

Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão



MANUAL DA QUALIDADE

Sistema de Gestão da Qualidade



GOSTO DE **SER FELIZ** AQUI

Manual da Qualidade

Sistema de Gestão da Qualidade



Os direitos de autor deste trabalho pertencem à Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão e a informação nele contida é sua propriedade.

Este documento não pode ser reproduzido ou divulgado, na íntegra ou em parte, a terceiros nem utilizado para outros fins que não aqueles para que foi fornecido sem a autorização prévia. Todos os direitos e marcas são reconhecidos.

Índice

Siglas e Definições	4
Referências	6
Introdução	7
1. Estrutura e Gestão do Manual	8
1.1 Mapa de Controlo do Manual da Qualidade	8
1.2 Estrutura do Manual	8
1.3 Estrutura documental	10
2. Breve Apresentação de Vila Nova de Famalicão	11
2.1 O concelho e o seu território	11
3. O Município	13
3.1 Identificação da Autarquia	13
3.2 Visão	13
3.3 Missão	13
3.4 Valores	13
3.5 Estrutura Orgânica	14
4. Política do Sistema de Gestão da Qualidade	16
4.1 Conceção e Desenvolvimento	18
4.2 Âmbito de aplicação	18
4.3 Funções e Competências	18
4.3.1 Compromisso da Gestão	18
4.3.2 Representação da Gestão	18
4.3.3 Competências do Representante da Gestão	19
4.4 Divulgação da Política da Qualidade e do Sistema de Gestão da Qualidade	19
5. Modelo Conceptual dos processos	20
5.1 Matriz de Interação dos Processos/Serviços	23
5.2 Matriz de Interação da Norma ISO/Processos	24
Tabela 03.MQ.01.01.....	25
6 Considerações Finais	25

Siglas e Definições

CMVNF	Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão
DAEO	Departamento de Ambiente, Equipamentos e Obras
DAF	Divisão Administrativa Financeira
DAG	Departamento de Administração Geral
DAGQ	Direção de Auditoria e Gestão da Qualidade
DAJC	Divisão de Assuntos Jurídicos e Contencioso
DASU/SA	Serviço de Água (Subunidade orgânica da Divisão de Ambiente e Serviços Urbanos)
DASU/SB	Serviço de Saneamento (Subunidade orgânica da Divisão de Ambiente e Serviços Urbanos)
DASU/SPJ	Serviço de Parques e Jardins (Subunidade orgânica da Divisão de Ambiente e Serviços Urbanos)
DASU/SRL	Serviço de Resíduos e Limpeza (Subunidade orgânica da Divisão de Ambiente e Serviços Urbanos)
DBA	Divisão de Bibliotecas e Arquivos
DBUA	Divisão Balcão Único de Atendimento
DCT	Divisão de Cultura e Turismo
DDS	Departamento de Desenvolvimento Social
DDTL	Divisão de Desporto e Tempos Livres
DE	Divisão de Educação
DEEM	Divisão de Eficiência Energética e Manutenção
DEQ	Divisão de Equipamentos
DGFU	Divisão de Gestão e Fiscalização Urbanística
DGRHF	Divisão de Gestão dos Recursos Humanos e Formação
DJ	Divisão da Juventude
DMASI	Divisão de Modernização Administrativa e Sociedade de Informação
DMASU	Divisão Municipal de Ambiente e Serviços Urbanos
DMVT	Divisão de Mobilidade, Vias e Trânsito
DOGU	Departamento de Ordenamento e Gestão Urbanística
DOTPU	Divisão de Ordenamento do Território e Projeto Urbano
DPEE	Divisão de Planeamento Estratégico e Empreendedorismo
DSSFS	Divisão de Solidariedade Social, Família e Seniores
DSSHP	Divisão de Saúde, Salubridade e Higiene Pública
GAP	Gabinete de Apoio à Presidência
MQ	Manual da Qualidade
PC	Proteção Civil
PG	Processo de Gestão
PM	Policia Municipal
PR	Procedimento de Gestão
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
SV	Serviço Veterinário

Documentos	São usados para o registo de toda e qualquer informação que ao processo diga respeito, independentemente do formato ou suporte utilizado para o efeito
Estratégia	Visa diferenciar as atividades
Fluxogramas	É uma representação gráfica de um processo ou rotina de trabalho geralmente feito através de figuras geométricas e retas que demonstram, de forma simplificada, a transição de informações entre os elementos que o compõem. É fundamental para simplificação e racionalização do trabalho, permitindo um estudo detalhado dos métodos, processos e rotinas de um departamento ou área da organização
Formulários	Documento pré-definido onde são preenchidos os dados e informações, que permite a formalização das pretensões;
Instruções de trabalho	Documento que estabelecem uma descrição detalhada de como realizar e registar tarefas de cada atividade
Manual da qualidade	Documento descritivo do sistema de gestão da qualidade, com especificação e descrição dos processos e a matriz de interação dos processos
Mapas dos processos	Documentos associados aos processos e que refletem as atividades/fluxogramas/tarefas/funções/ações
Medidas	Visam como avaliar e acompanhar o sucesso da estratégia
Modelo	Documento de apoio para a realização e/ ou registo de uma determinada tarefa, com formato definido, para obtenção de determinada informação
NP EN ISO 9001	Fomenta a abordagem por processos relativamente ao planeamento, implementação, e ao melhoramento da eficiência e eficácia do SGQ, aumentando consequentemente a satisfação do cliente
Objetivo da Qualidade	O fim a que se propõe, desde que relacionado com a qualidade
Objetivos	Os objetivos da organização são definir as atividades e as ações de forma a implementar a estratégia
Plano da Qualidade	Documento que define quem e como realizar um conjunto de ações de controlo com vista a assegurar a Qualidade dos serviços prestados
Política da Qualidade	Todo o grupo ações, orientações e estratégias definidas pelo executivo diretamente relacionado com a qualidade
Procedimentos de Gestão	Documentos que definem a direção do desempenho e dos métodos a adotar para assegurar a Qualidade dos serviços prestados, respondendo a questões de: “ <i>como, quando, quem e porquê</i> ” decorrente da NORMA NP EN ISO 9001
Processo de Gestão	Documento associado ao processo e que reflete as atividades conforme ocorrem;
Registos	Registo e controle de determinadas atividades das organizações, inscrição de dados ou demonstração de resultados
Regulamentos municipais	Produzidos mediante o exercício do poder regulamentar visando um conjunto de regras, normas e preceitos destinado a reger o funcionamento da atividade municipal, sendo atos normativos do Poder Executivo e cuja finalidade é desdobrar ou detalhar um ato normativo superior
Requisito	Condição necessária ou indispensável, que pode ser solicitado formalmente
Sistema de Gestão da Qualidade	Sistema de gestão orientado para as diretrizes organizacionais no que concerne à qualidade
Visão	Onde queremos estar no futuro

Referências

Norma NP EN ISO 9001

MQ.01 - Manual de Qualidade

PG.03.01 - Processo Gestão Documental

Regime Jurídico das Autarquias Locais

Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, na sua versão atualizada

Lei n.º 169/1999, de 18 de setembro, na sua versão atualizada

Regime da Organização dos Serviços das Autarquias Locais

Decreto - Lei n.º 305/2009, de 23 de outubro, na sua versão atualizada

Despacho n.º 110/2014 (2ª série), de 03 de janeiro na sua versão atualizada

Despacho n.º 110/2014, de 3 de janeiro, na sua versão atualizada

Portaria n.º 412/2001, de 17 de abril, na sua versão atualizada

Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, na sua versão atualizada

Introdução

O termo “**Qualidade**” inseriu-se no vocabulário das pessoas e das organizações de uma forma solidificada, verificando-se que, de uma forma global, procura dar resposta às solicitações dos cidadãos com garantia da eficácia e eficiência dos serviços, aproximando numa relação saudável e positiva todos os envolvidos.

De acordo com Bessant *et al.* (1994), a melhoria contínua pode ser definida como um processo de inovação incremental, focada e contínua, envolvendo todos os colaboradores. Com execução frequente de pequenos passos conduz-se a pequenos ciclos de mudanças vistas. Estes quando ocorrem separadamente têm pequenos impactos, mas somados trazem uma contribuição muito significativa para o desempenho positivo de uma Organização.

Acrescente-se ainda que a globalização e a constante mutação social, tecnológica, e científica conduzem à importância de uma gestão autárquica de proximidade, inovadora e diferenciadora, sendo todos fundamentais, quer individualmente ou pelo contributo de grupo. Assim, o resultado da atividade do SGQ deverá refletir um valor acrescentado para o Município em matéria de Gestão da Qualidade, espelhando um cuidado na prestação de serviços, colocando a satisfação do cidadão como máxima do seu desempenho.

Nesta perspetiva, a Política da Qualidade corresponde a um compromisso de melhoria contínua em todas as suas vertentes, envolvendo todos em geral e cada um em especial, dos que diariamente exercem funções no Município, tendo por base a vasta quantidade, dimensão e diversidade de processos existente numa Instituição com estas características. Refira-se, paralelamente, a importância da gestão dinâmica das estruturas internas, da gestão de expectativas dos cidadãos e a gestão das decisões municipais

A avaliação da Política da Qualidade assenta em grande parte em mecanismos de auto-avaliação que, de uma forma cíclica e assertiva, funcionam como garantia da mesma. Deve-se considerar sempre as questões, tais como: “*O quê? Como? Onde? Quando? Porquê? Quem? Custo?*”, que exercem um papel fundamental como ferramentas, pois proporcionam a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

1. Estrutura e Gestão do Manual

1.1 Mapa de Controlo do Manual da Qualidade

Lista de Revisões	Nº de Revisão	Conteúdo da Revisão	Páginas Revistas	Data de Revisão
	00	Elaboração inicial	00	20.06.2016
	01	Âmbito Exclusão	Página 19	05.12.2016
	01	Matriz de Interação da Norma ISO/Processos	Página 25	05.12.2016
	02	Inserção de dois Processos de Gestão	Páginas 19,21,22,24,25	09.02.2018
	02	Alteração da estrutura documental	Página 10	09.02.2018
	03	Alteração do ponto 4.2.1 Excluições para Requisitos não aplicáveis e os pontos da norma.	Página 18	12.06.2018
Elaboração: DAGQ - Susana Forte, Dr.			Aprovação: Sr. Presidente, Dr. Paulo Cunha.	

Por considerar que o SGQ é um alicerce de gestão numa organização procedeu este Executivo à implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade.

Assim, O Executivo Municipal promulga este manual o qual retrata a aplicação específica da missão atribuída por lei e considera-o o documento base de todo o sistema da Qualidade segundo a NP EN ISO 9001:2015, sendo por isso de cumprimento obrigatório.

O Manual da Qualidade do Município de Vila Nova de Famalicão torna-se efetivo a partir desta data.

1.2 Estrutura do Manual

O presente manual tem como objetivo documentar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Município, cumprindo os requisitos da Norma NP EN ISO 9001 de uma forma assertiva, explícita e objetiva, com uma estrutura documental de processos e procedimentos e outros documentos de trabalho coincidente com a disposição organizacional, na filosofia da sua Política de Qualidade e ainda considerando as disposições da legislação aplicável.

Pretende-se, ainda, definir os princípios e os meios adotados para assegurar o fim a que se propôs, como sendo a Qualidade adequada aos serviços prestados pelo Município.

Neste contexto, o Manual da Qualidade (MQ) encontra-se organizado por áreas do saber, que se apresentam do seguinte modo:

- Introdução
- Estrutura e Gestão do Manual
- Estrutura do Município
- Política do Sistema de Gestão da Qualidade
- Modelo Conceptual do Sistema de Gestão da Qualidade
- Anexos

As páginas deste manual encontram-se, ainda, divididas em três partes distintas:

- Cabeçalho, que contém o logótipo do Município, nome do manual, a codificação, revisão e a respetiva data de edição do mesmo. Os dois últimos algarismos da codificação indicam o número da edição do manual,
- Corpo, que contém os conteúdos referentes ao capítulo respetivo;
- Rodapé, que menciona o n.º da página e a identificação do documento.

As páginas dos formulários e dos modelos do SGQ encontram-se, também, divididas sendo a codificação e a respetiva revisão definida no canto inferior direito do mesmo. Os dois últimos algarismos da codificação indicam o número da edição do formulário. Todo o aspeto gráfico (layout) e o registo documental encontra-se definido no respetivo processo de gestão documental (PR.03.01 Controlo dos documentos e registos) e na Instrução de Trabalho igualmente referente ao processo de gestão documental (IT.03.01 Elaboração de Papel Timbrado/Estacionário)

A responsabilidade pela elaboração do Manual da Qualidade é da DAGQ, de acordo com a legislação na sua versão atualizada e com as competências que lhe são conferidas, conjugadas com as características dos diversos departamentos e serviços do Município. A distribuição, divulgação e o controlo da mesma compete igualmente à DAGQ, sendo que, nas diferentes etapas, proceder-se-á ao recurso informático, disponibilizando os documentos nos respetivos meios de divulgação como anteriormente definidos.

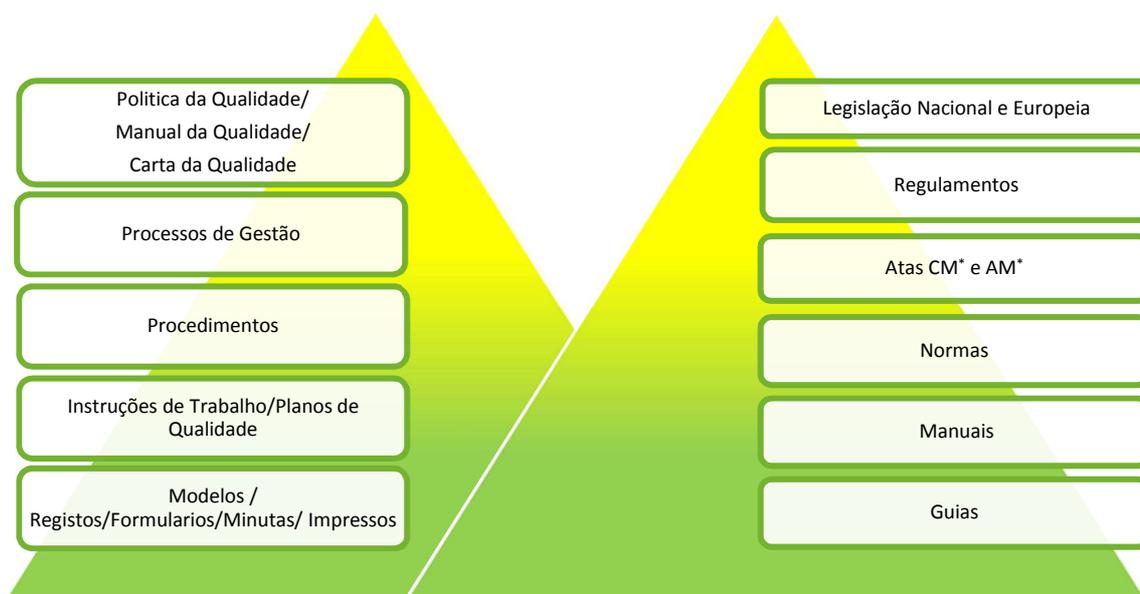
O Manual da Qualidade só é válido após ser aprovado pelo Órgão Executivo, nomeadamente pelo Presidente da Câmara, devendo ficar devidamente registado no Mapa de Controlo de Edições do Manual da Qualidade, como referido no presente manual.

Qualquer revisão ao manual deverá acontecer sempre que se julgue fundamental ou sempre que a legislação assim o determine. Qualquer alteração ao atual Manual da Qualidade origina uma nova revisão. As versões obsoletas são sempre retiradas da Plataforma Digital da Qualidade, gravadas e arquivadas pela DAGQ.

A gestão de monitorização do desempenho organizacional (DAGQ) que faz o controlo e monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade, pressupõe na aprovação do plano, a sua implementação, a sua avaliação através de reuniões periódicas, bem como a avaliação do plano integrado de auditoria interna da qualidade, que deve elaborar relatórios e ações corretivas e preventivas de melhoria.

1.3 Estrutura documental

Estrutura Documental Sistema de Gestão



A estrutura documental está enquadrada em vários níveis hierárquicos, sendo o Manual da Qualidade de 1º (primeiro) nível, onde se define os seguintes itens: a função do SGQ, a estrutura organizacional e a estrutura documental dos departamentos e dos diferentes serviços.

O 2º (segundo) nível abarca um conjunto de documentos que suportam as diversas atividades do município relacionadas com o sistema de gestão da qualidade, com o controlo de processos do SGQ e com a política de qualidade.

O 3º (terceiro) nível acolhe um conjunto de documentos que suportam as diversas atividades do município relacionadas com o sistema de gestão da qualidade e com a definição, elaboração e controlo de procedimentos do SGQ, ou seja, descrevem de forma pormenorizada atividades dos processos.

O 4º (quarto) e 5º (quinto) nível contemplam todos os documentos que suportam a execução das atividades, funções e ações nomeadamente as Instruções de trabalho, que permitem documentar detalhadamente as funções a exercer para a prestação de serviços com qualidade e suporte documental através de modelos, registos, formulários e outros tipos de documentos.

2. Breve Apresentação de Vila Nova de Famalicão

2.1 O concelho e o seu território

Como é sobejamente conhecido, a cidade de Vila Nova de Famalicão está estrategicamente situada entre diferentes polos urbanos e cidades de referência como as cidades de Braga, Guimarães e Porto, sendo considerado um dos principais centros culturais, comerciais e industriais do país e uma cidade de referência no Baixo Minho e no Vale do Ave.

Liderando um dos polos de desenvolvimento do Vale do Ave, cuja Associação de Municípios pertence, Vila Nova de Famalicão, com cerca de 140.000 habitantes, é um território de oportunidades. Com uma localização privilegiada no noroeste ibérico, entre o Porto e a Galiza (Espanha), o município é servido por um cruzamento de autoestradas - A3 (Porto-Valença) e A7 (Guimarães-Póvoa de Varzim) - e por um serviço de transportes ferroviários de vanguarda, com ligações diretas a Braga, Guimarães, Porto, Vigo, Coimbra, Lisboa e Algarve.



A força da sua indústria diversificada e a dinâmica socioeconómica característica do concelho, que acolhe a sede de algumas das maiores e melhores empresas do país em vários setores de atividade.

Vila Nova de Famalicão orgulha-se também das suas instituições que fomentam o conhecimento e a inovação, de que são exemplos o CITEVE, o CeNTI, a Universidade Lusíada, a CESPU e as 32 entidades de educação e formação do concelho.

Com um conjunto de equipamentos culturais, desportivos, educativos, recreativos e de lazer, Vila Nova de Famalicão **é um concelho bom para VIVER, para confraternizar, para estudar e para investir.**

Território do conhecimento, da inovação e da cultura, Vila Nova de Famalicão é também a terra do escritor Camilo Castelo Branco. Foi em S. Miguel de Seide que o romancista escreveu algumas das mais belas páginas da literatura portuguesa. É na Casa-Museu de Camilo, um polo de referência da cultura portuguesa, que se mantêm as memórias do escritor.

Aposta também na preservação e valorização do património histórico-cultural, de que, para além da Casa-Museu de Camilo, são exemplos os outros doze equipamentos culturais que compõem a Rede de Museus do concelho.

A riqueza patrimonial de Vila Nova de Famalicão revela-se ainda através dos raros e belos exemplares da arte românica, de que as igrejas de Santa Eulália do Mosteiro de Arnoso, igreja do Mosteiro de Landim e igreja de S. Tiago de Antas são o expoente máximo.

Mas Famalicão é também uma terra do presente e, sobretudo, do futuro, destacando-se pelo dinamismo da sua política cultural, nomeadamente através da programação contemporânea da Casa das Artes e da Fundação Cupertino de Miranda.

Já o Parque da Devesa, composto por cerca de 27 hectares, é o ‘pulmão verde’ da cidade. Um espaço de recreio e lazer, ideal para a realização de atividades culturais, já que é em pleno parque que se encontra a Casa do Território, um novo espaço cultural que se abriu à cidade.

Vila Nova de Famalicão é um concelho a conhecer também pelo dinamismo das suas associações desportivas, pelas suas festas e romarias e pelos seus restaurantes.

3. O Município

3.1 Identificação da Autarquia

Designação: Município de Vila Nova de Famalicão

Morada: Praça Álvaro Marques,
4764-502 Vila Nova de Famalicão

Tel.: 252 320900 | **Fax:** 252 323751

Internet: www.vilanovadefamalicao.org

E-mail: camaramunicipal@vilanovadefamalicao.org

Estrutura Jurídica: Administração Local

Número de identificação fiscal: 506663264

CAE: 84113

3.2 Visão

O Município orienta a sua ação no sentido de reforçar Vila Nova de Famalicão como um concelho dinâmico, competitivo e solidário, no contexto da Sociedade do Conhecimento.

3.3 Missão

O Município tem como missão corresponder às aspirações dos cidadãos, mediante políticas públicas inovadoras, apostando na criteriosa aplicação dos recursos disponíveis e na qualidade da prestação dos serviços.

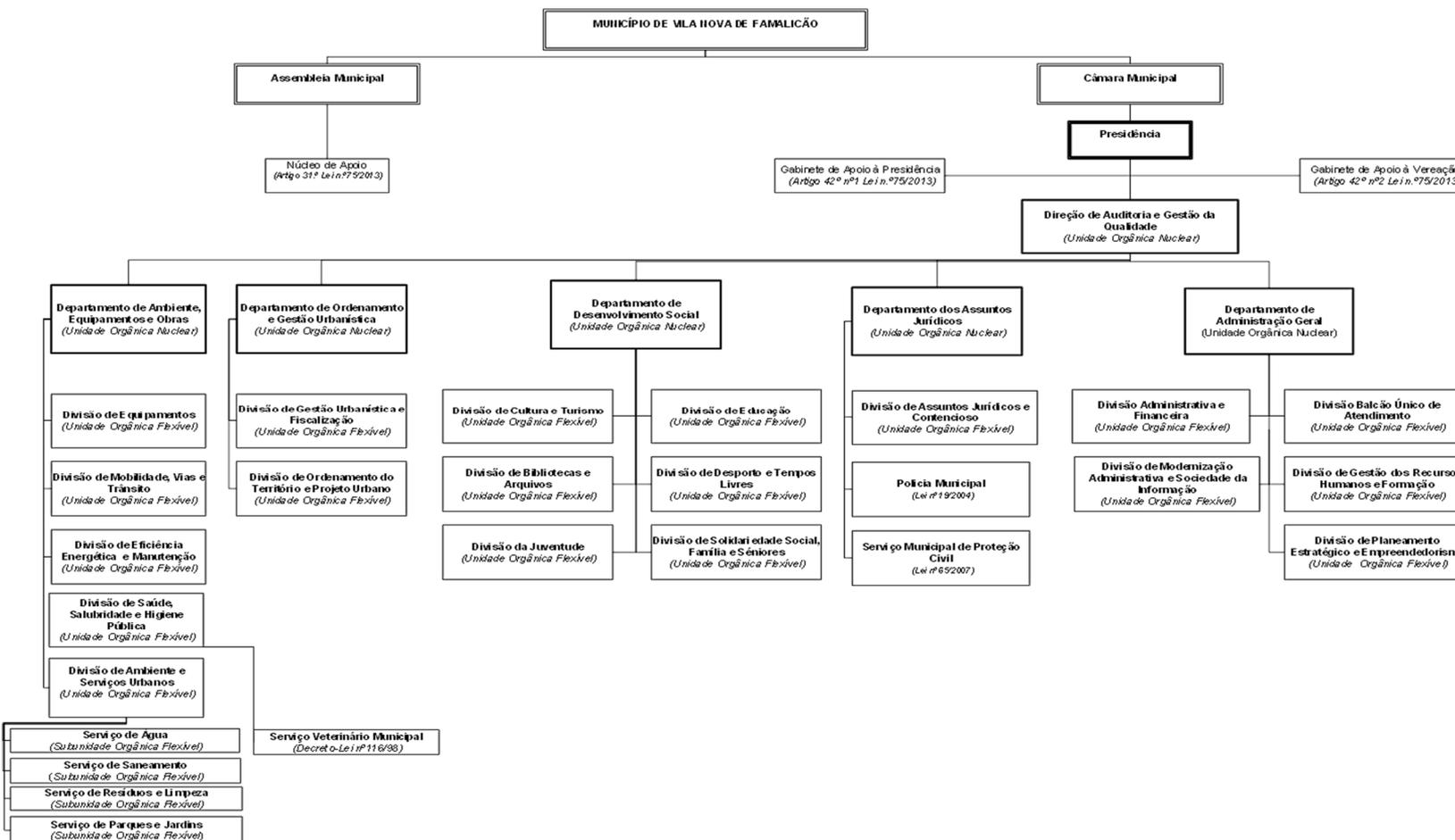
3.4 Valores

Os serviços municipais pautam a sua atividade pelos seguintes valores:

- Realização plena, oportuna e eficiente dos objetivos definidos pelos órgãos representativos do Município;
- Obtenção de elevados padrões de qualidade dos serviços prestados;
- Máximo aproveitamento possível dos recursos humanos e financeiros disponíveis no quadro de uma gestão racionalizada e moderna;
- Promoção da participação das instituições locais e dos cidadãos em geral nas decisões e na atividade municipal;
- Dignificação e valorização dos trabalhadores municipais.

3.5 Estrutura Orgânica

ESTRUTURA ORGÂNICA NUCLEAR E UNIDADES ORGÂNICAS FLEXÍVEIS DO MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE FAMALICÃO



DA.GQ.001-00 Depois de impresso, este documento considera-se obsoleto.

- O modelo de estrutura hierarquizada é constituído da seguinte forma:

<p>Estrutura nuclear, composta por unidades orgânicas nucleares correspondentes a:</p>	<p>a) Direção Municipal, dirigida por dirigente superior de 1.º grau e cuja identificação, missão e competências se encontram descritas no Despacho n.º110/2014 de 3 de janeiro, em número de uma, tendo por limite o número legal de três;</p> <p>b) Departamentos Municipais, dirigidos por dirigente intermédio de 1.º grau e cuja identificação, missão e competências Despacho n.º110/2014 de 3 de janeiro, em número de cinco, que corresponde ao limite máximo previsto;</p>
<p>Estrutura flexível, composta por unidades orgânicas flexíveis, correspondentes a:</p>	<p>a) Divisões municipais, dirigidas por dirigente intermédio de 2º grau e cuja identificação, missão e competência se encontram descritas no Despacho n.º110/2014 de 3 de janeiro, em número de dezanove, podendo ser criada mais uma divisão, por deliberação da Câmara Municipal, tendo por limite o provimento legalmente permitido de vinte;</p> <p>b) Subunidades orgânicas, dirigidas por dirigente intermédio de 3.º grau ou inferior e cuja identificação, atribuições e competências se encontram descritas no Despacho n.º110/2014 de 3 de janeiro, em número de quatro, que corresponde ao limite do provimento legalmente permitido.</p>
<p>O modelo de estrutura matricial é constituído da seguinte forma:</p>	<p>a) Equipas multidisciplinares, dirigidas por chefes de equipa multidisciplinar, até ao limite máximo de uma, que serão sempre contabilizadas para efeitos do limite máximo das Divisões Municipais.</p>
<p>Enquadrados por legislação específica, e não integrados na estrutura nuclear e flexível, funcionam ainda:</p>	<p>a) Polícia Municipal;</p> <p>b) Serviço Municipal de Proteção Civil;</p> <p>c) Serviço Veterinário Municipal.</p>

4. Política do Sistema de Gestão da Qualidade

A política do Município no que concerne à Qualidade corresponde a um compromisso para com a melhoria contínua dos serviços em todas as suas vertentes e envolvendo todos os que diariamente colaboram no mesmo. Sendo que numa Organização com estas características existe uma panóplia de processos, diferentes a vários níveis, seja pela sua dimensão, pela sua vasta abrangência, entre outros itens, torna-se vital que a prestação de serviços vise a satisfação das necessidades e expectativas dos cidadãos, com um desempenho pautado pelo rigor, pela transparência e pela excelência por parte dos órgãos municipais, aplicando modelos e metodologias que privilegiem e permitam alcançar esse fim a que se propõe.

A Política da Qualidade deverá estar aliada à inovação e assenta no princípio da implementação e manutenção de um SGQ, visando a modernização da gestão autárquica e as suas decisões estratégicas, bem como na previsão e contribuição para a diminuição dos diferentes riscos que a atividade municipal comporta, no sentido de alcançar e garantir a prossecução dos objetivos fixados.

A Política da Qualidade é apresentada e divulgada a todos os colaboradores garantindo-se, deste modo, que é compreendida, assimilada e concretizada em todos os níveis da organização.

A Política da Qualidade é revista periodicamente de forma a assegurar que se mantém adequada. Assenta nas seguintes linhas de ação/orientações estratégicas:

- Prestação de serviços de gestão da qualidade com transparência, igualdade, isenção, com profissionalismo e capacidade de resposta eficaz e eficiência dos diversos serviços através da desburocratização e da modernização administrativa e do planeamento estratégico, com colaboradores motivados e detentores de capacidade técnica, com uma cultura organizacional empenhada, atualizada e direcionada para a melhoria contínua dos diferentes serviços;
- Promoção de uma relação positiva e bidirecional com os cidadãos relativamente à qualidade e quantidade dos serviços prestados;
- Promoção de uma relação de proximidade para com as organizações sociais e agentes económicos locais;
- Reconhecimento do potencial humano dos seus colaboradores com valorização das suas capacidades humanas e profissionais, sendo-lhes reconhecido o papel vital para o desempenho das políticas adotadas pelo Município e que sem os mesmos nada será construído;

- Fomentar uma política da/e para a Qualidade, estabelecendo e mantendo diretrizes que envolvam todos a contribuir para elevar os padrões de qualidade do Município.

Compete, especificamente, ao Gabinete de Qualidade:

- Colaborar no estabelecimento dos objetivos e das políticas na sua área de atuação;
- Realizar, participar ou acompanhar auditorias, avaliações e outras ações de controlo, no âmbito da atividade dos serviços do Município, nomeadamente em sede de contratação pública e despesa, e acompanhar auditorias, avaliações e outras ações de controlo nas pessoas coletivas em cujo capital e ou gestão o Município participe;
- Avaliar o grau de cumprimento, por parte dos serviços, do regulamento de controlo interno e verificar a implementação das ações corretivas;
- Fomentar novos modelos de gestão dos serviços, orientados para os resultados através do reengenharia de processos;
- Coordenar no processo de definição, implementação, manutenção e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), de acordo com a norma NP EN ISO 9001-2015;
- Promover a uniformização de procedimentos, no cumprimento das deliberações e decisões dos órgãos municipais, suprimindo eventuais deficiências e aferindo a conformidade legal;
- Desempenhar as funções de interlocutor das entidades de controlo competentes, sendo-lhe cometido, em especial, a coordenação do exercício do contraditório e o acompanhamento da adoção, pelos serviços, das recomendações formuladas pelas entidades externas;
- Proceder a estudos, emitir pareceres ou desempenhar outras tarefas de apoio técnico, de acordo com a sua área de intervenção bem como recolher e tratar as sugestões dos munícipes.
- Promover a sustentabilidade (social, económica e ambiental), intercetando um conjunto de projetos e dinâmicas associadas à sustentabilidade e à gestão de recursos com eficácia.

4.1 Conceção e Desenvolvimento

A elaboração e desenvolvimento de um novo serviço pode ser originado por identificação interna de oportunidades de melhoria, por cumprimento de nova legislação ou ainda por indicação do Executivo.

4.2 Âmbito de aplicação

A Implementação do Sistema da Qualidade do Município é feita pela NP EN ISO 9001: 2015, tem como âmbito de aplicação na Gestão do Balcão Único de Atendimento, Gestão de Operações Urbanísticas e Gestão da Juventude.

4.2.1 Requisitos não aplicáveis

O requisito 8.5.1 da Norma de referência não se aplica nesta fase de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, dado que consideramos ser possível verificar a conformidade do serviço.

O requisito 7.1.5 da Norma de referência não se aplica nesta fase de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, dado que não possuímos equipamentos que monitorizem quaisquer requisitos do serviço prestado.

4.3 Funções e Competências

A organização, atribuições e competências funcionais dos diferentes serviços municipais encontram-se estabelecidas no Quadro de Pessoal e Organização dos Serviços Municipais, publicado na II série do Diário da Republica, n.º 2 de 3 de janeiro, Despacho n.º 11/2014.

4.3.1 Compromisso da Gestão

O Executivo, em termos de Gestão, assume o compromisso de desenvolver e implementar um SGQ e de assegurar a continuidade da sua eficácia e eficiência aliada ao seu melhoramento contínuo. Deve, assim, assegurar uma política de sistema de gestão da qualidade com uma comunicação que conduza a alcançar os objetivos, e sua manutenção.

4.3.2 Representação da Gestão

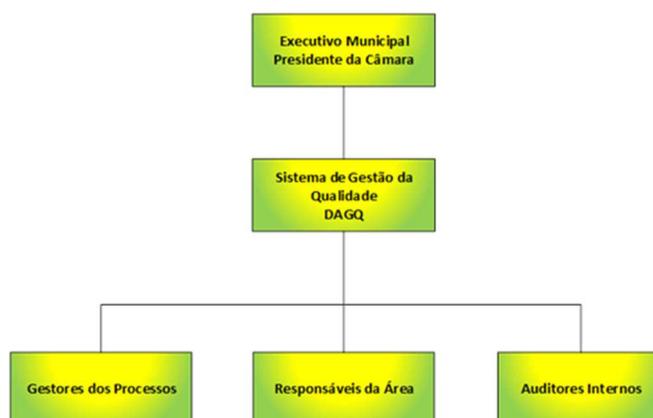
No âmbito da coordenação da implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade previsto no regulamento da organização dos Serviços Municipais, o Diretor Municipal é o Representante da Gestão sendo da sua responsabilidade o intercâmbio de informações de gestão entre as diferentes Unidades Orgânicas e o Executivo, e o seu respetivo cumprimento.

4.3.3 Competências do Representante da Gestão

O gestor do processo será nomeado pelo responsável máximo hierárquico do Município, sendo o responsável e o representante do mesmo, encontrando-se envolvido no processo do Sistema de Gestão da Qualidade e assegurando o correto funcionamento do mesmo.

Compete ainda a definição do(s) objetivo(s) do(s) processo(s), em harmonia com os objetivos Estratégicos, definidos pelo Executivo, o planeamento, acompanhamento e avaliação das ações para alcançar esse fim. Deve fazer uma análise crítica aos resultados obtidos, definir eventuais ações corretivas e/ou preventivas em função da análise efetuada e responsabilidade na manutenção da documentação de suporte do processo (ex. elaboração/revisão, arquivo, eliminação de obsoletos).

O presente organograma visa apresentar de uma forma clara quais são os intervenientes no Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão:



01.MQ.01

4.4 Divulgação da Política da Qualidade e do Sistema de Gestão da Qualidade

- Canais de comunicação determinados para o efeito
- Meios comunicação utilizados para divulgação de normas internas
- Ações de sensibilização
- Ações de formação
- Intranet

Os documentos do Sistema de Gestão da Qualidade estão permanentemente atualizados e em vigor na página da Intranet do Município, considerando-se que todo o suporte de papel pode estar obsoleto. As impressões são consideradas cópias não controladas.

5. Modelo Conceptual dos processos

Este Sistema de Gestão da Qualidade visa garantir padrões de qualidade que resultem na satisfação do Município e do cidadão em geral, visando a gestão eficaz e eficiente da Instituição.

O SGQ identificou grandes áreas de processos para o mesmo sistema: gestão, realização e suporte.

Assim, temos as áreas de gestão, que procedem relativamente ao funcionamento organizacional. O processo de realização diz respeito à prestação de serviços do Município. Já os processos de suporte relacionam-se com os serviços de apoio às atividades. **Designadamente:**

Processos de Gestão: Processos associados diretamente às políticas e às estratégias da gestão, da autonomia e os processos que se relacionam diretamente com o SGQ, designadamente a *Gestão Estratégica, a Gestão da Monitorização e Desempenho e a Gestão da Comunicação.*

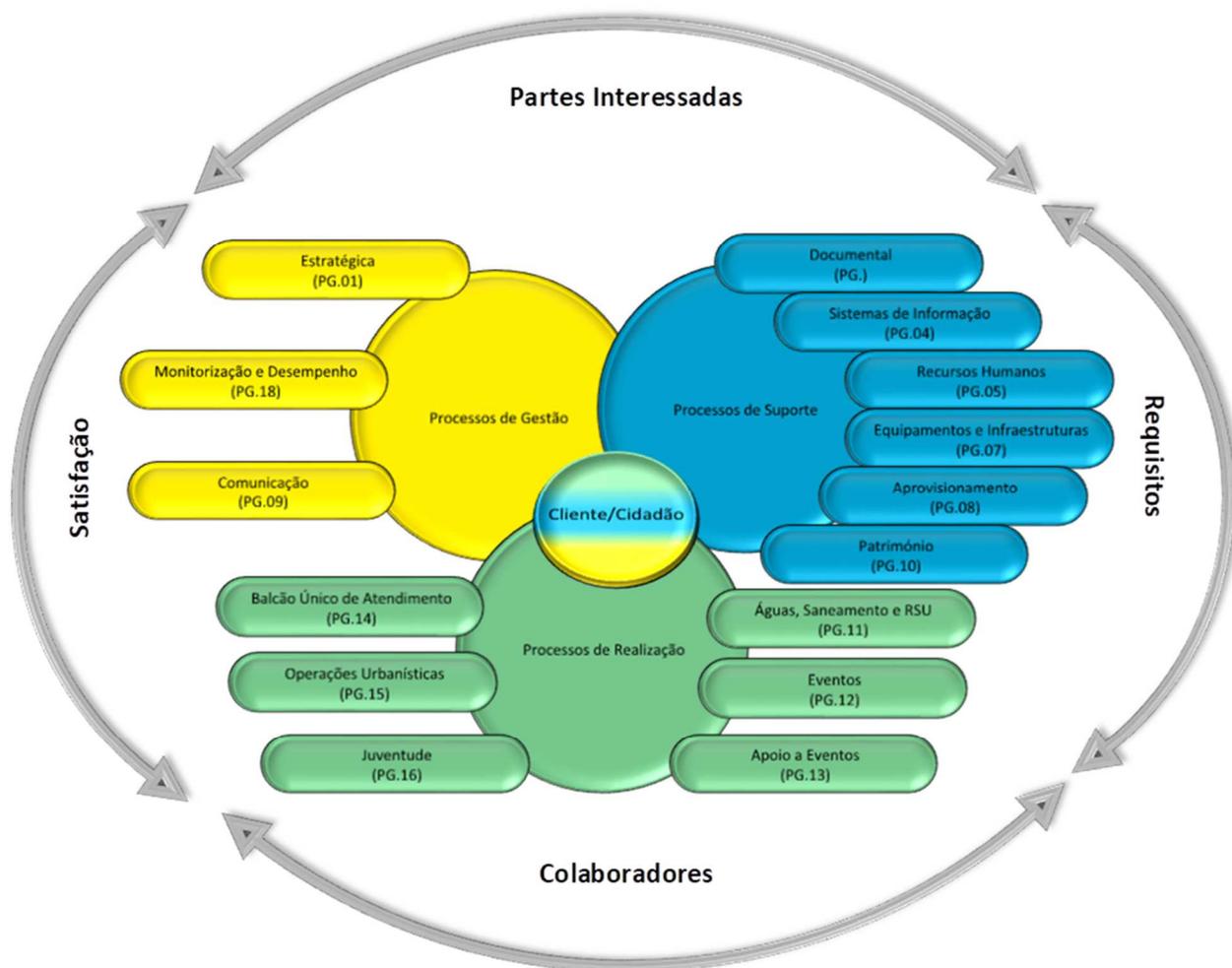
Processos de Realização/Operacional: processos que contribuem diretamente para a realização do serviço, estabelecendo interface com o/a cliente/cidadão e gerando valor para o serviço público. Sustentam a atividade da autarquia gerando valor do serviço público, sendo eles a *Gestão de Água, Saneamento e RSU, a Gestão de Eventos, Gestão de Apoio a Eventos, a Gestão Balcão Único de Atendimento, a Gestão de Operações Urbanísticas e a Gestão Juventude.*

Processos de Suporte: processos que necessitam de ser ativados para responder aos Processos de Gestão e aos Processos de Realização, disponibilizando os recursos necessários, nomeadamente a *Gestão documental, Gestão de sistemas de informação, Gestão de recursos humanos, Gestão de Equipamentos e Infraestruturas, Gestão do Património e Gestão Aprovisionamento.*

De acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015, um processo pode ser visto como um conjunto atividades inter-relacionadas e transformadoras em que as entradas resultam em saídas.

Geralmente as entradas de um processo correspondem a saídas de outro processo, sendo que esta transformação ocorre através da utilização de recursos e competências existentes e são orientados para promover objetivos esperados. Assim, os processos são dinâmicos e monitorizáveis.

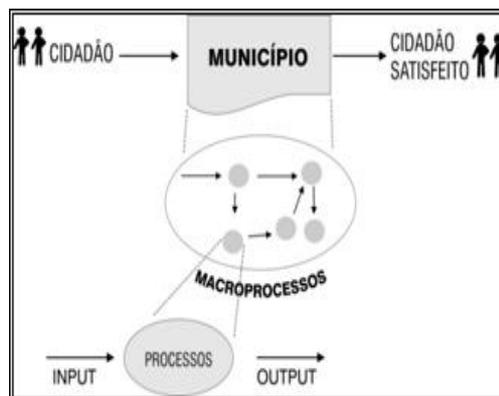
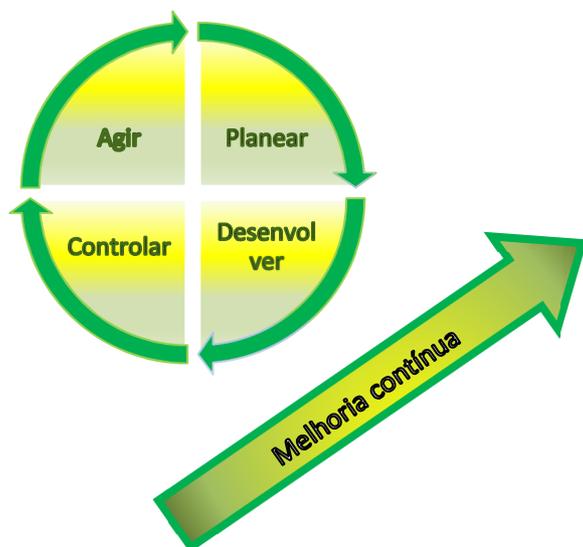
A abordagem e descrição de processos foram realizadas tendo por base uma matriz de processos onde se define: os inputs e outputs de cada processo, as principais atividades associadas ao mesmo, as funções executadas e participadas em cada uma das atividades, os meios necessários a esse fim, os registos resultantes dessa atividade e os indicadores de desempenho de cada processo.



01.MQ.03

Pretende-se com este modelo reconhecer um ciclo de melhoria contínua que monitoriza e potencia a evolução.

Pressupõe um ciclo de melhoria contínua:



Assim, o SGQ é entendido como um conjunto de processos que interagem e se interrelacionam entre si, criando as condições para avaliação do desempenho através de indicadores adequados que medem a concretização de objetivos. É através da sua monitorização que se alcança um melhoramento contínuo e eficaz dos processos e conseqüentemente da Organização.

5.1 Matriz de Interação dos Processos/Serviços

Unidade Orgânica / Processo	Presidência	GAP	DAGQ	DAF	DBUA	DIASI	DGRHF	DPEE	DAJC	PM	SMPC	DCT	DE	DBA	DDTL	DJ	DSSFS	DOTPU	DGFU	DEQ/ DMVT/ DEEM	DASU	SVM
PG.01.01 - GE	R	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.03.01 - GD	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.04.01 - GSI	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.05.01 - GRH	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.07.01 - GEI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X
PG.08.01 - GA	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.09.01 - GC	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.10.01 - GP	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.11.01 - GASRSU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X
PG.12.01 - GE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.13.01 - GAE	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.14.01 - GBUA	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.15.01 - GOU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X
PG.16.01 - GJ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X	X	X	X	X
PG.17.01 - GA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	R	X	X
PG.18.01 - GMD	X	X	R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Tabela 02.MQ.01.01

R - Serviço Responsável

5.2 Matriz de Interação da Norma ISO/Processos

NP EN ISO 9001:2015	Gestão Estratégica	Gestão Monitorização e Desempenho	Gestão Documental	Gestão Sistemas Informação	Gestão Recursos Humanos	Gestão Equipa. Infrastrut.	Gestão Aprovisionamento	Gestão Comunicação	Gestão Património	Gestão Água Saneam./RSU	Gestão Eventos	Gestão de apoio Eventos	Gestão Balção Único	Gestão Operações Urbanísticas	Gestão Juventude
	PG01	PG18	PG03	PG04	PG05	PG07	PG08	PG09	PG10	PG11	PG12	PG13	PG14	PG15	PG16
4 Contexto da Organização															
4.1 Compreender a organização e o seu contexto	X														
4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	X														
4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	X														
4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos serviços	X														
5 Liderança															
5.1 Liderança e compromisso	X	X													
5.2 Política	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais					X			X							
6 Planeamento															
6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades	X	X													
6.2 Objetivos da Qualidade e planeamento para os atingir	X														
6.3 Planeamento das alterações	X	X													
7 Suporte															
7.1 Recursos	X			X	X	X									
7.2 Competências					X										
7.3 Consciencialização	X														
7.4 Comunicação								X							
7.5 Informação documentada			X	X											
8 Operacionalização															
8.1 Planeamento	X	X													
8.2 Requisito para produtos e serviços		X					X			X	X	X	X	X	X
8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços							X			X	X	X	X	X	X
8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	X	X					X			X	X	X	X	X	X
8.5 Produção e prestação de serviços							X			X	X	X	X	X	X
8.6 Libertação de produtos e serviços							X			X	X	X	X	X	X
8.7 Controlo de saídas não conformes							X			X	X	X	X	X	X
9 Avaliação do desempenho															
9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação		X								X	X	X	X	X	X
9.2 Auditoria interna	X														

9.3 Revisão pela gestão	X														
10 Melhoria															
10.1 Generalidades		X													
10.2 Não conformidade e ação corretiva									X	X	X	X	X	X	X
10.3 Melhoria continua	X	X													

Tabela 03.MQ.01.01

6 Considerações Finais

O Sistema de Gestão da Qualidade apresenta o compromisso da Autarquia para com o cidadão e quais as estratégias/políticas a seguir para esse compromisso. Formaliza ainda o compromisso público que assume em relação à Política da Qualidade, constituindo uma garantia credível da qualidade do serviço público.

Todos os colaboradores desenvolvem a sua atividade profissional empenhados no cumprimento da MISSÃO do Município, tornando real a VISÃO estabelecida, adotando uma postura profissional orientada para os VALORES defendidos.

www.vilanovadefamalicao.org