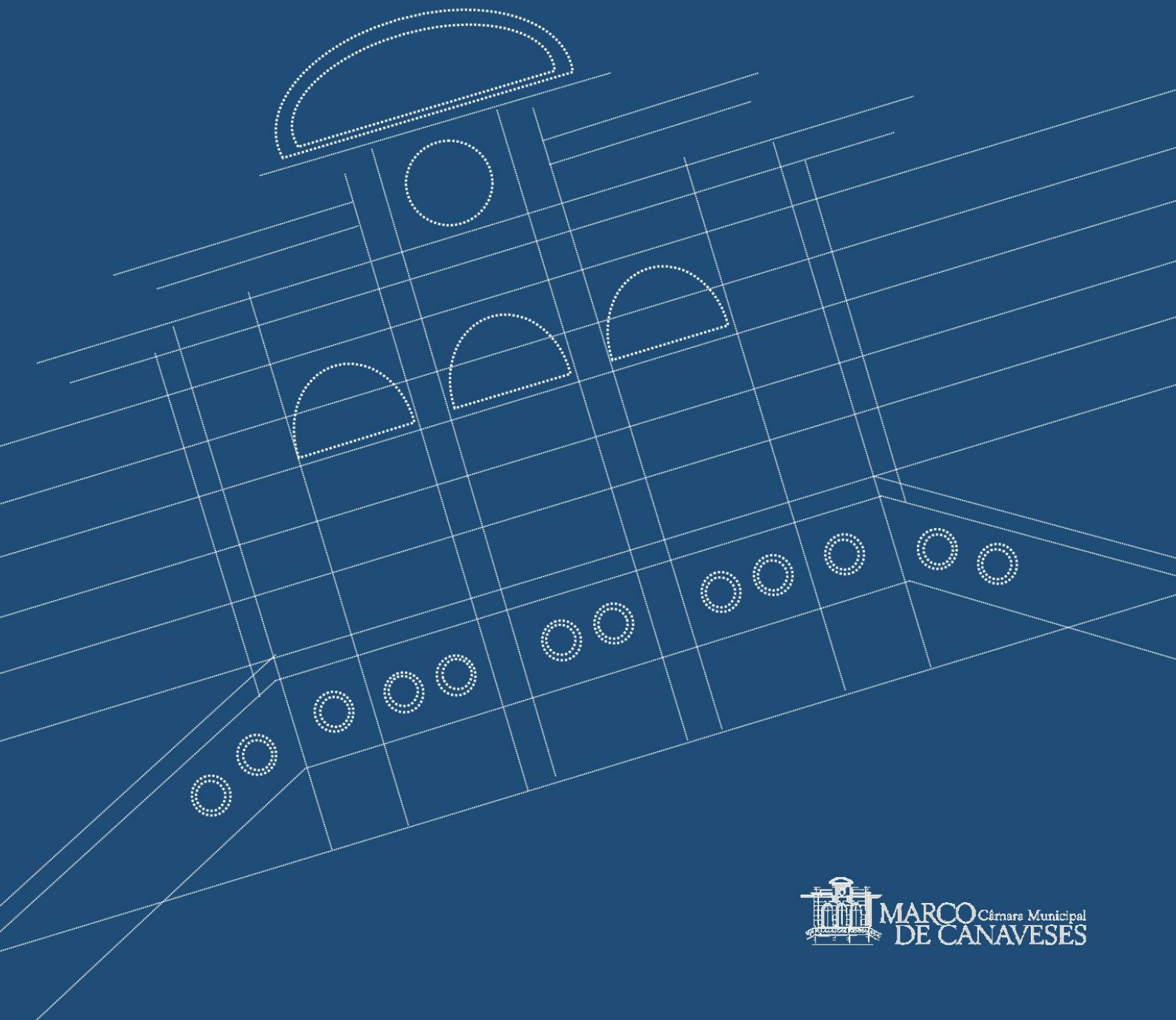


# MANUAL DA QUALIDADE

CÂMARA MUNICIPAL DO MARCO DE CANAVESES



# MANUAL DA QUALIDADE DO MUNICÍPIO DO MARCO DE CANAVESES

## ÍNDICE

Introdução .....	2
Promulgação .....	3
1. Conceitos e Abreviaturas .....	4
2. Estrutura e Gestão do Manual da Qualidade .....	7
2.1 Objetivos do Manual da Qualidade .....	7
2.2 Organização, Acesso e Revisão do Manual da Qualidade .....	8
3. Apresentação da CMMC .....	8
4. Estrutura Orgânica da CMMC.....	11
4.1 Organograma .....	11
5. Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade .....	12
5.1 Missão .....	12
5.2 Visão .....	12
5.3 Valores .....	12
5.4 Comprometimento da Gestão de Topo .....	12
5.5 Política da Qualidade .....	13
5.6 Objetivos da Qualidade .....	14
5.7 Funções e Responsabilidades no domínio da Qualidade .....	14
6. Sistema de Gestão da Qualidade .....	19
6.1 Âmbito da Certificação .....	19
6.2 Requisitos não aplicáveis .....	19
6.3 Organograma da Qualidade .....	20
6.4 Comunicação interna e externa .....	20
6.5 Processos e sua interação .....	20
6.6 Mapa de Processos .....	21
6.7 Matriz de correlação dos Processos e dos requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015 .....	23

## INTRODUÇÃO

O presente Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade implementado na Câmara Municipal do Marco de Canaveses (CMMC) e os meios de que dispõe para cumprimento da sua Política da Qualidade.

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da CMMC, de acordo com as disposições da Norma NP EN ISO 9001:2015, relaciona processos e procedimentos das áreas de atividade do âmbito do SGQ.

O presente Manual da Qualidade (MQ) descreve os meios e processos adotados pela Câmara Municipal de Marco de Canaveses para assegurar um sistema de gestão da qualidade adequado às suas atividades e serviços, constituindo o suporte material que descreve a estrutura funcional, responsabilidades, práticas, processos, procedimentos e recursos para a definição e realização da Política da Qualidade. A Política da Qualidade reflete os padrões e princípios da Câmara Municipal de Marco de Canaveses e o comprometimento do seu Executivo relativamente à Gestão da Qualidade.

No âmbito do SGQ, o MQ é considerado um documento de referência e de cumprimento obrigatório, de forma a garantir o nível desejado de satisfação dos clientes, num ciclo de melhoria contínua.

## PROMULGAÇÃO

O Executivo da Câmara Municipal de Marco de Canaveses compromete-se, pelo presente Manual da Qualidade, ao cumprimento das determinações do sistema de gestão da qualidade, tendo por referência a Norma NP EN ISO 9001:2015.

A Câmara Municipal de Marco de Canaveses, propõe-se assegurar a promoção, divulgação e compreensão dos princípios da Qualidade inseridos no Manual da Qualidade a todos os seus colaboradores, comprometendo-os assim ao cumprimento dos requisitos que lhes são aplicáveis, bem como na elaboração e observância de todos os procedimentos que lhes estão cometidos.

A Presidente da Câmara Municipal é a primeira responsável por cumprir e fazer cumprir as disposições do Sistema de Gestão da Qualidade delegando na Gestora da Qualidade (GQ) as competências necessárias à implementação, manutenção e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, sendo o propósito do Executivo manter a satisfação de todos as suas partes interessadas.

Em suma, manifestamos a nossa firme convicção de que é possível e desejável dar continuidade a uma Política que visa promover a qualidade de vida dos cidadãos e que, para tal, nos é exigido elevar os padrões das nossas prestações e competências em todos os serviços da CMMC, pois “Os Municípes São a Nossa Razão De Ser”.

A Presidente da Câmara Municipal do Marco de Canaveses

---

Dr.<sup>a</sup> Cristina Vieira

## 1. CONCEITOS E ABREVIATURAS

As definições utilizadas ao longo do SGQ e respetiva documentação estão de acordo com o conteúdo da NP EN ISO 9001 em vigor.

Outros termos apresentados constituem terminologia específica do sector de atividade ou da própria **Câmara Municipal do Marco de Canaveses**.

Conceito	Definição
<b>Abordagem da gestão como um sistema</b>	Identificar, compreender e gerir processos interrelacionados como um sistema, contribui para que a organização atinja os seus objetivos com eficácia e eficiência.
<b>Abordagem por processos</b>	Resultados consistentes e previsíveis podem ser mais eficaz e eficientemente atingidos quando as atividades são compreendidas e geridas como processos inter-relacionados que funcionam como um sistema coerente.
<b>Ação corretiva</b>	Ação que visa eliminar a causa de uma não conformidade ou de outra situação indesejável detetada.
<b>Ação de contingência</b>	Ação visando evitar a propagação de um dano.
<b>Ação de melhoria</b>	Ação que visa aprimorar o desempenho organizacional e a qualidade do serviço prestado.
<b>Ação preventiva</b>	Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de uma outra potencial situação indesejável.
<b>Avaliação de Risco/Oportunidades</b>	Processo global de identificação, análise e tratamento de riscos e oportunidades.
<b>Cliente</b>	Pessoa ou organização que poderia receber ou de facto recebe um produto ou serviço que se destina a, ou é requerido por, essa pessoa ou organização.
<b>Comprometimento das pessoas</b>	Melhoria da capacidade da organização para criar e disponibilizar valor é essencial para que em todos os níveis da organização haja pessoas competentes, a quem tenham sido conferidos poderes e que estejam comprometidas.
<b>Contexto da organização</b>	Combinação de fatores internos e externos que podem ter efeito na abordagem de uma organização o desenvolvimento e concretização dos seus objetivos.
<b>Correção</b>	Ação que visa eliminar uma não conformidade detetada. Um correção pode ser realizada conjuntamente com uma ação corretiva. Uma correção pode ser, por exemplo, uma reposição ou uma reclassificação.

Conceito	Definição
<b>Design e desenvolvimento</b>	Conjunto de processos que transformam requisitos para um objeto em requisitos mais detalhados para o mesmo.
<b>Eficácia</b>	Medida em que as atividades planejadas foram realizadas e conseguidos os resultados planejados.
<b>Eficiência</b>	Relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados.
<b>Focalização no Cliente</b>	Satisfação dos requisitos dos clientes e esforço por exceder as suas expectativas.
<b>Gestão de topo</b>	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização ao mais alto nível.
<b>Informação documentada</b>	Informação que deve ser controlada e mantida por uma organização e o meio onde a mesma está contida.
<b>Manual da Qualidade</b>	Documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização
<b>Melhoria Contínua</b>	Atividade recorrente para aperfeiçoar o desempenho.
<b>Não Conformidade</b>	Não satisfação de um requisito.
<b>Parte interessada</b>	Pessoa ou organização que pode afetar, ser afetada por, ou considerar-se como sendo afetada por uma decisão ou atividade. Exemplos: clientes, colaboradores, fornecedores, entidades públicas estatais e governamentais ou sociedade.
<b>Política da Qualidade</b>	Conjunto de intenções formalmente expressas pela sua gestão de topo. Política relativa à qualidade.
<b>Processo</b>	Conjunto de atividades interrelacionadas e interatuantes que utiliza entradas para que utiliza entradas para disponibilizar um resultado pretendido.
<b>Qualidade</b>	Grau de satisfação de requisitos dados por um conjunto de características intrínsecas. O termo “qualidade” pode ser usado com adjetivos como fraca, boa ou excelente.
<b>Reclamação</b>	Qualquer manifestação de insatisfação relativa aos serviços prestados.
<b>Requisito</b>	Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.
<b>Revisão</b>	Atividade realizada para determinar a pertinência, adequabilidade e eficácia do que estiver em causa para atingir os objetivos estabelecidos.
<b>Risco</b>	Efeito da incerteza. Um efeito é um desvio em relação ao esperado – positivo ou negativo. A incerteza é o estado, ainda que parcial, de deficiência de informação, relacionado com a compreensão ou o conhecimento de um evento, sua consequência ou verosimilhança. O risco é frequentemente caracterizado por referência a

Conceito	Definição
	potenciais eventos e consequências ou a uma combinação destes.
<b>Satisfação do cliente</b>	Avaliação do cliente resultante da sua experiência com o produto ou com o serviço prestado pela organização, isto é, percepção do cliente sobre o nível de satisfação das suas necessidades e expectativas
<b>Tomada de decisões baseada em evidências</b>	As decisões baseadas na análise e na avaliação de dados e de informação por forma a atingir os resultados desejados

Abreviatura	Descrição
<b>CMMC</b>	Câmara Municipal do Marco de Canaveses
<b>DAG</b>	Departamento de Administração Geral
<b>DAJF</b>	Divisão de Assuntos Jurídicos e Fiscalização
<b>DASESDE</b>	Divisão de Ação Social, Educação, Saúde e Desenvolvimento Económico
<b>DASU</b>	Divisão de Ambiente e Serviços Urbanos
<b>DCDTA</b>	Divisão de Cultura, Desporto, Turismo e Associativismo
<b>DEE</b>	Divisão de Edifícios e Equipamentos
<b>DFP</b>	Divisão de Finanças e Património
<b>DOMU</b>	Departamento de Obras Municipais e Urbanismo
<b>DRH</b>	Divisão de Recursos Humanos
<b>DVC</b>	Divisão de Vias de Comunicação
<b>GQ</b>	Gestor/a da Qualidade
<b>IMP</b>	Impresso
<b>IT</b>	Instrução de Trabalho
<b>MQ</b>	Manual da Qualidade
<b>PSQ</b>	Processo do Sistema da Qualidade
<b>SGQ</b>	Sistema de Gestão da Qualidade
<b>UO</b>	Unidade Orgânica (Divisão, Gabinete, Secção...)

## 2. ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

### 2.1 Objetivos do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade descreve o Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal do Marco de Canaveses e é o suporte de toda a estrutura documental, de acordo com a disposições da Norma NP EN ISO 9001:2015.

Neste documento são estabelecidas e comunicadas a todos os colaboradores do município as metodologias relacionadas com o desenvolvimento dos processos identificados e as respetivas atividades, sendo de cumprimento obrigatório dentro da instituição e é aplicável a todos os colaboradores, independentemente das funções, categorias ou vínculo contratual.

Desta forma, o presente MQ constitui-se como um veículo informativo, através do qual se pretende:

1. Dar a conhecer a autarquia e a sua estrutura física e organizacional;
2. Divulgar a sua política e estratégia a todos os colaboradores;
3. Descrever o sistema de gestão da qualidade da Câmara Municipal de Marco de Canaveses, para o envolvimento de todos na prossecução dos objetivos municipais

### 2.2 Organização, Acesso e Revisão do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade é elaborado sob a coordenação do/a Gestor/a da Qualidade, com a contribuição de qualquer colaborador, é verificado e aprovado pelo/a Sr./a Presidente da Câmara Municipal.

A publicação deste Manual é realizada em sistema informático e em versão impressa pelo/a Gestor/a da Qualidade, encontrando-se disponível para consulta. As cópias do MQ emitidas em papel não são controladas.

O MQ é revisto sempre que ocorre qualquer alteração que o torne inadequado, nomeadamente na revisão do SGQ.



As atualizações ao MQ dão origem a nova edição/revisão. A indicação do estado do documento é realizada por uma letra e um número de forma crescente, iniciando em A0. As alterações decorrentes de uma revisão do MQ serão registadas no final do próprio documento e no Mapa de Documentos e Registos.

### 3. APRESENTAÇÃO DA CMMC

**N.º de Freguesias: 16**

**Área Total: 202 Km<sup>2</sup>**

**População residente: 52 138**

(Censos 2011 – fonte: INE)

O concelho de Marco de Canaveses fica situado no distrito do Porto, em plena região duriense. Os seus limites são estabelecidos pelos concelhos de Amarante (a norte), de Baião (a este), de Cinfães e Castelo de Paiva (a sul) e de Penafiel (a oeste).



Compreende uma área de 202 quilómetros quadrados, pela qual se distribuem dezasseis freguesias.

De acordo com estudos etimológicos, o primeiro elemento do topónimo principal do concelho ("Marco") terá sido atribuído a esta terra pelo facto de aqui ter existido uma marca de pedra, que assinalava a divisão das freguesias de Fornos, São Nicolau e Tuías. "Canaveses", por sua vez, deriva de "canavês", que significa "terreno onde

se cultiva cânveve”, ou seja, cânhamo. Esta designação é, assim, alusiva à cultura de cânhamo, outrora abundante nesta região.

A julgar pelos vestígios arqueológicos encontrados no território do atual concelho do Marco de Canaveses, este foi povoado desde o período do Neolítico. Mais tarde, recebeu a presença do povo romano, que também deixou fortes marcas da sua passagem, nomeadamente as termas, o fórum, as zonas habitacionais e uma necrópole da povoação de Tongóbriga.

As raízes históricas deste concelho estão ligadas à antiga vila de Canaveses, cujo senhorio pertenceu à família de D. Gonçalo Garcia, entre 1255 e 1384. Neste ano, Canaveses foi entregue, por D. João I, a João Rodrigues Pereira. Já no século XIX, as suas terras foram integradas no município de Soalhães. Contudo, esta situação foi alterada em 1852, com a criação do concelho do Marco de Canaveses, que resultou da anexação dos concelhos de Benviver, Canaveses, Soalhães, Portocarreiro e parte dos de Gouveia e Santa Cruz de Riba Tâmega.

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade no Município do Marco de Canaveses, tendo como referencial a norma NP EN ISO 9001, foi uma decisão estratégica e estruturante na área da Modernização Administrativa e Qualidade dos Serviços Públicos.

A Câmara Municipal de Marco de Canaveses tem implementado um SGQ desde 2012, obtendo certificação com base no referencial NP EN ISO 9001:2008. Em 2012, faziam parte do âmbito da certificação os serviços prestados pelo atual Departamento Financeiro, Económico e Social no entanto, o Município continuou a investir no projeto de modernização administrativa, alargando o âmbito de certificação em 2017 ao Gabinete de Informática e Telecomunicações; Divisão de Assuntos Jurídicos e Fiscalização; Divisão de Planeamento e Gestão Urbanística e ao Serviço Municipal de Proteção Civil .

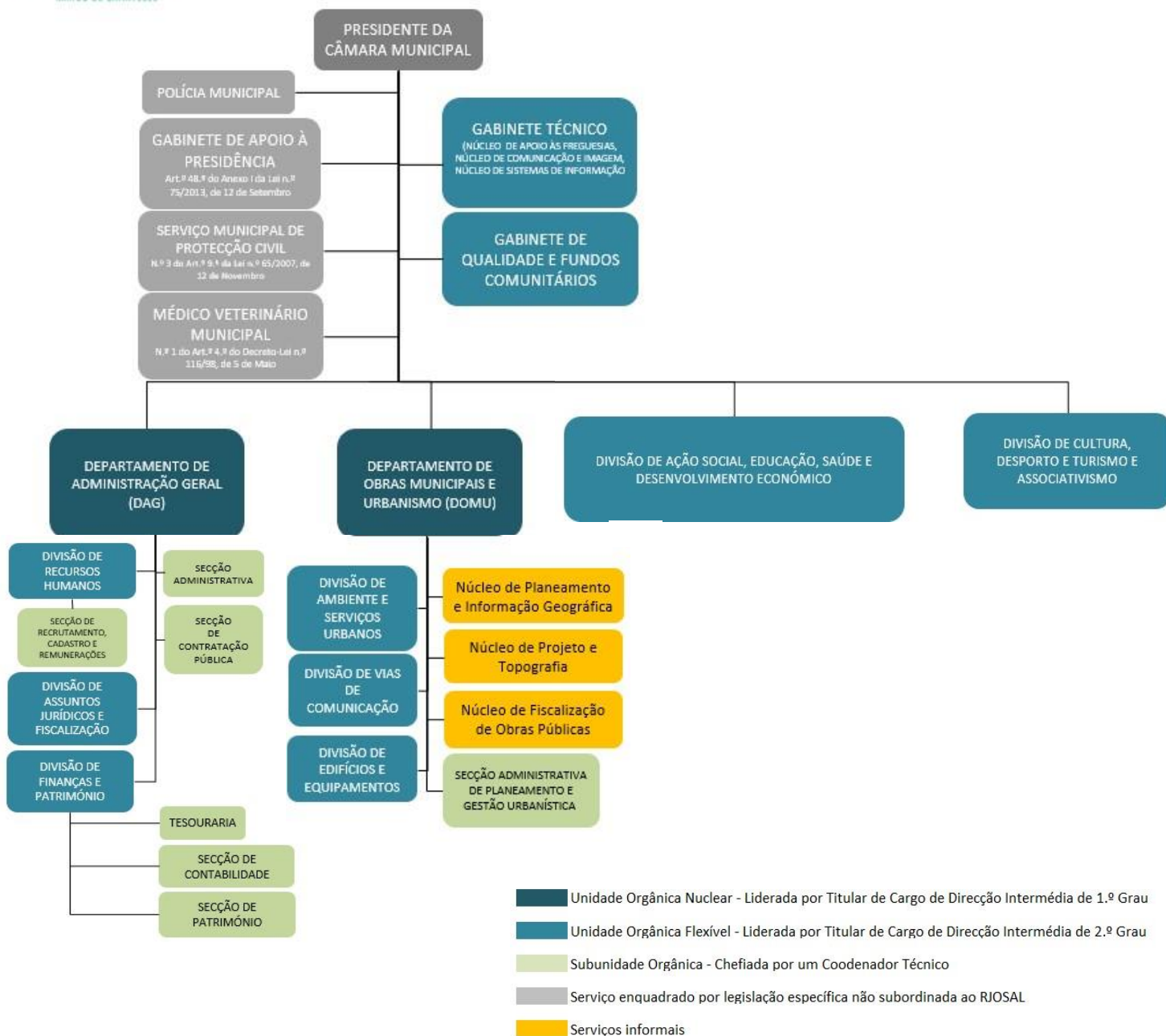
O SGQ do Município acompanhou as revisões/atualizações na área de Gestão da Qualidade e, em de 2017, procedeu aos trabalhos conducentes à transição para a Norma ISO 9001:2015.

## 4. ESTRUTURA ORGÂNICA DA CMMC

### 4.1 Organograma



ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS MUNICIPAIS EM CONFORMIDADE COM O DECRETO-LEI N.º 305/2003, DE 23 DE OUTUBRO



As funções e responsabilidades estão descritas no Regulamento de Organização dos Serviços

## 5. MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICA DA QUALIDADE

### 5.1 Missão

PROMOVER e GARANTIR serviços de qualidade a todos os munícipes.

### 5.2 Visão

Afirmar o Marco de Canaveses na região como um concelho moderno, inclusivo, jovem e competitivo.

### 5.3 Valores

Gestão, rigor, transparência, inovação, ambição e proximidade.

### 5.4 Comprometimento da Gestão de Topo

O executivo da Câmara Municipal assume o compromisso de desenvolver e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade focado na satisfação de todas as partes interessadas e assegurar a melhoria contínua e eficácia do Sistema através de instruções claras aos colaboradores envolvidos nos processos do âmbito da Certificação.

A gestão de topo assume os seguintes princípios da Gestão da Qualidade:

- Foco no Cliente
- Liderança
- Comprometimento das Pessoas
- Abordagem por Processos
- Melhoria
- Tomada de decisão baseada em evidências
- Gestão das Relações

## 5.5 Política da Qualidade

A Política de Qualidade da Câmara Municipal do Marco de Canaveses, no âmbito do seu SGQ, traduz-se nos seguintes princípios orientadores:

**C**umprir os requisitos legais e outros que a Organização subscreva para o desenvolvimento das suas atividades, nomeadamente no domínio do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando a comunicação e o entendimento da Política da Qualidade;

**M**odernizar e inovar os serviços municipais, com vista a agilizar a capacidade de resposta e os processos de tomada de decisão, melhorando continuamente a prestação de Serviços de forma a satisfazer os seus Clientes;

**M**elhorar o espírito de equipa, trabalhando em conjunto, na prossecução da Política da Qualidade;

**A**ssumir e promover uma relação mutuamente benéfica com os Fornecedores, de forma a potenciar a criação de valor;

**R**ever o SGQ para permitir e promover a melhoria contínua da eficácia do seu funcionamento, assegurando os recursos necessários para o seu estabelecimento e acompanhamento;

**C**onscientizar e formar os colaboradores na importância do desempenho das suas funções ao serviço da Organização e empenho no desenvolvimento do SGQ;

**O**timizar a satisfação dos colaboradores, motivando-os para uma participação ativa na Organização.

## 5.6 Objetivos da Qualidade

Tendo por base a política da qualidade definida, a Presidente da Câmara Municipal de Marco de Canaveses estabelece os objetivos da qualidade anualmente.

Para todos os processos do âmbito do SGQ são identificados indicadores de desempenho e respetivos objetivos.

## 5.7 Funções e Responsabilidades no domínio da Qualidade

As funções e responsabilidades no domínio específico da qualidade, necessárias para assegurar a implementação, manutenção e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade, encontram-se abaixo descritas.

### Presidente:

- Definir, aprovar e divulgar a Visão, Missão, Valores, Objetivos Estratégicos e as orientações para o Plano de Atividades;
- Aprovar a Política da Qualidade;
- Aprovar os Objetivos Anuais;
- Aprovar o Manual da Qualidade;
- Aprovar os Procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Aprovar o Plano de Formação;
- Aprovar o Programa de Auditorias;
- Analisar os relatórios das auditorias ao SGQ e respetivos Planos de Ação;
- Promover a Revisão do Sistema da Qualidade;
- Nomear o/a Gestor/a da Qualidade;
- Aprovar o Plano de Atividades, incluindo as atividades no domínio da Qualidade;
- Aprovar o Relatório de Atividades;
- Determinar as partes interessadas que sejam relevantes para o SGQ. Identificar as principais necessidades e expectativas relevantes (i.e. requisitos) dessas partes interessadas, mantendo evidências da realização deste processo;
- Assumir a responsabilização pela eficácia do sistema de gestão da qualidade;

- Assegurar que a política da qualidade e os objetivos da qualidade são estabelecidos para o sistema de gestão da qualidade e são compatíveis com o contexto e com a orientação estratégica da organização;
- Assegurar a integração dos requisitos do sistema de gestão da qualidade nos processos de negócio da organização;
- Promover a utilização da abordagem por processos e do pensamento baseado em risco;
- Assegurar a disponibilização dos recursos necessários para o sistema de gestão da qualidade;
- 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;
- Apoiar outras funções de gestão relevantes a demonstrar a sua liderança, na medida aplicável às respetivas áreas de responsabilidade.

### Vereadores:

- Verificação do Manual da Qualidade;
- Verificação dos Procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Aprovar as Instruções de Trabalho e Impressos dos Processos Operacionais;

### Gestor/a da Qualidade:

- Elaborar, com o apoio de outros colaboradores, e em articulação com os Dirigentes, o Manual da Qualidade, os Procedimentos do Sistema da Qualidade, as Instruções de Trabalho e impressos;
- Preparar, em conjunto com os Dirigentes das Unidades Orgânicas, o Programa de Auditorias;
- Elaborar os relatórios relativos ao funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade que suportem a análise a efetuar pelo Conselho da Qualidade;
- Preparar o sistema de recolha de sugestões dos colaboradores;
- Dinamizar a implementação e a melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Dinamizar o tratamento das não conformidades e a tomada de ações corretivas que evitem a repetição de problemas e de ações preventivas que evitem a sua ocorrência;

- Participar na elaboração da Lista das Infraestruturas sujeitas a controlo no âmbito do SGQ;
- Participar na elaboração e manutenção dos Planos e Registos de Manutenção Preventiva;
- Propor ações de melhoria no domínio da gestão das infraestruturas.

#### Conselho da Qualidade:

- É constituído pelo/a Presidente, Vereadores com os pelouros das áreas abrangidas pelo SGQ, os Dirigentes, outros colaboradores indicados pelo/a Presidente e compete-lhe efetuar a revisão do Sistema de Gestão da Qualidade.

#### Dirigentes das Unidades Orgânicas:

- Dinamizar, quando necessário, com a participação do/a Gestor/a da Qualidade e de outros colaboradores, a elaboração de Instruções de Trabalho e impressos necessários ao bom funcionamento do SGQ, e verificá-los;
- Dinamizar a implementação e a melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade através da colaboração de todos os colaboradores da respetiva Unidade Orgânica;
- Dinamizar o tratamento das não conformidades e a tomada de ações corretivas que evitem a repetição de problemas e de ações preventivas que evitem a sua ocorrência;
- Propor os Objetivos Anuais da Unidade Orgânica, realizar a sua monitorização e propor ajustes e correções quando adequado;
- Analisar os resultados das auditorias ao Sistema da Qualidade e das auditorias aos processos e propor ações de correção e melhoria que entenderem adequadas;
- Coordenar o processo de audição das necessidades e satisfação dos clientes da Unidade Orgânica e dos colaboradores;
- Assegurar a recolha, o tratamento e a análise dos Indicadores de Desempenho da Unidade Orgânica;
- Assegurar a elaboração da Lista das Infraestruturas sujeitas a controlo no âmbito do SGQ e promover a realização das ações de manutenção adequadas.

#### Donos/gestores de Processo:

- Definir o(s) objetivo(s) do(s) processo(s), junto do seu superior hierárquico, em harmonia com os Objetivos Estratégicos, definidos pelo Executivo;



- Identificar os riscos e oportunidades que possam afetar a capacidade da organização em atingir os resultados pretendidos;
- Planear as ações necessárias para se atingir os objetivos definidos em conjunto com o seu superior hierárquico;
- Efetuar acompanhamento ao planeado;
- Avaliar o grau de cumprimento dos objetivos; fazer análise crítica aos resultados obtidos, propor eventuais ações corretivas e/ou preventivas em função da análise efetuada;
- Envolver os intervenientes do Processo, para os assuntos da Qualidade;
- Participar nas auditorias da qualidade;
- Gerir os recursos de monitorização e medição aplicáveis ao seu processo;
- Manter a documentação suporte do processo (ex. elaboração/revisão, arquivo, eliminação de obsoletos).
- Trabalhar em colaboração com o/a Gestor/a da Qualidade, nomeadamente na participação de reuniões periódicas semestrais, no sentido de assegurar a implementação dos Procedimentos do Sistema da Qualidade e Instruções de Trabalho aplicáveis e documentos associados.

**Todos os colaboradores:**

- Participar na implementação, na manutenção e na melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade cumprindo as várias atividades que lhes estão incumbidas nesse domínio e que estão descritas no Manual da Qualidade, nos Procedimentos do Sistema da Qualidade, Instruções de Trabalho e demais documentação.

## 6. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

### 6.1 Âmbito da Certificação

A Câmara Municipal do Marco de Canaveses aplica os requisitos da Norma em vigor NP EN ISO 9001 nos seguintes processos:

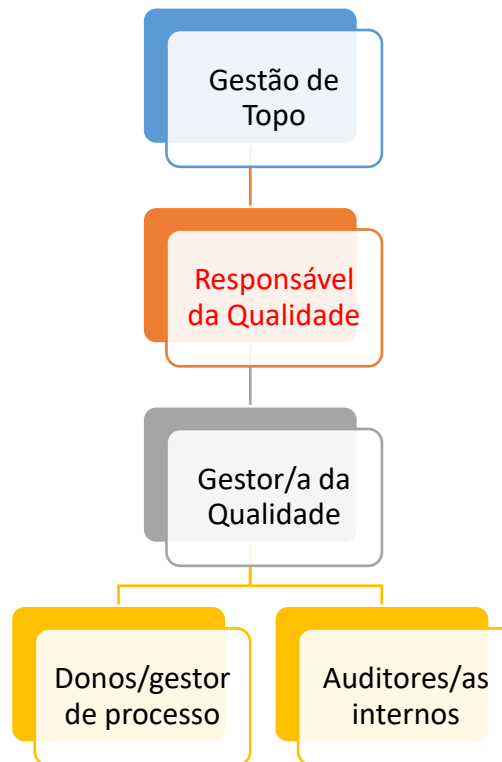
- Gestão Estratégica;
- Gestão de Recursos Humanos;
- Sistema de Informação;
- Gestão das infraestruturas e Equipamentos;
- Compras;
- Gestão da Qualidade;
- Atendimento Geral;
- Gestão de Património e Seguros;
- Prestação de Informações Turísticas;
- Realização de Visitas ao Museu;
- Gestão da Biblioteca;
- Gestão das Atividades das Piscinas Municipais;
- Gestão de Atividades da Ação Social e Saúde;
- Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC'S)
- Orçamento e Gestão Financeira;
- Assuntos Jurídicos e Fiscalização;
- Polícia Municipal;
- Proteção Civil;
- Planeamento e Gestão Urbanística.

### 6.2 Requisitos não aplicáveis

No âmbito da certificação da qualidade estabelecido, não se verifica a exclusão de requisitos.

## 6.3 Organograma da Qualidade

O organograma abaixo visa ilustrar os principais intervenientes na Gestão do Sistema de Qualidade da CMMC:



## 6.4 Comunicação interna e externa

Os meios de comunicação utilizados para divulgação da informação relevante encontram-se definidos no Plano de Comunicação (Imp. 01.12).

## 6.5 Processos e sua interação

Na abordagem por processos, e seguindo as orientações da norma de referência, foram considerados três tipos de “Processos”, a saber: Processos de Gestão, Processos Operacionais e Processos de Suporte.

O **Processo de Gestão** estabelece orientações para todos os processos (Processos de Suporte e Processos Operacionais), nomeadamente através da elaboração e aprovação dos

Objetivos Estratégicos, dos Objetivos Operacionais (objetivos anuais de melhoria) alinhados com os Objetivos Estratégicos, com o SIADAP e com o Plano de Atividades e Orçamento.

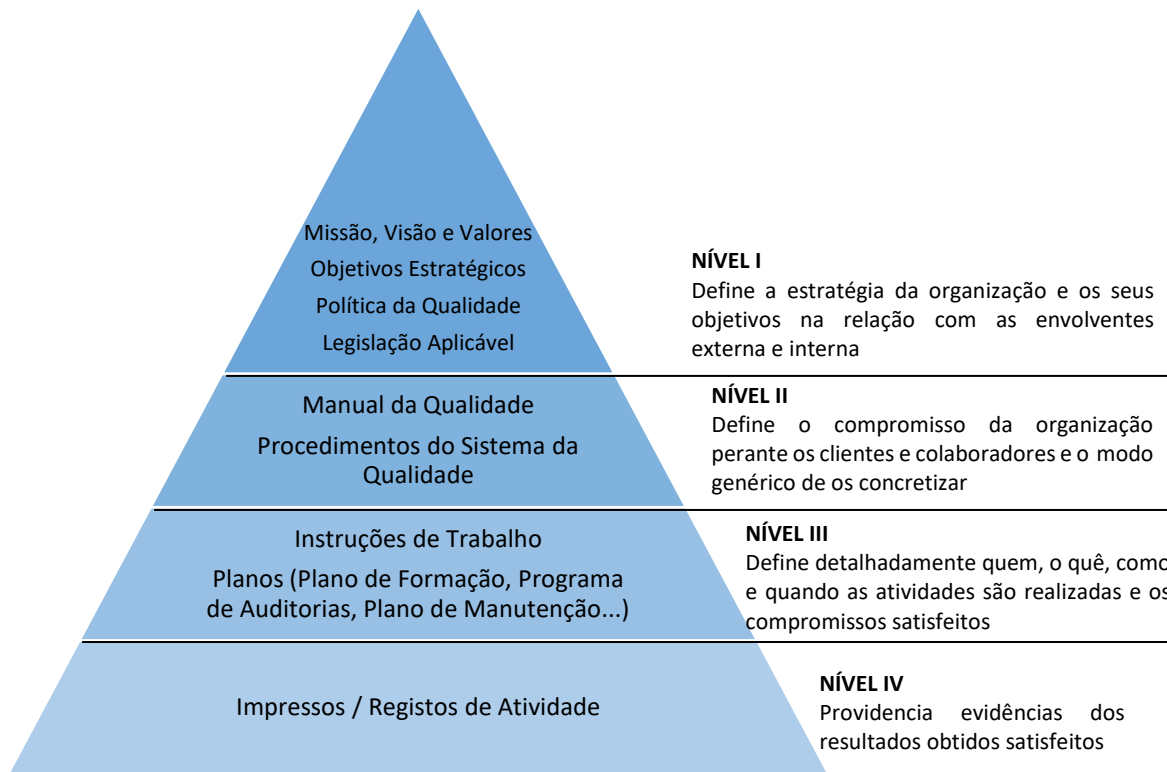
Os **Processos Operacionais** constituem a razão de ser da CMMC e acrescentam valor para o Cliente e restantes partes interessadas. Recebem orientações do Processo de Gestão, operam com os recursos disponibilizados pelos Processos de Suporte e, através da sua “tramitação/atividades”, asseguram a entrega de serviços aos clientes.

Da realização das atividades correntes da organização, associadas aos Processos Operacionais, aos Processos de Suporte, bem como ao Processo de Gestão, resultam ocorrências, dados e resultados que são tratados, numa perspetiva de melhoria contínua (Ciclo PDCA).

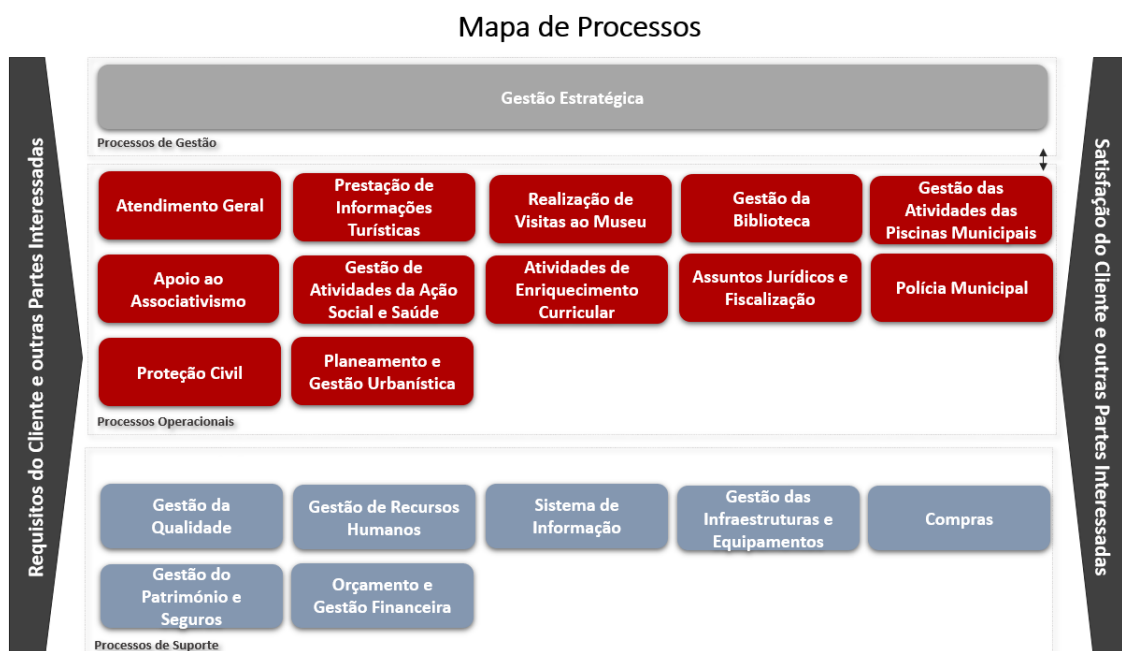
Os resultados da aplicação dos Processos Operacionais e Processo de Suporte vão realimentar o Processo de Gestão, nomeadamente através dos resultados dos Indicadores de Performance e de Desempenho incluídos no Relatório de Gestão.

Os **Processos de Suporte** não acrescentam valor, de forma direta, mas são essenciais para que os Processos Operacionais sejam realizados com a qualidade requerida pelos clientes e partes interessadas e em conformidade com os requisitos legais aplicáveis. São processos de suporte todos os que são necessários à provisão de recursos.

A CMMC estruturou o seu Sistema de Gestão da Qualidade e suporta-o através de um conjunto hierarquizado de documentos, conforme a figura que se segue.

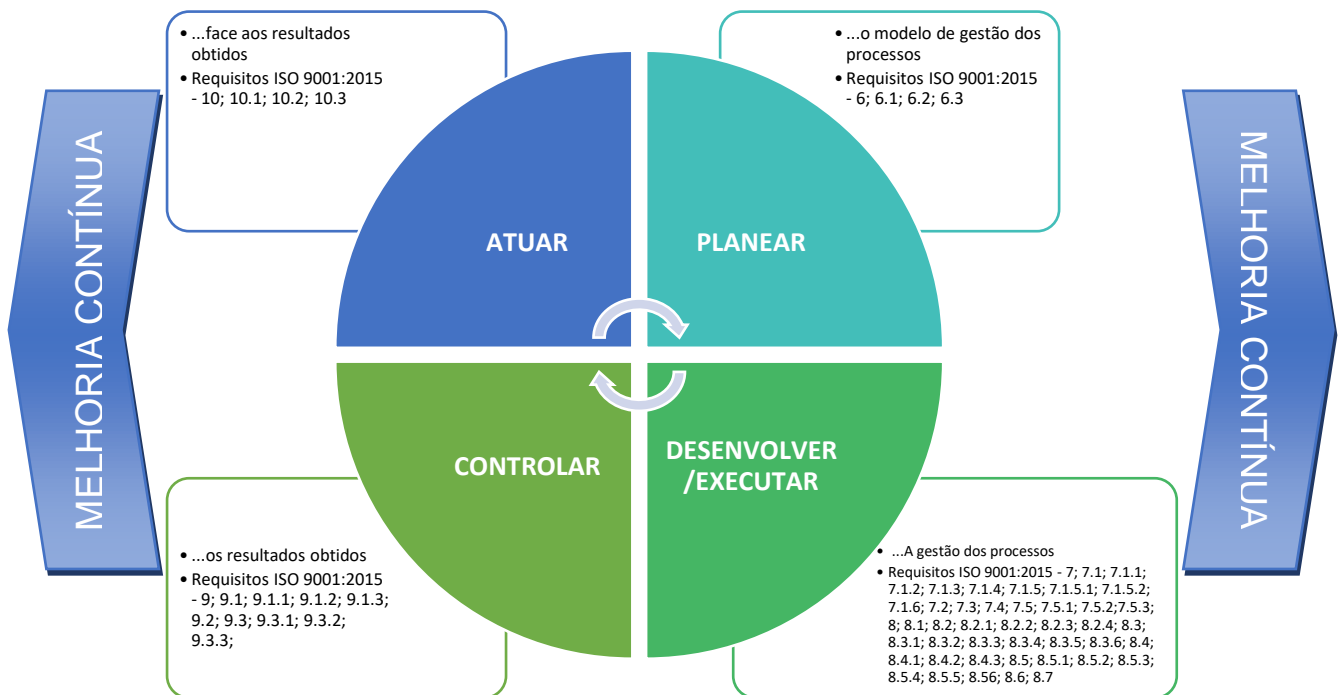


## 6.6 Mapa de Processos



O mapeamento e a interação dos processos do SGQ é o que se passa a descrever:

A abordagem por processos pressupõe, na sua implementação, a assunção de uma filosofia “PDCA”: Planear – Desenvolver – Controlar – Agir. Isto significa que cada processo compreende uma sequência lógica de atividades concebidas segundo o “Ciclo de Deming” e que, por força dos resultados, dos interfaces com o meio exterior, da estratégica da gestão e da atuação dos recursos humanos, é melhorado continuamente.



## 6.7 Matriz de correlação dos Processos e dos requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015

	Processo / Procedimento	Dono/Gestor de Processo	Requisitos da NP EN ISO 9001:2015
Processo de Gestão	PSQ 01 Gestão Estratégica	Presidente	4. Contexto da Organização 4.1 Compreender a organização e o seu contexto 4.2 Compreender as necessidades e as 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 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.3 Revisão pela gestão 10. Melhoria 10.1 Generalidades 10.2 Não conformidade e ação corretiva 10.3 Melhoria contínua
Processo de Suporte	PSQ 02 Gestão de Recursos Humanos	Emília Sousa	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.2 Competências 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva
Processo de Suporte	PSQ 03 Sistema de Informação	Nuno Pimenta	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva

	Processo / Procedimento	Dono/Gestor de Processo	Requisitos da NP EN ISO 9001:2015
Processo de Suporte	PSQ 04 Gestão das Infraestruturas e Equipamentos	Márcio Magalhães	<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Planeamento</li> <li>6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades</li> <li>7. Suporte</li> <li>7.1 Recursos</li> <li>7.3 Consciencialização</li> <li>7.4 Comunicação</li> <li>9. Avaliação do desempenho</li> <li>9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação</li> <li>10. Melhoria</li> <li>10.2 Não conformidade e ação corretiva</li> </ul>
Processo de Suporte	PSQ 05 Compras	Fernando Pedroso	<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Planeamento</li> <li>6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades</li> <li>7. Suporte</li> <li>7.1 Recursos</li> <li>7.3 Consciencialização</li> <li>7.4 Comunicação</li> <li>8. Operacionalização</li> <li>8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos</li> <li>9. Avaliação do desempenho</li> <li>9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação</li> <li>10. Melhoria</li> <li>10.2 Não conformidade e ação corretiva</li> </ul>
Processo de Suporte	PSQ 06 Gestão da Qualidade	Gestor/a da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Contexto da Organização</li> <li>4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos</li> <li>6. Planeamento</li> <li>6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades</li> <li>6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir</li> <li>6.3 Planeamento das alterações</li> <li>7. Suporte</li> <li>7.1 Recursos</li> <li>7.3 Consciencialização</li> <li>7.4 Comunicação</li> <li>7.5 Informação documentada</li> <li>8. Operacionalização</li> <li>8.2 Requisitos para produtos e serviços</li> <li>9. Avaliação do desempenho</li> <li>9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação</li> <li>9.3 Revisão pela gestão</li> <li>10. Melhoria</li> <li>10.1 Generalidades</li> <li>10.2 Não conformidade e ação corretiva</li> <li>10.3 Melhoria contínua</li> </ul>
Processo Operacional	PSQ 07 Atendimento Geral	Piedade Ferreira	<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Planeamento</li> <li>6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades</li> <li>7. Suporte</li> <li>7.1 Recursos</li> <li>7.3 Consciencialização</li> <li>7.4 Comunicação</li> <li>8. Operacionalização</li> <li>8.1 Planeamento e controlo operacional</li> <li>8.2 Requisitos para produtos e serviços</li> <li>8.5 Produção e prestação do serviço</li> <li>8.6 Libertação de produtos e serviços</li> <li>8.7 Controlo de saídas não conformes</li> <li>9. Avaliação do desempenho</li> <li>9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação</li> <li>10. Melhoria</li> <li>10.2 Não conformidade e ação corretiva</li> </ul>



	Processo / Procedimento	Dono/Gestor de Processo	Requisitos da NP EN ISO 9001:2015
Processo de Suporte	PSQ 09 Gestão do Património e Seguros	Joaquim Pereira	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva
Processo Operacional	PSQ 11 Prestação de Informações Turísticas	Gorete Babo	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 8.7 Controlo de saídas não conformes 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva
Processo Operacional	PSQ 12 Realização de Visitas ao Museu	Armando David Silva	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 8.7 Controlo de saídas não conformes 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva
Processo Operacional	PSQ 13 Gestão da Biblioteca	João Duque Luís Lima	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 8.7 Controlo de saídas não conformes 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva

	Processo / Procedimento	Dono/Gestor de Processo	Requisitos da NP EN ISO 9001:2015
Processo Operacional	<b>PSQ 16 Gestão das Atividades das Piscinas Municipais</b>	Sérgio Freitas Pedro Moutinho	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 8.7 Controlo de saídas não conformes 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva
Processo Operacional	<b>PSQ 18 Gestão de Atividades da Ação Social e Saúde</b>	Manuel Ribeiro	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 8.7 Controlo de saídas não conformes 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva

	Processo / Procedimento	Dono/Gestor de Processo	Requisitos da NP EN ISO 9001:2015
Processo Operacional	PSQ 21 Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC'S)	Andrea Carneiro	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 8.7 Controlo de saídas não conformes 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva
Processo de Suporte	PSQ 23 Orçamento e Gestão Financeira	Clara Raquel Pereira	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva
Processo Operacional	PSQ 24 Assuntos Jurídicos e Fiscalização	Patricia Duarte	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 8.7 Controlo de saídas não conformes 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva
Processo Operacional	PSQ 25 Polícia Municipal	Júlio Coelho	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 8.7 Controlo de saídas não conformes 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva

	Processo / Procedimento	Dono/Gestor de Processo	Requisitos da NP EN ISO 9001:2015
Processo Operacional	<b>PSQ 26 Proteção Civil</b>	Bruno Monterio	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 8.7 Controlo de saídas não conformes 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva
Processo Operacional	<b>PSQ 27 Planeamento e Gestão Urbanística</b>	Mauro Moura	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 8.7 Controlo de saídas não conformes 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva

## Documentos associados

- PSQ 01 Gestão Estratégica
- PSQ 02 Gestão de Recursos Humanos
- PSQ 03 Sistema de Informação
- PSQ 04 Gestão das Infraestruturas e Equipamentos
- PSQ 05 Compras
- PSQ 06 Gestão da Qualidade
- PSQ 07 Atendimento Geral
- PSQ 09 Gestão do Património e Seguros
- PSQ 11 Prestação de Informações Turísticas
- PSQ 12 Realização de Visitas ao Museu
- PSQ 13 Gestão da Biblioteca
- PSQ 16 Gestão das Atividades das Piscinas Municipais
- PSQ 18 Gestão de Atividades da Ação Social e Saúde
- PSQ 21 Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC'S)
- PSQ 23 Orçamento e Gestão Financeira
- PSQ 24 Assuntos Jurídicos e Fiscalização
- PSQ 25 Polícia Municipal
- PSQ 26 Proteção Civil
- PSQ 27 Planeamento e Gestão Urbanística

## Histórico das Revisões

Edição/ Revisão	Pontos alterados	Breve descrição das alterações	Data
A0	---	Criação do documento.	01-02-2011
A1	Todos	Adequação à nova versão da norma NP EN ISSO 9001:2015.	04-05-2018
A2	5.7, 6.6 e 6.7	Alteração dos processos e donos/gestores inclusão Auditores internos	01-04-2019
A3	1., 4.1, 6.1, 6.6 e 6.7	Siglas, Organograma, Mapa de Processos e Donos de Processos	20-11-2019
A4	6.7	Alteração dono de Processos PSQ 27	28-11-2019
A5	6.7	Retirado PSQ 20, Alteração dono de Processos PSQ's 16, 21,23 e 26	30-04-2020
A6	6.1, 6.6, 6.7	Retirada dos PSQ 14, 15 e 22, alteração do dono do PSQ 12 e PSQ 24	18-05-2021
A7	1.; 4.1; 5.7, 6.1, 6.6 e 6.7	Revisão das abreviaturas e do organograma; Alteração designação PSQ 07; Retiradas Funções e Responsabilidades dos Auditores/as internos Inclusão de requisito 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços no PSQ 24; alteração dos donos processo PSQ's 12,13 e 16, 23 e 26.	20-05-2022