


MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE




	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MANUAL	

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 - ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL	4
1.1 PROMULGAÇÃO	4
1.2 MANUAL	5
1.2.1 Objetivos	5
1.2.2 Caracterização e Alcance	5
1.2.3 Revisões e Alterações	5
1.2.4 Distribuição	6
CAPÍTULO 2 - CONTEXTO	7
2.1 CARATERIZAÇÃO DA AUTARQUIA.....	7
2.1.1 Identificação da Autarquia	7
2.1.2 O Concelho (Território).....	8
2.1.3 Partes Interessadas	9
2.2 ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL	12
2.2.1 Órgãos Municipais	12
2.2.2 Missão / Visão / Princípios Organizacionais.....	12
2.2.3 Estrutura Orgânica.....	13
2.2.4 Atribuições e Competências dos Serviços no âmbito da certificação	14
2.2.5 Funções e Competências de Recursos Humanos	14
2.2.6 Funções e Responsabilidades dos Intervenientes nos Processos	17
2.3 POLÍTICA, OBJETIVOS E PLANEAMENTO	20
2.3.1 Política da Qualidade	20
2.3.2 Objetivos da Qualidade	21
2.3.3 Objetivos Estratégicos	21
2.3.4 Riscos e Oportunidades	21
CAPÍTULO 3 – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	22
3.1 ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO.....	22
3.2 EXCLUSÃO.....	23
3.3 ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ DA CÂMARA MUNICIPAL DE ODEMIRA.....	24
3.4 MODELO DE GESTÃO INTEGRADA DE PROCESSOS	26
3.5 MATRIZ DE RELAÇÃO PROCESSOS / NORMA.....	27
3.6 MATRIZ DE INTERAÇÃO DOS PROCESSOS	29
3.7 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS E SUA INTERLIGAÇÃO.....	30

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MANUAL	

3.7.1 Unidades Organizacionais e Responsabilidades	30
3.7.2 Responsabilidade da Gestão.....	30
3.7.3 Medição, Análise e Melhoria	33
3.8 O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	38
3.8.1 Requisitos Normativos	39
3.8.2 Siglas e Abreviaturas	39
3.9 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS	40
3.9.1 Descrição dos Processos de Planeamento e Gestão	40
3.9.2 Descrição dos Processos Operacionais.....	45
3.9.3 Descrição dos Processos de Suporte	47
CAPÍTULO 4 – APROVAÇÕES/REVISÕES DO MANUAL DO SGQ.....	62

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MANUAL	

Capítulo 1 - ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL

1.1 Promulgação

O Executivo subscreve o Sistema de Gestão da Qualidade e os princípios constantes neste manual e compromete-se a garantir que a melhoria do desempenho dos serviços e a prestação de um serviço de qualidade seja uma prioridade para o Município de Odemira.

A responsabilidade da supervisão do SGQ fica a cargo do SQCG, de acordo com as disposições da NP EN ISO 9001, cabendo-lhe cumprir e fazer cumprir as determinações do SGQ.

O Executivo delega no responsável do Sistema de Gestão da Qualidade: a responsabilidade e autoridade para assegurar o estabelecimento, implementação e manutenção dos processos necessários para o SGQ, a promoção da consciencialização para com os requisitos do cliente em toda a organização, a responsabilidade de reportar os resultados do desempenho ao Executivo e também o compromisso pela relação com as entidades externas, para assuntos relacionados com o Sistema de Gestão da Qualidade do Município de Odemira.

O Executivo considera que este Manual reflete o SGQ desta Instituição e entra em vigor nesta data.

Odemira, 28 de maio de 2018.

Por Delegação de Competências

O Vice-Presidente da Câmara,

Ricardo Cardoso

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MANUAL	

1.2 Manual

1.2.1 Objetivos

O Município de Odemira utiliza o Manual da Qualidade com os seguintes objetivos:

- Descrever o campo de aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Apresentar a Política da Qualidade do Município;
- Identificar os processos definidos e a estrutura documental;
- Descrever ou referenciar os procedimentos de Gestão da Qualidade;
- Descrever e suportar o Sistema de Gestão da Qualidade;
- Promover a qualidade e a satisfação das necessidades dos Clientes/Municípios;
- Apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade.

1.2.2 Caracterização e Alcance

O Manual da Qualidade (MQ) descreve o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Município de Odemira, e foi elaborado em consonância com as disposições da Norma NP EN ISO 9001.

As disposições, nele contidas são de cumprimento obrigatório por todos os colaboradores do MO, na realização das tarefas e responsabilidades que lhes estão cometidas.

Tais tarefas e responsabilidades incluem tanto as atividades internas, decorrentes das funções próprias de cada colaborador, como as decorrentes da relação com outros organismos da administração, da relação com os clientes, em qualquer fase ou etapa da prestação de serviços, ou, da relação com os fornecedores.

Todos os colaboradores do MO devem estar focados na **melhoria contínua** do seu desempenho, cabendo às chefias dos serviços, aos donos dos processos e aos coordenadores de equipas de trabalho, a responsabilidade acrescida de promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

O Presidente da Câmara constitui-se como o primeiro responsável por cumprir e fazer cumprir as disposições do SGQ do MO, de acordo com as determinações constantes no Manual da Qualidade.

1.2.3 Revisões e Alterações

A revisão ordinária do Manual da Qualidade deve ser efetuada anualmente, de modo a que este descreva e documente, de forma atualizada o SGQ do MO.

Elaborado: Setor de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-06-2019	Aprovado: Executivo Data: 05-06-2019	Documento não controlado após impressão Página 5 de 63
------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	-----------------------------------------------------------

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MANUAL	

Poderão ser realizadas revisões extraordinárias do Manual da Qualidade por iniciativa do Presidente da Câmara, sempre que se torne necessário.

As alterações ao Manual da Qualidade, ainda que parciais, implicam a publicação integral da nova versão revista.

1.2.4 Distribuição

O Manual da Qualidade está acessível, para consulta, a todos os colaboradores do MO através da Intranet do MO.

A divulgação externa efetua-se através do website do Município em www.cm-odemira.pt.

Sempre que se verifique a publicação de nova versão do Manual da Qualidade, as chefias dos serviços são notificadas e solicitadas a informar todos os seus colaboradores.

O original validado é mantido no Setor de Qualidade e Controlo de Gestão.

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MUNICÍPIO DE ODEMIRA	

CAPÍTULO 2 - CONTEXTO

2.1 Caracterização da Autarquia

ODEMIRA | todo o Alentejo num só concelho

2.1.1 Identificação da Autarquia

2.1.1.1 Designação

Nome:	MUNICÍPIO DE ODEMIRA, (adiante designado por MO).
Localização:	Praça da República 7630-139 ODEMIRA
Telefone:	283 320 900
Fax:	283 327 323
E-mail:	geral@cm-odemira.pt
Página Web:	www.cm-odemira.pt

2.1.1.2 Constituição e Identificação Fiscal

Estrutura Jurídica: Administração Local

CAE: 084113

Repartição de Finanças: Odemira – 0302

Nº. Contribuinte: 505 311 313

2.1.1.3 Domínio de Atividade

Organismo da Administração Pública Local, Pessoa Coletiva de Direito Público.

Elaborado: Setor de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-06-2019	Aprovado: Executivo Data: 05-06-2019	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 7 de 63
------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------------------------------------

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MUNICÍPIO DE ODEMIRA	

2.1.2 O Concelho (Território)

O Concelho está dividido administrativamente em 13 Freguesias: 3 Urbanas, das quais, uma na sede de Concelho, e 10 Freguesias Rurais que ocupam as seguintes áreas:

- Área do Concelho – 1720,138 Km²
- Área Urbana – 503,223 Km²
- Área de sede de concelho – 121,024 Km²
- Área Rural – 1216,915 Km²



Odemira é o maior concelho do País, tendo uma economia assente no Setor primário, nomeadamente na agricultura, silvicultura, pecuária e exploração florestal. Ao nível do Setor terciário, destaca-se o comércio a retalho e os serviços. A indústria transformadora é praticamente inexistente, mas Odemira é um concelho de grande produção agrícola, nomeadamente de regadio.

A densidade populacional é de 15,1 habitantes/km², sendo a população total de cerca de 26 mil pessoas (2011).

A indústria hoteleira também tem vindo a crescer e merecerá nos próximos anos um incremento significativo. Atualmente, a capacidade dos estabelecimentos é de 515 lugares (2002), com um total de quase 57 mil dormidas (2002), para as 300 mil do Alentejo Litoral.

A taxa de atividade do concelho evoluiu entre 1991 e 2001, passando dos 39,3% para os 40,8%. É importante ressaltar que Odemira é o concelho do seu distrito (Beja) com maior presença imigrante, os quais se dedicam ao trabalho agrícola, nas plantações de regadio e estufas. A taxa de desemprego subiu no concelho, passando dos 6,7%, em 1991, para os 8,4%, em 2001, embora se mantenha abaixo da média regional (9%).

Odemira regista uma taxa de natalidade de 6,2 novas crianças por cada conjunto de mil habitantes (2013); a variação da população residente entre 2001 e 2011 é negativa (-0.15%).

A taxa de analfabetismo do concelho era alta em 1991, cerca de 32,8%, mas baixou para os 25,7%, mantendo-se contudo a mais elevada da região. Relativamente à frequência escolar, Odemira (1991-2001) apresentava 7699 habitantes que nunca tinham frequentado nenhum grau de ensino, enquanto que 9191 tinham concluído o primeiro ciclo do ensino básico. Cerca de 2633 habitantes do concelho tinham concluído o ensino secundário e 1139, o ensino superior.

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MUNICÍPIO DE ODEMIRA	

Dotada de uma localização estratégica entre a serra da Cabeça Gorda e a serra dos Pinheiros, a 20 Km da costa, serviu-se do rio Mira para acentuar essa situação favorável, já que a via era natural ponto de passagem e penetração para o Alentejo interior. Este facto fez dela um ponto estratégico cobiçado pelos vários povos que aqui viveram.

O povoamento do concelho é bastante remoto, como o provam os numerosos vestígios de culturas anteriores à romanização e os testemunhos das culturas posteriores.

Tendo estado, naturalmente, sob ocupação romana, foi porém com os mouros que foi construído, provavelmente no local de "oppidum" romano, um castelo, chamando à povoação "Wadi Emir". Após ter sido conquistado aos mouros, por D. Afonso Henriques, em 1166, o castelo terá sido doado ao Bispo do Porto em 1265 e reconstruído. Em 1319, foi reedificado com uma nova cerca por ordem de D. Dinis; a vila (e seu termo) foi doada ao almirante Micer Manuel Peçanha e seus descendentes. Os restos da muralha articulam-se de forma interessante com alguns edifícios, definindo a expansão urbanística da vila.

A vila recebeu carta de foral de D. Afonso III, em 1256, e, semelhante ao que aconteceu em Beja, D. Manuel renovou-a em 1510. Foram condes de Odemira D. Sancho de Noronha e D. Mécia de Sousa, no reinado de D. Duarte. Nesta casa se conservou até ao reinado de D. João IV, quando foi doada a D. Francisco de Faro. Mais tarde, D. Pedro II doou-a ao primeiro Duque de Cadaval.

Este concelho de grandes dimensões apresenta uma variedade geográfica e panorâmica, com múltiplas culturas agrícolas e espaços florestais. Economicamente, Odemira sustenta-se sobretudo à custa da agricultura e da pecuária – cereais, legumes, gado, madeira, cortiça, fruta e aguardente de medronho – mas também possui indústrias de concentrado de tomate e cerâmica, bem como uma atividade piscatória considerável.

2.1.3 Partes Interessadas

O Município de Odemira procura gerir o relacionamento e a comunicação com as partes interessadas consideradas relevantes para o seu SGQ, de modo a compreender e satisfazer as suas necessidades e expectativas (requisitos).

As partes interessadas consideradas relevantes para o SGQ do MO são as seguintes:

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MUNICÍPIO DE ODEMIRA	



PARTES INTERESSADAS	REQUISITOS RELEVANTES	MONITORIZAÇÃO E CONTROLO
Clientes	Prestação de serviço com qualidade, em cumprimento de exigências legais e regulamentares.	Através de inquérito de satisfação dos clientes.
	Rapidez e competência para tratamento de reclamações, sugestões no âmbito do serviço prestado.	Através do tratamento de reclamações, opiniões e sugestões. Relatório anual.
Fornecedores	Cumprimento dos pagamentos que foram acordados dentro do prazo previamente estipulado pelas partes.	Verificação do prazo médio de pagamento a fornecedores no MO.
Entidades Públicas e Privadas	Colaboração e cooperação institucional.	Ausência de informação documentada de incumprimentos, apresentadas pelas partes interessadas
Regulador / Auditor / Tutela	Cumprir e fazer cumprir, conforme aplicável, as leis, regulamentos, normas e requisitos técnicos no âmbito das atribuições e competências.	Relatórios das Entidades Reguladoras, Inspetoras.
Assembleia Municipal/Câmara Municipal	Prestação de serviço de qualidade.	Relatório de Atividades.
Trabalhadores / Colaboradores	Oportunidades de aprendizagem para desenvolver/melhorar as competências pessoais e profissionais.	Através do Relatório da Formação.

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MUNICÍPIO DE ODEMIRA	

	Satisfação de expetativas pessoais e profissionais	Através de inquéritos de avaliação da satisfação de trabalhadores/colaboradores
--	----------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MUNICÍPIO DE ODEMIRA	

2.2 Administração Municipal

2.2.1 Órgãos Municipais

O Município, como expressão administrativa do poder local, é composto pela Assembleia Municipal (órgão legislativo, composto por deputados municipais) e pela Câmara Municipal (órgão executivo, composto por 7 membros eleitos).

O Presidente da Câmara Municipal, enquanto autarca a quem compete representar o município em todas as instâncias, exerce um vasto leque de competências, podendo ser auxiliado no exercício das mesmas pelos Vereadores a tempo inteiro.

As competências da Câmara Municipal estão definidas no Quadro de Competências e Regime Jurídico de Funcionamento dos Órgãos dos Municípios e Freguesias (Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, Lei nº 169/99, de 18 de Setembro, alterada pela Lei nº 5-A/2002, de 11 de Janeiro).

2.2.2 Missão / Visão / Princípios Organizacionais

Missão

O Município de Odemira radica na prestação, com qualidade, do serviço público e na garantia da satisfação das expectativas, necessidades e aspirações dos seus cidadãos, baseando-se nas melhores práticas e na criteriosa aplicação dos recursos disponíveis.

Visão

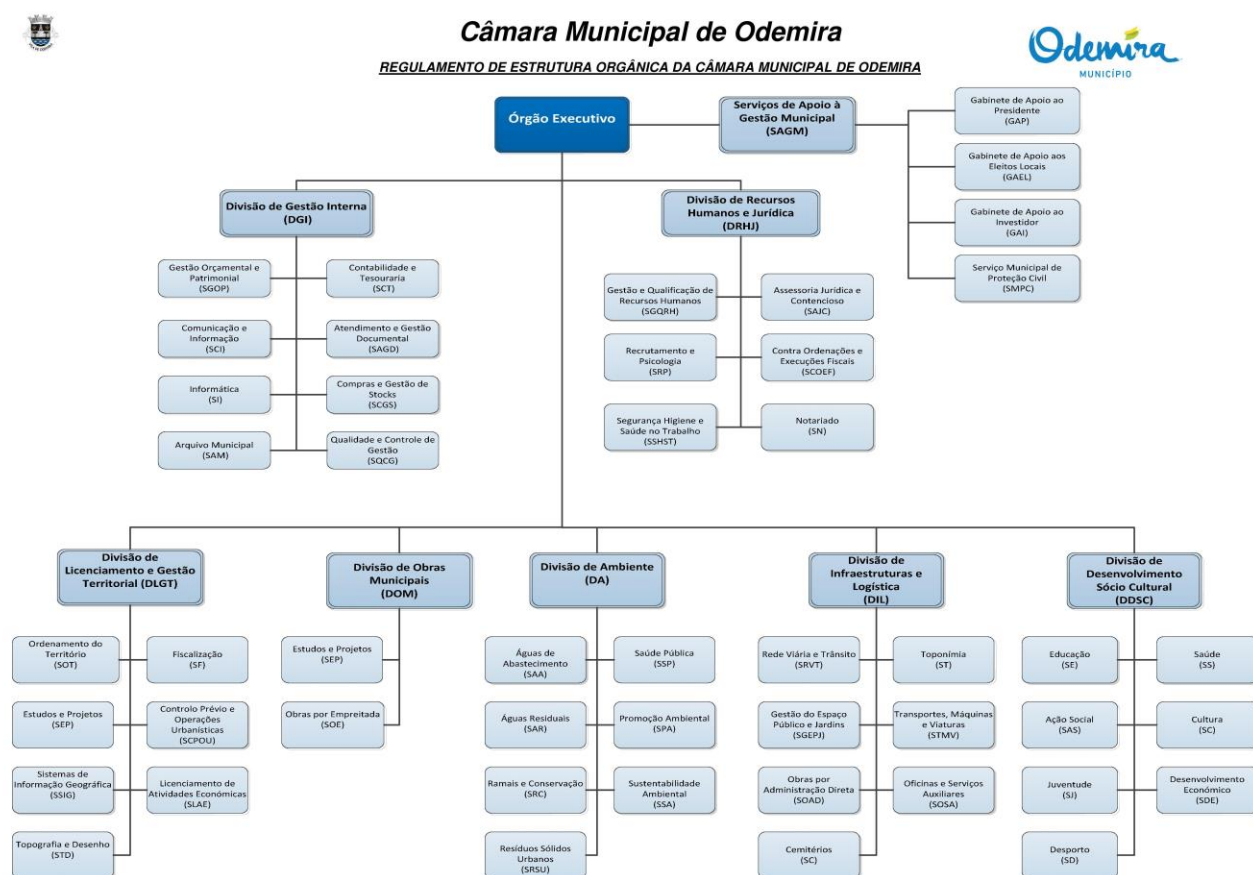
O Município de Odemira, através da implementação de políticas públicas promotoras de um desenvolvimento social integrado, da sustentabilidade e coesão territorial, e da aplicação de políticas públicas de qualidade e inovadoras, pretende atingir a excelência da qualidade de vida em Odemira.

Princípios Organizacionais

No desempenho das suas funções e atribuições, os serviços do Município de Odemira atuam de acordo com os seguintes princípios organizacionais: planeamento e controlo; proximidade do cidadão; qualidade contínua e inovação.

2.2.3 Estrutura Orgânica

A autoridade e a relação mútua de todo o pessoal que gere, efetua e verifica o trabalho considerado relevante para o Sistema de Gestão da Qualidade estão definidas nos mapas de processo. A estrutura hierárquica da Câmara Municipal de Odemira apresenta-se descrita no seguinte organograma:



	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MUNICÍPIO DE ODEMIRA	

2.2.4 Atribuições e Competências dos Serviços no âmbito da certificação

Atendimento – Balcão Único

O Setor de Atendimento e Gestão Documental tem como funções:

- a) Realizar todo o atendimento ao cidadão, de acordo com os requisitos e procedimentos definidos;
- b) Disponibilizar informação geral e especializada sobre a atividade da Autarquia, os serviços e todo o tipo de procedimentos;
- c) Receber e encaminhar os requerimentos e documentos dos cidadãos, para os serviços da Autarquia cujos processos não sejam de resolução imediata;
- d) Informar sobre os prazos de resposta ao cidadão dos serviços de retaguarda;
- e) Efetuar marcações dos atendimentos do Executivo e restantes serviços do município;
- f) Analisar e tratar as estatísticas disponíveis, em articulação com o SQCG, com vista a uma redução gradual dos tempos de espera e o aumento do grau de satisfação no atendimento;
- g) Gestão diária da correspondência incluindo o registo, encaminhamento e expedição;
- h) Gestão da caixa de correio eletrónico do município, incluindo reporte e encaminhamento;
- i) Efetuar o atendimento telefónico e respetivo encaminhamento das chamadas para os serviços;
- j) Efetuar chamadas para o exterior;
- k) Submeter os pedidos nas Plataformas Eletrónicas, de acordo com o previsto em legislação ou na sequência de Protocolos celebrados pelo MO.

2.2.5 Funções e Competências de Recursos Humanos

Recursos Humanos do Atendimento

Funções Coordenador:

Descrição da Função de Técnico Superior na **Coordenação do Setor de Atendimento e Gestão Documental (AGD)**:

- Assegurar e coordenar os recursos afetos ao AGD;
- Elaboração relatórios periódicos de Atividades do setor;
- Levantamento de necessidades de recursos humanos e materiais;
- Participação na implementação de projetos;

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MUNICÍPIO DE ODEMIRA	

- Formação de trabalhadores do setor;
- Elaboração de relatórios, estudos e projetos;
- Supervisão das tarefas realizadas pelos trabalhadores;
- Tratamento e/ou encaminhamento correspondência do setor;
- Interlocutora entre o setor e os serviços.

Competências Necessárias:

- Realização e Orientação para Resultados
- Conhecimentos e Experiência
- Responsabilidade e Compromisso com o Serviço
- Relacionamento Interpessoal
- Trabalho de Equipa e Cooperação

Funções Assistente Técnico/Operacional no Balcão Único:

Descrição da Função de **Assistente Operacional/Técnico no Atendimento no Balcão Único:**

- Realizar todo o atendimento do cliente, de acordo com os requisitos e procedimentos definidos;
- Mediador no acesso a plataformas eletrónicas;
- Disponibilizar informação geral e especializada sobre a atividade do município, os serviços e todo o tipo de procedimentos;
- Receber e encaminhar os requerimentos e documentos para as unidades orgânicas;
- Marcação de atendimento do Executivo e agendamento de atendimento técnico;
- Entrega de documentos de resposta;
- Emissão e recebimento (MB) de documentos de receita;
- Prorrogações automáticas.

Competências Necessárias:

- Realização e Orientação para Resultados
- Organização e Método de Trabalho
- Conhecimentos e Experiência
- Responsabilidade e Compromisso com o Serviço

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MUNICÍPIO DE ODEMIRA	

- Relacionamento Interpessoal

Funções Assistente Técnico/Operacional no Balcão de Informação:

Descrição da Função de **Assistente Operacional/Técnico no Atendimento no Balcão de Informação:**

- Realizar todo o atendimento ao cidadão, de acordo com os requisitos e procedimentos definidos;
- Disponibilizar informação geral e especializada sobre a atividade da Autarquia, os serviços e todo o tipo de procedimentos;
- Receber e encaminhar os requerimentos e documentos dos cidadãos, para os serviços da Autarquia cujos processos não sejam de resolução imediata.

Competências Necessárias:

- Realização e Orientação para Resultados
- Organização e Método de Trabalho
- Conhecimentos e Experiência
- Responsabilidade e Compromisso com o Serviço
- Relacionamento Interpessoal

Funções Assistente Técnico/Operacional no Atendimento Não Presencial:

Descrição da Função de **Assistente Operacional/Técnico no Atendimento não presencial:**

Registo da correspondência expedida e recebida, na aplicação “Gestão Documental”:

- Recebimento, tratamento e seleção de correspondência recebida;
- Registo de documentos e digitalização da correspondência recebida (via correio, fax, e-mail, em mão);
- Classificação orgânica de documentos;
- Agregação de documentos externos, internos e saídas de informação (processos);
- Encaminhamento correto de documentos, à divisão correspondente;
- Restrição de acesso aos documentos (perfil, unidade orgânica, nível de confidencialidade);
- Registo e encaminhamento de pendentes, (Compras, Contabilidade e Tesouraria);
- Registo e envio de correspondência expedida (via mail);

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MUNICÍPIO DE ODEMIRA	

Outros:

- Manutenção e organização dos serviços;
- Registo de correspondência devolvida ao Município;
- Entrega física da correspondência nos CTT.

Funções Assistente Técnico/Operacional no Atendimento Telefónico:

Atendimento telefónico:

- Atendimento personalizado;
- Encaminhar as chamadas para a Unidade Orgânica respetiva;
- Evitar erros típicos no atendimento;
- Assegurar o atendimento telefónico com elevado grau de satisfação para o cliente;
- Manter a agenda telefónica atualizada;
- Atendimento telefónico e registo de leitura de águas no sistema de gestão;
- Atendimento telefónico e agendamento de atendimento para os técnicos superiores, vereadores e presidência;
- Assegurar uma comunicação eficaz e transparente;
- Prestar toda a informação disponível, sobre atividades desenvolvidas e ou outros, ao cliente;
- Atender chamadas relacionadas com reclamações e sugerir cordialmente que a reclamação seja enviada por escrito.

Competências Necessárias:

- Realização e Orientação para Resultados
- Organização e Método de Trabalho
- Conhecimentos e Experiência
- Responsabilidade e Compromisso com o Serviço
- Relacionamento Interpessoal

2.2.6 Funções e Responsabilidades dos Intervenientes nos Processos

Elaborado: Setor de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-06-2019	Aprovado: Executivo Data: 05-06-2019	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 17 de 63
------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MUNICÍPIO DE ODEMIRA	

À Gestão de Topo:

Compete:

- Assumir a responsabilização pela eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Assegurar que a política da qualidade e os objetivos da qualidade são estabelecidos para o sistema de gestão da qualidade e são compatíveis com o contexto e com a orientação estratégica da organização;
- Assegurar a integração dos requisitos do sistema de gestão da qualidade nos processos de negócio da organização;
- Promover a utilização da abordagem por processos e do pensamento baseado em risco;
- Assegurar a disponibilização dos recursos necessários para o sistema de gestão da qualidade;
- Comprometer, orientar e apoiar as pessoas para contribuírem para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- Promover a melhoria;
- Assegurar que tanto os requisitos dos clientes como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis são determinados, compreendidos e satisfeitos de forma consistente;
- Assegurar que os riscos e as oportunidades que podem afetar a conformidade de produtos e serviços e a aptidão para aumentar a satisfação do cliente são identificados e tratados;
- Assegurar o estabelecimento de processos de comunicação interna e externa apropriados.

O Responsável da Qualidade:

- Verifica e salvaguarda todos os documentos em vigor no Sistema de Gestão da Qualidade.
- Recolhe as informações e as propostas relativas aos processos, procedimentos e outros documentos do SGQ, procede à formatação normalizada, revisão dos conteúdos propostos nesses documentos e procede à respetiva atualização na Intranet;
- Elabora a documentação relevante ao Sistema;
- Gere a documentação em vigor no SGQ, garantindo a remoção dos obsoletos e respetivo arquivo dos registos da Qualidade;
- Prepara iniciativas e documentos necessários para uma eficaz condução das reuniões de Revisão pela Gestão, conforme procedimento em vigor;
- Auxilia os donos de processo na monitorização dos indicadores integrados no Sistema de Gestão da Qualidade, garantindo uma adequada gestão do progresso;

Elaborado: Setor de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-06-2019	Aprovado: Executivo Data: 05-06-2019	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 18 de 63
------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MUNICÍPIO DE ODEMIRA	

- Apoia os colaboradores na definição de processos, procedimentos ou outros documentos do Sistema;
- Apoia e envolve os colaboradores na preparação de auditorias internas ou externas, bem como na resposta às não conformidades ou oportunidades de melhoria decorrentes das auditorias;
- Motiva e sensibiliza todos para o cumprimento das regras e procedimentos do SGQ.
- Gere o procedimento de gestão das reclamações.

Responsável/Dono do Processo:

É o trabalhador designado que, independentemente de outras atribuições, tem como responsabilidade a gestão de um determinado processo, procedendo para que sejam tomadas todas as ações necessárias para assegurar que a eficácia e a eficiência daquele, são alcançadas, competindo-lhe nomeadamente:

- Definir o(s) objetivo(s) do(s) processo(s), junto do seu superior hierárquico, em harmonia com os Objetivos Estratégicos, definidos pelo Executivo;
- Efetuar uma análise do contexto da organização, quer interno quer externo, que afete a capacidade da organização em atingir os resultados pretendidos para o Sistema de Gestão.
- Determinar as partes interessadas que sejam relevantes para o SGQ. Identificar as principais necessidades e expectativas relevantes (i.e. requisitos) dessas partes interessadas, mantendo evidências da realização deste processo;
- Identificar os riscos e oportunidades que possam afetar a capacidade da organização em atingir os resultados pretendidos;
- Planear as ações necessárias para se atingir os objetivos definidos em conjunto com o seu superior hierárquico. Efetuar acompanhamento ao planeado;
- Avaliação do grau de cumprimento dos objetivos; fazer análise crítica aos resultados obtidos, definir eventuais ações corretivas e/ou preventivas em função da análise efetuada. O tratamento de não conformidades internas e externas, relativas as atividades que integram o Processo de acordo com o procedimento definido;
- Participação nas auditorias da qualidade;
- A verificação da documentação suporte do processo (ex. elaboração/revisão, arquivo, eliminação de obsoletos) e a comunicação ao responsável da Qualidade, das necessidades de atualização de documentos.

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MUNICÍPIO DE ODEMIRA	

2.3 POLÍTICA, OBJETIVOS E PLANEAMENTO

2.3.1 Política da Qualidade

Tendo em conta a persecução dos objetivos estratégicos, designadamente na área da modernização dos serviços municipais, concretizando a “modernização administrativa baseada nos princípios de Gestão pela Qualidade Total, com vista à certificação segundo a norma NP EN ISO 9001”.

O Município de Odemira, através dos seus responsáveis, estabelece como **Política da Qualidade**, um conjunto de valores fundamentais:

- 1) O desenvolvimento sustentado de todo o território concelhio;
- 2) A prossecução a todo o tempo do interesse público;
- 3) A implementação e o cumprimento de um **Sistema de Gestão da Qualidade** de forma a melhorar a eficiência dos processos internos;
- 4) A promoção da melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e a garantia do cumprimento dos requisitos normativos, legais e regulamentares;
- 5) A satisfação dos nossos clientes;
- 6) O envolvimento e motivação dos nossos trabalhadores.

De forma a alcançar a excelência no desempenho, o executivo e trabalhadores municipais, assumem como desenvolvimento da política da qualidade as seguintes premissas:

- ➔ Aumentar a **eficácia do atendimento municipal multicanal**;
- ➔ Melhorar a **eficiência dos serviços de suporte ao atendimento**;
- ➔ Normalizar metodologias e **procedimentos internos**;
- ➔ Potenciar a participação e **medir a satisfação dos clientes**;
- ➔ Considerar a **satisfação dos clientes** como a chave para o êxito da boa gestão municipal.

A Política da Qualidade é disponibilizada às partes interessadas externas, através da publicitação no sítio do Município na Internet.

É igualmente disponibilizada na rede interna de comunicação (Intranet), para que desta forma seja compreendida e aplicada dentro da organização.

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	MUNICÍPIO DE ODEMIRA	

2.3.2 Objetivos da Qualidade

Para garantir a implementação de todos os princípios da POLÍTICA da QUALIDADE, o Executivo Municipal estabelece como objetivos fundamentais:


- Implementar e manter um Sistema de Qualidade, com regras e procedimentos normalizados (NP EN ISO 9001), orientados prioritariamente para a satisfação e melhoria da prestação de serviços aos munícipes — COMPROMISSOS DA QUALIDADE (do atendimento até à prestação do serviço);
- Planear e implementar ações para tratar os riscos e as oportunidades – PENSAMENTO BASEADO NO RISCO;
- Monitorizar os resultados do desempenho dos processos, através de indicadores — SEGUIMENTO DA ATIVIDADE;
- Avaliar o desempenho da Organização, nomeadamente através de auditorias e auscultação directa dos munícipes — AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS;
- Implementar uma cultura de Melhoria Contínua (Planear – Executar - Verificar - Atuar), baseada na transparência, na comunicação e na participação dos agentes municipais — MELHORIA CONTÍNUA e REVISÃO PELA GESTÃO;
- Gerir os recursos com rigor e eficiência, reduzindo custos através de uma política de eliminação dos desperdícios e de práticas sem valor acrescentado, garantindo-se, assim, uma gestão adequada de meios ao serviço do Território e da qualidade de vida dos Munícipes — ELIMINAÇÃO DOS DESPERDÍCIOS, AUMENTO DE EFICIÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SUSTENTADO

2.3.3 Objetivos Estratégicos

Os objetivos estratégicos do Município de Odemira são definidos por despacho do Presidente da Câmara, os quais se refletem, por sua vez, nos objetivos dos processos.

2.3.4 Riscos e Oportunidades

A identificação dos Riscos e Oportunidades associados ao Sistema de Gestão da Qualidade, a definição das medidas e ações, a responsabilidade pela implementação das medidas, bem como, a avaliação da eficácia das ações implementadas encontram-se na Matriz de Risco (IP.SQCG.016).

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

CAPÍTULO 3 – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

3.1 Âmbito da Certificação


O presente Manual visa descrever a estrutura e organização do Sistema da Gestão da Qualidade (SGQ) implementado no Município de Odemira, segundo os requisitos da norma NP EN ISO 9001 Sistemas de Gestão da Qualidade.

Assim, o sistema e sua certificação objetivam a Prestação de Serviços nas Áreas de:

- Atendimento (Balcão Único – Sede + 4 BU Kiosk localizados em Colos, Sabóia, São Teotónio e Vila Nova de Milfontes) integrado na Divisão de Gestão Interna, de acordo com a Estrutura Orgânica do Município;

Estão igualmente abrangidas no SGQ as seguintes unidades orgânicas internas relativas a:


- Divisão de Gestão Interna – Setor de Qualidade e Controle de Gestão
- Divisão de Gestão Interna - Compras
- Divisão de Infraestruturas e Logística - Gestão de Infraestruturas e Equipamentos
- Divisão de Recursos Humanos e Jurídica - Gestão de Recursos Humanos;
- Divisão de Gestão Interna - Gestão Documental
- Divisão de Gestão Interna – Gestão de Sistemas de Informação

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

3.2 Exclusão

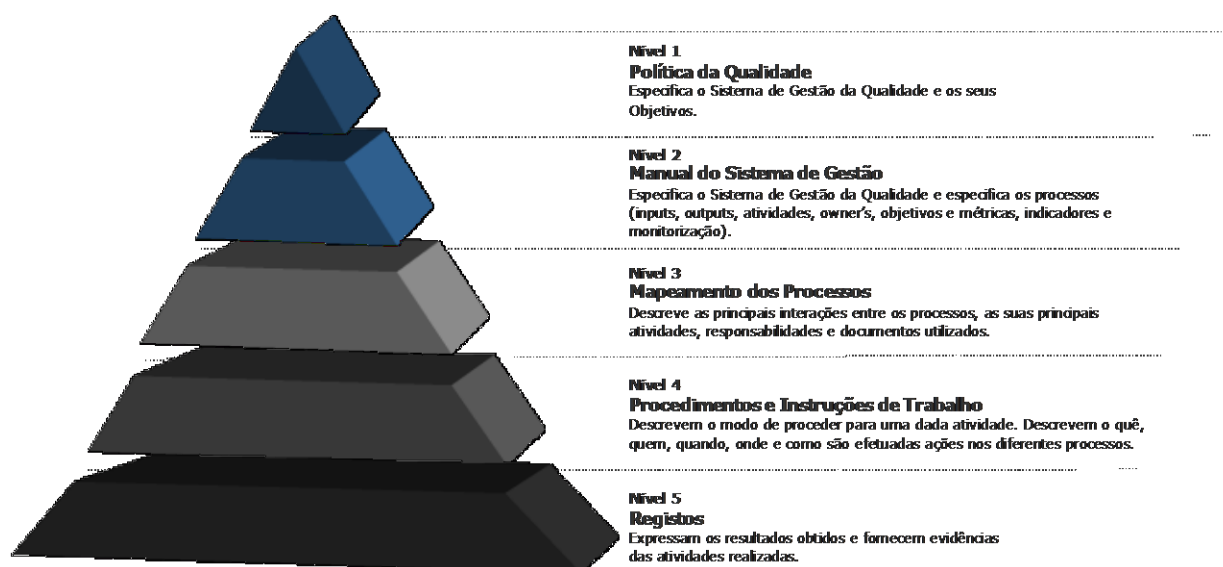
Requisito 8.3 “Design e Desenvolvimento de Produtos e Serviços”, pelo facto do Município de Odemira, em particular o serviço de Atendimento do Balcão Único, prestar os serviços de acordo com os procedimentos definidos pela Unidades Orgânicas de Backoffice, não tendo por esta razão qualquer atividade de Design e Desenvolvimento.

Esta exclusão não afeta a aptidão ou a responsabilidade do Município em proporcionar um serviço que vá ao encontro dos requisitos e expectativas dos Clientes/Municípios e normas legais e regulamentares aplicáveis.

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

3.3 Estrutura Documental do SGQ da Câmara Municipal de Odemira

Todo o Sistema da Qualidade do Município de Odemira, e para o âmbito em apreço, encontra-se descrito e suportado em documentação apropriada, estando organizada e hierarquizada de acordo com a seguinte pirâmide:



No MO são considerados dois tipos de documentos: os digitais e os físicos.

Os documentos de origem interna que suportam o SGQ são obrigatoriamente aprovados pelo Executivo.

A edição dos documentos internos, assinaturas, publicações e consulta, são geridas e controladas em função dos direitos atribuídos a cada utilizador do sistema informático do MO.

Os documentos são homologados, codificados e controlados de acordo com o disposto no **PR.SQCG.002 – Procedimento de Controlo de Documentos e Registo de Documentos**.


O MO estabelece e mantém registos como evidência da conformidade com o SGQ.

Estes registos são mantidos de forma a serem legíveis, facilmente identificáveis e acessíveis às partes interessadas.


Os registos são revistos periodicamente para determinar a eficácia do SGQ e iniciar ações preventivas ou corretivas necessárias para a melhoria continua.

Os registos da qualidade estão disponíveis para consulta dos clientes.

Elaborado: Setor de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-06-2019	Aprovado: Executivo Data: 05-06-2019	Documento não controlado após impressão Página 24 de 63
------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------------------------------

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

O disposto no **PR.SQCG.002 – Controlo de Documentos e Registo de Documentos**, define como os registos são identificados, armazenados, protegidos, consultados, arquivados, eliminados e os tempos de retenção destes, bem como os acessos e a sua divulgação.

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	


3.4 Modelo de Gestão Integrada de Processos

Os processos que suportam a atividade do Município de Odemira estão descritos no modelo seguinte, que descreve também as suas interações. Este modelo decorre da Estratégia da Instituição e das necessidades e exigências dos clientes e foi desenvolvido em articulação com os colaboradores e o Executivo.

A rede de processos do Município de Odemira foi agrupada em três níveis: **GESTÃO, OPERACIONAIS e SUPORTE**. Cada um destes níveis é constituído por processos que se encontram descritos neste manual.



Os processos foram mapeados tendo em consideração os seguintes elementos: objetivo, entradas, saídas, responsável do processo, atividades, responsabilidades, documentação de suporte, ligações com outros processos e indicadores de desempenho.


	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

3.5 Matriz de relação Processos / Norma

De forma a estabelecer o cruzamento entre os processos e os requisitos da norma NP EN ISO 9001 foi elaborada a seguinte matriz, que identifica o cumprimento integral de todas as exigências normativas através do conjunto de processos enunciados no SGQ:

Requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015

Processos		PG.1 Gestão	PG.2 SGQ	PO.1 ATE	PS.1 Compras	PS.2 GIE	PS.3 GRH	PS.4 GD	PS.5 GSI
4	Contexto da Organização								
4.1	Compreender a organização e o seu contexto	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2	Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	X	X	X	X	X	X	X	X
4.3	Determinar o âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade	X	--	--	--	--	--	--	--
4.4	Sistema de Gestão da Qualidade e respetivos processos	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Liderança								
5.1	Liderança e Compromisso	X	--	--	--	--	--	--	--
5.2	Política	X	--	--	--	--	--	--	--
5.3	Funções, responsabilidades e autoridades organizacional	X	X	--	--	--	--	--	--
6	Planeamento								
6.1	Ações para tratar riscos e oportunidades	X	X	X	X	X	X	X	X
6.2	Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	X	X	X	X	X	X	X	X
6.3	Planeamento das alterações	X	X	X	X	X	X	X	X
7	Suporte								
7.1	Recursos	X	X	X	X	X	X	X	X
7.2	Competências	X	X	X	X	X	X	X	X
7.3	Consciencialização	X	X	X	X	X	X	X	X
7.4	Comunicação	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5	Informação documentada	--	X	--	--	--	--	--	--
8	Operacionalização								
8.1	Planeamento e controlo operacional	--	--	X	X	X	--	--	--
8.2	Requisitos para produtos e serviços	--	--	X	X	X	--	--	--
8.4	Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	--	--	--	X	--	--	--	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

8.5	Produção e prestação do serviço	--	--	X	X	X	X	X	X
8.6	Libertação de produtos e serviços	--	--						
8.7	Controlo de saídas não conformes	X							
9	Avaliação de Desempenho								
9.1	Monitorização, medição, análise e avaliação								
9.2	Auditoria Interna								
9.3	Revisão pela Gestão								
10	Melhoria								
10.1	Generalidades	X	X	X	X	X	X	X	X
10.2	Não conformidade e ação corretiva	X	X	X	X	X	X	X	X
10.3	Melhoria contínua	X	X	X	X	X	X	X	X

3.6 Matriz de Interação dos Processos

			PG.1	PG.2	PO.1	PS.1	PS.2	PS.3	PS.4	PS.5
Processos de Gestão	PG.1	Gestão		△•	•	•	•	•	•	•
	PG.2	Sistema de Gestão da Qualidade	△•		△•	△•	△•	△•	△•	△•
Processos Operacionais	PO.1	Atendimento	△	△•		△•	△•	△•	△•	△•
Processos de Suporte	PS.1	Compras	△	△•	△•		△•	△•	△•	△•
	PS.2	Gestão de Infraestruturas e Equipamentos	△	△•	△•	△•		△•	△•	△•
	PS.3	Gestão de Recursos Humanos	△	△•	△•	△•	△•		△•	△•
	PS.4	Gestão Documental	△	△•	△•	△•	△•	△•		△•
	PS.5	Gestão de Sistemas de Informação	△	△•	△•	△•	△•	△•	△•	

△ Entrada • Saída


Legenda:

O esquema de leitura é efetuado da esquerda para a direita.

Assim:

PG1 Recebe (entrada) informação do PG2 e produz (saída) informação para todos os Processos do SGQ.

PG 2 Recebe e produz informação para todos os Processos do SGQ

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

3.7 Descrição dos Processos e sua Interligação

3.7.1 Unidades Organizacionais e Responsabilidades

As unidades orgânicas que constituem a Estrutura Orgânica da CMO têm designação, estatuto e forma de nomeação das respetivas chefias, definidas na legislação aplicável.

A Estrutura Orgânica dos serviços, bem como as suas atribuições e competências, encontram-se estabelecidas no Regulamento da Estrutura Orgânica da CMO, (Publicado em Diário da República 2ª Série, nº 49 - 11 de março de 2014 – Despacho n.º 3823/2014).

3.7.2 Responsabilidade da Gestão

Comprometimento da Gestão

O Executivo assegura que a política da qualidade é adequada ao propósito da autarquia, inclui um comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficácia do SGQ, proporciona uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos objetivos da qualidade e, é comunicada e entendida por toda a organização.

O Executivo assegura que os objetivos da qualidade, incluindo aqueles necessários para atender aos requisitos do serviço, são estabelecidos nas atividades, funções e nos níveis pertinentes do Município, devendo estes ser estabelecidos para todos os processos, bem como ser coerentes com a Política da Qualidade.


Objetivos da Qualidade

A política da qualidade operacionaliza-se através do estabelecimento dos objetivos da qualidade, os quais se centram na satisfação das necessidades e expectativas dos clientes, ser consistentes com os requisitos regulamentares, ser revistos periódica e sistematicamente, comunicados às funções e níveis relevantes dentro do Município, ser mensuráveis e avaliáveis, promovendo a melhoria contínua da organização.

Planeamento da Qualidade

O Planeamento da qualidade é feito pelo Município de Odemira em vários momentos:

- **Definição de competências para a execução de tarefas**, associado à identificação dos processos, sua sequência e interação e efetiva implementação, através da definição de entradas e saídas, de gestores/"donos" desses processos e outras responsabilidades e da avaliação do cumprimento dos requisitos aplicáveis;
- **Definição de responsabilidades e autoridades**, incluindo as ações necessárias para assegurar o cumprimento dos objetivos da qualidade e dos requisitos do serviço;
- **Definição de recursos para a qualidade**, planeamento dos recursos necessários para implementar e manter o SGQ e seus processos;

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

- **Definição e acompanhamento de indicadores para a monitorização dos processos**, incluindo as atividades de realização, contemplando a identificação da necessidade de procedimentos documentados, e controlo/monitorização desses processos, por exemplo: métodos, periodicidade e sequência, equipamentos e outros recursos necessários, dados a recolher e tratar, indicadores a analisar, responsabilidades associadas, entre outros;
- **Planeamento das melhorias**, de modo a assegurar que o SGQ é atualizado sempre que necessário, e cumprido/implementado na prática;
- **Registos de Qualidade.**

Como boa prática, sempre que tome posse novo executivo, este deve formalizar o seu compromisso de cumprimento das metodologias definidas para o SGQ, nomeadamente através de despacho do executivo.

Responsabilidade, Autoridade e Comunicação

O Município garante a atribuição e comunicação de responsabilidades e autoridade aos colaboradores envolvidos na implementação, realização e manutenção do SGQ e seus processos.

O MO estabelece explicitamente as responsabilidades (atividades a desempenhar) e as autoridades (o que os colaboradores podem decidir autonomamente, para as funções que gerem, executam e verificam nas atividades associadas ao SGQ e seus processos), devendo estas serem comunicadas e entendidas por todos os colaboradores.

Além das relações hierárquicas, as relações funcionais, sempre que existam, são enunciadas para suportarem as interligações e interações dentro do Município, sendo que o organograma hierárquico ou funcional, é por excelência uma forma gráfica de exprimir a estrutura organizacional, podendo ser complementado com descrições de funções/responsabilidades.

Representante da Gestão

Pretende-se assegurar a promoção da consciencialização sobre os requisitos do cliente em toda a organização.


O executivo nomeia um representante/responsável pela gestão, com responsabilidades pela coordenação geral do SGQ, garantindo assim que os requisitos da NP EN ISO 9001 são cumpridos de forma contínua.

O responsável da gestão é o principal responsável pela coordenação do estabelecimento, implementação e manutenção do SGQ, tendo o dever de informar o Executivo relativamente ao desempenho do sistema para efeitos de revisão do mesmo e para desenvolvimento de ações de melhoria, tendo igualmente responsabilidades na consciencialização dos colaboradores para os requisitos do cliente.

Comunicação Interna

O Executivo assegura que na organização, são estabelecidos os processos de comunicação apropriados e que seja realizada comunicação relativa à eficácia do SGQ.

Elaborado: Setor de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-06-2019	Aprovado: Executivo Data: 05-06-2019	Documento não controlado após impressão Página 31 de 63
------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------------------------------

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Para que o SGQ seja eficaz, é necessário o compromisso dos colaboradores a todos os níveis da organização, devendo para isso, manter todos os colaboradores informados sobre as políticas e procedimentos a implementar e os motivos pelos quais os mesmos são relevantes, assegurando que o processo de comunicação funciona a todos os níveis e em ambos os sentidos.

O MO recorre a uma série de instrumentos de comunicação, tais como boletins, comunicações internas, reuniões internas, entre outros, utilizando diferentes tipos de suporte, incluindo audiovisuais e eletrónicos, tais como correio eletrónico e portais *inter* e *intranet*, devendo estes ser de fácil acesso e compreensão.

A comunicação traduz-se na possibilidade dos colaboradores poderem manifestar as suas preocupações, estimulando o “*feed-back*” e implementando uma cultura de participação, que estimula e dá resposta às sugestões de todos os níveis da organização tais como, programas de sugestões, formação de equipas de trabalho, etc.

Revisão pela Gestão

O Executivo analisa criticamente o SGQ da organização, a intervalos planeados, assegurando a sua continua pertinência, adequação e eficácia. Essa análise crítica abrange a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidade de mudança no SGQ, incluindo a política e os objetivos da qualidade.

Regularmente o Executivo monitoriza e analisa o sistema, possibilitando uma gestão eficaz do SGQ e melhorando o desempenho do Município, sendo as decisões tomadas, implementadas e acompanhadas.


São esperados como resultados da análise crítica: planos de melhoria abrangendo ações corretivas e preventivas, definição de novas metas, disponibilização de recursos, bem como revisões da política da qualidade.

No MO são conduzidas revisões anuais pela gestão, com um âmbito suficientemente alargado que avalia a melhoria e a adequabilidade do SGQ no cumprimento da política, dos objetivos traçados para a gestão autárquica e dos requisitos da Norma.

Entrada para a revisão

As entradas para a análise crítica estabelecem a informação mínima necessária sobre desempenho dos processos e conformidade dos serviços.

As entradas da revisão incluem: o estado das ações resultantes das anteriores revisões pela gestão; alterações em questões externas e internas que são relevantes para o sistema de gestão da qualidade; informações quanto ao desempenho e à eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a satisfação do cliente e retorno de informação de partes interessadas relevantes; medida em que os objetivos da qualidade foram cumpridos; desempenho dos processos e conformidade dos produtos e serviços, não conformidades e ações corretivas; resultados de monitorização e medição; resultados das auditorias; desempenho de fornecedores externos; a adequação dos recursos; a eficácia das ações empreendidas para tratar os riscos e as oportunidades (ver 6.1); oportunidades de melhoria.

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Saída da revisão

Define as decisões e ações associadas ao SGQ resultante da revisão da gestão.

As saídas da revisão pela gestão são adequadamente planeadas pois constituem, em geral, entradas noutros processos do sistema, tais como os associados a oportunidades de melhoria, quaisquer necessidades de alterações ao sistema de gestão da qualidade; necessidades de recursos.

3.7.3 Medição, Análise e Melhoria

3.7.3.1 Medição

A finalidade da medição, análise e melhoria passa por assegurar o planeamento e implementação dos processos de monitorização, medição e melhoria.

No que concerne à interpretação esta cláusula serve de introdução a toda a secção, consolidando, em grande medida, as fases verificação e ação (*Check e Act*) do ciclo PDCA, referindo-se, desta forma, à medição de um conjunto de variáveis que, após avaliação ou análise, auxiliam o executivo no processo de tomada de decisões e na fase de proposta de ações de melhoria.

Conforme anteriormente referido, o MO planeia a forma como monitoriza, mede, analisa e melhora todos os seus processos. A ênfase é colocada na demonstração de conformidade do produto e/ou serviço e na eficácia do SGQ. Embora a eficiência do SGQ deva ser importante para qualquer entidade, é a sua eficácia que é um requisito da NP EN ISO 9001.


De acordo com esta norma, a definição de eficácia é apresentada como a “medida em que as atividades planeadas foram realizadas e conseguidos os resultados planeados”, sendo definida eficiência como a “relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados”.

O planeamento quer da qualidade, quer dos processos (por exemplo: de realização do produto e/ou fornecimento do serviço) devem, em condições normais, definir a frequência, tipo e localização de todas as atividades de monitorização e de medição, podendo estas determinações também ser originadas pelo processo de conceção e desenvolvimento.

Satisfação do cliente

No que concerne à interpretação, a NP EN ISO 9001 requer que o Município “monitorize as informações relativamente à perceção do cliente quanto ao grau de satisfação dos seus requisitos”.

A satisfação do cliente é definida como “a perceção do cliente quanto ao grau de satisfação do seu requisito”, sendo especificado na nota 1: “as reclamações do cliente constituem um indicador usual de baixo nível de satisfação do cliente, mas a sua ausência não implica necessariamente um elevado nível de satisfação do cliente”; e na nota 2: “mesmo que os requisitos do cliente tenham sido acordados e satisfeitos, isso não assegura necessariamente um nível elevado de satisfação do cliente”.

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Os casos em que o cliente reconheça que os requisitos foram cumpridos, mas fica insatisfeito por outros motivos, tais como dificuldades de comunicação, podem fornecer ao Município dados para iniciar ações corretivas ou esforço de melhoria contínua.

É também, importante salientar que o termo “cliente”, não refere exclusivamente o cliente contratual; podendo incluir tanto clientes internos como externos.

Não é realista nem expectável, a obtenção da totalidade de satisfação de clientes. O Município deve, no entanto, avaliar o impacto dessa situação e evidenciar que ações planeou e/ou realizou no sentido de alterar ou melhorar a situação. Neste sentido o MO considera uma boa prática a avaliação da importância que os clientes atribuem a cada elemento de avaliação, e não apenas o seu grau de satisfação em cada elemento de avaliação.

Entende o MO que estas soluções podem ser alcançadas, entre outros, através de:

- Contactos telefónicos realizados periodicamente ou após fornecimento do produto e/ou serviço;
- Questionários e inquéritos;
- Tratamento de reclamações e insatisfações.

Resultados ou tendências desfavoráveis potenciam ações corretivas ou preventivas e melhoria contínua e resultados favoráveis podem ser utilizados para promover melhorias no produto e/ou serviço e na relação com o cliente.

Auditoria Interna

A finalidade da auditoria interna é a de assegurar a realização de auditorias de nível interno à organização, de forma a avaliar a conformidade do SGQ com os requisitos da norma de referência e outros estabelecidos pelo Município. Para o efeito, este recorre a pessoal competente e utiliza metodologias claramente definidas que se constituam como uma efetiva ferramenta de melhoria e suporte à gestão.

As auditorias internas são interpretadas como um elemento chave no ciclo PDCA para avaliar o SGQ, pelo que devem ser objetivas e realizadas por pessoal independente daquele que realiza o trabalho a ser auditado.

Assim, o MO define as competências necessárias para a qualificação dos auditores, tendo em consideração alguns aspetos-chave, nomeadamente, independência, imparcialidade, objetividade e formação e criou a bolsa de auditores internos da qualidade do Município.


A formação dos auditores que compõem a bolsa de auditores da qualidade incluiu técnicas/metodologias de auditoria e conceitos de gestão da qualidade.

Em algumas situações, considera o MO poder ser necessário subcontratar todo ou parte do processo de auditoria interna se, por exemplo, não existirem recursos apropriados no Município.

A atividade de auditoria interna é descrita no procedimento **PR.SQCG.003 – Auditorias Internas da Qualidade**.

Atendendo ao conteúdo normativo, é considerado como boa prática que os registos de auditorias internas incluam a identificação de oportunidades de melhoria, sempre que identificadas pelas equipas auditoras.

Elaborado: Setor de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-06-2019	Aprovado: Executivo Data: 05-06-2019	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 34 de 63
------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Os resultados das auditorias da qualidade são levados ao conhecimento do Executivo e dos responsáveis das áreas auditadas.

Monitorização e medição dos processos

A finalidade da monitorização e medição dos processos passa por assegurar que os processos do SGQ demonstram capacidade contínua para atingir os objetivos associados e resultados planeados.

No que concerne à interpretação, a monitorização e medição dos processos têm o propósito de avaliar se os processos estão implementados e são mantidos de acordo com as disposições inicialmente planeadas, e se os resultados obtidos são os esperados.

De forma a assegurar que o produto ou serviço cumpre os requisitos, o MO define e aplica métodos adequados para monitorizar e medir características dos processos, entre os quais:

- Monitorização e, quando aplicável, medição;
- Verificações de processo, ensaios e/ou inspeções;
- Revisões do cumprimento da prática estipulada;
- Mapas de controlo e de monitorização dos processos.

São mantidos no MO, os registos dos resultados das monitorizações e/ou medições realizadas, na ausência de outra forma de evidência objetiva, que evidenciem que as mesmas foram realizadas e os resultados obtidos.

Controlo do produto não conforme

A finalidade do controlo do produto não conforme é impedir que o serviço não conforme seja fornecido, prestado ao cliente (interno ou externo).


No contexto da Administração Pública Local uma não conformidade no serviço significa que um ou mais requisitos não foram cumpridos. Estes requisitos podem ser dos clientes, de legislação e regulamentação aplicável ou podem ainda ser requisitos definidos internamente pelo próprio Município.

As metodologias de controlo de serviço não conforme estão formalizadas em procedimento documentado **PR.SQCG.004 – Tratamento de Não Conformidades, Ações Corretivas, Preventivas e de Melhoria.**

Em síntese, as não conformidades devem ser registadas, bem como as ações desenvolvidas para a sua avaliação, a identificação das suas causas e a decisão tomada para o seu tratamento. Podem existir casos em que os registos associados com as atividades referidas sejam, igualmente, relevantes para a investigação das causas e a eventual tomada de ações corretivas e para a melhoria da eficácia dos processos e da sua eficiência numa perspetiva de acréscimo de valor.

O tratamento das não conformidades contempla a existência de um registo sequencial, que permite avaliar alguns dados essenciais, entre outros:

Elaborado: Setor de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-06-2019	Aprovado: Executivo Data: 05-06-2019	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 35 de 63
------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

- A quantidade de registos efetuados,
- Os dados referentes a datas (início e encerramento).

Conforme determinado pela legislação, o MO possui o “Livro de Reclamações Mod 1900 da INCM” para a formalização de reclamações pelos clientes.

Atendendo a que o MO considera todas as eventuais sugestões/ reclamações como oportunidades de melhoria, para além da resolução/resposta ao reclamante, a reflexão sobre a “não conformidade” associada à manifestação da insatisfação do cliente, é considerada como dado de entrada para a melhoria do sistema.

3.7.3.2 Análise de Dados

A finalidade da análise de dados é a de proporcionar à autarquia a possibilidade de transformar os dados em informação apropriada à tomada de decisão, identificação de tendências e oportunidades de melhoria.

Assim, recolhidos e analisados os dados para demonstrar a adequação e eficácia do SGQ.

Com uma periodicidade nunca superior um semestre, o MO realiza:

- Medições do desempenho do processo;
- Avaliação da eficácia da formação;
- Reclamações dos clientes;
- Medições externas, tais como avaliações por 3ª parte, perceção de partes interessadas;
- Medições de outros fatores de sucesso identificados pelo executivo.

Desta forma, é possível obter informação relativa:


- À satisfação dos clientes;
- À conformidade com os requisitos do produto e/ou serviço;
- Às características e tendências dos processos e produtos e/ou serviços;
- Ao desencadeamento de ações preventivas (ex. pela análise de tendências);
- Ao desempenho de fornecedores.

3.7.3.3 Melhoria

Melhoria Contínua

A finalidade da melhoria contínua passa por promover uma filosofia e prática de melhoria contínua dentro da autarquia, que se venha a traduzir no aumento da sua capacidade para cumprir os requisitos.

Este requisito da norma baseia-se no princípio de gestão da ISO da melhoria contínua, que consiste numa abordagem sistemática da metodologia PDCA com vista à melhoria do desempenho do sistema.

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Ações corretivas

A finalidade das ações corretivas passa por assegurar que a entidade autárquica implementa ações corretivas, quer de forma a evitar a recorrência de não conformidades, quer como ferramenta de melhoria.

As ações corretivas constituem uma das ferramentas para a melhoria contínua. O Município desenvolve metodologias que lhe permitem evoluir e melhorar o desempenho do serviço, dos processos e do sistema de gestão, a partir das não conformidades identificadas.

Consideram-se como ações corretivas as tomadas para eliminar as causas de não conformidades detetadas, evitando a sua recorrência. Caso contrário, são consideradas ações reativas, embora quando implementadas previnam ou diminuam a probabilidade de recorrência de situações similares.

A informação dos resultados das ações corretivas, nomeadamente, a sua eficácia e extensão de aplicação, é levada à gestão para efeitos de revisão do SGQ.

Todos os colaboradores do MO devem demonstrar conhecimento e estar envolvidos com as atividades associadas a ações corretivas da sua responsabilidade, para o efeito, são disponibilizados os recursos necessários para assegurar que as ações corretivas são efetivamente implementadas.


Ações Preventivas

A finalidade das ações preventivas passa por assegurar que a autarquia tem capacidade para atuar preventivamente, aplicando metodologias adequadas à identificação de potenciais não conformidades e desencadeando ações que evitem a ocorrência das mesmas.

As ações preventivas devem ser tomadas, tendo em conta as previsíveis consequências potenciais das não conformidades, sendo consideradas ações pró ativas.

O modo como o Município concretiza as ações preventivas está formalizado em procedimento documentado, **PR.SQCG.004 – Não Conformidades, Ações Corretivas, Preventivas e de Melhoria**

São estabelecidos prazos, responsabilidades e critérios para a revisão das ações preventivas (ex. avaliação da sua eficácia). Os resultados das ações desencadeadas são registados e levados ao conhecimento do executivo para efeitos de revisão do SGQ.

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

3.8 O Sistema de Gestão da Qualidade

A Estrutura de processos de uma dada Instituição deverá ser adequada para contribuir para o êxito do desempenho das suas funções, responsabilidades e também para satisfação das partes interessadas. Neste sentido, o **Sistema de Gestão da Qualidade** é composto por processos inter-relacionados não só na área da prestação dos seus serviços, mas também em áreas que permitem a gestão, usando o planeamento, a implementação, o seguimento e a possível correção dos desvios à linha de rumo traçada pelos objetivos estabelecidos.

Este Sistema é estruturado tendo em conta a **Política da Qualidade**, anteriormente exposta, e usando os princípios consagrados pela gestão por processos e a melhoria contínua. Assim, o desenvolvimento do Sistema usou três vetores na sua formação:

Os Requisitos

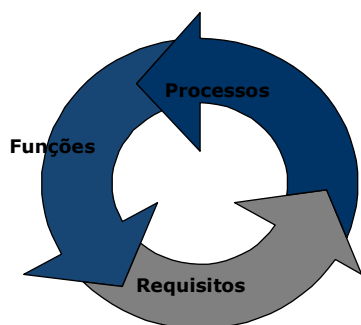
Nomeadamente os que derivam das normas, da legislação que regulamenta os serviços desenvolvidos no Município de Odemira, e das expectativas dos Clientes, para facilitar a focalização nos aspetos mais importantes;


Os Processos

Que no seu levantamento e enquadramento nas atividades da Instituição, visam potenciar a eficiência e eficácia de toda a organização, utilizando a metodologia de melhoria contínua;

As Funções

Na definição dos conhecimentos, das competências, da experiência, educação, treino e autoridade, para um desempenho responsável.



	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

3.8.1 Requisitos Normativos

A elaboração deste manual teve como referência os seguintes documentos:

NP EN ISO 9000 - Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e Vocabulário;

NP EN ISO 9001 - Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos;

NP EN ISO 19011 – Auditorias a sistemas de gestão;


NP 4433 – Linhas de Orientação para a documentação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

3.8.2 Siglas e Abreviaturas

Neste manual são utilizadas siglas ou abreviaturas relativas a documentos e áreas. Algumas dessas siglas são usuais no MO, sendo portanto já conhecidas pelos seus colaboradores, havendo outras que se entendam oportunas de criar tendo em vista encurtar e facilitar a redação e compreensão do Manual.

As restantes siglas utilizadas na documentação do SGQ estão definidas no **PR.SQCG.002 – Procedimento de Controlo de Documentos e de Registos**.

Sigla	Designação
SG	Sistema de Gestão
NP	Norma Portuguesa
EN	Norma Europeia
ISO	Organização Internacional de Normalização
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SQCG	Setor de Qualidade e Controlo de Gestão
CMO	Câmara Municipal de Odemira
MO	Município de Odemira

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

3.9 Descrição dos Processos

3.9.1 Descrição dos Processos de Planeamento e Gestão

- Gestão Municipal


Definir as orientações estratégicas do município que levam à definição dos objetivos estratégicos.

A Autarquia procede à **revisão periódica do sistema de gestão da qualidade** (no mínimo, uma vez por ano), de modo a assegurar a sua aplicabilidade, adequação e eficiência, assim como a concretização dos objectivos definidos.


A revisão é realizada em reunião entre o responsável da gestão e o responsável da qualidade.

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> Contexto político, económico e social Missão, Visão e Valores do MO 	Gestão	<ul style="list-style-type: none"> Política da Qualidade Objetivos do MO Indicadores dos Processos SGQ revisto
	Dono do Processo	
	Ricardo Cardoso	

Atividades	Responsabilidade		Descrição	Documentos
	EXE	RSQ		
↓				
Definição da Política da Qualidade	•		Estabelecimento da Política da Qualidade do MO.	Política da Qualidade referida neste manual.
↓				
Estabelecimento de Objetivos do MO	•		<p>Anualmente são definidos objetivos (estratégicos e operacionais) para o MO e para os processos, bem como o plano de atividades, que é apresentado posteriormente em Reunião de Câmara.</p> <p>Os objetivos poderão ser revistos sempre que houver alteração do Plano de Atividades ou sempre que se justificar.</p>	<p>Plano de atividades</p> <p>IP.SQCG.001 – Matriz de Indicadores do SGQ</p>
↓				

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Atividades	Responsabilidade		Descrição	Documentos
	EXE	RSQ		
Acompanhamento e Controlo	●	○	<p>Acompanhamento e monitorização com base nos indicadores dos processos, analisando os desvios e promovendo as ações corretivas. Mensalmente o RSQ envia os resultados da análise do quadro de indicadores.</p> <p>Anualmente, em revisão pela gestão, é efetuado o balanço das atividades concretizadas do ano anterior, ficando este registo em ata de reunião.</p>	<p>IP.SQCG.001 – Matriz de Indicadores do SGQ</p> <p>IP.SQCG.002 - Ata da reunião</p>
↓				
Revisão do SGQ	●	○	<p>Revisão, no mínimo anual, do Sistema de Gestão da Qualidade, de forma a garantir a adequabilidade e eficácia do mesmo na qual deverão estar presentes, para além da Gestão, todos os responsáveis dos processos do SGQ e são analisados, nomeadamente, os seguintes aspetos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados de auditorias; - Retorno da informação do cliente; - Desempenho do processo e conformidade do produto; - Estado das ações preventivas e corretivas; - Seguimento de ações resultantes de anteriores revisões pela gestão e alterações que possam afetar o SGQ. 	IP.SQCG.002 - Ata da reunião


	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Atividades	Responsabilidade		Descrição	Documentos
	EXE	RSQ		
			<p>- Recomendações para melhoria.</p> <p>Como saídas destaca-se: a melhoria da eficácia do sistema e dos seus processos; a melhoria do produto relacionada com requisitos do cliente e necessidades de recursos.</p>	

Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

EXE – Executivo; **RSQ** – Responsável do Sistema da Qualidade.

Ligações com outros Processos		Monitorização e Controlo
Montante	Jusante	Indicador
Transversal		IP.SQCG.001 – Matriz de Indicadores do SGQ

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	


- Sistema de Gestão da Qualidade

Este processo tem como objetivo garantir a realização das atividades necessárias à manutenção, controlo e dinamização do Sistema de Gestão da Qualidade.

Este processo encontra-se descrito na Matriz de Processo do “Sistema de Gestão da Qualidade”.

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> Política da Qualidade Requisitos Legais e do Cliente Normas de referência 	Sistema de Gestão da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> Planeamento da Qualidade Auditorias Internas Sistema Definido, Operacional e Eficaz
	Dono do Processo	
	Ana Mafalda Baptista	

Atividades	Responsabilidades			Descrição	Documentos
	RSQ	EXE	TS		
Definição da Estrutura Documental do SGQ	•			Sistema de codificação, planeamento e controlo de toda a documentação interna e externa do SGQ, assim como controlo dos registos.	PR.SQCG.002 - Procedimento de controlo de documentos e de registos IT.SQCG.004 – Instrução de Trabalho Documentos Externos e Legislação
↓					
Planeamento de Atividades	•	○		Elaboração do plano de ações da qualidade, marcando timings para cumprimento de ações (auditorias, revisão do SGQ, etc) e outras atividades que surjam ao longo do ano.	IP.SQCG.006 – Planeamento da Qualidade
↓					
Gestão de auditorias	•			Planeamento e controlo de auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade.	PR.SQCG.003 - Procedimento de Auditorias Internas da Qualidade
↓					
Controlo do serviço não conforme	•		○	Identificação e segregação do serviço não conforme de modo a prevenir o seu envio,	PR.SQCG.004 - Procedimento de Não Conformidades, Ações Corretivas, Preventivas e de Melhoria


	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Atividades	Responsabilidades			Descrição	Documentos
	RSQ	EXE	TS		
				utilização ou prestação. Análise e tratamento do serviço não conforme e das reclamações recebidas	PR.SQCG.001 – Procedimento Tratamento de Reclamações
↓					
Ações corretivas, preventivas e de melhoria	●		○	Análise e implementação de ações corretivas, preventivas e de melhoria de forma a eliminar/prevenir as causas das não conformidades.	PR.SQCG.004 - Procedimento de Não Conformidades, Ações Corretivas, Preventivas e de Melhoria
↓					
Tratamento de Riscos e Oportunidades	●		○	Análise e implementação de ações para tratamento de riscos e oportunidades.	PR.SQCG.006 - Procedimento Gestão de Riscos e Oportunidades
↓					
Análise / Medição da satisfação do Cliente	●			Elaboração do inquérito de satisfação anual aos Clientes. Receção e tratamento dos resultados, procedendo à análise dos dados e tomada de ações no sentido da melhoria contínua.	PR.SQCG.001 – Procedimento Tratamento de Reclamações IP.SQCG.012 - Questionário de Satisfação do Cliente

Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

RSQ – Responsável do Sistema da Qualidade; **EXE** – Executivo; **TS** – Todos os Serviços;

Ligações com outros Processos		Monitorização e Controlo
Montante	Jusante	Indicador
Transversal		IP.SQCG.001 – Matriz de Indicadores do SGQ

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

3.9.2 Descrição dos Processos Operacionais


- Atendimento

Este processo tem como objectivo, a receção e atendimento do cliente, a prestação de informação e encaminhamento dos processos à respetiva unidade orgânica e a entrega ao cliente dos processos finalizados.

Este processo encontra-se descrito na Matriz de Processo de “Atendimento”.

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> Pedidos diversos apresentados através de requerimento/formulário; Comunicações no Balcão Único Eletrónico de Serviços (BdE) Exposições; Reclamações. 	Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> Informações prestadas; Documentos diversos (ofícios, certidões, declarações, fotocópias, plantas localização, alvarás, licenças e documentos de liquidação);
	Dono do Processo	
	Rui Silva	

Atividades	Responsabilidades			Descrição	Documentos
	AGD	UO			
Receção e atendimento	•			Atendimento do Cliente: - Prestação da informação - Receção do pedido.	Aplicação AGD – Atendimento e Gestão e Documental PR.DGI.017 – Procedimento de Atendimento
↓					
Registo	•			Registo dos pedidos na aplicação informática: - Identificação do cliente; - Tipo de pedido; - Emissão do formulário.	Aplicação AGD – Atendimento e Gestão e Documental O formulário é gerado automaticamente pela aplicação PR.DGI.017 – Procedimento de Atendimento
↓					
Encaminhamento	•			Encaminhamento dos pedidos para os setores pela tramitação.	Aplicação AGD – Atendimento e Gestão e Documental PR.DGI.017 – Procedimento de Atendimento
↓					
Processamento Interno		○		Desenvolvimento	

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Atividades	Responsabilidades			Descrição	Documentos
	AGD	UO			
				processual e decisão dos pedidos nas unidades orgânicas.	
↓					
Entrega de Documentos	●	○		Entrega documentos emitidos pelas unidades orgânicas.	Aplicação AGD – Atendimento e Gestão e Documental PR.DGI.017 – Procedimento de Atendimento


Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

RSQ – Responsável do Sistema da Qualidade;

EXE – Executivo;

TS – Todos os Serviços;

Ligações com outros Processos		Monitorização e Controlo
Montante	Jusante	Indicador
		IP.SQCG.001 – Matriz de Indicadores do SGQ

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

3.9.3 Descrição dos Processos de Suporte


- Compras

Este processo tem como objetivo efetuar a aquisição de bens e serviços, por forma a garantir a satisfação das necessidades de recursos de acordo com o orçamento e PPI e permitir avaliar e seleccionar os fornecedores.


Este processo encontra-se descrito na Matriz de Processo de “Compras”.

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> · Legislação Aplicável, normas e regulamentos · Aplicações Informáticas · Plataforma eletrónica 	Compras	<ul style="list-style-type: none"> · Compromisso (REC) · Notificação da adjudicação · Contrato ou NTE · Publicitação ou publicação · Pedidos de Fornecimento
	Dono do Processo	
	Ana Paula Reis	

Atividades	Responsabilidades				Descrição	Documentos
	STK	CMP	CTB	AMZ		
Identificação das necessidades	•				<p>O Cliente interno identifica a necessidade. No caso de bens correntes solicita através de RQI. No caso de imobilizado ou serviços, solicita através de informação. Se existem bens em armazém a RQI é satisfeita, senão Setor de gestão de stocks comunica pedido de aquisição ao Setor de compras.</p> <p>Informação a solicitar imobilizado ou serviço remetido por Setor de compras em conformidade com o regulamento de controlo interno.</p>	<p>RQI</p> <p>Informação</p> <p>PAQ</p>
↓						
Gestão de stocks	•				<p>O serviço de gestão de stocks recebe a RQI's e avalia a existência de bens em stock no armazém e procede ao seu envio no caso de existir. Senão, comunica ao serviço de compras pedido de aquisição através de PAQ ou informação</p>	<p>PAQ</p> <p>Informação</p>
↓						

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Atividades	Responsabilidades				Descrição	Documentos
	STK	CMP	CTB	AMZ		
Processo de Aquisição			•	○	O Setor das compras procede à aquisição através do código de contratos públicos e de acordo com o regulamento de controlo interno e com o manual de procedimentos dos processos DGI	PR.DGI.001 - Aquisição de Bens e Serviços PAQ RQI Convite com programa de procedimentos, caderno de encargos, anúncio, PRC, projeto de decisão ou relatório preliminar, relatório final, REC, NTE ou contrato
↓						
Receção de Bens e Serviços	○			•	Os bens são em regra entregues ao armazém. Receção qualitativa e quantitativa de acordo com o regulamento de controlo interno e com o manual de procedimentos dos processos DGI	PR.DGI.006 - Entrada e Saída de bens do Armazém Nota de encomenda
↓						
Reclamações e/ou devoluções	•			○	A não conformidade é comunicada ao Setor de gestão de stocks que toma as diligências necessárias à regularização da situação e/ou devolução, de acordo com o regulamento de controlo interno e com o manual de procedimentos dos processo DGI	
↓						
Armazenamento				•	Armazenamento dos bens correntes de acordo com o regulamento de	

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Atividades	Responsabilidades				Descrição	Documentos
	STK	CMP	CTB	AMZ		
					controlo interno	
↓						
Saída do Armazém	○			●	Receção da RQI e fornecimento dos bens conforme regulamento de controlo interno e com o manual de procedimentos dos processos DGI	
↓						
Inventário Físico	●			●	Inventariação das existências em armazém e reconciliação com as existências no sistema informático, conforme regulamento de controlo interno e com o manual de procedimentos dos processos DGI	
↓						
Avaliação de Fornecedores		●			A avaliação de fornecedores é efetuada anualmente com base num questionário e numa amostra conforme despacho nº 3730/2010V-RC de 2010/10/15	IP.DGI.002 – Questionário de Avaliação de Fornecedores bens IP.DGI.003 Questionário de Avaliação de Fornecedores de serviços IP.DGI.004 - Questionário de Avaliação de Fornecedores Imobilizado

Legenda: ● Responsável ○ Envolvido


STK – Stock ;

CMP – Compras;

CTB – Contabilidade;

AMZ – Armazém


Elaborado: Setor de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-06-2019	Aprovado: Executivo Data: 05-06-2019	Documento não controlado após impressão Página 49 de 63
------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------------------------------

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

RQI – Requisição Interna

PAQ – Proposta de Aquisição

Ligações com outros Processos		Monitorização e Controlo
Montante	Jusante	Indicador
Transversal		IP.SQCG.001 – Matriz de Indicadores do SGQ

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	


- Gestão de Infraestruturas e Equipamentos

Este processo tem como objetivo, assegurar a manutenção e funcionamento das infraestruturas e dos equipamentos.

Este processo encontra-se descrito na Matriz de Processo de “**Gestão de Infraestruturas e Equipamentos**”.

Entradas		Processo		Saídas
<ul style="list-style-type: none"> Equipamentos Pedidos de manutenção/reparação de equipamentos Manuais técnicos Fichas de Segurança 		Gestão de Infraestruturas e Equipamentos		<ul style="list-style-type: none"> Equipamentos e estrutura com manutenção adequada Planos de manutenção de equipamentos e infraestruturas
		Dono do Processo		
		Mara Lopes		

Atividades	Responsabilidades			Descrição	Documentos
	GIE	EXE	TS		
Planeamento da manutenção	•		○	<p>Elaboração anual do plano de manutenção de equipamentos.</p> <p>Quando são adquiridos novos equipamentos ou se verifique necessária a manutenção de outras infraestruturas, é necessária a atualização do plano de manutenção.</p>	MA.DIL.001 – Plano de Manutenção Preventiva de Equipamentos e Infraestruturas
↓					
Execução de Manutenção Preventiva	•			<p>Execução das atividades de manutenção de acordo com o plano e registo no próprio plano manutenção.</p> <p>Caso não seja possível executar na data prevista, registar a data efetiva de realização da manutenção.</p> <p>A manutenção subcontratada será realizada com o acompanhamento de um elemento da equipa interna.</p>	<p>IP.DIL.003 – Registo de Manutenção Preventiva dos Equipamentos</p> <p>IP.DIL.006 - Folha de Obra de Atividade</p>

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Atividades	Responsabilidades			Descrição	Documentos
	GIE	EXE	TS		
↓					
Intervenções não planeadas: Manutenção Curativa	●			Realização das intervenções de manutenção curativa/reparação do equipamento de acordo com as solicitações e prioridades, e respetivo registo. Se for necessária intervenção externa, deve sempre que possível seguir o processo de aprovisionamento.	IP.DIL.004 – Mapa de Intervenções / Avarias nos Equipamentos
↓					
Verificação e análise da eficácia	●			Análise e avaliação da eficácia das intervenções realizadas, quer sejam internas e/ou externas, sendo tomadas as medidas necessárias para garantir uma boa gestão das infraestruturas e equipamentos.	MA.DIL.001 – Plano de Manutenção Preventiva de Equipamentos e Infraestruturas IP.DIL.005 – Mapa de Controlo de Equipamentos e Infraestruturas


Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

GIE – Gestão de infraestruturas e Equipamentos;

EXE – Executivo;

TS – Todos os serviços

Ligações com outros Processos		Monitorização e Controlo
Montante	Jusante	Indicador
Transversal		IP.SQCG.001 – Matriz de Indicadores do SGQ

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

- Gestão de Recursos Humanos


Este processo tem como objectivo, melhorar as competências no desenvolvimento das funções e gerir a evolução das carreiras dos colaboradores.

Este processo encontra-se descrito na Matriz de Processo de “Gestão de Recursos Humanos”.


Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> Legislação e normativos aplicáveis Requerimentos/informações/correspondência externa/regulamentação interna Necessidades de Recursos Humanos Necessidades de Formação 	Gestão de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Correspondência geral/Declarações/Informações Mapas de Pessoal Recursos Humanos disponíveis e competentes Funções e responsabilidades definidas Competências adquiridas e avaliadas Processos individuais atualizados Processamento de salários Plano de Formação Balanço Social Avaliação do desempenho Relatório de atividades da DRHJ
	Dono do Processo	
	Maria Paula Silva	

Atividades	Responsabilidades					Descrição	Documentos
	EXT	CD	TS	DRH	DGI		
Planeamento dos Recursos Humanos	•	•	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> Levantamento de Necessidades de Pessoal e Elaboração do Mapa de Pessoal Definição de Perfis de Competências Afetação dos trabalhadores às unidades orgânicas Mobilidade Interna Gestão da Avaliação do Desempenho 	SGP - Sistema de Gestão de Pessoal Aplicação AGD – Atendimento e Gestão e Documental Bases dados de RH PR.DRHJ.004 - Reservas de Recrutamento PR.DRHJ.007 - Mapas de Pessoal PR.DRHJ.009 - Mobilidade Interna a Órgãos ou Serviços
↓							

Atividades	Responsabilidades					Descrição	Documentos
Recrutamento e Seleção de Pessoal	●	●	○	○	○	<p>Desenvolvimento de procedimentos concursais e admissão de candidatos</p> <p>Procedimento de Admissão e Acolhimento</p>	<p>SGP-Sistema de Gestão de Pessoal</p> <p>Aplicação AGD – Atendimento e Gestão e Documental</p> <p>Bases dados de RH</p> <p>PR.DRHJ.001 - Recrutamento e Seleção</p> <p>PR.DRHJ.002 - Recrutamento de Cargos Dirigentes Intermédios</p> <p>PR.DRHJ.003 - Recrutamento e Seleção (carreiras não revistas)</p> <p>PR.DRHJ.005 - Períodos experimentais</p> <p>PR.DRHJ.010 - Manutenção e Cessação de Contratos</p> <p>IT.DRHJ.001 - Acolhimento e Saída de Trabalhadores</p> <p>IT.DRHJ.003 - Recrutamento e Seleção carreiras não revistas</p> <p>Contrato de Trabalho</p> <p>MA.DRHJ.001 - Manual do Trabalhador</p>
↓							
Formação Profissional	●	●	○	○	○	<p>Diagnóstico de Necessidades de Formação</p>	SGP-Sistema de Gestão de Pessoal

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Atividades	Responsabilidades					Descrição	Documentos
						.Elaboração do Plano de Formação e Organização e realização das ações de formação . Receção de propostas de frequência de ações de formação interna ou externa .Avaliação da eficácia das ações de formação	SAD-Sistema Avaliação Desempenho Aplicação AGD – Atendimento e Gestão e Documental Bases dados de RH MA.DRHJ.002 – Regulamento de Formação Profissional PR.DRHJ.022 IP.DRHJ.003 Certificados de formação
↓							
Gestão de Pessoal	●	●	○	○	○	. Atendimento através do Balcão da DRH. . Concretização de todos os procedimentos necessários, respeitando as necessidades pontuais de serviço e a legislação em vigor. . Processamento de vencimentos e remunerações acessórias de acordo com a lei . Organização da assiduidade	SGP-Sistema de Gestão de Pessoal SAD-Sistema Avaliação Desempenho Aplicação AGD – Atendimento e Gestão e Documental Bases dados de RH MA.DRHJ.003 – Norma de Controlo de Assiduidade e Pontualidade PR.DRHJ.012 PR.DRHJ.013 PR.DRHJ.014 PR.DRHJ.015 PR.DRHJ.016 PR.DRHJ.017 PR.DRHJ.018 PR.DRHJ.019

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	


Atividades	Responsabilidades					Descrição	Documentos
							PR.DRHJ.020 PR.DRHJ.021 IT.DRHJ.002
↓							
Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	●	●	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> Atividades de Medicina do Trabalho e acompanhamento de alguns casos pontuais. Análise e gestão dos acidentes de trabalho e das doenças profissionais Identificação, avaliação e controlo de riscos profissionais Planos de prevenção e segurança 	SGP-Sistema de Gestão de Pessoal SAD-Sistema Avaliação Desempenho Aplicação AGD – Atendimento e Gestão e Documental Bases dados de RH PR.DRHJ.025 PR.DRHJ.026 PR.DRHJ.027 PR.DRHJ.028
↓							
SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho –1, 2 e 3	●	●	○	○	○	Gestão e Acompanhamento do Processo de SIADAP através da monitorização, todo o processo administrativo e registo no SAD.	SGP-Sistema de Gestão de Pessoal SAD-Sistema Avaliação Desempenho Aplicação AGD – Atendimento e Gestão e Documental Bases dados de RH PR.DRHJ.008 Fichas de Avaliação do desempenho

Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

EXT – Executivo

CD – Chefe de Divisão

Elaborado: Setor de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-06-2019	Aprovado: Executivo Data: 05-06-2019	Documento não controlado após impressão Página 56 de 63
------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------------------------------


	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

TS – Todos os Serviços

DRHJ – Divisão de Recursos Humanos e Jurídica

DGI – Divisão de Gestão Interna

Ligações com outros Processos		Monitorização e Controlo
Montante	Jusante	Indicador
Transversal		IP.SQCG.001 – Matriz de Indicadores do SGQ

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	


- Gestão Documental

Este processo tem como objectivo assegurar o tratamento da correspondência e documentos recepcionados no Município.

Este processo encontra-se descrito na Matriz de Processo de “**Gestão Documental**”.

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> · Registo documento (carta; ofício; fatura, requerimento, exposição, reclamação); · Registo fax, email; · Pedido (interno/externo) de consulta de documentos em arquivo 	Gestão Documental	<ul style="list-style-type: none"> · Resposta ao pedido interno/externo de documentos; · Divulgação interna de documentação diversa; · Tratamento arquivístico; · Fornecimento de fotocópias; · Superintender o serviço de consultas de documentos. · Documentação controlada (fax, ofício, email)
	Responsável do Processo	
	Rui Silva	


Atividades	Responsáveis			Descrição	Documentos
	AGD	UO	Arquivo		
Encaminhamento correspondência				Registo e encaminhamento da correspondência recebida e expedida.	Aplicação AGD – Atendimento e Gestão e Documental PR.DGI.018 - Tratamento de Correspondência
↓					
Tratamento arquivístico da documentação				Definir o modo de atuação para: receber, conferir, registar, ordenar, arrumar, elaborar instrumentos de descrição documental e avaliar toda a documentação existentes no serviço de arquivo.	Aplicação AGD – Atendimento e Gestão e Documental Base dados (access) PR.DGI.018 - Tratamento de Correspondência PR.DGI.025 - Avaliação e Selecção de Documentação
↓					

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Resposta a solicitação de pedidos			•	Definir a forma como é gerida e se desenvolve a atividade que conduz à disponibilização, para consulta, do processo requisitado ao arquivo, pelo cliente interno/externo	PR.DGI.024 - Requisição de Consultas ao Arquivo
-----------------------------------	--	--	---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------

Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

Ligações com outros Processos		Monitorização e Controlo
Montante	Jusante	Indicador
Transversal		IP.SQCG.001 – Matriz de Indicadores do SGQ

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

- Gestão de Sistemas de Informação

Este processo tem como objectivo assegurar a gestão e manutenção dos sistemas informáticos do Município; a identificação e preenchimento das necessidades dos serviços ao nível de hardware / software; Gestão de Ocorrências / Avarias de Equipamentos

Gestão de Informação relativa aos sistemas de Informação;

Licenciamento e atualização do Software;


Cópias de Segurança;

Gestão da Intranet,

Este processo encontra-se descrito na Matriz de Processo de “**Gestão de Sistemas de Informação**”.

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> · E-mails · Comunicação interna · Software e equipamentos Hardware existentes; · Necessidade de novos equipamentos ou software; · Pedidos de assistência. 	Gestão de Sistemas de Informação	<ul style="list-style-type: none"> · Equipamentos e aplicações instaladas reparadas e disponíveis; · Segurança de equipamentos e dados garantidos; · Aplicações adaptadas às necessidades dos serviços · EMM's aptos
	Responsável do Processo	
	António Gouveia	

Atividades	Responsáveis		Descrição	Documentos
	SI	BU		
Gestão de aplicações	•	○	<p>Após a instalação e configuração das aplicações é proporcionada formação inicial de suporte à sua utilização.</p> <p>Estabelece os acessos necessários a cada utilizador de modo a garantir as permissões adequadas.</p> <p>Exemplo: Aplicações ERP Medidata.</p>	<p>E-mails</p> <p>Comunicação interna</p>
↓				


	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Pedidos de Hardware / Software	●	○	Gestão do parque informático Metodologia para dar resposta a pedidos intervenção de hardware /software.	PR.DGI.028 - Pedidos de Hardware/Software E-mails Comunicação interna
↓				
Pedidos de Intervenção- Helpdesk	●	○	Descreve a metodologia para dar resposta a pedidos de intervenção, triagem, encaminhamento, correção do problema e fecho da intervenção	PR.DGI.027 - Pedidos intervenção de Helpdesk E-mails Comunicação interna
↓				
Gestão do Equipamento de Monitorização e Medição (EMM)	●	○	Gestão dos equipamentos de monitorização e medição de forma a garantir a operacionalidade e fiabilidade dos mesmos.	IP.DGI.010 - Gestão de EMM (Equipamento de Monitorização e de Medição)

Legenda: ● Responsável ○ Envolvido


EMM – Equipamento de Monitorização e Medição

Ligações com outros Processos		Monitorização e Controlo
Montante	Jusante	Indicador
Transversal		IP.SQCG.001 – Matriz de Indicadores do SGQ

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

CAPÍTULO 4 – APROVAÇÕES/REVISÕES DO MANUAL DO SGQ

Revisão Nº	Páginas Revistas	Alterações Efetuadas	Data aprovação	Validação do Manual	
				Elaborou	Aprovou
00	---	Elaboração do Manual	10-09-2012	Gabinete de Qualidade e Controlo de Gestão	Executivo
01	---	Revisão do Documento - Alteração do Mapa de Processo de RH, nova Estrutura Orgânica	25-02-2013	Gabinete de Qualidade e Controlo de Gestão	Executivo
02	10; 13; 25; 46	Revisão do documento - Alteração da Missão e Visão - Alteração da Estrutura Orgânica - Alteração da legislação de competências do órgão autárquicos e do Regulamento de Estrutura Orgânica - Alteração do Dono do Processo	12-03-2014	Gabinete de Qualidade e Controlo de Gestão	Executivo
03	---	Revisão do documento - Alteração do Organograma da Estrutura Orgânica - Alteração da designação do GQCG para SQCG - Alteração da codificação dos documentos, resultante da alteração das Unidades Orgânicas	01-04-2015	Setor de Qualidade e Controlo de Gestão	Executivo
04	13	Revisão do documento - Alteração do Organograma da Estrutura Orgânica	04-01-2016	Setor de Qualidade e Controlo de Gestão	Executivo

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.08
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

05	46; 47 40; 53	Revisão do documento - Alteração da codificação dos documentos - Alteração do Dono do Processo de Atendimento e do Processo de Gestão Documental	18-10-2016	Setor de Qualidade e Controlo de Gestão	Executivo
06	46	Revisão do documento - Alteração do Dono do Processo de Infraestruturas e Equipamentos	03-04-2017	Setor de Qualidade e Controlo de Gestão	Executivo
07	--- 9 17 19 21 23 27 43 45; 51 e 58	Revisão do Documento – Atualização para a NP EN ISO 9001:2015 - Partes Interessadas - Funções e responsabilidades dos intervenientes no SGQ - Nova Localização da Política da Qualidade no Manual - 2.3.4 Riscos e Oportunidades - Altera a Exclusão - 3.5 Matriz de relação Processos / Norma - Alteração no processo do SGQ - Dono dos processos de Atendimento, Infraestruturas e Equipamentos e Gestão Documental	28-05-2018	Setor de Qualidade e Controlo de Gestão	Executivo
08	-- 22	Revisão do Documento - Alteração no âmbito	05-06-2019	Setor de Qualidade e Controlo de Gestão	Executivo