

Manual de Gestão da Qualidade

Sistema de Gestão da Qualidade

1.1 – Índice

1. INTRODUÇÃO

- 1.1 – Índice
- 1.2 – Lista de Revisões Efetuadas
- 1.3 – Promulgação
- 1.4 – Missão
- 1.5 – Política da Qualidade
- 1.6 – Representante do Presidente - SSGQ

2. APRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BOTICAS

- 2.1 – Identificação
- 2.2 – Síntese Histórica
- 2.3 – Breve caracterização do Município

3. ORGANIZAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE BOTICAS


- 3.1 – Organigrama
- 3.2 – Administração Municipal
 - 3.2.1 – Órgãos Municipais
 - 3.2.2. - Câmara Municipal – Competências
- 3.3.3. – Estrutura Orgânica
- 3.3 – Gestão da Qualidade
- 3.4 – Gestor do Processo
- 3.5 – Todos os colaboradores

4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

- 4.1 – Requisitos da Qualidade
- 4.2 - Exclusões
- 4.3 – Ciclo PDCA – Processos de Suporte e de Realização
- 4.4 - Manual de Gestão da Qualidade
- 4.5 – Estrutura Documental do Sistema de Gestão da Qualidade
- 4.6 – Sequência dos Processos do Sistema de Gestão da Qualidade
- 4.7 – Interação dos Processos do Sistema de Gestão da Qualidade
- 4.8 – Matriz de relação com a norma/SGQ

1.2. Lista de Revisões efetuadas

LISTA DE REVISÕES EFETUADAS			
Revisão nº	Tipo de Revisão	Página (s)	Data
0	Inicial	_____	12-07-2012
1	Revisão Geral	Todas	22-10-2012
2	Revisão Geral	Todas	17-10-2012
3	Revisão Geral	1	29-01-2013
4	Revisão Geral	7,24	01-12-2014
5	Alteração do âmbito	Todas	22-05-2015
6	Revisão Geral	30	10-05-2017
7	Revisão Geral Adequação à NP EN ISO 9001:2015	Todas	21-05-2018
8	Revisão Geral	Todas	27-07-2021
9	Revisão Geral	Todas	07-06-2022

Elaborado: _____ GQ _____ Aprovado:  _____ Data: 07-06-2022

1.3 – Promulgação

O Presidente da Câmara Municipal de Boticas certifica que este Manual de Gestão da Qualidade refere de forma adequada os meios adotados para assegurar a qualidade dos produtos e serviços fornecidos. Constitui assim, o suporte material à execução do conjunto de ações correspondentes ao Sistema de Gestão da Qualidade e determina a sua aplicação a todas as áreas envolvidas.

O Sistema de Gestão da Qualidade descrito neste Manual, está definido e implementado no âmbito das atividades de:

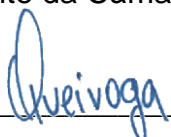
- Operações urbanísticas
- Balcão Único de Atendimento
- Educação e Desenvolvimento Social

Este manual permite a todos os colaboradores da Câmara Municipal conhecerem os meios adotados para poderem atuar eficazmente, de modo a serem atingidos os objetivos da qualidade.

O Presidente Câmara ou pessoa com função delegada, promulga as disposições contidas no presente Manual de Gestão da Qualidade e reafirma que compete a todos os responsáveis observar, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que dele constam.

Boticas, 7 de junho de 2022

O Presidente da Câmara Municipal,



1.4 – Missão

O Município de Boticas tem por Missão exceder as expectativas dos nossos cidadãos/municípes, assim como as partes interessadas, através da melhoria contínua dos serviços, da modernização administrativa, da adoção das melhores práticas de gestão e otimização da utilização dos recursos e património.

Os serviços municipais pautam a sua atividade pelos seguintes Valores:

- Valor para as partes interessadas;
- Inovação e excelência no serviço;
- Responsabilidade social;
- Integridade, conduzindo todas as atividades pelos mais elevados padrões éticos;
- Valorização profissional e realização pessoal dos colaboradores do município.

1.5 – Política da Qualidade

O fenómeno da globalização tem mudado a vida das pessoas, dentro e fora dos organismos, a forma de realizar o mesmo trabalho altera-se constantemente devido à introdução de novas tecnologias e processos de gestão. O grande desafio prende-se fundamentalmente com a necessidade de acompanhar essas mudanças e adaptar-se a essas novas oportunidades de aperfeiçoamento de gestão organizacional.

As rápidas transformações tecnológicas, científicas e sociais têm-nos conduzido a uma sociedade globalizada e por isso o nosso modelo de gestão municipal tem de acompanhar estas tendências evolutivas de modo a que o nosso Município possa oferecer os seus serviços com um substancial ganho de qualidade para as populações locais.

Deste modo, afigura-se necessário, a criação de um sistema de gestão da qualidade que estimule as aptidões e desempenho dos colaboradores deste Município, porquanto é fundamental que as pessoas e as equipas de trabalho consigam ser altamente produtivas dentro de um ambiente sadio, pois quanto maior for o conhecimento e a administração

estratégica das diferenças e diversidades individuais, maior será a qualidade da contribuição dos funcionários, em termos de competências e de comprometimento para com a organização.

Nestes termos, este Município visa assegurar a satisfação das necessidades e expectativas das partes interessadas com recurso à melhoria contínua dos serviços, através da modernização administrativa, adotando melhores práticas de gestão e otimização da utilização dos recursos e património.

Neste contexto a Política da Qualidade do Município de Boticas, tem como vetores de atuação:

- Promover a satisfação das necessidades explícitas e implícitas dos munícipes, colaboradores da autarquia, fornecedores de serviços e das partes interessadas em geral, respondendo adequadamente às suas solicitações;
- Assegurar uma melhoria contínua dos serviços prestados pelo Município fomentando o aumento da qualidade, rigor, transparência, capacidade e tempo de resposta dos serviços, da desburocratização, da modernização administrativa, da simplificação e informatização de processos e do reforço da capacidade técnica dos colaboradores de modo a conseguir dar uma resposta mais eficiente e eficaz aos munícipes;
- Valorização humana e profissional dos colaboradores do Município, promovendo a formação, envolvimento e a sensibilização de todos os colaboradores em matéria de Qualidade;
- Promover a criação e implementação de ações que visem a melhoria da qualidade dos serviços;
- Cumprir todas as normas, requisitos legais e regulamentares aplicáveis às atividades e serviços;
- Avaliar o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade numa lógica de melhoria contínua, definindo indicadores que podem ser periodicamente revistos, desde que se revele necessário, de modo a adequá-los à realidade;
- Introdução de excelência e inovação em todos os serviços prestados pelo Município, através do empenho na modernização dos serviços;
- Auscultar as opiniões/ sugestões dos munícipes desde que se revelem construtivas e pertinentes para a melhoria do funcionamento dos serviços;

- Implementar e fazer cumprir o Sistema de Gestão da Qualidade com o propósito de melhorar a eficácia dos serviços de modo a dar resposta aos pressupostos atrás enunciados.

1.6 – O Presidente

O presidente da Câmara Municipal de Boticas, nos assuntos relevantes para a Qualidade, tem as seguintes responsabilidades:

Exerce as suas competências de acordo com o estabelecido na Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro e ainda em conformidade com a delegação de competências da Câmara Municipal para o mandato 2021-2025, tomada em reunião realizada em 21 de outubro de 2021.

2. Apresentação do Município de Boticas

2.1. Identificação

Designação: Município de Boticas

Endereço: Praça do Município

Código postal: 5460-304

Telefone: 276 410 200

Fax: 276 410 201

Email: municipio@cm-boticas.pt

Site: <http://www.cm-boticas.pt>

Nº de colaboradores: 165 colaboradores

É um município com uma área de aproximadamente 322,41 km² e de 5 002 habitantes (2021) [\[1\]](#), subdividido em 10 freguesias. O município é limitado a oeste e noroeste pelo município de Montalegre, a leste por Chaves, a sueste por Vila Pouca de Aguiar, a sul por Ribeira de Pena e a sudoeste por Cabeceiras de Basto. O concelho foi criado em 1836 por desmembramento de Montalegre.

2.2. Síntese Histórica

Com base nos Livros de Linhagens (Livro Velho 3), Título XXX.º, página 107; na Grande Enciclopédia Portuguesa e Brasileira, página 313 do 4º volume; no Armorial Lusitano, página 88; e no Historial do Apelido de Família do CAPB, o apelido "Barroso", de raiz toponímica, teve a sua origem nas Terras de Barroso, em Trás-os-Montes. O primeiro que o usou, e que provinha da antiga linhagem dos Guedeões, retirou-o de uma torre no lugar de "Sipiões", naquela região, da qual foi Senhor.

Foi ele D. Egas Gomes Barroso, filho de D. Gomes Mendes Guedeão e de sua mulher D. Chamôa Mendes de Sousa, ambos tratados no Nobilário do Conde D. Pedro, filho de D. Dinis, onde se vê ainda ser neto de D. Gueda, o Velho.

Foi D. Egas rico-homem dos Reis D. Sancho II e D. Afonso III, tendo ido em 1247, durante o reinado deste último soberano, ao cerco de Sevilha, em auxílio do Rei D. Fernando, o Santo, de Castela. Dos dois filhos de D. Egas vêm duas distintas linhagens: a dos Bastos, descendentes de seu filho segundo, D. Gomes Viegas de Basto, e os Barroso, provenientes do casamento do primogénito Gonçalo Viegas Barroso com D. Maria Fernandes de Lima. Destes ficou vasta geração, a qual manteve o uso do apelido, muitas vezes até por linha feminina. Fixando-se na região de Braga e Barcelos vieram a ser Senhores e administradores de bons Vínculos e Morgados, como os das Quintas da Falperra, do Eixidio, de Oleiros, ou de S. Jorge, que tinha Capela em S. Francisco, no Porto. As armas usadas por esta família são: de vermelho, cinco leões de púrpura, armados e linguados de ouro, cada um carregado de três ou de duas faixas também de ouro.

O concelho de Boticas está situado na parte noroeste de Portugal, província de Trás-os-Montes, Distrito de Vila Real. Criado no âmbito da reforma administrativa de 1836, o atual concelho de Boticas corresponde a uma parte da antiga terra do Barroso à qual deu o nome, pois é na sua área geográfica que existe a serra do Barroso e as povoações de Alturas do Barroso e Covas do Barroso, divisão administrativa e territorial que até então incorporava também o atual concelho de Montalegre e o extinto concelho de Ruivães, este hoje parte do concelho de Vieira do Minho.

A Vila de Boticas, então já lugar central, é, desde a criação do Concelho, a sede do Município. As armas e a bandeira do concelho de Boticas, são, de acordo com o parecer da Associação dos Arqueólogos Portugueses, de prata, com uma abelha de negro realçada a ouro, acompanhada de quatro espigas de trigo verde, cruzadas em ponta e atadas de vermelho. Coroa mural de quatro torres. Bandeira azul.

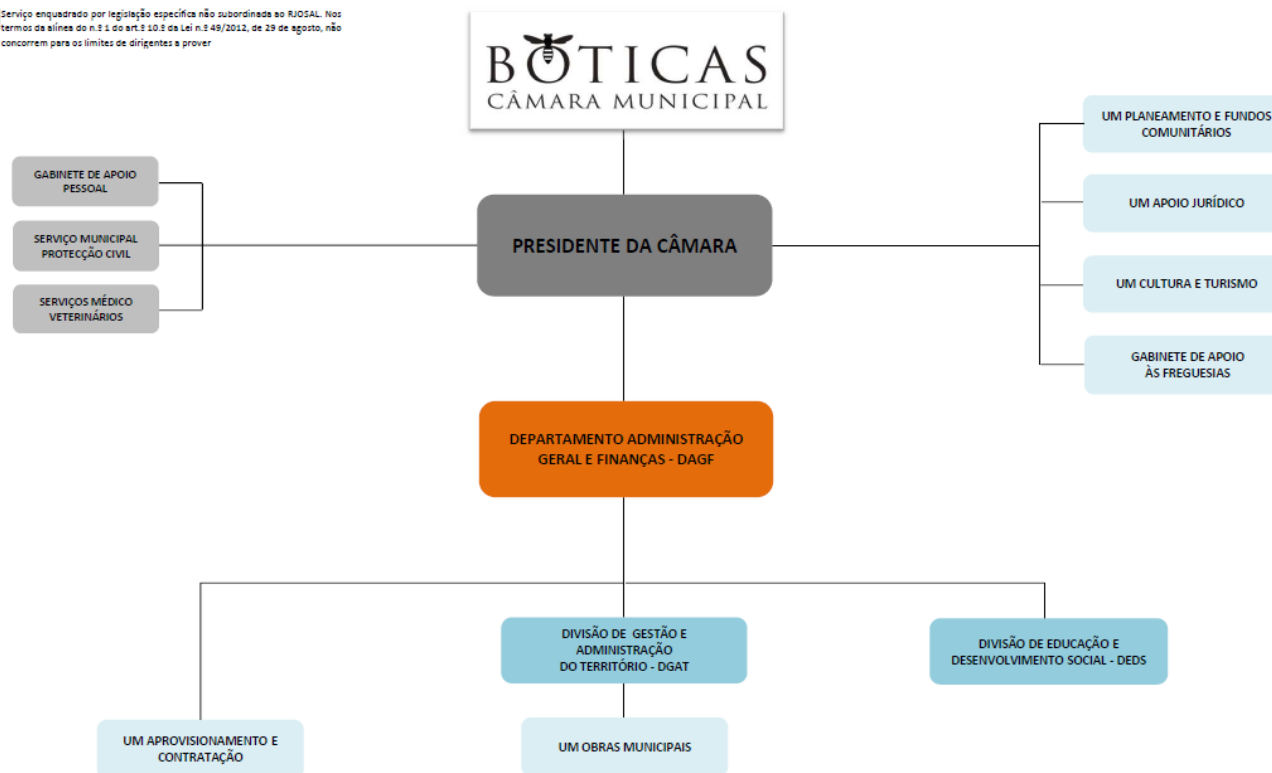
3. Organização da Câmara Municipal de Boticas

3.1. Organigrama

ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS MUNICIPAIS
VERSÃO 1.1 (17.09.2020)

- Unidade Orgânica Flexível - Liderada por titular de cargo de Direcção Intermediária de 1.º Grau
- Unidade Orgânica Flexível - Liderada por titular de cargo de Direcção Intermediária de 2.º Grau
- Unidade Orgânica Flexível - Liderada por titular de cargo de Direcção Intermediária de 3.º Grau
- Serviço enquadrado por legislação específica não subordinada ao RJOSAL. Nos termos da alínea do n.º 1.º do art.º 10.º da Lei n.º 49/2012, de 29 de agosto, não concorrem para os limites de dirigentes a prover

MODELO DE ESTRUTURA HIERARQUIZADA	
ESTRUTURA NUCLEAR	1 UNIDADE ORGÂNICA NUCLEAR
	0 DIREÇÕES MUNICIPAIS
	1 DEPARTAMENTO MUNICIPAL
ESTRUTURA FLEXÍVEL	8 UNIDADES ORGÂNICAS FLEXÍVEIS
	2 DIVISÕES MUNICIPAIS
	6 UNIDADES MUNICIPAIS 3.º Grau
3 SUBUNIDADES ORGÂNICAS	



3.2. Administração Municipal

3.2.1. Órgãos Municipais

Os órgãos representativos do Município são a Assembleia Municipal e a Câmara Municipal, os quais são eleitos por sufrágio universal direto e secreto dos cidadãos recenseados na área do Município, segundo o sistema de representação proporcional. A Assembleia Municipal é o órgão deliberativo do Município e a Câmara Municipal é o órgão colegial do Município e é eleita em simultâneo com a Assembleia Municipal

3.2.2. Câmara Municipal (competências)

Exerce as suas competências de acordo com o estabelecido na Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro e o Presidente da Câmara em conformidade com as competências próprias definidas na referida legislação e ainda na delegação de competências da Câmara Municipal para o mandato 2021-2025, tomada em reunião realizada em 21 de outubro de 2021.

O exercício de competências dos vereadores é efetuado de acordo com o estabelecido na Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro e ainda em conformidade com os despachos de distribuição de funções e de delegação e subdelegação de competências do Presidente da Câmara Municipal de 21 de outubro de 2021

3.2.3. Estrutura Orgânica

A organização, atribuições e competências funcionais das diferentes unidades orgânicas encontram-se previstas no Regulamento da estrutura orgânica da Câmara Municipal de Boticas, publicado, sucessivamente, na 2.ª série do Diário da República, n.º 17, Aviso n.º 1519/2013, de 24 de janeiro de 2013, n.º 174, Aviso n.º 8666/2018, de 10 de setembro de 2018 e n.º 211, Aviso n.º 17349/2020, de 29 de outubro de 2020 e parcialmente no mapa de pessoal em vigor.

As funções dos serviços/colaboradores envolvidos na implementação do Sistema de Gestão da Qualidade encontram-se descritas no Manual de Funções modelo CMB_GQ_11, que define para cada colaborador a respetiva função, o enquadramento hierárquico e a sua autoridade. Em particular refere-se às funções e competências mínimas do Gestor da qualidade.

3.3. Gestão da Qualidade:

- Apoiar o executivo na definição e manutenção da política da qualidade do Município, bem como dos objetivos anuais da qualidade, sua concretização e implementação;
- Preparar, rever e distribuir os Procedimentos de Gestão;
- Coordenar as ações de elaboração, revisão e distribuição dos documentos e impressos relevantes para a Qualidade;
- Sempre que necessário reunir com os outros responsáveis para colmatar eventuais falhas dos documentos, registos e impressos emitidos e distribuídos;
- Arquivar os originais de todos os documentos e impressos relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade do Município de Boticas e manter listas atualizadas de todos os impressos existentes e correspondente revisão e codificação atribuída;
- Elaborar listas de distribuição de todos os documentos relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade do Município de Boticas;
- Seguir o Procedimento da Gestão na elaboração dos documentos e impressos relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade da organização;
- Garantir aquando da elaboração ou revisão de procedimentos o preenchimento da tabela que descreve o controlo dos registos da qualidade;
- Superintender o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo a elaboração e manutenção da respetiva documentação de referência;
- Gerir o processo onde estão incluídas as auditorias Internas;
- Avaliar e acompanhar as medidas de inovação e melhoria de processos e procedimentos a desenvolver;
- Coordenar as ferramentas de gestão de inovação e de melhoria contínua da Qualidade de Serviço;
- Aplicar a regulamentação técnica do Sistema de Gestão da Qualidade e dos procedimentos associados;
- Desenvolver e acompanhar a evolução dos indicadores de Qualidade e outros previstos no Sistema de Gestão da Qualidade;
- Coordenar os mecanismos de audição dos Municípes.

3.4. Gestor de Processo

- Colaborar com o **GQ** na elaboração, aprovação e atualização dos documentos e impressos relevantes para a Qualidade, sempre que solicitados e/ou por iniciativa própria;
- Facilitar o acesso aos impressos e documentos aos profissionais que os utilizam;
- Apoiar a formação necessária aos profissionais que utilizam os documentos e impressos;
- Garantir o arquivo, manutenção e acesso aos registos da qualidade na sua posse.

3.5. Todos os Colaboradores

- Cumprir os documentos na parte que lhe é aplicável.
- Controlar adequadamente toda a documentação utilizada.
- Assegurar o cumprimento da Política da Qualidade e Objetivos da Qualidade.

4 – Sistema de Gestão da Qualidade

4.1. Requisitos da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade foi concebido e desenvolvido para realizar as Políticas e Objetivos formulados e para estar estruturado e adaptado às atividades da organização. Este sistema funciona de tal forma que permita entender facilmente que:

- O sistema é compreendido, implementado, mantido operacional e eficaz;
- Os produtos satisfazem realmente as necessidades ou expectativas dos clientes;
- É dada ênfase à prevenção, em vez de à deteção de problemas.

Estas atividades, constituídas por tarefas, encontram-se descritas em Procedimentos de Gestão da Qualidade e contribuem para a gestão eficaz dos processos a que dizem respeito. A eficácia de cada processo é medida através de indicadores de desempenho que são constituídos por Objetivos da Qualidade e respetivas metas a atingir.

4.2. Exclusões

No desenvolvimento e estabelecimento do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015, foi efetuada a exclusão dos pontos 8.3,

conceção e desenvolvimento, uma vez que todos os serviços do Município são prestados de acordo com a legislação em vigor.

4.3. Ciclo PDCA – Processos de Suporte e Realização

A estrutura de Processos assenta em duas grandes áreas: Suporte e Realização. Estas áreas asseguram que o Sistema de Gestão da Qualidade assenta numa ótica de melhoria contínua, uma vez que estão nele presentes e visíveis as fases do ciclo PDCA:



Planear(plan): estabelecer os objetivos e os processos necessários para atingir resultados de acordo com os requisitos do cliente e as políticas da organização;

- ✓ **Executar(do):** implementar os processos;
- ✓ **Verificar(check):** monitorizar e medir os processos e os produtos;
- ✓ **Agir(act):** empreender ações para melhorar continuamente o desempenho dos processos.

Como podemos visualizar no ponto 4.4. na sequência de processos, foram estabelecidos:

- ✓ **Processos de suporte:** que estão interligados a todos os processos e asseguram a sua gestão, execução e contribuem para a sua melhoria e eficácia;
- ✓ **Processos de realização:** que proporcionam ao Município o seu valor acrescentado.

4.4. Manual de Gestão da Qualidade

O Manual de Gestão da Qualidade é elaborado pela Gestão da Qualidade, aprovado pelo Supervisor do Sistema de Gestão da Qualidade e revisto sempre que o conteúdo do mesmo apresente diferenças significativas relativamente às práticas, ou sejam encontrados erros ou omissões.

As revisões identificam a atualização do Manual e de cada página respectivamente e são numeradas sequencialmente.

O original do Manual está na posse do Gabinete de Gestão da Qualidade, sendo disponibilizados exemplares. Podem ser emitidos dois tipos de exemplares, sob autorização do SSGQ:

- Controlados, a cujos detentores são enviados regularmente as correspondentes atualizações.
- Não Controlados. Estes são emitidos só como informação por solicitação do requerente e não são sujeitos a atualizações. A folha de rosto identifica a não atualização.

4.5. Estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade

A principal finalidade do Manual de Gestão da Qualidade é a de descrever o Sistema de Gestão da Qualidade e de constituir um documento de referência permanente para a implementação, manutenção, melhoria e avaliação desse sistema.

A estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade é composta pelos seguintes documentos:

1ª Nível

Manual de Gestão da Qualidade - que define a estrutura organizacional do Município, a estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade e a estrutura de processos existente.

2ª Nível

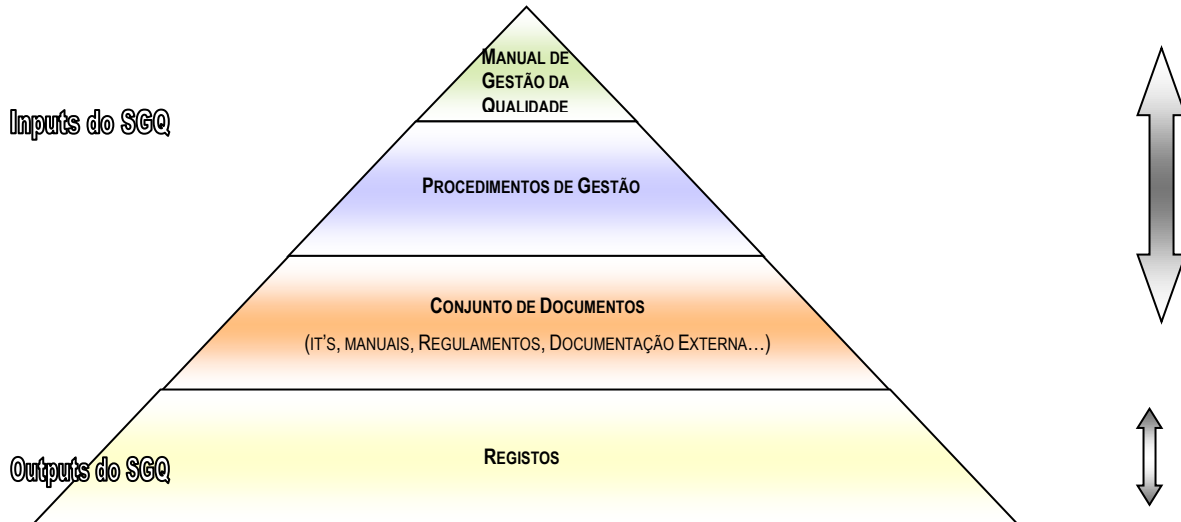
Procedimentos de Gestão da Qualidade - cada um dos procedimentos (PG) define como e quem realiza cada uma das funções decorrentes do seu objetivo e campo de aplicação.

Manual de Funções - Contém as “Descrição de Funções” de todos os órgãos que gerem, efetuam e verificam atividades que influem na qualidade.

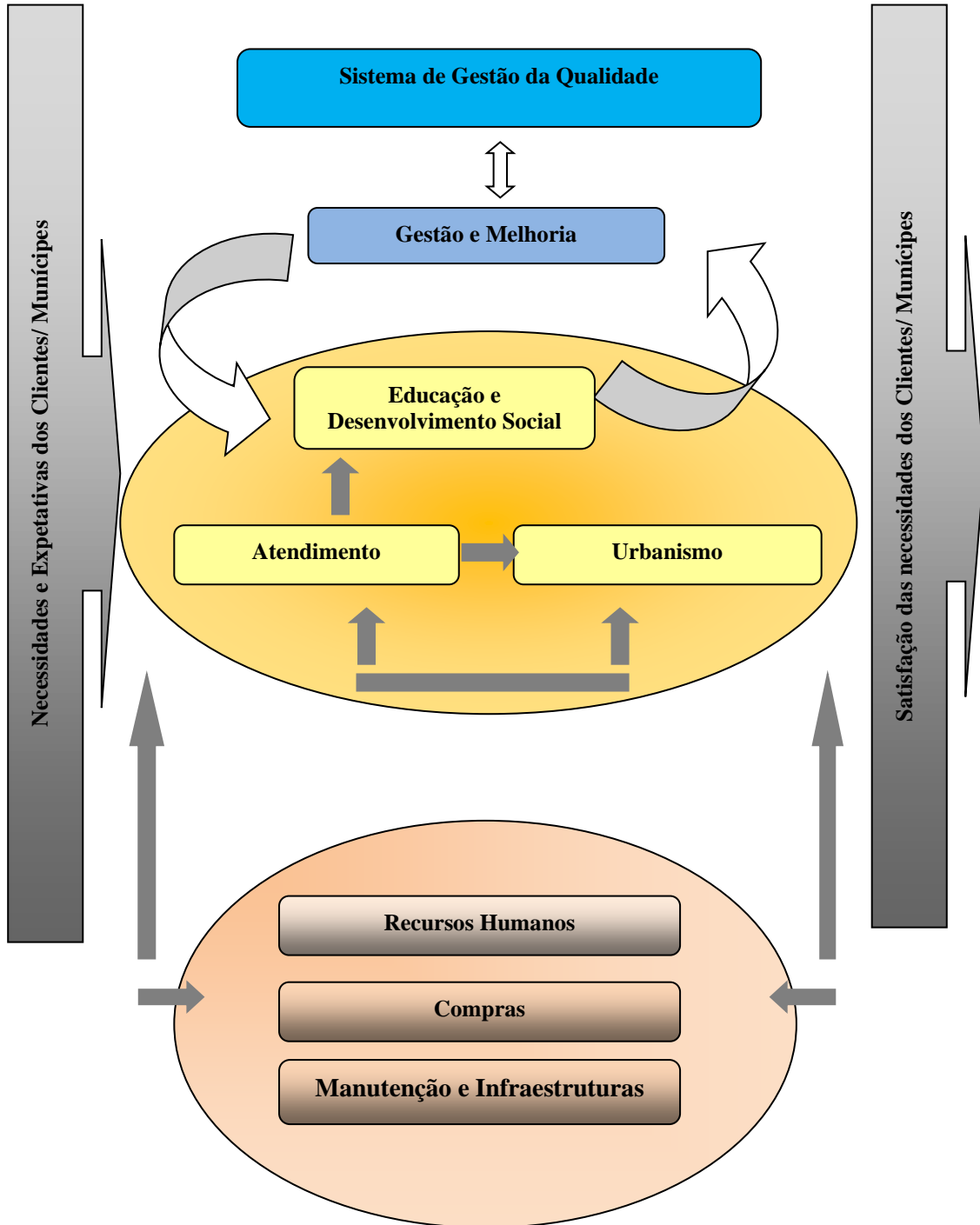
No **3º Nível** encontram-se todos os outros documentos que servem de referência à realização de todas as atividades relevantes para a qualidade desenvolvidas pelo Município. Estes documentos são:

- ✓ Legislação;
- ✓ Instruções de Trabalho.

No **4º Nível** encontram-se os registos da qualidade que demonstram a adequabilidade, eficácia e operacionalidade do Sistema de Gestão da Qualidade.



4.6. Sequência dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade



4.7. Interação dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade

	PGM	PA	POP	PC	PRH	PMI	PEDS
PGM		Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•
PA	Δ•		Δ•	Δ•	Δ		Δ•
POP	Δ•	Δ•		Δ•	Δ	Δ•	
PC	Δ•	Δ•	Δ•		Δ	Δ•	•
PRH	Δ•	Δ•	Δ	Δ		•	•
PMI	Δ•		Δ•	Δ•	•		Δ•
PEDS	Δ•	Δ•		Δ	Δ	Δ	

Legenda: Δ - Entrada; • - Saídas

O esquema de leitura da Matriz é efetuado da esquerda para a direita. Assim, o Processo Gestão e Melhoria recebe (entrada) informação de todos os processos e produz (saída) informação para todos os Processos do SGQ.

PGM	Processos Gestão e Melhoria
PA	Processo Atendimento
POP	Processo Obras Particulares
PC	Processo Compras
PRH	Processo Recursos Humanos
PMI	Processo Manutenção e Infraestruturas
PEDS	Processo Educação e Desenvolvimento Social

Processo de Gestão e Melhoria (Processo Suporte)

ENTRADAS	ATENDIMENTO	SAÍDAS
<p>Intenção estratégica</p> <p>Legislação aplicável, normas e regulamentos, Necessidade de definição, implementação e manutenção do SGQ.</p> <p>Dados referentes às revisões anteriores do SGQ</p> <p>Registos dos Objetivos da Qualidade</p> <p>Registo das NC e Registos das AC</p> <p>Relatório da Qualidade</p> <p>Política da Qualidade</p> <p>Registo da Monitorização da Satisfação / Insatisfação dos clientes</p> <p>Registos das auditorias realizadas</p> <p>Normas, legislação e outros documentos externos</p> <p>Necessidades de recursos, infraestruturas e ambiente de trabalho</p> <p>Contexto Interno e Externo da Organização</p> <p>Requisitos de Partes Interessadas Relevantes</p>	<p>Gestor do Processo: Presidente da Câmara</p>	<p>SGQ definido, implementado e operacional.</p> <p>Registo da revisão da eficácia do SGQ</p> <p>Objetivos da Qualidade</p> <p>Ações de Melhoria implementadas com eficácia</p> <p>Documentos e registos controlados</p> <p>Normas e legislação identificada</p> <p>Recursos, infraestruturas e ambiente de trabalho adequados à organização</p> <p>Resultados da avaliação da satisfação dos clientes</p> <p>Resposta às Reclamações dos clientes</p> <p>Melhoria do SGQ</p> <p>Satisfação de Partes Internas relevantes</p> <p>Riscos e Oportunidades tratados</p> <p>Conhecimento Organizacional identificado e controlado</p>

FORNECEDOR	OBJETIVO	CLIENTE
<p>Todos os processos Entidades oficiais</p>	<p>Definir, implementar, manter e melhorar um SGQ operacional e eficaz, de forma a satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas</p>	<p>Todos os processos</p>
<p>Documentos de Apoio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P.G. 1. Avaliação da satisfação do Múncipe/Clientes • P.G. 3. Reclamações, Sugestões e Não Conformidades • P.G. 4. Auditorias Internas • P.G. 5. Controlo de Documentos e Registos • P.G. 6. Gestão da Organização • P.G. 7. Tratamento do Produto das Não Conformidades 		

Processo Recursos Humanos (Processo Suporte)

ENTRADAS	RECURSOS HUMANOS	SAÍDAS
Política da Qualidade Objetivos da Qualidade Legislação aplicável Necessidades formação Regulamentação interna GOP Requerimentos/informações Correspondência Externa	Gestor do Processo: Glória Cunha	Recursos humanos disponíveis e competentes Recursos humanos avaliados Ofícios, telefaxes, e-mail Declarações Certidões Plano Anual de Formação Outros documentos (cópias de processos, recibos de vencimentos)
FORNECEDOR	OBJETIVO	CLIENTE
Colaboradores e Serviços da Câmara Entidades Externas	Gerir Recursos Humanos desenvolvendo as suas competências pessoais e profissionais	Colaboradores e Serviços da Câmara Entidades Externas
Documentos de Apoio: <ul style="list-style-type: none"> • P.G. 2. Gestão de Recursos Humanos 		

Processo de Manutenção e Infraestruturas (Processo Suporte)

ENTRADAS	ATENDIMENTO	SAÍDAS
Pedidos diversos (requerimentos, Ordens de Serviço, Informações técnicas, telefonemas, e-mails, ofícios e faxes) Legislação aplicável Recursos materiais e equipamentos/viaturas/máquinas diversos para execução de tarefas	Gestor do Processo: Óscar Lucas	Garantir que os transportes e a realização dos trabalhos se fazem acordo com as necessidades de serviço/Munícipes Gerir os equipamentos de acordo com as solicitações de serviço
FORNECEDOR	OBJETIVO	CLIENTE
Entidades Externas	Gerir os transportes e viaturas/máquinas/equipamentos de acordo com as solicitações dos serviços e garantir pela sua manutenção e conservação	Munícipes Outros serviços da Câmara Entidades Públicas Entidades Privadas
<p>Documentos de Apoio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P.G. 8. Gestão das Viaturas e Máquinas • P.G. 9. Gestão de Equipamentos de Medição e Monitorização • P.G. 10. Gestão de Equipamentos • P.G.87 Gestão dos Edifícios e Instalações Municipais 		

Processo Atendimento (Processo Realização)

ENTRADAS	ATENDIMENTO	SAÍDAS
Política da Qualidade Objetivos da Qualidade Pedidos diversos apresentados através de requerimentos Legislação aplicável Exposições verbais ou escritas	Gestor do Processo: Manuel Barreira	Alvarás de Licença/Autorização, Ofícios, telefaxes, e-mail Informações prestadas Cartões, Contratos Concessão de apoios Documentos diversos (plantas, declarações, Certidões)
FORNECEDOR	OBJETIVO	CLIENTE
Municípes Cidadãos Entidades Públicas/ Privadas	Satisfazer eficazmente as necessidades e expectativas dos cidadãos através do Balcão Único de Atendimento do Município	Municípes Cidadãos Entidades Públicas/ Privadas
<p>Documentos de Apoio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P.G. 11. Autorização de Utilização de Fogo de Artifício • P.G. 12. Horários de Funcionamento de Estabelecimentos Comerciais • P.G. 14. Licenciamento de Queimadas • P.G. 15. Transmissão de Licença de Táxi • P.G. 16. Táxis – Averbamentos • P.G. 17. Concessão • P.G. 18. Averbamento de Alvará • P.G. 19. Exumação/ Transladação • P.G. 20. Inumação • P.G. 21. Ocupação Temporária • P.G. 22. Diversos • P.G. 23. Pavilhão Gimnodesportivo – Reserva/Pavilhão Multiusos - Reserva • P.G. 25. Queixas/ Denúncias • P.G. 26. Reclamações • P.G. 27. Pedido de Lugar 		

Processo Atendimento (Processo Realização)

Documentos de Apoio:

- P.G. 28. Alteração de Lugar
- P.G. 29. Transferência de Titularidade
- P.G. 32. Vistoria Veículo de Venda Ambulante
- P.G. 33. Pedido de Prestação de Serviços de Água e Saneamento
- P.G. 34. Pedido de Prestação de Serviços de Saneamento e Águas Residuais
- P.G. 35. Pedido de Limpeza de Fossas Particulares
- P.G. 36. Pedido de Averbamento a Contrato de Água
- P.G. 37. Programa de Incentivos à Natalidade
- P.G. 38. Pedido de donativo no âmbito do Regulamento do Enxoval do Bebê
- P.G. 39. Apoio à conservação de Habitações Degradadas de Pessoas Carentes
- P.G. 40. Cartão Social
- P.G. 49. Bolsa de Estudo aos Alunos do Ensino Superior
- P.G. 55. Pedido de Ocupação da Via Pública
- P.G. 72. Apoios a estratos sociais desfavorecidos
- P.G. 73 Estabelecimento – Instalação
- P.G. 74 Estabelecimento – Instalação com dispensa de requisitos
- P.G. 75 Restauração e Bebida de carácter não sedentário – Prestação de Serviços
- P.G. 76 Estabelecimento – Modificação
- P.G. 77 Estabelecimento – Encerramento
- P.G. 78 Estabelecimento – Critérios de Isenção
- P.G. 79 Cadastro Comercial – Instalação_Modificação_Encerramento
- P.G. 80 Alojamento Local

Processo Compras (Processo Suporte)

ENTRADAS	ATENDIMENTO	SAÍDAS
Política da Qualidade Objetivos da Qualidade Requisições Internas Legislação aplicável Requerimentos Outros pedidos Informações Propostas de concurso/empreitadas	Gestor do Processo: Paulo Jorge	Contratos Requisições externas Bens e serviços disponíveis atempadamente Adjudicação de empreitadas Fornecedores avaliados Registos
FORNECEDOR	OBJETIVO	CLIENTE
Fornecedores de bens e serviços Empreiteiros Outras Entidades externas	Garantir que a aquisição de bens ou serviços ou de empreitadas de obras públicas se faz de acordo com as indicações dos serviços e assegurar a receção dos bens/serviços em conjugação com os serviços municipais que têm a seu cargo a sua utilização	Todos os serviços da Câmara Fornecedores Entidades Externas
<p>Documentos de Apoio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P.G. 41. Seleção e Avaliação de Fornecedores / Prestadores de Serviços • P.G. 42. Requisição de Bens ou Serviços 		

Processo de Urbanismo (Processo Realização)

ENTRADAS	ATENDIMENTO	SAÍDAS
Política da Qualidade, Objetivos da Qualidade, Requerimentos, Pareceres de Entidades Externas, Legislação aplicável	Gestor do Processo: Vereador com competências delegadas	Alvarás de Licença/Autorização Informações prévias Admissão de comunicação prévia Certidões, Declarações Alvarás de Licença de Exploração Ofícios, telefaxes, e-mail Aditamentos, Avisos
FORNECEDOR	OBJETIVO	CLIENTE
Municípios Cidadãos Entidades Públicas/ Privadas	Assegurar o desenvolvimento dos procedimentos relativos às operações urbanísticas.	Municípios Cidadãos Entidades Públicas/ Privadas
<p>Documentos de Apoio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P.G. 43. Pedido de Admissão de Comunicação Prévia • P.G. 44. Pedido de Autorização de Utilização • P.G. 45. Pedido de Destaque de Parcela • P.G. 46. Operações Urbanísticas / Diversos • P.G. 47. Pedido de Informação Prévia • P.G. 48. Pedido de Comunicação Prévia com Instrução Inicial Simplificada • P.G. 49. Pedido de Isenção Controlo Prévio • P.G. 50. Pedido de Licença Especial de Obras Inacabadas • P.G. 51. Pedido de Aprovação do Projeto de Arquitetura • P.G. 52. Pedido de Aprovação do Projeto de Especialidades • P.G. 54. Pedido de Autorização de Ocupação da Via Pública para Obras • P.G. 56. Pedido de Apreciação dos Projetos de Loteamento, Obras de Urbanização e Trabalhos de Remodelação de Terrenos 		

Processo de Urbanismo (Processo Realização)

Documentos de Apoio:

- P.G. 57. Pedido de Alterações à Licença
- P.G. 58. Pedido de Certidão de Compropriedade
- P.G. 59. Pedido de Certidão de Construção anterior ao Ano de 1984
- P.G. 60. Pedido de Emissão de Alvará de Licença de Construção
- P.G. 61. Pedido de Constituição de Propriedade Horizontal
- P.G. 62. Pedido de Prorrogação de Apreciação do Projeto de Especialidades
- P.G. 63. Pedido de Prorrogação de Comunicação Prévia
- P.G. 64. Pedido de Prorrogação de Informação Prévia
- P.G. 65. Pedido de Prorrogação do Prazo do Alvará de Licença de Obras
- P.G. 66. Pedido de Reapreciação do Processo de Obras Particulares
- P.G. 67. Pedido de Renovação do Alvará de Licença de Construção ou Admissão de Comunicação Prévia
- P.G. 68. Pedido de Admissão de Nova Comunicação Prévia para Obras Inacabadas
- P.G. 69. Pedido de Emissão de Comprovativo de Admissão de Comunicação Prévia
- P.G. 70. Apresentação de Documentos (Elementos)
- P.G. 71. Pedido de Aprovação do Projeto de Arquitetura / Especialidades
- P.G. 90. Pedido de Alvará De Licença De Utilização Privativa Do Domínio Público

ENTRADAS	ATENDIMENTO	SAÍDAS
<p>Pedidos de refeições Pedidos de transportes escolares Bolsa de estudo/ escalões de jardim-de-infância Necessidade de manutenção Pedidos de apoio à atividade escolar Necessidade de atividades extracurriculares Pobreza/exclusão social Pedidos de habitação social e de apoio à recuperação habitacional</p>	<p>Gestor do Processo: Cristina Queiroga</p>	<p>Refeições disponibilizadas Transportes escolares disponibilizados Decisão de atribuição de bolsa de estudo/escalões de jardim-de-infância Manutenção efetuada Disponibilidade de material e recursos Atividades extracurriculares disponibilizadas Atenuação da pobreza/exclusão social e promoção do desenvolvimento social Habitação social/apoio atribuídos Munícipe informado da não atribuição de habitação social/apoio</p>
FORNECEDOR	OBJETIVO	CLIENTE
<p>Munícipes Cidadãos Entidades Públicas/ Privadas</p>	<p>Disponibilizar um conjunto de recursos que contribuam para o sucesso escolar da comunidade, assegurando o cumprimento da legislação e otimizando os recursos disponibilizados, e disponibilizar às famílias em condições habitacionais desfavoráveis uma habitação condigna, promover e proteger os menores em risco e contribuir para o desenvolvimento social do concelho</p>	<p>Munícipes Cidadãos Entidades Públicas/ Privadas</p>

Documentos de Apoio:

- P.G. 26. Reclamações
- P.G. 37. Programa de Incentivos à Natalidade
- P.G. 38. Pedido de donativo no âmbito do Regulamento do Enxoval do Bebê
- P.G. 39. Apoio à conservação de Habitações Degradadas de Pessoas Carenciadas
- P.G. 40. Cartão Social
- P.G. 49. Bolsa de Estudo aos Alunos do Ensino Superior
- P.G. 72. Apoios a estratos sociais desfavorecidos
- P.G. 81. Bolsa de Estudo aos Alunos do Ensino Superior em Programas de Mobilidade Internacional
- P.G 82. Projeto de Atividades de Animação e Apoio à Família
- P.G 83. Atividades de Tempos Livres
- P.G 84. Inquérito de Avaliação Refeições Escolares Jardins de Infância
- P.G 85. Inquérito de Avaliação do Plano Municipal de Educação
- P.G.86. Inquérito de Avaliação Refeições Escolares - 1.º Ciclo do Ensino Básico
- P.G.88. Inquérito Projeto Dar Vida aos Anos Envelhecendo
- P.G. 89. Apoios Financeiros

4.8. Matriz de relação com a norma/SGQ

REQUISITOS ISO 9001:2015	DOCUMENTAÇÃO DO SGQ	
	DESIGNAÇÃO	PROCESSO
<p>4 Contexto da organização</p> <p>4.1 Compreender a organização e o seu contexto</p> <p>4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas</p> <p>4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade</p> <p>4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Gestão da Qualidade P.G.6. Gestão da Organização 	Gestão e Melhoria
<p>5. Liderança</p> <p>5.1 Liderança e compromisso</p> <p>5.2 Política</p> <p>5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais</p>	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Gestão da Qualidade Manual de Funções P.G.6. Gestão da Organização 	Gestão e Melhoria
<p>6 Planeamento</p> <p>6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades</p> <p>6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir</p> <p>6.3 Planeamento das alterações</p>	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Gestão da Qualidade P.G.6. Gestão da Organização 	Gestão e Melhoria
<p>7. Suporte</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>7.2 Competências</p> <p>7.3 Consciencialização</p> <p>7.4 Comunicação</p> <p>7.5 Informação documentada</p>	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Gestão da Qualidade Manual de Funções P.G.5. Controlo de Documentos e Registos P.G.6. Gestão de Equipamentos P.G.9. Gestão de Equipamentos de Medição e Monitorização 	<p>Recursos Humanos</p> <p>Manutenção e Infraestruturas</p> <p>Serviços de Informática e telecomunicações</p>

<p>8 Operacionalização</p> <p>8.1 Planeamento e controlo operacional</p> <p>8.2 Requisitos para produtos e serviços</p> <p>8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços</p> <p>8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos</p> <p>8.5 Produção e prestação do serviço</p> <p>8.6 Libertação de produtos e serviços</p> <p>8.7 Controlo de saídas não conformes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P.G.44. Autorização/ alteração de utilização • P.G.46. Averbamentos • P.G.43. Comunicação Prévia • P.G.50. Conclusão de obras inacabadas • P.G.61. Constituição de prédio em regime de propriedade horizontal • P.G.60. Emissão de Alvará • P.G.58; P.G.59. Emissão de Certidões • P.G.47. Pedido de Informação Prévia • P.G.7; P.G.53. Isenção de Licenciamento • P.G.32; P.G.60. Licenciamento de obras de edificação • P.G.52; P.G.60. Licenciamento de obras de urbanização • P.G.56. Licenciamento de operação de loteamento • P.G.55. Ocupação de domínio público por motivos de obras ou outros motivos • P.G.46. Outros pedidos • P.G.44. Realização de vistorias • P.G.56. Pedido de demolição, escavação e contenção periférica 	<p>Atendimento</p> <p>Compras</p> <p>Manutenção e Infraestruturas</p> <p>Obras Particulares</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • P.G.51. Levantamentos topográficos/arquitetónicos • P.G.9. Equipamentos de Monitorização e de Medição • Balcão Único de Atendimento – Serviços da Secção de Taxas, Licenças e Expediente Geral • 29 Balcão Único de Atendimento – Serviços Divisão de Serviços Urbanos e Ambiente • 30 Balcão Único de Atendimento – Serviços de Ação Social e Saúde • P.G.42. Aprovisionamentos • P.G.41. Avaliação de Fornecedores 	
<p>9 Avaliação do desempenho</p> <p>9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação</p> <p>9.2 Auditoria interna</p> <p>9.3 Revisão pela gestão</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P.G.1 Avaliação da satisfação do Munícipe/Cliente • P.G.6. Gestão da Organização 	
<p>10 Melhoria</p> <p>10.1 Generalidades</p> <p>10.2 Não conformidade e ação corretiva</p> <p>10.3 Melhoria contínua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • P.G.3 Gestão das Reclamações, Sugestões, • P.G.4 Auditorias Internas • P.G.7 Não Conformidades e Ações Corretivas 	