



# MANUAL DA QUALIDADE

## MUNICÍPIO DA PÓVOA DE LANHOSO



Documento emitido eletronicamente. Rubricas no original. Após impressão, cópia não controlada.

Mod. 012.03

Revisão  
8

Data:  
04.02.2020

Elaborado por:  
Joana Baptista

Aprovado por:  
Avelino Silva

Páginas  
1 de 25

## Índice

|                                                                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Introdução.....                                                                                                         | 3         |
| Compromisso da Gestão de Topo .....                                                                                     | 4         |
| <b>1. Lista de Revisões Efetuadas.....</b>                                                                              | <b>5</b>  |
| <b>2. Abreviaturas/Siglas.....</b>                                                                                      | <b>6</b>  |
| <b>3. Identificação da Autarquia .....</b>                                                                              | <b>7</b>  |
| <b>4. Caracterização do Município da Póvoa de Lanhoso .....</b>                                                         | <b>7</b>  |
| <b>5. Sistema de Gestão da Qualidade – Âmbito, campo de aplicação, exclusões e Política de Gestão da Qualidade.....</b> | <b>9</b>  |
| 5.1 Requisitos Gerais.....                                                                                              | 9         |
| 5.2 Âmbito e Campo de Aplicação/Exclusões .....                                                                         | 10        |
| 5.3 Política de Qualidade / Visão / Missão.....                                                                         | 10        |
| 5.3.1 Política de Qualidade .....                                                                                       | 10        |
| 5.3.2 Visão .....                                                                                                       | 10        |
| 5.3.3 Missão Global – CM.....                                                                                           | 11        |
| 5.4 Estrutura, Organização e Estrutura Orgânica.....                                                                    | 11        |
| 5.4.1 Estrutura e Organização .....                                                                                     | 11        |
| 5.4.2 Estrutura Orgânica – Organograma .....                                                                            | 11        |
| <b>6. Estrutura Documental do SGQ e Comunicação .....</b>                                                               | <b>12</b> |
| 6.1 Estrutura documental .....                                                                                          | 12        |
| 6.2 Comunicação .....                                                                                                   | 14        |
| <b>7. Modelo de Gestão por Processos e Responsabilidades .....</b>                                                      | <b>15</b> |
| 7.1 Modelo de Gestão por processos .....                                                                                | 15        |
| 7.2 Responsabilidades.....                                                                                              | 17        |
| 7.2.1 Gestão de Topo .....                                                                                              | 17        |
| 7.2.2 Gestor da Qualidade .....                                                                                         | 18        |
| 7.2.3 Gestores dos processos.....                                                                                       | 18        |
| <b>8 Princípios do Sistema de gestão da Qualidade.....</b>                                                              | <b>19</b> |
| <b>9 Correspondência entre Requisitos da Norma e Processos do SGQ e interação dos Processos</b>                         | <b>20</b> |
| <b>10 Relação dos Processos com a Norma ISO 9001:2015 .....</b>                                                         | <b>25</b> |

## **Introdução**

Este Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade implementado na Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso (CMPVL) e os meios de que dispõe para o cumprimento da sua Política da Qualidade.

O Sistema da Qualidade implementado baseia-se na Norma NP EN ISO 9001:2015 e interatua com atividades específicas do Município: Atendimento no Balcão Único e Gestão da Piscina Municipal Coberta.

Objetivando garantir o nível desejado de satisfação dos clientes/utentes, este Manual demonstra de forma clara e inequívoca os procedimentos adotados pela CMPVL no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e explicita os objetivos da gestão da qualidade considerados necessários para responder aos requisitos decorrentes da Norma NP EN ISO 9001:2015.

Sempre que necessário, é efetuada a revisão do Manual de Gestão de forma a mantê-lo atualizado no que respeita ao SGQ assim como à estrutura e organização do Município.

A responsabilidade pela elaboração, distribuição e respetivo controlo do Manual de Gestão é do Serviço de Qualidade.

O Manual de Gestão encontra-se disponível em suporte informático, para consulta a qualquer colaborador deste município.

A aprovação do Manual de Gestão é da responsabilidade do executivo desta Câmara.

As cópias do MQ emitidas em papel não são controladas.

|                    |                     |                            |                                         |                                       |                           |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| <b>Mod. 012.03</b> | <b>Revisão</b><br>8 | <b>Data:</b><br>04.02.2020 | <b>Elaborado por:</b><br>Joana Baptista | <b>Aprovado por:</b><br>Avelino Silva | <b>Páginas</b><br>3 de 25 |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|

## **Compromisso da Gestão de Topo**

O Presidente e Vereadores da Câmara Municipal assumem o compromisso de desenvolver e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade focado na satisfação dos seus clientes, os seus fornecedores bem como todas as restantes partes interessadas. É sua missão assegurar a melhoria contínua da eficácia do serviço público prestado.

A responsabilidade pela Qualidade é assumida como um privilégio repartido por todos os trabalhadores do Município com um forte compromisso dos órgãos de gestão.

Posto isto:

- Comunicam aos vários níveis da Organização a importância do cumprimento dos requisitos legais e dos requisitos das partes interessadas;
- Definem uma Política para a Organização e os respetivos Objetivos;
- Promovem o seguimento dos objetivos e as revisões periódicas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- Asseguram, sempre que possível, a disponibilidade dos recursos necessários;
- Asseguram o estabelecimento de processos de comunicação apropriados dentro da organização;
- Designam o responsável pelo Sistema da Qualidade, que fará a ligação ao executivo, assim como todos os responsáveis por todos os restantes processos.

A promulgação do Manual da Qualidade representa o compromisso escrito do Presidente e Vereadores da Câmara Municipal de que a Política da Qualidade é planeada, executada e avaliada de forma a garantir a sua contínua aplicabilidade e adequabilidade face às necessidades do Município.

Póvoa de Lanhoso, 5 de Fevereiro de 2018

**O Presidente da Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso**

(Avelino Adriano Gaspar Silva)

|                    |                     |                            |                                         |                                       |                           |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| <b>Mod. 012.03</b> | <b>Revisão</b><br>8 | <b>Data:</b><br>04.02.2020 | <b>Elaborado por:</b><br>Joana Baptista | <b>Aprovado por:</b><br>Avelino Silva | <b>Páginas</b><br>4 de 25 |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|

## 1. Lista de Revisões Efetuadas

| Revisão | Conteúdo da Revisão                                                                                                                                                           | Páginas Revistas   | Data de Revisão |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
| 0       | Elaboração Inicial do Manual de Qualidade da Câmara                                                                                                                           | -                  | 16/03/2004      |
| 1       | Especificação do âmbito (Atendimento ao Público na Divisão de Ambiente)                                                                                                       | 15                 | 14/06/2005      |
| 2       | Alteração da designação da Divisão de Ambiente para “Divisão de Obras Municipais e Ambiente”                                                                                  | Todas              | 21/02/2013      |
|         | Organograma do Município da Póvoa de Lanhoso                                                                                                                                  | 18                 |                 |
|         | Exclusões ao sistema                                                                                                                                                          | 32                 |                 |
| 3       | Inclusão da Atividade “Escola Municipal de Natação” no Mapa de Descrição dos Processos                                                                                        | 25                 | 04/11/2014      |
| 4       | Inclusão do Processo “Atendimento ao Público na Administração Geral e no Arquivo Municipal”<br>Revisão geral                                                                  | Todas              | 05/03/2015      |
| 5       | Alteração do nome do processo “Atendimento ao Público na Administração Geral e no Arquivo Municipal” para “Serviço de Administração Geral e Atendimento no Arquivo Municipal” | 8; 23; 28; 29 e 32 | 24/05/2015      |
|         | Exclusão atividade “Compras” do processo de Atendimento ao Público na Divisão de Obras Municipais e Ambiente                                                                  | 24                 |                 |
| 6       | Lista de detentores                                                                                                                                                           | 9                  | 15/02/2017      |
|         | Política, Missão, Visão e Objetivos Estratégicos                                                                                                                              | 15 e 16            |                 |
|         | Organograma do Município da Póvoa de Lanhoso                                                                                                                                  | 18                 |                 |
| 7       | Revisão integral do Sistema e adaptação para a Norma ISO 9001:2015                                                                                                            | Todas              | 05/02/2018      |
| 8       | Organograma do Município da Póvoa de Lanhoso                                                                                                                                  | 12                 | 04/02/2020      |
|         | Estrutura do SGQ do Município da Póvoa de Lanhoso                                                                                                                             | 16                 | 04/02/2020      |
|         | Rede de Processos do SGQ do Município da Póvoa de Lanhoso                                                                                                                     | 17                 | 04/02/2020      |
|         | Correspondência entre os requisitos da Norma ISO 9001:2015 e os processos do SG                                                                                               | 21-23              | 04/02/2020      |

Documento emitido eletronicamente. Rubricas no original. Após impressão, cópia não controlada.

## 2. Abreviaturas/Siglas

|               |                                                                   |
|---------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>APDOMA</b> | Atendimento ao Público na Divisão de Obras Municipais e Ambiente  |
| <b>BU</b>     | Balcão Único                                                      |
| <b>MPL</b>    | Município da Póvoa de Lanhoso                                     |
| <b>RMM</b>    | Recursos de monitorização e medição                               |
| <b>EXE</b>    | Executivo                                                         |
| <b>GP</b>     | Gestor do Processo                                                |
| <b>IT</b>     | Instruções de Trabalho                                            |
| <b>MQ</b>     | Manual de Gestão da Qualidade                                     |
| <b>GQ</b>     | Gestora da Qualidade                                              |
| <b>PG</b>     | Processo de Gestão                                                |
| <b>PG</b>     | Procedimentos de Gestão                                           |
| <b>PMC</b>    | Piscina Municipal Coberta                                         |
| <b>PO</b>     | Processo Operacional                                              |
| <b>PS</b>     | Processo de Suporte                                               |
| <b>PV</b>     | Procedimento de Verificação                                       |
| <b>RH</b>     | Recursos Humanos                                                  |
| <b>SAGAAM</b> | Serviço de Administração Geral e Atendimento no Arquivo Municipal |
| <b>SGQ</b>    | Sistema de Gestão da Qualidade                                    |

### 3. Identificação da Autarquia

**Nome:** Município da Póvoa de Lanhoso

**Morada:** Avenida da República – Edifício dos Paços  
do Concelho

**Código Postal:** 4830-513 Póvoa de Lanhoso

**Telefone:** 253 639 700

**Fax:** 253 639 709

**E-mail:** geral@mun-planhoso.pt

**Página Web:** www.mun-planhoso.pt

**Estrutural Jurídica:** Administração Local

**CAE:** 84113

**Domicílio Fiscal:** 0426 Póvoa de Lanhoso

**NIF:** 506632920

### 4. Caracterização do Município da Póvoa de Lanhoso

Constituído por 22 freguesias (União de Freguesias de Águas Santas e Moure, União de Freguesias de Ajude, Verim e Friande, União de Freguesias de Esperança e Brunhais, União de Freguesias de Calvos e Frades, União de Freguesias de Campo e Louredo, Covelas, Ferreiros, União de Freguesias de Fontarcada e Oliveira, Galegos, Garfe, Geraz do Minho, Lanhoso, Monsul, Póvoa de Lanhoso, Rendufinho, Santo Emilião, S. João de Rei, Serzedelo, Sobradelo da Goma, Taíde, Travassos e Vilela) e com 132,5 km<sup>2</sup>, o concelho da Póvoa de Lanhoso é um dos oito concelhos que fazem parte da NUT III Ave. O município integra o distrito de Braga, e encontra-se limitado a Noroeste pelo concelho de Amares, a Este por Vieira do Minho, a Sudeste por Fafe, a Sudoeste por Guimarães e a Oeste por Braga.

O concelho da Póvoa de Lanhoso revela uma fraca dinâmica de crescimento e apenas nos anos 80 começa a esquecer as perdas populacionais verificadas nas décadas de 60 e 70 e a iniciar lentamente a recuperação demográfica que a década de 90 viria a reforçar.

Analisando os resultados dos Recenseamentos Populacionais de 1981 a 2001 verificamos que o ligeiro crescimento se mantém entre 1981 e 1991, havendo um aumento mais significativo nessa última década. No entanto, assistimos a nova quebra populacional no período censitário 2001-2011 que se poderá justificar pela conjuntura económica atual em que a emigração volta a ser a solução para muitas famílias. O crescimento demográfico do concelho processa-se, assim, a um ritmo semelhante ao da média verificada no resto do país.



De origem mais antiga que a da nacionalidade, do seu passado nos falam os inúmeros vestígios arqueológicos e uma série de monumentos de diferentes épocas e estilos de que o Castelo de Lanhoso constitui o máximo expoente. A história fala-nos de celtiberos e romanos, de nobre e clérigos, gente de armas e de letras e do povo trabalhador e destemido. Povo que fez a história passada e recente, como a Maria da Fonte que iniciou uma revolução que fez dobrar um governo, como os ourives de Travassos e de Sobradelo da Goma, autores de magníficas peças de filigrana que, verdadeiros embaixadores, levam o nome da Póvoa de Lanhoso aos quatro cantos do mundo.



### Ilustração 1 - Mapa do concelho

A Póvoa de Lanhoso é também símbolo de modernidade, dum presente em franco

desenvolvimento, de que são sinónimo as modernas praças e espaços verdes urbanos, as infraestruturas desportivas e empresariais e as unidades de alojamento turístico.



## **5. Sistema de Gestão da Qualidade – Âmbito, campo de aplicação, exclusões e Política de Gestão da Qualidade**

### **5.1 Requisitos Gerais**

A conceção e a implementação do SGQ e a sua melhoria contínua é atribuição da Gestão, através do estabelecimento de Processos que se encontram definidos no Modelo de Gestão por Processos, referidos no presente manual.

Os processos que traduzem um conjunto de atividades interligadas e interatuantes são suportados por input's (elementos de entrada) e output's (elementos de saída), atribuídos a um responsável e medidos por indicadores de desempenho.

A concretização destes indicadores é o garante da concretização dos Objetivos da Qualidade, dos requisitos legais e regulamentares, das necessidades e expetativas das partes interessadas, bem como das intenções e orientações da Política da Qualidade.

A implementação e evolução do SGQ assentam numa metodologia de melhoria contínua inerente a uma visão global do desempenho de todos os processos que estruturam o SGQ.

|                    |                     |                            |                                         |                                       |                           |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| <b>Mod. 012.03</b> | <b>Revisão</b><br>8 | <b>Data:</b><br>04.02.2020 | <b>Elaborado por:</b><br>Joana Baptista | <b>Aprovado por:</b><br>Avelino Silva | <b>Páginas</b><br>9 de 25 |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|

## **5.2 Âmbito e Campo de Aplicação/Exclusões**

Atualmente, o âmbito de aplicação do SGQ do Município da Póvoa de Lanhoso corresponde ao Atendimento no Balcão Único e à Gestão da Piscina Municipal Coberta.

No âmbito da Certificação da Qualidade estabelecido, não se verifica a exclusão de requisitos.

## **5.3 Política de Qualidade / Visão / Missão**

### **5.3.1 Política de Qualidade**

A Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso assume a Gestão da Qualidade como estratégia de potenciação do exercício de boas práticas, fomentando a prestação de um melhor serviço, orientado com as linhas mestras definidas na sua missão.

A implementação de uma Política da Qualidade na qualidade na autarquia alinha-se com os pressupostos de modernização dos serviços públicos e da gestão autárquica que se exige no contexto das sociedades de informação, e com ela esperamos fomentar a cultura de trabalho de equipa, a formação dos trabalhadores, a partilha de competências, a gestão da informação e do conhecimento, e a melhoria dos processos de trabalho. Na Gestão da Qualidade assumem especial destaque a satisfação dos munícipes e suas expectativas, procurando alcançar uma gestão autárquica preparada para os desafios da economia global.

Com o propósito da melhoria contínua e da satisfação dos munícipes, o executivo desta câmara implementou e mantém um sistema geral da qualidade de acordo com a NP ISO 9001:2015 através das seguintes ações:

- Orientação para a satisfação do munícipe e suas expectativas, facilitando a relação munícipe/administração;
- Incremento da confiança do munícipe na ação autárquica através da implementação de melhores práticas de trabalho;
- Promoção da melhoria contínua da eficácia do sistema e garantia do cumprimento dos requisitos legais e regulamentares.

### **5.3.2 Visão**

Prestar um serviço público de qualidade.

### 5.3.3 Missão Global – CM

É missão da autarquia assegurar com competência e profissionalismo a resposta às exigências e expectativas dos munícipes/partes interessadas, garantindo a sua satisfação.

***Nota: Para além da Missão da Organização, é estabelecida, no âmbito do SIADAP (Sistema Integrado de Avaliação na Administração Pública), a missão de cada divisão, para cada ano civil.***

## 5.4 Estrutura, Organização e Estrutura Orgânica

### 5.4.1 Estrutura e Organização

Em regra, o horário de funcionamento da Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso decorre entre as 9h00 e as 18h00 de segunda a quinta e à sexta das 09h00 às 13h00.

Uma vez que a sua principal atividade se centra na prestação de serviços, o atendimento no balcão Único funciona ininterruptamente para que seja assegurado o atendimento durante o período da hora do almoço. O atendimento ao público faz-se entre as 9h e as 18h de segunda a quinta e à sexta das 09h00 às 13h00.

Uma vez que o atendimento poderá precisar de apoio de cada um dos sectores, os restantes serviços garantem que estará sempre, pelo menos, em cada um dos serviços um funcionário durante o período de almoço.

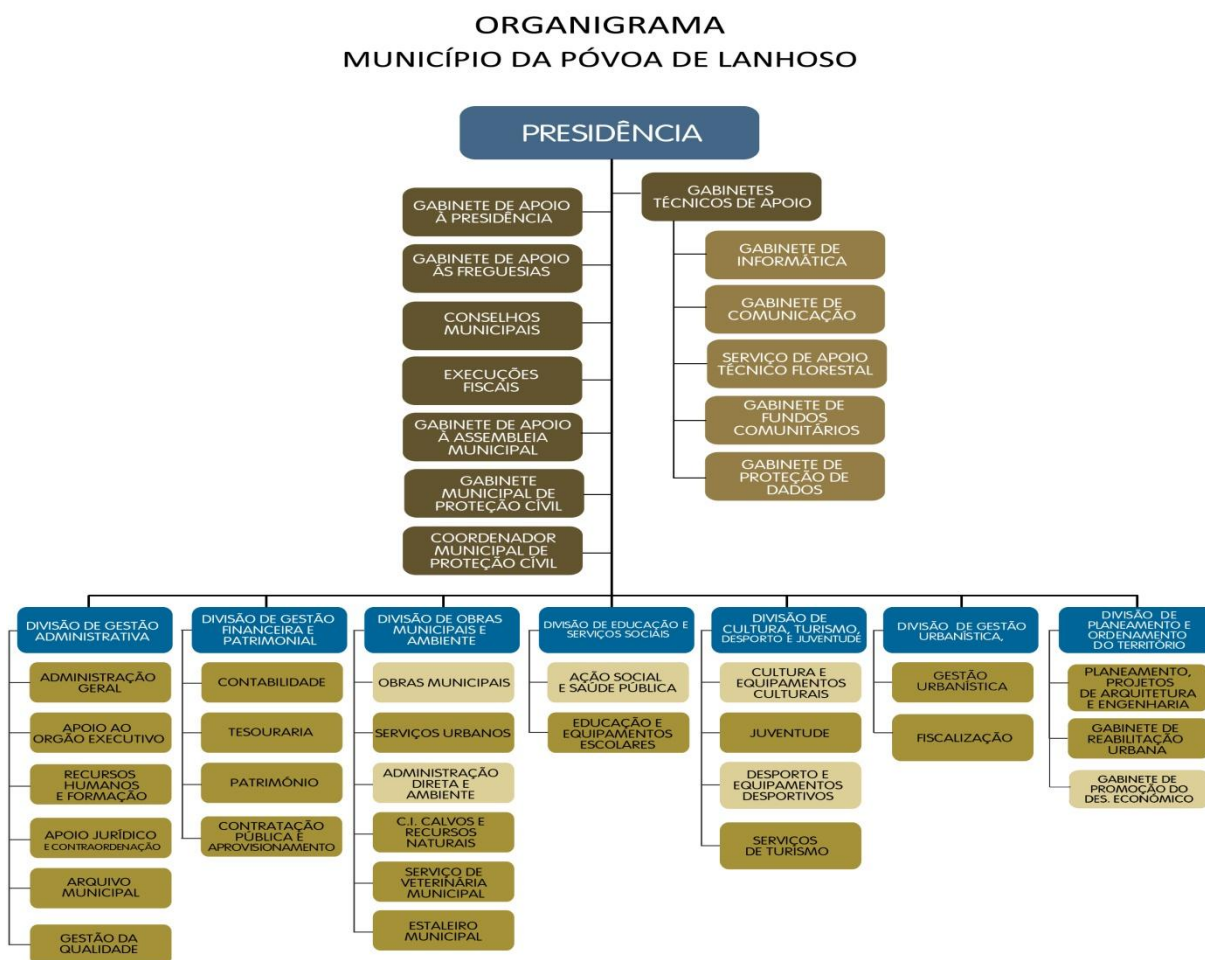
### 5.4.2 Estrutura Orgânica – Organograma

A descrição do conteúdo funcional e competências de cada unidade/serviço constante do Organograma do Município encontram-se descritas em documento próprio – Regulamento dos Serviços da Câmara Municipal.

As funções desempenhadas pelos trabalhadores, para a prossecução da sua Missão e Atribuições definidas na Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas e Regulamentos Internos encontram-se definidas no Manual de Funções.

A autoridade e relação mútua de todo o pessoal que gere, efetua e verifica o trabalho considerado relevante para o Sistema de Gestão da Qualidade estão igualmente definidos no Manual de Funções.

A estrutura hierárquica do Município da Póvoa de Lanhoso apresenta-se descrita no seguinte organograma:



**Ilustração 2 – Organograma do Município da Póvoa de Lanhoso aprovada em sessão ordinária da Assembleia Municipal de 06 de Dezembro de 2019.**

## 6. Estrutura Documental do SGQ e Comunicação

### 6.1 Estrutura documental

A principal finalidade do MQ é a de descrever o SGQ e constituir um documento de referência para a implementação, melhoria e avaliação desse sistema.

O MQ é composto pelo conjunto de documentos que se enquadram nos níveis da estrutura documental do SGQ, representada graficamente a seguir:



**Ilustração 2 - Estrutura documental do SGQ da CMPL**

1. **Política de Gestão** – Define os princípios e orientações do SG.
2. **Manual de Gestão** - Documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização; mapeamento dos processos; matriz de interação dos processos; descrição dos processos. Contribui decisivamente para a concretização do ciclo de melhoria contínua, sendo por isso considerado um documento de referência;
3. **Procedimentos, Regulamentos e Normas de Controlo Interno Municipais** - documentos que estabelecem as linhas de orientação, métodos de realizar e gerir as atividades necessárias para assegurar a qualidade; estabelecem os métodos de controlo dos aspetos de gestão de uma atividade, ou seja, definem as tarefas necessárias para o desenvolvimento das atividades; regulam as atividades e competências inerentes à Autarquia

|                    |                     |                            |                                         |                                       |                            |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| <b>Mod. 012.03</b> | <b>Revisão</b><br>8 | <b>Data:</b><br>04.02.2020 | <b>Elaborado por:</b><br>Joana Baptista | <b>Aprovado por:</b><br>Avelino Silva | <b>Páginas</b><br>13 de 25 |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|

4. **Manuais e Instruções de Trabalho** - documentos que estabelecem uma descrição detalhada de como realizar e registar tarefas;
5. **Modelos** – suporte documental, com um determinado formato, para a obtenção de registos;
6. **Impressos** – inscrição/dado que regista ou demonstra resultados encontrados ou que providencia a evidência de atividades/tarefas realizadas

## **6.2 Comunicação**

Os meios de comunicação utilizados para divulgação da informação relevante, nomeadamente no que respeita à qualidade são os seguintes:

- Recursos Humanos;
- O conjunto de modelos associados às atividades da Autarquia;
- Informações internas;
- Atas de Reunião de Câmara;
- Atas de Reuniões no âmbito do SGQ;
- Correio eletrónico (E-mails);
- Internet e intranet da Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso;
- Regulamentos e Normas de Controlo Interno Municipais.

|                    |                     |                            |                                         |                                       |                            |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| <b>Mod. 012.03</b> | <b>Revisão</b><br>8 | <b>Data:</b><br>04.02.2020 | <b>Elaborado por:</b><br>Joana Baptista | <b>Aprovado por:</b><br>Avelino Silva | <b>Páginas</b><br>14 de 25 |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|

## **7. Modelo de Gestão por Processos e Responsabilidades**

### **7.1 Modelo de Gestão por processos**

O SGQ do Município da Póvoa de Lanhoso está estruturado de acordo com a NORMA ISO 9001:2015, identificando-se três categorias de processos: Processos de Gestão (PG); Processos Operacionais (PO) e Processos de Suporte (PS).

Os processos de gestão estão diretamente associados à política e à estratégia de gestão da Autarquia e ao processo de controlo do SGQ, fornecendo as diretrizes e recursos necessários ao desenvolvimento dos restantes processos do sistema.

Os processos operacionais são aqueles que contribuem diretamente para a realização do serviço e identificação das necessidades dos clientes / utentes e obtenção da sua satisfação. Sustentam a atividade da autarquia gerando o respetivo valor de serviço público.

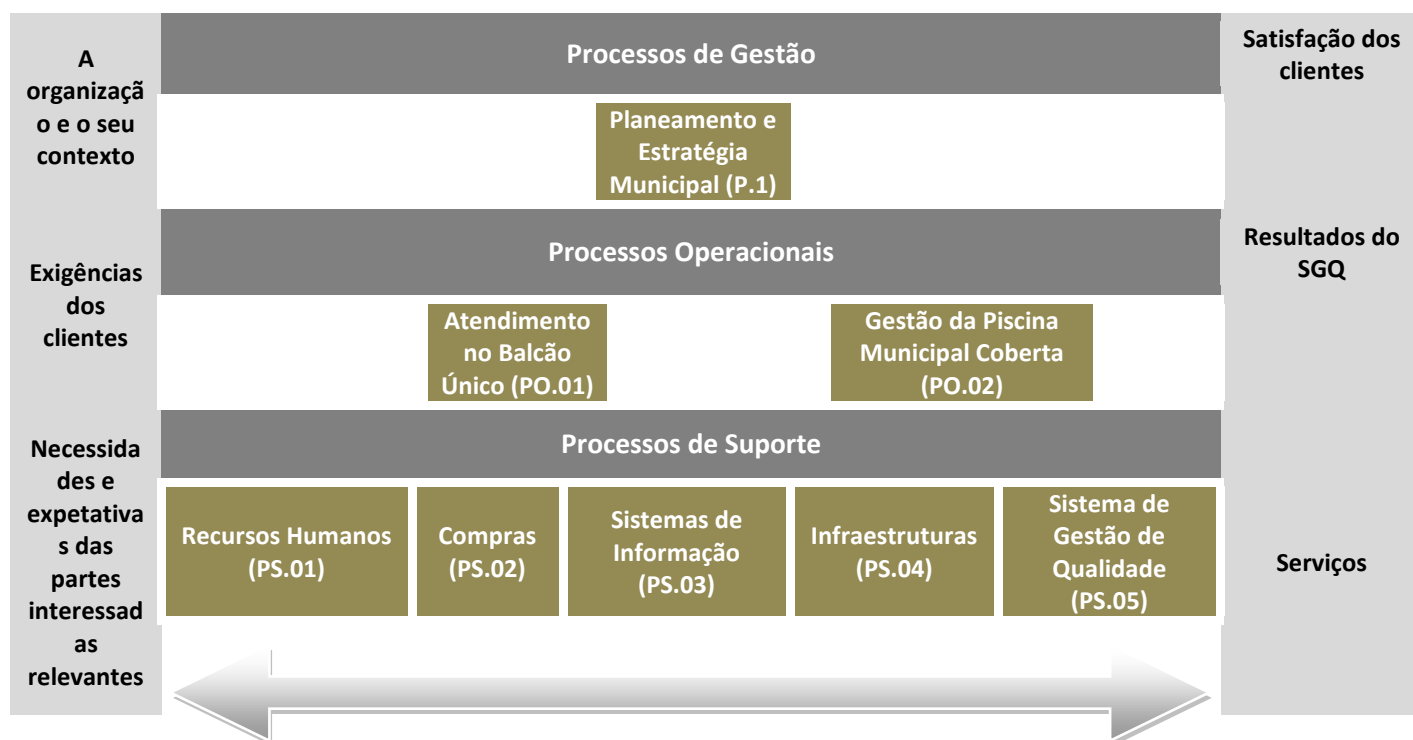
Os processos de suporte são ativados para responder a processos de gestão ou operacionais, disponibilizando-lhes os recursos necessários, sendo indispensáveis para o bom funcionamento da Autarquia e para o cumprimento da sua missão.

|                    |                     |                            |                                         |                                       |                            |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| <b>Mod. 012.03</b> | <b>Revisão</b><br>8 | <b>Data:</b><br>04.02.2020 | <b>Elaborado por:</b><br>Joana Baptista | <b>Aprovado por:</b><br>Avelino Silva | <b>Páginas</b><br>15 de 25 |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|



| CÓDIGO DO PROCESSO            | PROCESSO                            | RESPONSÁVEL              |
|-------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| <b>Processos de Gestão</b>    |                                     |                          |
| P. 01                         | Planeamento e Estratégia Municipal  | Presidente Avelino Silva |
| <b>Processos Operacionais</b> |                                     |                          |
| PO. 01                        | Atendimento no Balcão Único         | Ângela Matos             |
| PO. 02                        | Gestão da Piscina Municipal Coberta | Sofia Macedo             |
| <b>Processos de suporte</b>   |                                     |                          |
| PS. 01                        | Recursos Humanos                    | Joana Martins            |
| PS. 02                        | Compras                             | Marta Araújo             |
| PS. 03                        | Sistemas de Informação              | Artur Queirós            |
| PS. 04                        | Infraestruturas                     | Cristina Cruz            |
| PS. 05                        | Sistema de Gestão da Qualidade      | Joana Baptista           |

**Ilustração 3 - Estrutura do SGQ do Município da Póvoa de Lanhoso**



**Ilustração 4 - Rede de Processos do SGQ do Município da Póvoa de Lanhoso**

## 7.2 Responsabilidades

### 7.2.1 Gestão de Topo

O Órgão executivo assegura a liderança e compromisso em relação ao sistema de gestão da qualidade ao:

- Assumir a responsabilização pela eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Garantir 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;
- Garantir 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;
- Garantir a disponibilização dos recursos necessários para o sistema de gestão da qualidade;
- Comunicar a importância de uma gestão da qualidade eficaz e da sua conformidade com os requisitos do sistema de gestão da qualidade;

- Assegurar que o sistema de gestão da qualidade atinge os resultados pretendidos;
- Comprometer, orientar e apoiar as pessoas para contribuírem para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- Promover a melhoria e o aumento de satisfação do cliente;
- Apoiar outras funções de gestão relevantes a demonstrar a sua liderança, na medida aplicável às respetivas áreas de responsabilidade;
- Garantir que tanto os requisitos dos clientes como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis são determinados, compreendidos e satisfeitos de forma consistente;
- Identificar e tratar os riscos e as oportunidades que podem afetar a conformidade de produtos e serviços e a aptidão para aumentar a satisfação do cliente são determinados e tratados;
- Assegurar o estabelecimento de processos de comunicação interna e externa apropriados.

### **7.2.2 Gestor da Qualidade**

- Verifica e salvaguarda todos os documentos em vigor no Sistema de Gestão da Qualidade.
- Recolhe as informações e as propostas relativas aos processos, procedimentos e outros documentos do SGQ, procede à formatação normalizada, revisão dos conteúdos propostos nesses documentos e procede à respetiva atualização;
- Elabora a documentação relevante ao Sistema;
- Gere a documentação em vigor no SGQ, garantindo a remoção dos obsoletos e respetivo arquivo dos registos da Qualidade;
- Auxilia, sempre que necessário, os donos de processo na monitorização dos indicadores integrados no Sistema de Gestão da Qualidade, garantindo uma adequada gestão do progresso;
- Apoia sempre que necessário, os colaboradores na definição de processos, procedimentos ou outros documentos do Sistema;
- Sensibiliza todos para o cumprimento das regras e procedimentos do SGQ.
- Gere o procedimento de gestão das reclamações.

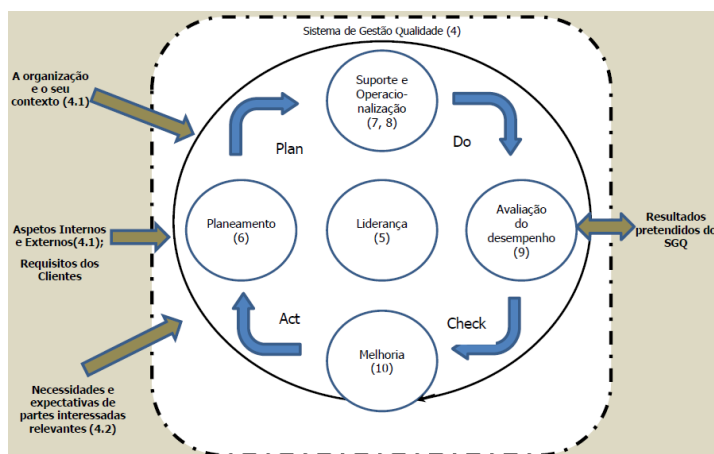
### **7.2.3 Gestores dos processos**

- Define o(s) objetivo(s) do(s) processo(s), junto do seu superior hierárquico, em consonância com os Objetivos Estratégicos, definidos na política da qualidade;
- 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 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.
- Tem o dever de contribuir para o envolvimento dos intervenientes do Processo, para os assuntos da Qualidade
- Participação nas auditorias da qualidade;
- A manutenção da documentação suporte do processo .

## 8 Princípios do Sistema de gestão da Qualidade

Para que a gestão sistemática dos processos identificados seja possível, a autarquia suporta as respetivas atividades num modelo comum baseado na filosofia PDCA – Planear, Executar, Controlar e Agir/Melhorar (Plan, Do, Control, Act), que consubstancia uma ferramenta de controlo dos processos que potencia a melhoria contínua. Cada processo compreende uma sequência lógica de atividades concebidas segundo o “Ciclo de Deming” e que, por força dos resultados, dos interfaces com o exterior, da estratégia de gestão concebida e da atuação dos recursos humanos, é melhorado continuamente.



**Ilustração 5 - : Modelo de atuação do SGQ - Processo de Melhoria Contínua**

|                    |                     |                            |                                         |                                       |                            |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| <b>Mod. 012.03</b> | <b>Revisão</b><br>8 | <b>Data:</b><br>04.02.2020 | <b>Elaborado por:</b><br>Joana Baptista | <b>Aprovado por:</b><br>Avelino Silva | <b>Páginas</b><br>19 de 25 |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|

Assim por forma alcançar a melhoria continua do sistema :

Planear – O modelo de gestão dos processos e as actividades de cada um deles

Executar – A gestão dos processos

Controla/Verificar – Os resultados obtidos

Agir/Melhorar – Face aos resultados obtidos

## **9 Correspondência entre Requisitos da Norma e Processos do SGQ e interacção dos Processos**

A interacção dos processos:

- a) Demonstra que na nossa Organização não existem processos isolados; todos os processos que concorrem atualmente para a Qualidade estão em inter-relação;
- b) Alerta para a necessidade de verificar sempre as implicações recíprocas dos vários processos quando se procedem a alterações de práticas ou de regras;
- c) Evidencia uma lógica sistémica na forma como se planeiam, executam e avaliam as atividades dos processos.

|                    |                     |                            |                                         |                                       |                            |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| <b>Mod. 012.03</b> | <b>Revisão</b><br>8 | <b>Data:</b><br>04.02.2020 | <b>Elaborado por:</b><br>Joana Baptista | <b>Aprovado por:</b><br>Avelino Silva | <b>Páginas</b><br>20 de 25 |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|

| PROCESSOS                                | DOCUMENTOS                       | CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001:2015                                                            | ORIGEM DAS ENTRADAS                                       | ENTRADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                   | SAÍDAS                                                                                                                                                                                                                                                                               | DESTINO                                                                                                |
|------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P 1 – Planeamento e Estratégia Municipal | PG 5 Gestão do sistema de Gestão | 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 8.1, 9.3, 10.1, 10.3 | Todos os Processos                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dados/Informação para a revisão pela gestão;</li> <li>- Mapa de objetivos</li> <li>- Estratégia política</li> <li>- Necessidades/Expetativas</li> <li>- Ações de melhoria</li> <li>- Partes interessadas</li> <li>- Atividades/Tarefas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual da Qualidade;</li> <li>- Relatório de Revisão do SGQ;</li> <li>- Mapa de Objetivos</li> <li>- Estratégia</li> <li>- Melhoria continua</li> </ul>                                                                                     | Todos os Processos                                                                                     |
| PO 01 – Atendimento no Balcão Único      | PG 017- Processo Operacional     | 4.1, 4.2, 4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 8.7, 10.1, 10.2, 10.3                    | Solicitações dos clientes e de outras partes interessadas | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabalhadores / Executivo</li> <li>- Legislação / Regulamentos Municipais</li> <li>- Minutas de requerimentos</li> <li>- Procedimentos</li> <li>- Sugestões, reclamações e elogios</li> <li>- Melhoria contínua</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumprimento legal</li> <li>- Requerimentos instruídos em conformidade</li> <li>- Procedimentos conformes</li> <li>- Atendimento ao público qualificado</li> <li>- Satisfação do cliente</li> <li>- Melhoria contínua do processo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes/Municípios</li> <li>- Partes interessadas</li> </ul> |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                               |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                        |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>PO 02 – Gestão da Piscina Municipal Coberta</p> | <p>PG 07 – Manutenção preventiva/correctiva das Piscinas municipais cobertas e balcão único</p> <p>PG 09 – Gestão Administrativa na PMC</p> <p>PG 10- Aquisição de Bens e Serviços</p> <p>PG 011– Gestão dos equipamentos de monitorização e medição</p> <p>PG 012– Controlo da qualidade da água</p> <p>PG 013- Desenvolvimento do serviço/actividade</p> <p>Manual de Procedimentos EMN</p> | <p>7.1, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1</p> | <p>Solicitações dos clientes e de outras partes interessadas</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inscrições</li> <li>- Necessidade de Comprar  Contratar</li> <li>- Lista de Fornecedores Aprovados</li> <li>- Avaliação inicial do utente  Plano Mensal de Aula</li> <li>- Necessidade de novas atividades/serviços   criar/reajustar as atividades/serviços</li> <li>- Necessidade de recolha de água para análises</li> <li>- Novos EMM   EMM existentes</li> <li>- Equipamentos/ máquinas/infraestruturas   Ocorrências</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha técnica dos utentes/Clientes   Lista de Espera   Integração dos utentes/Clientes</li> <li>- Produto / Serviço conforme</li> <li>- Avaliação do utente</li> <li>- Produto/Serviço conforme</li> <li>- Relatório de análises   cumprimento da Legislação</li> <li>- EMM' s controlados, calibrados e verificados</li> <li>- Equipamentos/máquinas/Infraestruturas adequados ao serviço</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes/Municípios</li> <li>- Partes interessadas</li> </ul> |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                    |                     |                            |                                         |                                       |                            |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| <b>Mod. 012.03</b> | <b>Revisão</b><br>8 | <b>Data:</b><br>04.02.2020 | <b>Elaborado por:</b><br>Joana Baptista | <b>Aprovado por:</b><br>Avelino Silva | <b>Páginas</b><br>22 de 25 |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|

|                                    |                                                                                         |                         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                    |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Ps 01 - Gestão de Recursos Humanos | PG 06-RH formação<br>PG08- Novos trabalhadores<br>PG15-Diversos RH<br>Manual de Funções | 5.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4 | Todos os processos | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Necessidades de Competência dos colaboradores / Formação</li> <li>- Satisfação dos colaboradores</li> <li>- Novos colaboradores</li> </ul>                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Competência dos colaboradores</li> <li>- Satisfação dos colaboradores</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              | Todos os processos |
| Ps 02- Compras                     | PG 10- Aquisição de Bens e Serviços<br>DL. 111B-2017,31<br>Agosto                       | 8.4                     | Todos os processos | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Necessidade de aquisição de bens/serviços</li> <li>- Informações sobre a qualidade dos bens/serviços e sobre os fornecedores</li> <li>- Informações provenientes dos fornecedores</li> <li>- Legislação</li> <li>- BaseGov</li> <li>- VortalGov</li> </ul>                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulta ao mercado (tramitação processual)</li> <li>- Contrato</li> <li>- Avaliação do fornecedor</li> <li>- Entrega do produto/serviço</li> <li>- Check List processual</li> </ul>                                                                                                                          | Todos os processos |
| Ps 03- Sistemas de informação      |                                                                                         | 7.1, 7.4, 7.5           | Todos os processos | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedido de intervenção</li> <li>- Aquisição HW e SW</li> <li>- Manutenção e atualização de SW</li> <li>- Atualizações de segurança sistema</li> <li>- Necessidade de Publicação WEB</li> <li>- Pedido de recuperação de dados</li> <li>- Informação sobre RH's (Criação ou suspensão de utilizador)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedido de intervenção</li> <li>- Aquisição HW e SW</li> <li>- Manutenção e atualização de SW</li> <li>- Atualizações de segurança sistema</li> <li>- Necessidade de Publicação WEB</li> <li>- Pedido de recuperação de dados</li> <li>- Informação sobre RH's (Criação ou suspensão de utilizador)</li> </ul> | Todos os processos |

|                    |                     |                            |                                         |                                       |                            |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| <b>Mod. 012.03</b> | <b>Revisão</b><br>8 | <b>Data:</b><br>04.02.2020 | <b>Elaborado por:</b><br>Joana Baptista | <b>Aprovado por:</b><br>Avelino Silva | <b>Páginas</b><br>23 de 25 |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|



|                        |                                                                                                                                                                               |                                |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                  |                    |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Ps 04- Infraestruturas | PG 07 – Gestão de Manutenção                                                                                                                                                  | 7.1                            | Todos os processos | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Novos equipamentos</li> <li>- Legislação</li> <li>- Equipamentos/Infraestruturas existentes</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipamentos/Infraestruturas adequadas às necessidades do serviço</li> </ul>                                                                                                                            | Todos os processos |
|                        | PG 01- Controlo da informação documentada<br>PG 02- Auditorias Internas<br>PG 03- Gestão da Melhoria<br>PG 04- Gestão da satisfação dos clientes e outras partes interessadas | 7.5 ,9.1,,9.2,10.1, 10.2, 10.3 | Todos os Processos | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Necessidade de Informação documentada;</li> <li>- Documentos Externos;</li> <li>- Processos</li> <li>- Auditores;</li> <li>- Normas;</li> <li>- Estado e importância dos processos a auditar;</li> <li>- Processos</li> <li>- Utente / Cliente;</li> <li>- Processos;</li> <li>- Trabalhadores</li> <li>- Inquéritos de satisfação;</li> <li>- Reclamações, sugestões e elogios.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informação documentada controlada</li> <li>- Relatórios de Auditoria;</li> <li>- Constatações fechadas</li> <li>- Ações corretivas eficazes.</li> <li>- Resultado da satisfação dos clientes</li> </ul> | Todos os processos |

**Quadro n.º 1 – Correspondência entre os requisitos da Norma ISO 9001:2015 e os processos do SG**

|                    |                     |                            |                                         |                                       |                            |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| <b>Mod. 012.03</b> | <b>Revisão</b><br>8 | <b>Data:</b><br>04.02.2020 | <b>Elaborado por:</b><br>Joana Baptista | <b>Aprovado por:</b><br>Avelino Silva | <b>Páginas</b><br>23 de 25 |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|

## 10 Relação dos Processos com a Norma ISO 9001:2015

Na tabela seguinte encontra-se representada a relação que se estabelece entre os processos do SGQ e a norma ISO 9001:2015.

| Processos                         |                                                                      | PG1 | PG2 | PO1 | PO2 | PS1 | PS2 | PS3 | PS4 |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| <b>4. Contexto da Organização</b> |                                                                      |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 4.1.                              | Compreender a organização e o seu contexto                           | •   |     |     |     |     |     |     |     |
| 4.2.                              | Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas   | •   |     |     |     |     |     |     |     |
| 4.3.                              | Determinar o âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade                | •   |     |     |     |     |     |     |     |
| 4.4.                              | Sistema de Gestão da Qualidade e respetivos processos                | •   |     |     |     |     |     |     |     |
| <b>5. Liderança</b>               |                                                                      |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 5.1.                              | Liderança e compromisso                                              | •   |     |     |     |     |     |     |     |
| 5.2.                              | Política                                                             | •   |     |     |     |     |     |     |     |
| 5.3.                              | Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais             | •   |     |     |     | •   |     |     |     |
| <b>6. Planeamento</b>             |                                                                      |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 6.1.                              | Ações para tratar riscos e oportunidades                             | •   |     |     |     |     |     |     |     |
| 6.2.                              | Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir                 | •   |     |     |     |     |     |     |     |
| 6.3.                              | Planeamento das alterações                                           | •   |     |     |     |     |     |     |     |
| <b>7. Suporte</b>                 |                                                                      |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 7.1.                              | Recursos                                                             | •   |     | •   | •   | •   |     | •   | •   |
| 7.2.                              | Competências                                                         | •   |     |     |     | •   |     |     |     |
| 7.3.                              | Consciencialização                                                   | •   |     |     |     | •   |     |     |     |
| 7.4.                              | Comunicação                                                          | •   |     |     |     | •   |     | •   |     |
| 7.5.                              | Informação documentada                                               |     | •   |     |     |     |     | •   |     |
| <b>8. Operacionalização</b>       |                                                                      |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 8.1.                              | Planeamento e controlo operacional                                   | •   | •   | •   | •   |     |     |     |     |
| 8.2.                              | Competências                                                         |     |     | •   | •   |     |     |     |     |
| 8.3.                              | Design e desenvolvimento de produtos e serviços                      |     |     | •   | •   |     |     |     |     |
| 8.4.                              | Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos |     |     |     |     |     | •   |     |     |
| 8.5.                              | Produção e prestação de serviços                                     |     |     | •   | •   |     |     |     |     |
| 8.6.                              | Libertação de produtos e serviços                                    |     |     | •   | •   |     |     |     |     |
| 8.7.                              | Controlo das saídas não conformes                                    |     |     | •   | •   |     |     |     |     |
| <b>9. Avaliação do desempenho</b> |                                                                      |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 9.1.                              | Monitorização, medição, análise e avaliação                          |     | •   | •   | •   |     |     |     |     |
| 9.2.                              | Auditoria interna                                                    |     | •   |     |     |     |     |     |     |
| 9.3.                              | Revisão pela gestão                                                  | •   |     |     |     |     |     |     |     |
| <b>10. Melhoria</b>               |                                                                      |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 10.1.                             | Generalidades                                                        | •   | •   |     |     |     |     |     |     |
| 10.2.                             | Não conformidade e ação corretiva                                    |     | •   |     |     |     |     |     |     |
| 10.3.                             | Melhoria continua                                                    | •   | •   |     |     |     |     |     |     |

Quadro n.º 2 – Quadro resumo com a relação entre os requisitos da Norma ISO 9001:2015 e os processos do SGQ