



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

MANUAL DA QUALIDADE

MUNICÍPIO DA PÓVOA DE LANHOSO



**PÓVOA
DE LANHOSO**
Município

Índice

Introdução.....	3
Compromisso da Gestão de Topo	4
1. Lista de Revisões Efetuadas.....	5
2. Abreviaturas/Siglas.....	6
3. Identificação da Autarquia	7
4. Caracterização do Município da Póvoa de Lanhoso	7
5. Sistema de Gestão da Qualidade – Âmbito, campo de aplicação, exclusões e Política de Gestão da Qualidade.....	9
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
6. Estrutura Documental do SGQ e Comunicação	12
6.1 Estrutura documental	12
6.2 Comunicação	14
7. Modelo de Gestão por Processos e Responsabilidades	15
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
8 Princípios do Sistema de gestão da Qualidade	19
9 Correspondência entre Requisitos da Norma e Processos do SGQ e interação dos Processos	20
10 Relação dos Processos com a Norma ISO 9001:2015	25

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, Gestão da Piscina Municipal Coberta e Gestão do Posto de Turismo e Eventos.

Objetivando garantir o nível desejado de satisfação dos/as 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/a 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.

Compromisso da Gestão de Topo

O Presidente e Vereadores/as da Câmara Municipal assumem o compromisso de desenvolver e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade focado na satisfação dos seus/suas munícipes, os seus/suas fornecedores/as 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/as 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/as responsáveis por todos os restantes processos.

A promulgação do Manual da Qualidade representa o compromisso escrito do Presidente, Vereadora 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, 11 de abril de 2022

O Presidente da Câmara Municipal
Frederico Oliveira Castro, Dr.

1. Lista de Revisões Efetuadas

Revisão	Conteúdo da Revisão	Páginas Revisitas	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” 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	24/03/2022
	Organograma do Município da Póvoa de Lanhoso	18	15/02/2017
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
9	Revisão Geral do Manual: Alteração do executivo	Todas	24/03/2022
10	Revisão Geral do Manual (organograma, eliminação da tabela “Estrutura do SGQ”; inclusão do processo Gestão do Turismo e Eventos)	Todas	20/02/2023
11	Revisão da linguagem	Todas	30/05/2023
12	Organograma do Município da Póvoa de Lanhoso	12	24/12/2023
13	Revisão Geral do Manual (organograma; inclusão do processo Serviços jurídicos)	12	16/01/2025

2. Abreviaturas/Siglas

APDOMA	Atendimento ao Público na Divisão de Obras Municipais e Ambiente
BU	Balcão Único
MPL	Município da Póvoa de Lanhoso
RMM	Recursos de monitorização e medição
EXE	Executivo
GP	Gestor do Processo
IT	Instruções de Trabalho
MQ	Manual de Gestão da Qualidade
GQ	Gestora da Qualidade
PG	Processo de Gestão
PG	Procedimentos de Gestão
PMC	Piscina Municipal Coberta
PO	Processo Operacional
PS	Processo de Suporte
PV	Procedimento de Verificação
RH	Recursos Humanos
SAGAAM	Serviço de Administração Geral e Atendimento no Arquivo Municipal
SGQ	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 km², 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 2001-2021 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.

No que concerne à estrutura etária da população, o concelho da Póvoa de Lanhoso ajusta-se à realidade populacional típica dos países desenvolvidos, em que se verifica a diminuição da natalidade e mortalidade, provocando, assim, o envelhecimento generalizado da população. No entanto, o concelho da Póvoa de Lanhoso regista valores mais positivos quando comparado com outras unidades territoriais, como as NUTS II e III.

A qualificação dos recursos humanos no concelho da Póvoa de Lanhoso revela-se ainda pouco escolarizada, pois existe uma predominância dos níveis de ensino mais básicos em detrimento dos níveis superiores de ensino, os quais são escassamente representados. Obviamente que o concelho da Póvoa de Lanhoso não é um caso isolado, é sim o reflexo de um país pouco qualificado.

Segundo a raiz onomástica do Concelho, Lanhoso tem origem nas características geomorfológicas da região de base granítica, onde proliferam enormes lajes. Mercê da evolução toponímica terá passado por variantes de Lagenoso, Laynoso, Lanyoso até à atual Lanhoso.

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/as ourives de Travassos e de Sobradelo da Goma, autores/as de magníficas peças de filigrana que, verdadeiros embaixadores, levam o nome da Póvoa de Lanhoso aos quatro cantos do mundo.



A esta valiosa herança histórica, alia-se em perfeita comunhão, um aprazível e bem conservado património natural, árvores centenárias, praias fluviais, serras e montes e as margens dos rios e ribeiros que abundam neste território fértil.

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

Ilustração 1 - Mapa do concelho

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 expectativas 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.

5.2 Âmbito e Campo de Aplicação/Exclusões

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

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

Política de Qualidade é a força que move a gestão da qualidade de uma entidade, garantindo a eficácia dos seus serviços. O Município da Póvoa de Lanhoso, através de um serviço de excelência, tem como objetivo prover as necessidades dos/as Munícipes e outras partes interessadas, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida.

Com o propósito de assegurar este nível de satisfação dos/as munícipes e outras partes interessadas, o executivo continua a assumir um compromisso de excelência baseado na Orientação para o Município, na Melhoria Contínua, e no Envolvimento e Desenvolvimento dos trabalhadores, através de:

- Orientação para a satisfação do/a Munícipe e outras partes interessadas, através de uma resposta planeada, competente e profissional, dentro do quadro legal e regulamentar aplicável;
- Promoção da melhoria contínua da eficácia do sistema e garantia do cumprimento dos requisitos legais e regulamentares e outros, apostando na modernização dos serviços prestados, e em permanente contacto entre os serviços e os cidadãos e cidadãs;
- Motivação do pessoal interveniente na realização do serviço, num clima de constante desenvolvimento de competências e inovação. Promover o envolvimento dos trabalhadores/as de modo a que estes se sintam corresponsáveis na prestação do serviço.

Dotar o Município com serviços de qualidade e recursos qualificados é a garantia da correta aplicação de regulamentos e do cumprimento de todos os requisitos.

5.3.2 Visão

Prestar um serviço público de qualidade, direcionando o Município para uma estratégia de crescimento sustentado.

Mod.	Revisão	Data:	Elaborado por:	Aprovado por:	Página
012.03	13	16.01.2025	Andreia Gonçalves	Dr. Frederico Castro	10 de 25

5.3.3 Missão Global – CM

É missão da autarquia, capacitada com as melhores ferramentas e os melhores recursos, servir com qualidade as pessoas, comunidades, empresas e instituições, contribuindo para a construção de um concelho moderno, coeso, sustentável, solidário e inclusivo.

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 sexta.

Considerando que, na definição e fixação do período de atendimento deve atender-se aos interesses dos/as munícipes e 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 sexta e ao sábado 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/a 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/as, 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.

Mod.	Revisão	Data:	Elaborado por:	Aprovado por:	Página
012.03	13	16.01.2025	Andreia Gonçalves	Dr. Frederico Castro	11 de 25

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:

ORGANIGRAMA MUNICÍPIO DA PÓVOA DE LANHOSO

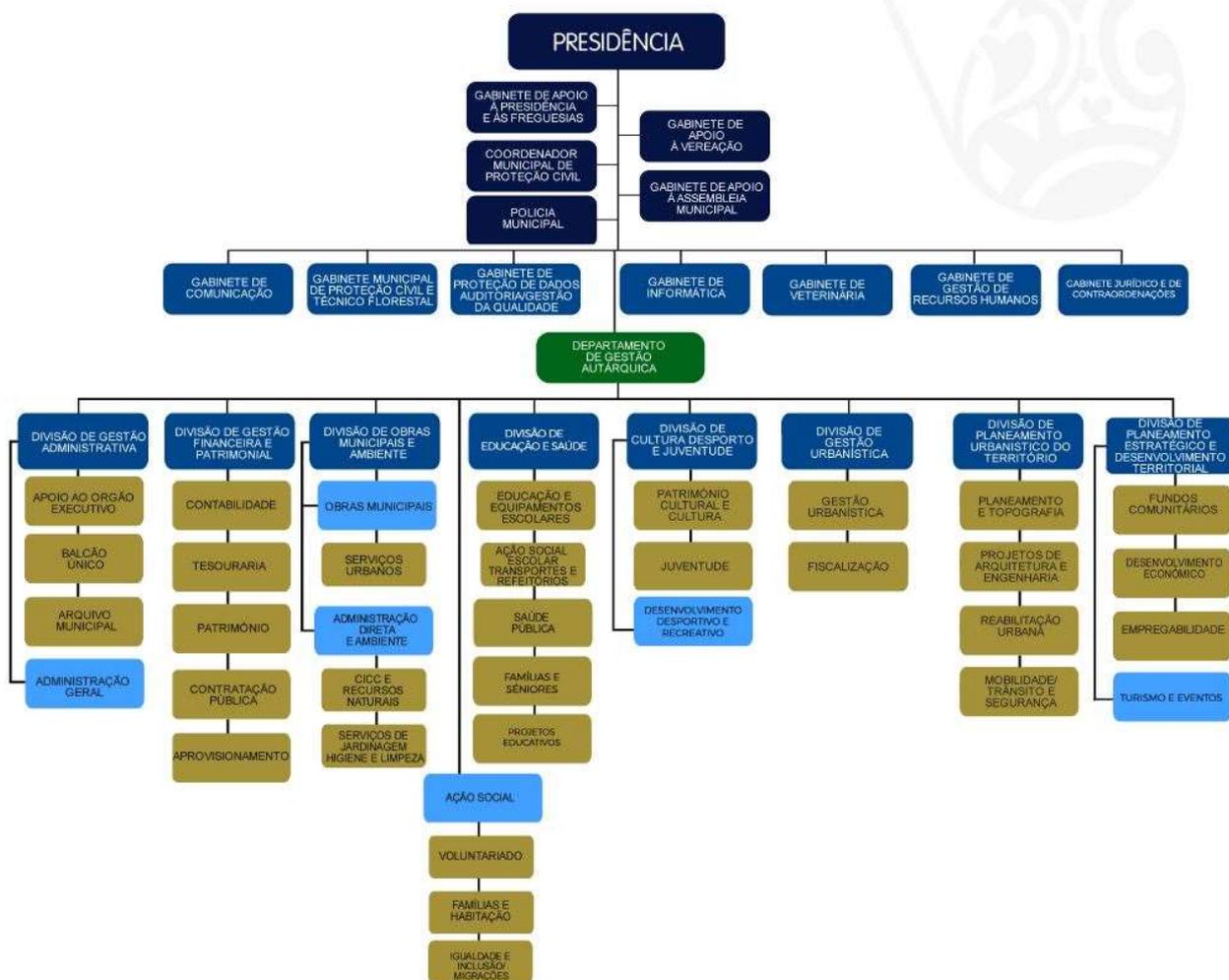


Ilustração 2 – Organograma do Município da Póvoa de Lanhoso aprovada

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 assegurarem 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

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.

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/as munícipes / 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.

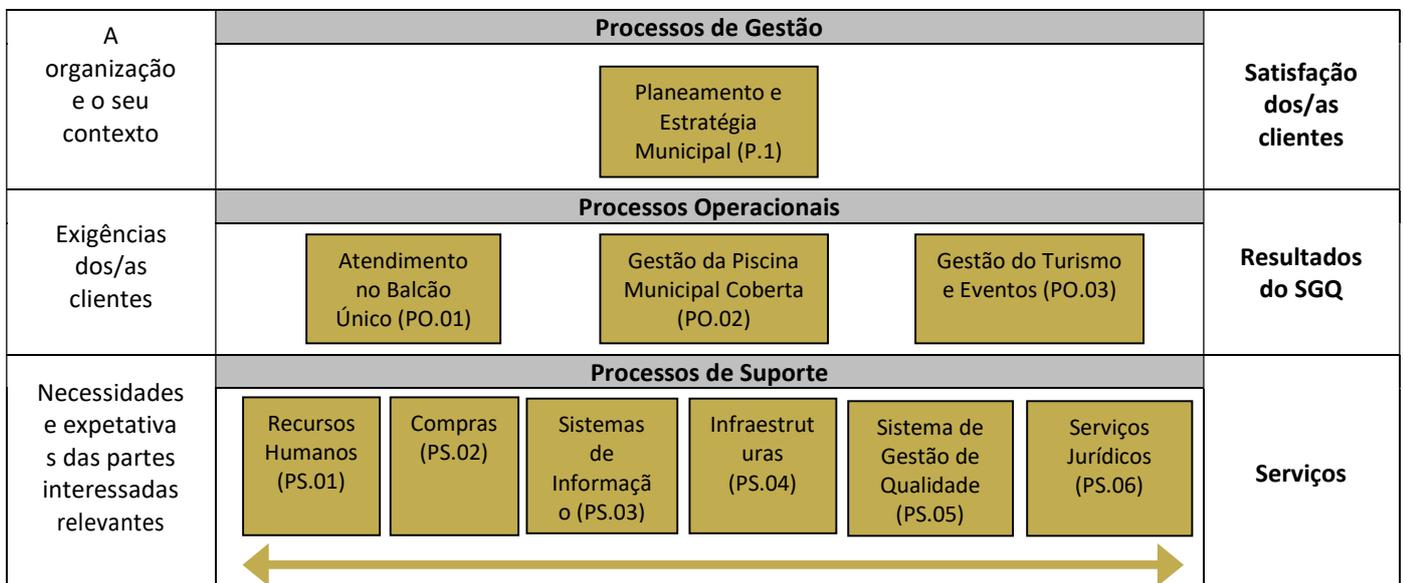


Ilustração 4 - Rede de Processos do SGQ do Município da Póvoa de Lanhoso

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/a 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/as 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/a cliente são determinados e tratados;
- Assegurar o estabelecimento de processos de comunicação interna e externa apropriados.

Mod.	Revisão	Data:	Elaborado por:	Aprovado por:	Página
012.03	13	16.01.2025	Andreia Gonçalves	Dr. Frederico Castro	16 de 25

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/as 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/as 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/sua superior hierárquico/a, 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/sua superior hierárquico/a.
- 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.

Mod.	Revisão	Data:	Elaborado por:	Aprovado por:	Página
012.03	13	16.01.2025	Andreia Gonçalves	Dr. Frederico Castro	17 de 25

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, das interfaces com o exterior, da estratégia de gestão concebida e da atuação dos recursos humanos, é melhorado continuamente.

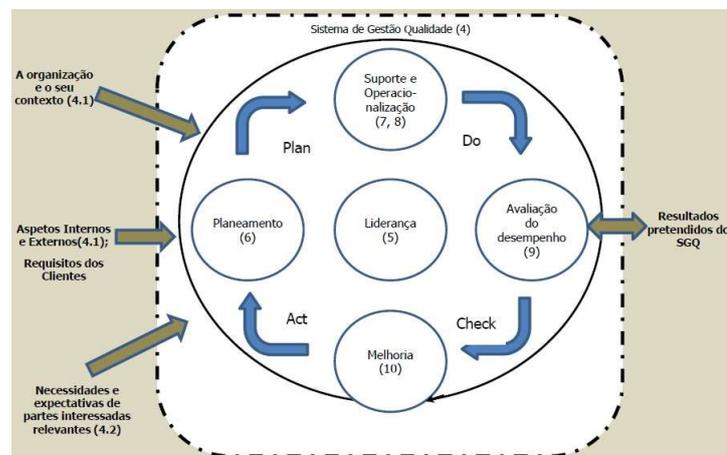


Ilustração 5 - : Modelo de atuação do SGQ - Processo de Melhoria Contínua

Assim por forma alcançar a melhoria contínua do sistema:

Planear – O modelo de gestão dos processos e as atividades 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 interação dos Processos

A interação 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

Mod.	Revisão	Data:	Elaborado por:	Aprovado por:	Página
012.03	13	16.01.2025	Andreia Gonçalves	Dr. Frederico Castro	19 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"> - Dados/Informação para a revisão pela gestão; - Mapa de objetivos - Estratégia política - Necessidades/Expetativas - Ações de melhoria - Partes interessadas - Atividades/Tarefas 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual da Qualidade; - Relatório de Revisão do SGQ; - Mapa de Objetivos - Estratégia - Melhoria continua 	Todos os Processos
PO 01 – Atendimento no Balcão Único	PG 017- Processo Operacional	7.1, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2, 10.3	Solicitações dos/as clientes e de outras partes interessadas	<ul style="list-style-type: none"> - Trabalhadores/as / Executivo - Legislação / Regulamentos Municipais - Minutas de requerimentos - Procedimentos - Sugestões, reclamações e elogios - Melhoria contínua 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumprimento legal - Requerimentos instruídos em conformidade - Procedimentos conformes - Atendimento ao público qualificado - Satisfação do/a cliente - Melhoria contínua do processo 	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes/Municípios - Partes interessadas

Mod. 012.03	Revisão 12	Data: 24/12/2023	Elaborado por: Andreia Gonçalves	Aprovado por: Dr. Frederico Castro	Páginas 24 de 25
-----------------------	----------------------	----------------------------	--	--	----------------------------

PROCESSOS	DOCUMENTOS	CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001:2015	ORIGEM DAS ENTRADAS	ENTRADAS	SAÍDAS	DESTINO
PO 02 – Gestão da Piscina Municipal Coberta	<p>PG 07 – Manutenção preventiva/corretiva 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>	7.1, 8.1, 8.2, 8.3,8.5, 8.6, 8.7, 9.1	Solicitações dos/as clientes e de outras partes interessadas	<ul style="list-style-type: none"> - Inscrições - Necessidade de Comprar Contratar - Lista de Fornecedores/as Aprovados/as - Avaliação inicial do/a utente Plano Mensal de Aula - Necessidade de novas atividades/serviços criar/reajustar as atividades/serviços - Necessidade de recolha de água para análises - Novos EMM EMM existentes <p>Equipamentos/ máquinas/infraestruturas Ocorrências</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha técnica dos/as utentes/Clientes Lista de Espera Integração dos/as utentes/Clientes - Produto / Serviço conforme - Avaliação do/a utente - Produto/Serviço conforme - Relatório de análises cumprimento da Legislação - EMM´s controlados, calibrados e verificados <p>Equipamentos/máquinas/Infraestruturas adequadas ao serviço</p>	- Clientes/Municípios Partes interessadas
PO 03– Gestão do Posto de Turismo e Eventos	<p>PG 14- Gestão do Posto de Turismo e Sala de Interpretação de Filigrana</p> <p>PG 16- Gestão do Parque de Caravanismo</p> <p>PG 18- Gestão de Lazer do Pontão</p> <p>PG 19- Gestão de Merchandising</p> <p>PG 20- Gestão e Controlo da Comunicação Turística</p> <p>PG 21- Gestão Protocolos Parcerias</p>	7.1, 8.1, 8.2, 8.3,8.5, 8.6, 8.7, 9.1	Solicitações dos/as clientes e de outras partes interessadas	<ul style="list-style-type: none"> - Turística (património, paisagística, cultural e gastronómica) - Território - Alojamento e Restauração Local - Equipamentos de Recreio e Lazer 	<ul style="list-style-type: none"> - Agenda Municipal - Mapa do Concelho - Flyers Informativos - Material Promocional - Site e página do Turismo nas Redes Sociais - Relatórios de registo de visitas - Preçário 	- Clientes/Municípios - Partes interessadas

PROCESSOS	DOCUMENTOS	CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001:2015	ORIGEM DAS ENTRADAS	ENTRADAS	SAÍDAS	DESTINO
Ps 01 - Gestão de Recursos Humanos	PG 06-RH formação PG08- Novos trabalhadores PG15-Diversos RH Manual de Funções	5-3, 7.1, 7.2, 7.3,7.4	Todos os processos	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidades de Competência dos/as colaboradores/as / Formação - Satisfação dos colaboradores/as - Novos colaboradores/as 	<ul style="list-style-type: none"> - Competência dos colaboradores/as - Satisfação dos colaboradores/as 	Todos os processos
Ps 02- Compras	PG 10- Aquisição de Bens e Serviços DL. 111B-2017,31 Agosto	7.1, 8.4	Todos os processos	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidade de aquisição de bens/serviços - Informações sobre a qualidade dos bens/serviços e sobre os fornecedores/as - Informações provenientes dos fornecedores - Legislação - BaseGov - VortalGov 	<ul style="list-style-type: none"> - Consulta ao mercado (tramitação processual) - Contrato - Avaliação do fornecedor/a - Entrega do produto/serviço - Check List processual 	Todos os processos

PROCESSOS	DOCUMENTOS	CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001:2015	ORIGEM DAS ENTRADAS	ENTRADAS	SAÍDAS	DESTINO
Ps 03- Sistemas de informação		7.1, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7	Todos os processos	<ul style="list-style-type: none"> - Pedido de intervenção - Aquisição HW e SW - Manutenção e atualização de SW - Atualizações de segurança sistema - Necessidade de Publicação WEB - Pedido de recuperação de dados - Informação sobre RH's (Criação ou suspensão de utilizador/a) 	<ul style="list-style-type: none"> - Pedido de intervenção - Aquisição HW e SW - Manutenção e atualização de SW - Atualizações de segurança sistema - Necessidade de Publicação WEB - Pedido de recuperação de dados - Informação sobre RH's (Criação ou suspensão de utilizador/a) 	Todos os processos
Ps 04- Infraestruturas	PG 07 – Gestão de Manutenção	7.1	Todos os processos	<ul style="list-style-type: none"> - Novos equipamentos - Legislação - Equipamentos/Infraestruturas existentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamentos/Infraestruturas adequadas às necessidades do serviço 	Todos os processos

PROCESSOS	DOCUMENTOS	CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001:2015	ORIGEM DAS ENTRADAS	ENTRADAS	SAÍDAS	DESTINO
PS 05 – Sistema de Gestão de Qualidade	<p>PG 01- Controlo da informação documentada</p> <p>PG 02- Auditorias Internas</p> <p>PG 03- Gestão da Melhoria</p> <p>PG 04- Gestão da satisfação dos/as clientes e outras partes interessadas</p>	7.5 ,9. 1,9.2,10.1, 10.2, 10.3	Todos os Processos	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidade de Informação documentada; - Documentos Externos; - Processos - Auditores/as; - Normas; - Estado e importância dos processos a auditar; - Processos - Utente / Cliente; - Processos; - Trabalhadores/as - Inquéritos de satisfação; - Reclamações, sugestões e elogios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informação documentada controlada - Relatórios de Auditoria; - Constatções fechadas - Ações corretivas eficazes. - Resultado da satisfação dos/as clientes 	Todos os processos
PS 06 – Serviços Jurídicos	<p>PG 26 - Emissão de certidão</p> <p>PG 27 -Apoio Jurídico</p> <p>PG 28 -Pedido de parecer jurídico</p> <p>PG 29 -Processo sinistro</p> <p>PG 30 - Processo ação coerciva</p> <p>PG 31 - Processo administrativo</p> <p>PG 32 - Processo de contraordenação</p> <p>PG 33 - Regulamentos municipais</p> <p>PG 34 - Emissão de certidão de destaque</p> <p>PG 35 - Emissão de certidão Propriedade Horizontal</p>	7.1, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7	Todos os processos	<ul style="list-style-type: none"> - Legislação - Solicitação Apoio Jurídico - Queixa/Denúncia/Reclamação - Requerimento - Atendimentos ao Público - Despacho nomear instrutor - Despacho início procedimento - Despacho abertura processo - Melhoria contínua - Necessidade de aquisição de bens/serviços 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicação Interna - Parecer Jurídico - Relatório - Projeto de Decisão - Decisão - Certidões - Notificações - Reclamação - Participação - Documento Receita - Escrituras - Regulamentos Municipais - Melhoria continua do processo 	Todos os processos

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		PO1	PO1	PO2	PO3	PS 01	PS 02	PS 03	PS 04	PS 05	PS 06
4. Contexto da Organização											
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	•									
5. Liderança											
5.1.	Liderança e compromisso	•									
5.2.	Política	•									
5.3.	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	•				•					
6. Planeamento											
6.1.	Ações para tratar riscos e oportunidades	•									
6.2.	Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	•									
6.3.	Planeamento das alterações	•									
7. Suporte											
7.1.	Recursos	•	•	•	•	•	•	•	•		•
7.2.	Competências	•				•					
7.3.	Consciencialização	•				•					
7.4.	Comunicação	•				•		•			
7.5.	Informação documentada							•		•	
8. Operacionalização											
8.1.	Planeamento e controlo operacional	•	•	•	•			•			•
8.2.	Requisitos para produtos e serviços		•	•	•			•			•
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		•	•	•			•			•
9. Avaliação do desempenho											
9.1.	Monitorização, medição, análise e avaliação		•	•	•					•	
9.2.	Auditoria interna									•	
9.3.	Revisão pela gestão	•									
10. Melhoria											
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