

Manual da Qualidade

Código: MQ.01
Revisão: 12
Data: 25-03-2024



Famalicão
CÂMARA MUNICIPAL

MANUAL **DA QUALIDADE**

1. Melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, otimizando a gestão nas componentes técnicas, humanas, económicas e financeiras.
2. Satisfação do Cidadão.
3. Prestação de serviços com transparência, igualdade, isenção, profissionalismo, eficácia e eficiência, promovendo a desburocratização e a modernização administrativa.
4. Respeito pela legalidade, pela igualdade de tratamento de todos os cidadãos e pela proteção dos seus direitos.
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, garantindo-se, deste modo, 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 (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);

- 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/metabolos/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/metras/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:

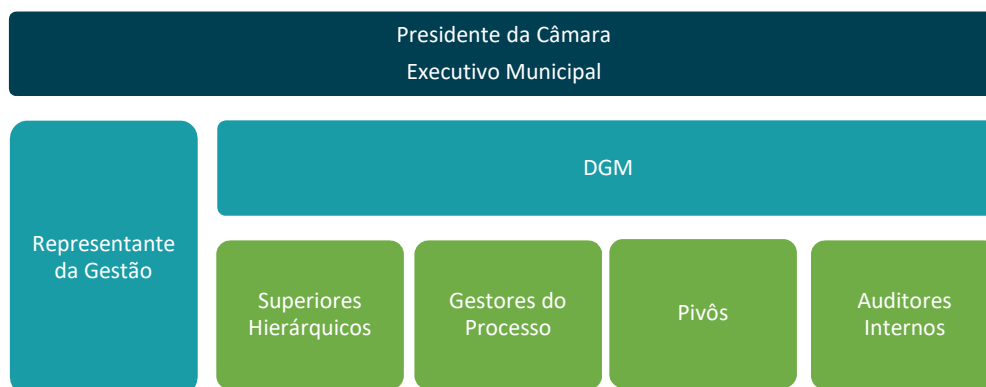


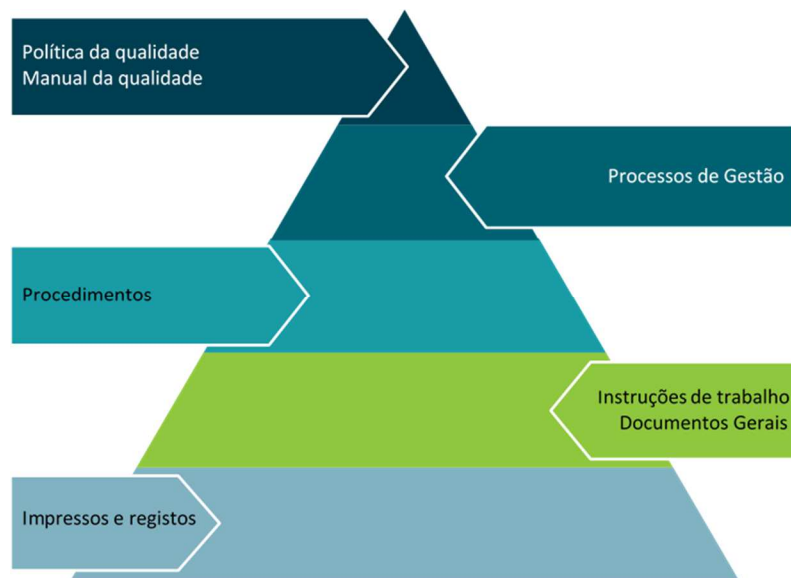
Tabela 01.MQ.01

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 Controlo de Gestão; Gestão de Assuntos Jurídicos; Gestão de*

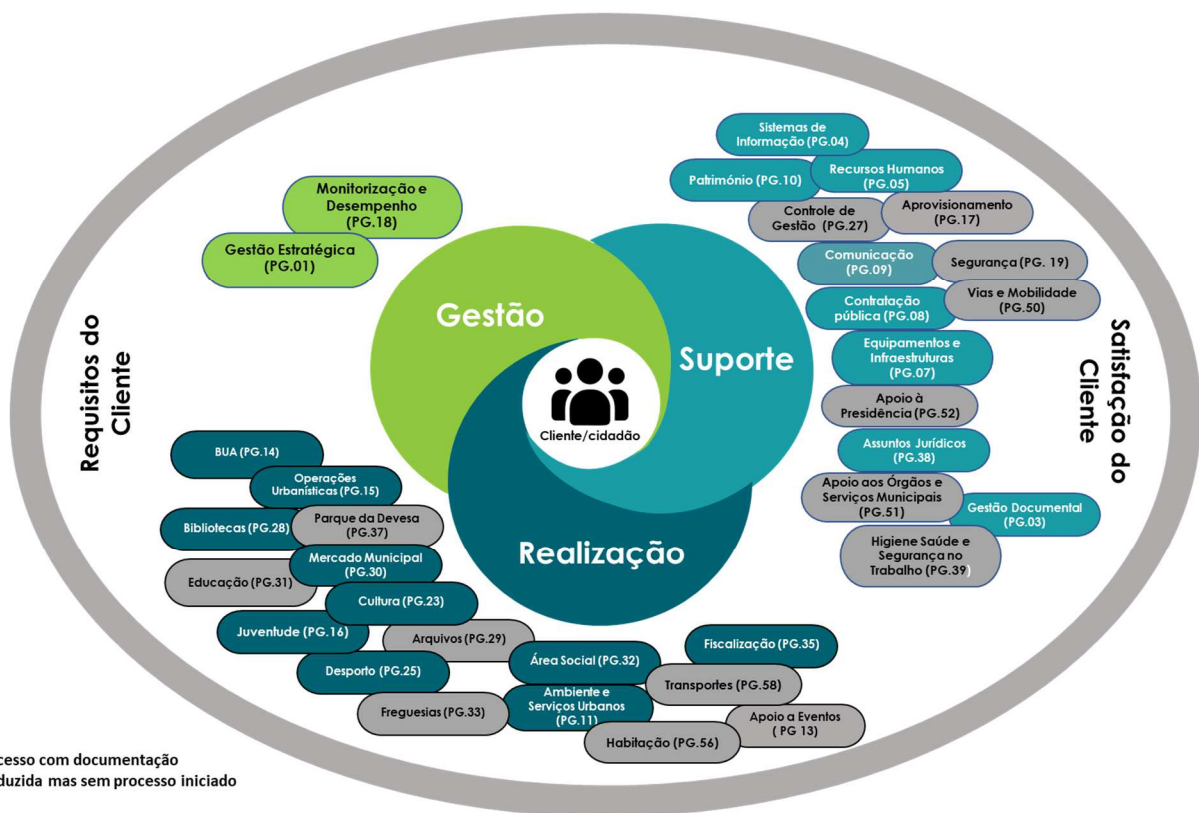
Manual da Qualidade	Código: MQ.01 Revisão: 12 Data: 25-03-2024
---------------------	--

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.

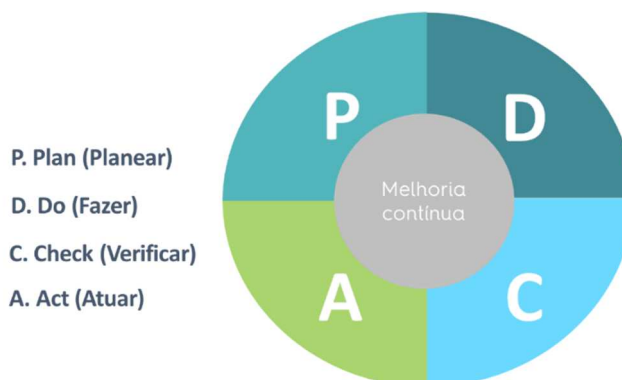
Assim, o SGQ é entendido como um conjunto de processos que interagem e se interrelacionam entre si, criando as condições para avaliação do desempenho através de indicadores adequados que medem a concretização de objetivos.

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.

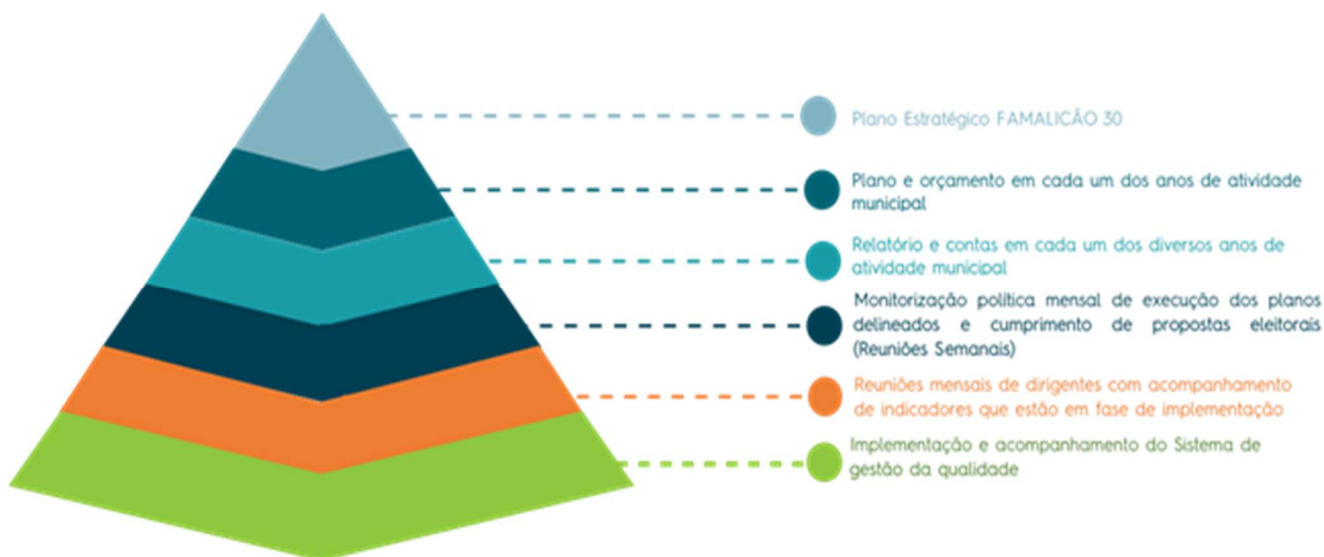


Manual da Qualidade	Código: MQ.01 Revisão: 12 Data: 25-03-2024
---------------------	--

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	Presidência	DGM	DAF	DSSI	DGRHF	DPEEI	DAJP	PM	DC	DE	DBA	DDS	DUTMA	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 - GM D		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

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

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 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 Excluições 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	
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)