceptual dos processos

O Sistema de Gestão da Qualidade visa garantir padrões de qualidade que resultem na satisfação do Município e do cidadão em geral, visando a gestão eficaz e eficiente da Instituição.

O SGQ identificou três grandes 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 e 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 de Água, Saneamento e RSU, Gestão de Eventos e Apoio a Eventos, Gestão do Balcão Único de Atendimento, Gestão da Juventude, Gestão de Operações Urbanísticas, Gestão de Metrologia, Gestão de Empreendedorismo, Gestão da Cultura, Gestão do Turismo, Gestão do Desporto, Gestão de Bibliotecas e Arquivo, Gestão de Ordenamento do Território, Gestão do Mercado Municipal, Gestão da Educação, Gestão da Área Social, Gestão da Área da Família, BMV e Saúde Pública, Gestão da Fiscalização, Gestão do Centro Qualifica, Gestão do Parque Devesa, Gestão da Casa das Artes e Gestão do Centro de Estudos Camilianos*.

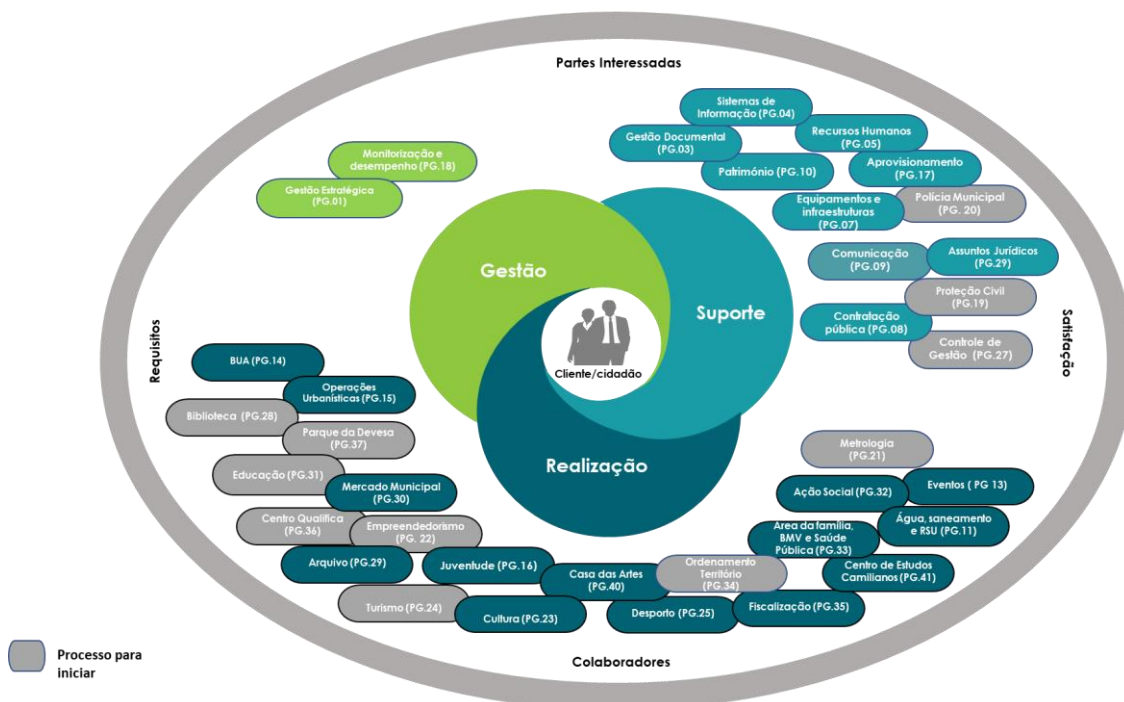
- **Processos de Suporte:** processos que necessitam de ser ativados para responder aos Processos de Gestão e aos Processos de Realização, disponibilizando os recursos necessários, nomeadamente a *Gestão Documental*, *Gestão de Sistemas de Informação*, *Gestão de Recursos Humanos*, *Gestão de Equipamentos e Infraestruturas*, *Gestão de Contratação Pública*, *Gestão da Comunicação*, *Gestão do Património*, *Gestão do Aproveitamento (Armazéns)*, *Gestão da Contratação Pública*, *Gestão da Proteção Civil*, *Gestão da Polícia Municipal*, *Gestão de Controle de Gestão* e *Gestão de Assuntos Jurídicos*.

De acordo com a norma NP EN ISO 9001, um processo pode ser visto como um conjunto atividades inter-relacionadas e transformadoras em que as entradas resultam em saídas.

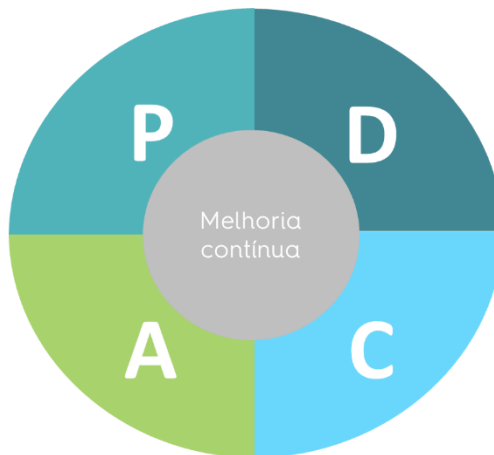
Geralmente as entradas de um processo correspondem a saídas de outro processo, sendo que esta transformação ocorre através da utilização de recursos e competências existentes e são orientados para promover objetivos esperados. Assim, os processos são dinâmicos e monitorizáveis.

A abordagem e descrição de processos foram realizadas tendo por base uma matriz de processos 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.

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



P. Plan (Planear)
D. Do (Fazer)
C. Check (Verificar)
A. Act (Atuar)



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.

6.1 Matriz de Interação dos Processos/Serviços

Processo VS Unidade Orgânica	Presidência	GAP	DGM	DAF	BUA	DSSI	DGRHF	DPEEI	DAIP	PM	DC	DE	DBA	DDpIS	DITMA	DSSFIIV	DOTPU	DGU	DEQ	DMVSR	DEE	DASU	DHF	DDTA	DEPTM
PG.01.01 - GE	R	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.03.01 - GD	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.04.01 - GSI	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.05.01 - GRH	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.07.01 - GEI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	R	X	X	X	R
PG.08.01 - GA /GCP	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.09.01 - GC	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.10.01 - GP	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.11.01 - GASRSU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X
PG.12.01 - GE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.13.01 - GAE	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.14.01 - GBUA	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.15.01 - GOU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X
PG.16.01 - GJ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.17.01 - GA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.18.01 - GMD	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Processo VS Unidade Orgânica	Presidência	GAP	DGM	DAF	BUA	DSSI	DGRHF	DPEEI	DAJP	PM	DC	DE	DBA	DDpIS	DITMA	DSSFIIV	DOTPU	DGU	DEQ	DMVSR	DEE	DASU	DHF	DDTA	DEPTM
PG.19.01 – GPC	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.20.01 – GPM	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.21.01 – GM	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.22.01 – GEE	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.23.01 – GC	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.24.01 – GT	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.25.01 – GD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.27.01 – GCG	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.28.01 – GBIB	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.29.01 – GARQ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.30.01 – GMM	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.31.01 – GE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.32.01 – GAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.33.01 – GAFBMVSP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.34.01 – GOT	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.35.01 – GF	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.36.01 – GCQ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.37.01 – GDEV	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X
PG.38.01 – GAJ	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.40.01 – GCA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.41.01 – GCEC	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

R – Serviço Responsável

Tabela 02.MQ.0

Lista de processos e Serviços/UOs:

Processos SGQ de gestão

PG01 Gestão Estratégica
PG18 Gestão da Monitorização e Desempenho

Processos SGQ de suporte

PG 03 – Gestão Documental
PG 04 – Gestão Sistemas de Informação
PG 05 – Gestão Recursos Humanos
PG 07 – Gestão Equipamentos e Infraestruturas
PG 08 – Gestão de Contratação pública
PG 09 – Gestão Comunicação
PG 10 – Gestão Património
PG 15 – Gestão Operações Urbanísticas
PG 16 – Gestão Juventude

PG 17 – Gestão Aprovisionamento (Armazéns)
PG 19 – Gestão Proteção Civil
PG 20 – Gestão Polícia Municipal
PG 27 – Gestão Controle de Gestão
PG 38 – Gestão Assuntos Jurídicos

Processos SGQ de Realização

PG 11 – Gestão Água, Saneamento e RSU
PG 13 – Gestão Eventos Internos
PG 14 – Gestão BUA
PG 21 – Gestão Metrologia
PG 22 – Gestão Empreendedorismo
PG 23 – Gestão Cultura e Turismo
PG 25 – Gestão Desporto
PG 28 – Gestão Bibliotecas
PG 29 – Gestão Arquivo
PG 30 – Gestão Mercado Municipal
PG 31 – Gestão Educação

PG 32 – Gestão Área Social
PG 33 – Gestão Área Família, BMV e Saúde Pública
PG 34 – Gestão Ordenamento de Território
PG 35 – Gestão Fiscalização
PG 36 – Gestão Centro Qualifica
PG 37 – Gestão Parque Devesa
PG 40 – Gestão Casa das Artes
PG 41 – Gestão Casa de Camilo

Serviços e UOs:

DGM - Direção Geral Municipal
DAF - Divisão Administrativa e Financeira
BUA - Balcão Único de Atendimento
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
DE - Divisão da Educação
DBA - Divisão de Biblioteca e Arquivo
DDS - Divisão de Desporto e Saúde
DJTMA - Divisão da Juventude, do Turismo e da Modernização Administrativa

DSSFIIV - Divisão de Solidariedade Social Família, Igualdade, Interculturalidade, Integração e Voluntariado
DOTPU - Divisão de Ordenamento do Território e Projeto Urbanismo
DGU - Divisão Geral de Urbanismo
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

6.2 Matriz de Interação da Norma ISO/Processos

NP EN ISO 9001:2015	Gestão Estratégica	Gestão Documental	Gestão Sistemas Integrados	Gestão Recursos Humanos	Gestão Equipamentos e Infraestruturas	Gestão Contratação Pública	Gestão Comunicação	Gestão Património	Gestão Água Saneamento e Resíduos Urbanos	Gestão Eventos	Gestão Balcão Único	Gestão Operações Urbanísticas	Gestão Juventude	Gestão Aproveitamento e Desempenho	Gestão Monitorização e Desempenho	Gestão Cultura	Gestão Desporto	Gestão Arquivo	Gestão Mercado Municipal	Gestão Ação Social	Gestão Apoio à família, BMV e Saúde Pública	Gestão Fiscalização	Gestão Assuntos Jurídicos	Gestão casa da Artes	Gestão Casa do Camilo
	PG01	PG03	PG04	PG05	PG07	PG08	PG09	PG10	PG11	PG13	PG14	PG15	PG16	PG17	PG18	PG23	PG25	PG29	PG30	PG32	PG33	PG35	PG38	PG40	PG41
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														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	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														X										
6.3 Planeamento das alterações	X														X										
7 Suporte																									
7.1 Recursos	X		X	X	X		X																		
7.2 Competências				X																					
7.3 Consciencialização	X						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	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	X	X	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	X	X	X	X	X	X	X		X	X
8.5 Produção e prestação de serviços					X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
8.6 Libertação de produtos e serviços					X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
8.7 Controlo de saídas não conformes					X			X	X	X	X	X	X	X		X	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	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	X	X	X	X	X	X	X		X	X
10.3 Melhoria contínua	X														X										

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 Revistas	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
Elaboração: Carla Franco, Filipe Nogueira, Isabel Santos - DGM			Aprovação: Presidente da Câmara, Dr. Mário Passos DGM – Vitor Moreira, Dr.	

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