

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE



	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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	10
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	18
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

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 2 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

3.7 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS E SUA INTERLIGAÇÃO.....	30
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.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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 GPE, 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, março de 2025.

Por Delegação de Competências.

O Vice-Presidente da Câmara,

Ricardo Cardoso

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 4 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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 Caraterização 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: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 5 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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 Sistema de Qualidade e Controle de Gestão.

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 6 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

CAPÍTULO 2 - CONTEXTO

2.1 Caraterização 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; 085600; 68200

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: Sistema de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 7 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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 das Freguesias Urbanas – 503,223 Km²
- Área da Freguesia da 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 17,2 habitantes/ Km², sendo a população cerca de 29,500 mil habitantes, conforme dados de 2021, disponibilizados pelo INE, contrastando com os valores de 2011, em que a densidade populacional era de 15,1 habitantes/ Km², com uma população total de cerca de 26 mil pessoas.

A indústria hoteleira também tem vindo a crescer e merecerá nos próximos anos um incremento significativo. Atualmente, a capacidade dos estabelecimentos é de 2008 lugares (2017), com cerca de 216 mil dormidas (2020), para as 692 mil do Alentejo Litoral.

A taxa de atividade do concelho evoluiu entre 1991 (39,3%), 2001 (40,8%) e 2011 (50,2%). É importante ressaltar que Odemira é o concelho do seu distrito (Beja) com maior presença imigrante, a qual se dedica ao trabalho agrícola, nas plantações de regadio e estufas.

Relativamente ao mercado de trabalho o concelho de Odemira, registava em 2021 uma taxa de desemprego de 5,1%, a qual, era inferior à registada a nível nacional (8,1%), na Região Alentejo (6,9%) e na região do Alentejo Litoral (6,2%).

Odemira regista um aumento da taxa de natalidade, entre 2020 e 2021, que aumentou de 8,9‰ em 2020 para 9,1‰ em 2021, tendo-se verificado, ao nível nacional, o inverso com uma diminuição de 8,2‰ para 7,7‰. Também na taxa de natalidade se verificam valores superiores no concelho do que aqueles que se registam a nível nacional.

No que se refere à taxa de analfabetismo, em 2021 situava-se nos 7,61%, registando uma evolução significativa relativamente a 2011, onde esta taxa era de 15,7%.

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 8 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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.

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.

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 relacionadas com o setor agrícola e florestal, cerâmica, bem como uma atividade piscatória considerável, sendo de sublinhar a relevância do setor do turismo para a economia local.

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 9 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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 expetativas (requisitos).

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



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.

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 10 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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.
	Satisfação de expectativas pessoais e profissionais.	Através de inquéritos de avaliação da satisfação de trabalhadores/colaboradores

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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 atualizada, Lei nº 169/99, de 18 de setembro, na sua redação atual).

2.2.2 Missão / Visão / Princípios Organizacionais

Missão

O Município de Odemira e os seus serviços prosseguem, nos termos e formas previstas na lei, fins de interesse público municipal, tendo como missão:

- 1) O desenvolvimento económico e social, de forma a proporcionar a melhoria das condições de vida, de trabalho, de lazer e de cultura dos seus habitantes e utilizadores, no respeito pelo ambiente, património e legítimos interesses dos seus munícipes.
- 2) A promoção e dinamização da participação cívica e comunitária, correspondendo às aspirações dos cidadãos, mediante a aplicação de políticas públicas inovadoras, eficientes e eficazes, apostando na aplicação sustentável dos recursos disponíveis e na qualidade da prestação dos serviços.

Visão

Tendo como fundamental a representatividade democrática, num contexto social, económico, cultural e ambiental, reconhecidamente dinâmico, o Município de Odemira promove políticas de proximidade, através de uma gestão eficiente e eficaz, visando o desenvolvimento integrado e a competitividade do seu Município.

Princípios Organizacionais

Na prossecução das atribuições do Município e no âmbito das competências dos seus órgãos, os serviços municipais, devem orientar-se pelos princípios da unidade e eficácia da ação, da aproximação dos serviços aos cidadãos, da desburocratização, da racionalização de meios e da eficiência na afetação de recursos públicos, da melhoria quantitativa e qualitativa do serviço prestado e da garantia de participação dos cidadãos, bem como pelos demais princípios constitucionais aplicáveis à atividade administrativa e acolhidos no Código do Procedimento Administrativo

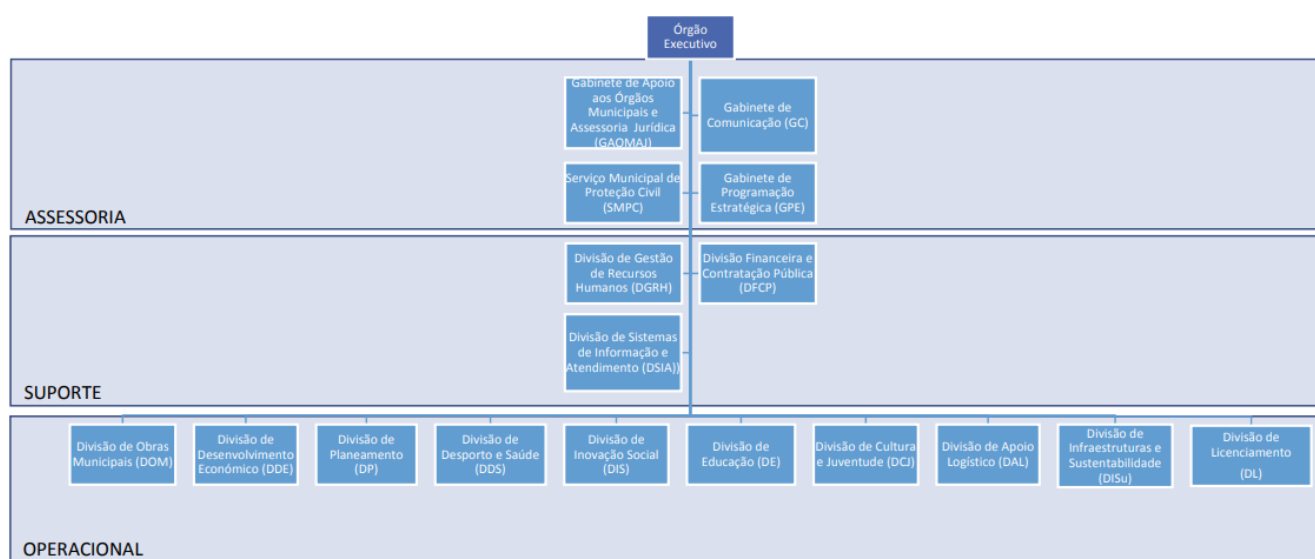
Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 12 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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:

Organograma da Estrutura Orgânica do Município de Odemira



Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 13 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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 Assistente Técnico 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;
- Formação de trabalhadores do setor;

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 14 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

- Elaboração de relatórios, estudos e projetos;
- Supervisão das tarefas realizadas pelos trabalhadores;
- Tratamento e/ou encaminhamento correspondência do setor;
- Interlocutor 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
- Relacionamento Interpessoal

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 15 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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, e-mail, em mão);
- Classificação funcional de documentos;
- Agregação de documentos externos, internos e saídas de informação (processos);
- Encaminhamento correto de documentos, à Unidade Orgânica correspondente;
- Restrição de acesso aos documentos (perfil, unidade orgânica, nível de confidencialidade);
- Registo e encaminhamento de pendentes;
- Registo e envio de correspondência expedida (via email);

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 16 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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;
- 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

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 17 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

2.2.6 Funções e Responsabilidades dos Intervenientes nos Processos

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:

- Verificar e salvaguardar todos os documentos em vigor no Sistema de Gestão da Qualidade;
- Recolher as informações e as propostas relativas aos processos, procedimentos e outros documentos do SGQ, proceder à formatação normalizada, revisão dos conteúdos propostos nesses documentos e proceder à respetiva atualização na Intranet;
- Elaborar a documentação relevante ao Sistema;
- Gerir a documentação em vigor no SGQ, garantindo a remoção dos obsoletos e respetivo arquivo dos registos da Qualidade;
- Preparar iniciativas e documentos necessários para uma eficaz condução das reuniões de Revisão pela Gestão, conforme procedimento em vigor;

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 18 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

- Auxiliar os donos de processo na monitorização dos indicadores integrados no Sistema de Gestão da Qualidade, garantindo uma adequada gestão do progresso;
- Apoiar os colaboradores na definição de processos, procedimentos ou outros documentos do Sistema;
- Apoiar e envolver os colaboradores na preparação de auditorias internas ou externas, bem como na resposta às não conformidades ou oportunidades de melhoria decorrentes das auditorias;
- Motivar e sensibilizar todos para o cumprimento das regras e procedimentos do SGQ;
- Gerir 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;
- Avaliar o 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;
- Participar nas auditorias da qualidade;
- Verificar a documentação suporte do processo (ex. elaboração/revisão, arquivo, eliminação de obsoletos) e a comunicação ao responsável da Qualidade, das necessidades de atualização de documentos.

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 19 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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) Promoção da coesão territorial, equidade e justiça no acesso aos serviços;
- 2) A prossecução a todo o tempo do interesse público;
- 3) O envolvimento e motivação dos nossos trabalhadores;
- 4) A implementação e o cumprimento de um **Sistema de Gestão da Qualidade** de forma a melhorar a eficiência dos processos internos;
- 5) A promoção da melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e a garantia do cumprimento dos requisitos normativos, legais e regulamentares;
- 6) A satisfação dos nossos clientes.

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.

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 20 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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 direta 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).

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 21 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	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 Sistemas de Informação e Atendimento, de acordo com a Estrutura Orgânica do Município.

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

- Gabinete de Programação Estratégica - Sistema de Qualidade e Controle de Gestão;
- Divisão Financeira e Contratação Pública - Compras;
- Divisão de Apoio Logístico - Gestão de Infraestruturas e Equipamentos;
- Divisão de Gestão de Recursos Humanos - Gestão de Recursos Humanos;
- Divisão de Sistemas de Informação e Atendimento - Gestão Documental;
- Divisão de Sistemas de Informação e Atendimento - Gestão de Sistemas de Informação.

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 22 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	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.

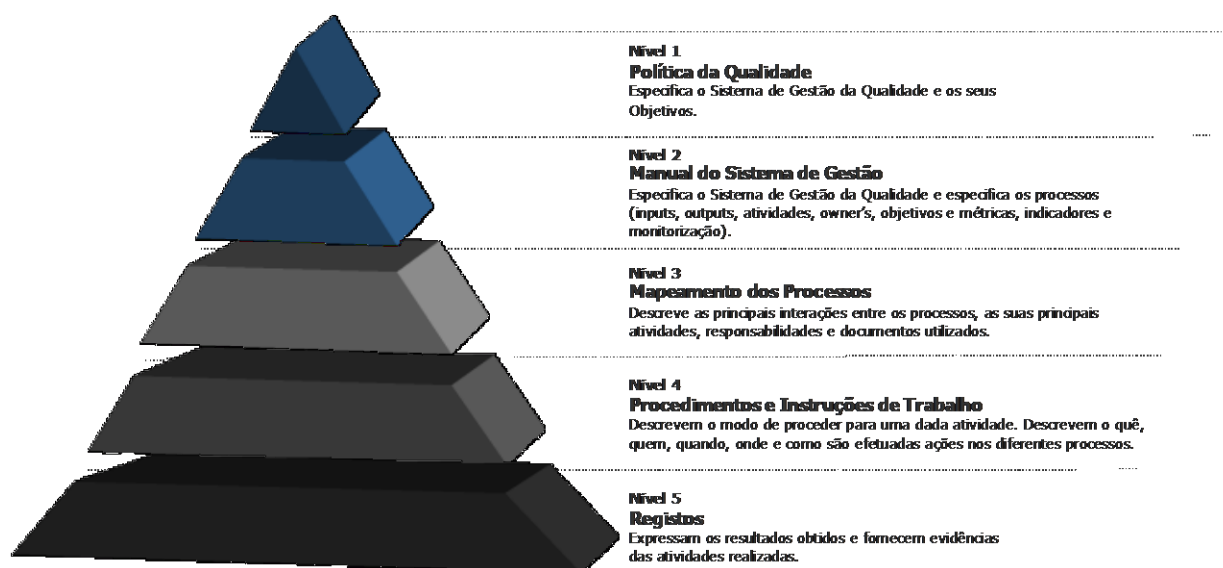
Esta exclusão não afeta a aptidão ou a responsabilidade do Município em proporcionar um serviço que vá ao encontro dos requisitos e expectativas dos Clientes/Munícipes e normas legais e regulamentares aplicáveis.

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 23 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	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 contínua.

Os registos da qualidade estão disponíveis para consulta dos clientes.

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 24 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	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.

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 25 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	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.

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 26 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	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 expetativas 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	--	--	--	--
8.5	Produção e prestação do serviço	--	--	X	X	X	X	X	X
Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025		Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025			Documento não controlado após impressão Página 27 de 66				

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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.001.11
	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, encontra-se estabelecida no Regulamento da Estrutura Orgânica da CMO, (Publicado no Aviso n.º 22600-A/2021, 2ª Série do Diário da República n.º 232 de 30 de novembro de 2021 (alterado por Aviso n.º 25344/2024, publicado na 2ª série do Diário da República n.º 220 de 13 de novembro de 2024)).

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;

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 30 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	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

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 31 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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

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, entre outros.

Revisão pela Gestão

O Executivo analisa criticamente o SGQ da organização, em intervalos planeados, assegurando a sua contínua 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

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 32 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

fornecedores externos; a adequação dos recursos; a eficácia das ações empreendidas para tratar os riscos e as oportunidades (ver 6.1); oportunidades de melhoria.

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”.

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 33 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

A satisfação do cliente é definida como “a percepção 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”.

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:

- 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.

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 34 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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.

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, 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 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

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 35 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

a eventual tomada de ações corretivas e para a melhoria da eficácia dos processos e da sua eficiência numa perspetiva de acrescimento de valor.

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

- 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, são 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.

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 36 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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, melhoria contínua, que consiste numa abordagem sistemática da metodologia PDCA com vista à melhoria do desempenho do sistema.

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 sendo, para o efeito, disponibilizados os recursos necessários para assegurar que as ações corretivas são efetivamente implementadas.

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 37 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	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

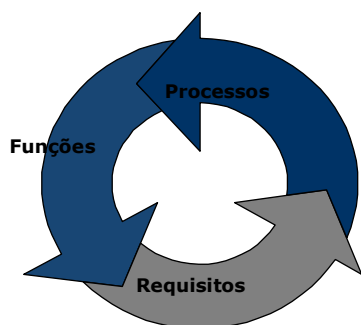
Nomeadamente os que derivam das normas, da legislação que regulamenta os serviços desenvolvidos no Município de Odemira, e das expectativas dos Clientes, para facilitar a focalização nos aspetos mais importantes;

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.



Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 38 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	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
CMO	Câmara Municipal de Odemira
EN	Norma Europeia
ISO	Organização Internacional de Normalização
MO	Município de Odemira
NP	Norma Portuguesa
SG	Sistema de Gestão
SQCG	Sistema de Qualidade e Controlo de Gestão
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 39 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	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 objetivos definidos.

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

Entradas	Processo	Saídas
- Contexto político, económico e social - Missão, Visão e Valores do MO	Gestão	- 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	•		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. Os objetivos poderão ser revistos sempre que houver alteração do Plano de Atividades ou sempre que se justificar.	Plano de atividades IP.SQCG.001 – Matriz de Indicadores do SGQ
↓				

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 40 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Atividades	Responsabilidade		Descrição	Documentos
	EXE	RSQ		
Acompanhamento e Controlo	●	○	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. Anualmente, em revisão pela gestão, é efetuado o balanço das atividades concretizadas do ano anterior, ficando este registo em ata de reunião.	IP.SQCG.001 – Matriz de Indicadores do SGQ IP.SQCG.002 - Ata da reunião
↓				
Revisão do SGQ	●	○	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: - Resultados de auditorias; - Retorno da informação do cliente; - Desempenho do processo e conformidade do produto; - Estado das ações corretivas; - Seguimento de ações resultantes de anteriores revisões pela gestão e alterações que possam afetar o SGQ. - Recomendações para melhoria.	IP.SQCG.002 - Ata da reunião

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 41 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Atividades	Responsabilidade		Descrição	Documentos
	EXE	RSQ		
			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.	

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

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 42 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	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
- Política da Qualidade - Requisitos Legais e do Cliente - Normas de referência	Sistema de Gestão da Qualidade	- Planeamento da Qualidade - Auditorias Internas - Sistema Definido, Operacional e Eficaz
	Dono do Processo	
	Helena Marques	

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	PR.SQCG.004 - Procedimento de Não Conformidades, Ações Corretivas e de Melhoria

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 43 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Atividades	Responsabilidades			Descrição	Documentos
	RSQ	EXE	TS		
				a prevenir o seu envio, utilização ou prestação. Análise e tratamento do serviço não conforme e das reclamações recebidas.	PR.SQCG.001 – Procedimento Tratamento de Reclamações
↓					
Ações corretivas e de melhoria	●		○	Análise e implementação de ações corretivas e de melhoria de forma a eliminar as causas das não conformidades.	PR.SQCG.004 - Procedimento de Não Conformidades, Ações Corretivas 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 relatório anual da satisfação global do cliente, com base nos dados resultantes da aplicação do questionário de satisfação aos Clientes Receção e tratamento dos resultados, procedendo à análise dos dados e tomada de ações no sentido da melhoria contínua.	QST.SQCG.002 – Questionário eletrónico de Avaliação da Satisfação do Cliente PR.SQCG.001 – Procedimento Tratamento de Reclamações

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

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 44 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

3.9.2 Descrição dos Processos Operacionais

- Atendimento

Este processo tem como objetivo 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
- Pedidos diversos apresentados através de requerimento/formulário; - Comunicações no Balcão Único Eletrónico de Serviços (BdE) - Exposições; - Reclamações.	Atendimento	- Informações prestadas; - Documentos diversos (ofícios, certidões, declarações, fotocópias, plantas localização, alvarás, licenças e documentos de liquidação).
	Dono do Processo	
	Cláudia Serrão	

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.DSIA.001 – 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.DSIA.001 – Procedimento de Atendimento
↓					
Encaminhamento	•			Encaminhamento dos pedidos para os setores pela tramitação.	Aplicação AGD – Atendimento e Gestão e Documental PR.DSIA.001 – Procedimento de Atendimento
↓					

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 45 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Atividades	Responsabilidades			Descrição	Documentos
	AGD	UO			
Processamento Interno		○		Desenvolvimento 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.DSIA.001 – Procedimento de Atendimento

Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

AGD – Atendimento e Gestão Documental;

EXE – Executivo;

RSQ – Responsável do Sistema da Qualidade;

TS – Todos os Serviços;

UO – Unidades Orgânicas.

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

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 46 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	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 selecionar os fornecedores.

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

Entradas	Processo	Saídas
· Legislação Aplicável, normas e regulamentos · Aplicações Informáticas · Plataforma eletrónica	Compras	· Compromisso (REC) · Notificação da adjudicação · Contrato ou NTE · Publicitação ou publicação · Pedidos de Fornecimento
	Dono do Processo	
	Cláudia Marques	

Atividades	Responsabilidades				Descrição	Documentos
	STK	CMP	CTB	AMZ		
Identificação das necessidades	•				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, o Serviço de gestão de stocks e armazém comunica pedido de aquisição ao Serviço de compras. Informação a solicitar imobilizado ou serviço remetido por Serviço de compras em conformidade com o regulamento de controlo interno.	RQI Informação PAQ
↓						
Gestão de stocks	•				O serviço de gestão de stocks e armazém recebe as RQIs 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	PAQ Informação

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 47 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Atividades	Responsabilidades				Descrição	Documentos
	STK	CMP	CTB	AMZ		
					aquisição através de PAQ ou informação.	
↓						
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 DFCP.	PR.DFCP.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 DFCP.	PR.DFCP.006 - Entrada e Saída de bens do Armazém Nota de encomenda
↓						
Reclamações e/ou devoluções	•			○	A não conformidade é comunicada ao Serviço de gestão de stocks e armazéns que toma as diligências necessárias à regularização da situação e/ou devolução, de acordo com o regulamento de controlo	

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Atividades	Responsabilidades				Descrição	Documentos
	STK	CMP	CTB	AMZ		
					interno e com o manual de procedimentos dos processo DFCP.	
↓						
Armazenamento				●	Armazenamento dos bens correntes de acordo com o regulamento de 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 DFCP.	
↓						
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 DFCP.	
↓						
Avaliação de Fornecedores		●			A avaliação de fornecedores é efetuada anualmente com base num questionário e numa amostra conforme Instrução de Trabalho.	IP.DFCP.002 – Questionário de Avaliação de Fornecedores IT.DFCP.001 – Seleção e Avaliação de Fornecedores

Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

STK – Stock ;

AMZ – Armazém;

CMP – Compras;

CTB – Contabilidade;

RQI – Requisição Interna;

PAQ – Proposta de Aquisição.

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 49 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO 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.001.11
	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
- Equipamentos - Pedidos de manutenção/reparação de equipamentos - Manuais técnicos - Fichas de Segurança		Gestão de Infraestruturas e Equipamentos		- Equipamentos e estrutura com manutenção adequada - Planos de manutenção de equipamentos e infraestruturas
		Dono do Processo		
		Paula Roque		

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

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 51 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	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.DAL.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.DAL.001 – Plano de Manutenção Preventiva de Equipamentos e Infraestruturas IP.DAL.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

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 52 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

- Gestão de Recursos Humanos

Este processo tem como objetivo, 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
· Legislação e normativos aplicáveis · Requerimentos/informações/correspondência externa/regulamentação interna · Necessidades de Recursos Humanos · Necessidades de Formação	Gestão de Recursos Humanos	· 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 DGRH
	Dono do Processo	
	Helena Rainho	

Atividades	Responsabilidades					Descrição	Documentos
	EXE	CD	TS	DGRH	DFCP		
Planeamento dos Recursos Humanos	●	●	○	○	○	· 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.DGRH.004 - Reservas de Recrutamento PR.DGRH.007 - Mapas de Pessoal PR.DGRH.009 - Mobilidade Interna a Órgãos ou Serviços

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 53 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

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

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 54 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Atividades	Responsabilidades					Descrição	Documentos
	EXE	CD	TS	DGRH	DFCP		
↓							
Formação Profissional	●	●	○	○	○	.Diagnóstico de Necessidades de Formação .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	SGP-Sistema de Gestão de Pessoal SAD-Sistema Avaliação Desempenho Aplicação AGD – Atendimento e Gestão e Documental Bases dados de RH MA.DGRH.002 – Regulamento de Formação Profissional PR.DGRH.022 IP.DGRH.003 Certificados de formação
↓							
Gestão de Pessoal	●	●	○	○	○	.Atendimento através do Balcão da DGRH. .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.DGRH.003 – Norma de Controlo de Assiduidade e Pontualidade PR.DGRH.012 PR.DGRH.013 PR.DGRH.014

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 55 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Atividades	Responsabilidades					Descrição	Documentos
	EXE	CD	TS	DGRH	DFCP		
							PR.DGRH.015 PR.DGRH.016 PR.DGRH.017 PR.DGRH.018 PR.DGRH.019 PR.DGRH.020 PR.DGRH.021 IT.DGRH.002
↓							
Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	●	●	○	○	○	.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.DGRH.025 PR.DGRH.026 PR.DGRH.027 PR.DGRH.028
↓							

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Atividades	Responsabilidades					Descrição	Documentos
	EXE	CD	TS	DGRH	DFCP		
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.DGRH.008 Fichas de Avaliação do desempenho

Legenda: ● Responsável ○Envolvido

EXE – Executivo;

CD – Chefe de Divisão;

TS – Todos os Serviços;

DGRH – Divisão de Gestão de Recursos Humanos;

DFCP – Divisão Financeira e Contratação Pública.

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

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 57 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

- Gestão Documental

Este processo tem como objetivo assegurar o tratamento da correspondência e documentos rececionados no Município.

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

Entradas	Processo	Saídas
· Registo documento (carta; ofício; fatura, requerimento, exposição, reclamação); · Registo email; · Pedido (externo) de consulta de documentos em arquivo.	Gestão Documental	· Resposta ao pedido externo de documentos; · Divulgação interna de documentação diversa; · Classificação arquivística; · Documentação controlada (ofício, email).
	Responsável do Processo	
	Cláudia Serrão	

Atividades	Responsáveis		Descrição	Documentos
	AGD	UO		
Receção e tramitação correspondência	•		Registo, classificação e tramitação da correspondência recebida; Registo da correspondência expedida.	Aplicação AGD – Atendimento e Gestão e Documental CTT – Guia multiprodutos PR.DSIA.002 - Tratamento de Correspondência
↓				
Tratamento de correspondência	•		Definir o modo de atuação para: receber, conferir, registar e tramitar a correspondência.	Aplicação AGD – Atendimento e Gestão e Documental PR.DSIA.002 - Tratamento de Correspondência
↓				
Validação utilizadores	•		Definir a forma como é realizada a validação dos dados	Balcão Único Digital

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 58 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

			dos utilizadores no Balcão Único Digital; Registo, classificação e tramitação dos processos.	
--	--	--	---	--

Legenda: ● Responsável ○ Envolvido

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

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	<i>Documento não controlado após impressão</i> Página 59 de 66
--	---	---

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

- Gestão de Sistemas de Informação

Este processo tem como objetivo assegurar a gestão e manutenção dos sistemas informáticos do Município; a identificação e preenchimento das necessidades dos serviços ao nível de hardware / software e a 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
· E-mails · Comunicação interna · Software e equipamentos Hardware existentes; · Necessidade de novos equipamentos ou software; · Pedidos de assistência.	Gestão de Sistemas de Informação	· Equipamentos e aplicações instaladas reparadas e disponíveis; · Segurança de equipamentos e dados garantidos; · Aplicações adaptadas às necessidades dos serviços · EMMs aptos
	Responsável do Processo	
	Hélder Penteado	

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

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 60 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

Pedidos de Hardware / Software	●	○	Gestão do parque informático Metodologia para dar resposta a pedidos intervenção de hardware /software.	PR.DSIA.008 - 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.DSIA.007 - 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.DSIA.004 - 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

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 61 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	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

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 62 de 66
---	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	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	---	Revisão do Documento	05-06-2019	Setor de Qualidade e Controlo de Gestão	Executivo
	22	- Alteração no âmbito			

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controlo de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 63 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

09	---	Revisão do Documento	24-03-2022	Gabinete de Programação Estratégica	Executivo
	08	- O Concelho (território)			
	13	- Alteração do organograma			
	14	- Eliminação da função de coordenador			
	20	- Atualização da Política da Qualidade			
	22	- Alteração na designação das Unidades Orgânicas			
	30	- Alteração do Regulamento de Estrutura Orgânica			
	34	- Alteração no meio de conhecer o grau de satisfação do cliente			
	43; 45; 53; 58	- Alteração no Dono dos Processos de Sistema de Gestão da Qualidade; Atendimento; Gestão de Recursos Humanos e Gestão Documental			
10	45; 46; 48; 49; 51-59; 61	- Alteração da codificação dos documentos, resultante da alteração das Unidades Orgânicas	17-05-2023	Gabinete de Programação Estratégica	Executivo
	---	Revisão do Documento			
	08	- O Concelho (território)			
	13	- Alteração do organograma			
	22	- Alteração na designação das Unidades Orgânicas			
	30	- Alteração do Regulamento de Estrutura Orgânica			

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

	47;51	- Alteração no Dono dos Processos de Compras e Gestão de Infraestruturas e Equipamentos			
	45; 46; 58; 59; 61	- Alteração da codificação dos documentos, resultante da alteração das Unidades Orgânicas			
	47;51	- Alteração no Dono dos Processos de Compras e Gestão de Infraestruturas e Equipamentos			
	45; 46; 58; 59; 61	- Alteração da codificação dos documentos, resultante da alteração das Unidades Orgânicas			
11	---	Revisão do Documento	05-03-2025	Gabinete de Programação Estratégica	Executivo
	08	- O Concelho (território)			
	12	- Missão; Visão; Princípios Organizacionais			
	14	- Alteração Funções Coordenador			
	16; 17	- Alteração em tarefas de registo de correspondência e atendimento telefónico			
	30	- Alteração do Regulamento de Estrutura Orgânica			
	44	- Alteração processo Sistema de Gestão da Qualidade			
	45; 50; 52; 57; 59	- Alteração no Dono dos Processos de Atendimento e Gestão Documental; Gestão de Recursos Humanos; Gestão de Infraestruturas e Equipamentos e Gestão de Sistemas de Informação			

Elaborado: Sistema de Qualidade e Controle de Gestão Data: 05-03-2025	Aprovado: Executivo Data: 05-03-2025	Documento não controlado após impressão Página 65 de 66
--	---	--

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MA.SQCG.001.11
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	

	57	- Alteração do processo Gestão Documental			
--	----	---	--	--	--