



Felgueiras

CÂMARA MUNICIPAL

Manual da Qualidade

PG.GE.MQ

Manual da Qualidade

Sistema de Gestão da Qualidade



Felgueiras

CÂMARA MUNICIPAL

Os direitos de autor deste Manual de Qualidade pertencem à Câmara Municipal de Felgueiras.

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

Preâmbulo

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

O SGQ baseia-se na Norma NP EN ISO 9001:2015, relacionando processos e procedimentos das áreas de atividade da CMF que se encontram no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

Pretende-se, assim, de uma forma progressiva e sustentável, abranger todas as áreas do município, assegurando a prestação de um serviço público local de qualidade tendo como base a melhoria contínua do mesmo.

A responsabilidade pela Qualidade é uma responsabilidade partilhada por todos/as os/as Colaboradores/as da CMF. De forma a garantir o nível desejado de satisfação dos Munícipes e outros/as utentes, este Manual espelha as responsabilidades e políticas adotadas pela Organização no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, o qual contribui decisivamente para a concretização do ciclo de melhoria contínua, sendo por isso considerado um documento de referência.

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

Promulgação

O Presidente da Câmara Municipal de Felgueiras, como representante da Autarquia certifica que o presente Manual da Qualidade (MQ) reflete o Sistema de Gestão da Qualidade do Município, tendo como referência a Norma Portuguesa NP EN ISO 9001:2015.

Neste sentido, propõe-se assegurar a divulgação do MQ a todos/as os/as Colaboradores/as, comprometendo-os/as no estrito cumprimento dos requisitos que lhes são aplicáveis e na elaboração e observância dos Processos e Procedimentos que lhes dizem respeito.

O Presidente da Câmara designa o Diretor de Apoio à Gestão, como responsável pela supervisão do SGQ, cabendo aos Serviços da Qualidade, a respetiva coordenação.

O conteúdo do manual é de cumprimento obrigatório para todos/as os/as colaboradores/as. As chefias são responsáveis por garantir que a política, objetivos, processos e procedimentos sejam entendidos e implementados.

A promulgação do Manual da Qualidade, representa o compromisso escrito do Presidente e seu Executivo 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 e Cidadãos/ãs.

A presente edição do Manual da Qualidade entra em vigor a partir da data da sua aprovação.

Felgueiras, 05 de março de 2024

O Presidente da Câmara Municipal de Felgueiras,

(Nuno Fonseca)

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

Controlo do Manual de Qualidade

| Nº revisão | Conteúdo da Revisão | Data |
|------------|---|------------|
| 00 | Versão inicial | 18.09.2020 |
| 01 | 3.4. Âmbito do Sistema de Certificação Processos Operacionais - Processo de Gestão Urbanística – retirado; Processo Educação – redução das áreas. | 16.12.2020 |
| 02 | Melhoria e atualização de conteúdos, ajustes de layout e índice. Pontos revistos: Promulgação (atualização data); atualização informação 2.1.5 (Território e População) de acordo com o Censos 2021; 3.4 - âmbito do SGQ; Siglas e abreviaturas (pág.10); 3.6.1 Modelo de Gestão por processos; 3.6.2.; 3.6.3- atualização da informação sobre a extensão do âmbito | 11.04.2022 |
| 03 | Atualização do organograma municipal Melhoria de conteúdo - Âmbito Sistema Certificação | 19.05.2023 |
| 04 | Alteração do responsável pela supervisão do SGQ | 05.03.2024 |



Índice

| | |
|---|----|
| Preâmbulo..... | 2 |
| Promulgação | 3 |
| Controlo do Manual da Qualidade | 4 |
| Conceitos e Definições..... | 8 |
| Siglas e Descrição | 10 |
| Capítulo 1: Estrutura e Gestão do Manual de Qualidade | 11 |
| 1.1 Objetivos do Manual de Qualidade..... | 11 |
| 1.2 Acesso e Alterações ao Manual da Qualidade..... | 11 |
| 1.2.1 Estrutura | 11 |
| 1.2.2 Acesso..... | 12 |
| 1.2.3 Alterações ao Manual da Qualidade..... | 12 |
| Capítulo 2: Município de Felgueiras | 13 |
| 2.1 Apresentação do Município | 13 |
| 2.1.1 Identificação da Organização | 13 |
| 2.1.2 Apresentação do Município | 13 |
| 2.1.3 História Local..... | 14 |
| 2.1.4 Enquadramento Geográfico | 15 |
| 2.1.5 Território e População | 15 |
| 2.2 Missão, Valores e Visão | 16 |
| 2.2.1 Missão | 16 |
| 2.2.2 Valores..... | 16 |
| 2.2.3 Visão | 16 |
| 2.3 Estrutura Organizacional | 17 |
| 2.3.1 Organograma | 17 |

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

| | |
|---|--------|
| Capítulo 3: Política da Qualidade e Sistema de Gestão da Qualidade | 18 |
| 3.1 Compromisso da Gestão | 18 |
| 3.1.1 Comprometimento da Gestão de Topo | 18 |
| 3.2 Política da Qualidade | 19 |
| 3.3 Responsabilidades | 20 |
| 3.3.1 O/A Gestor/a de Topo | 20 |
| 3.3.2 O/A Gestor/a da Qualidade | 21 |
| 3.3.3 O/A Gestor/a do Processo..... | 21 |
| 3.4 Âmbito do Sistema de Certificação..... | 22 |
| 3.5 Estrutura da documentação do Sistema | 23 |
| 3.5.1 Manual da Qualidade | 23 |
| 3.5.2 Matriz por Processos | 23 |
| 3.5.3 Documentos de Suporte | 24 |
| 3.6 Abordagem por Processos | 24 |
| 3.6.1 Modelos de Gestão por Processos da CMF | 25 |
| 3.6.2 Processos da Organização | 26 |
| 3.6.3 Correspondência entre os requisitos da Norma NP EN ISO 9001 e a documentação do SGQ | 27, 28 |
| 3.7 Considerações Finais | 29 |

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

Índice de Imagens e Tabelas

| | |
|--|-------|
| Capítulo 1: Estrutura e Gestão do Manual de Qualidade | 11 |
| Tabela 1- Estrutura do Manual da Qualidade | 11 |
| Capítulo 2 | 13 |
| Imagem 1- Localização de Felgueiras no mapa | 15 |
| Imagem 2- Mapa das freguesias do concelho de Felgueiras | 15 |
| Imagem 3- Organograma Municipal..... | 17 |
| Capítulo 3..... | 18 |
| Imagem 4- Estrutura da documentação do sistema..... | 23 |
| Imagem 5- Modelo de Gestão por Processos da CMF | 25 |
| Tabela 2- Processos da Organização | 26 |
| Tabela 3- Correspondência entre os requisitos da Norma NP EN ISO 9001 e a documentação do SGQ..... | 27,28 |

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

| Conceitos | Definições |
|-------------------------------------|--|
| Abordagem da gestão como um sistema | Identificar, compreender e gerir processos interrelacionados como um sistema, contribui para que a organização atinja os seus objetivos com eficácia e eficiência. |
| Abordagem por processos | 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. |
| Ação Corretiva | Ação para eliminar a causa de uma não conformidade e para prevenir a sua recorrência |
| Ação Preventiva | Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de uma outra potencial situação indesejável |
| Avaliação de Risco/Oportunidades | Processo global de identificação, análise e tratamento de riscos e oportunidades. |
| Calibração | Operação que estabelece, sob condições especificadas numa primeira etapa, uma relação entre os valores e as incertezas de medição fornecidos por padrões e as indicações correspondentes com as incertezas associadas; numa segunda etapa, utiliza esta informação para estabelecer uma relação visando a obtenção dum resultado de medição a partir de uma indicação. |
| Cliente | Pessoa ou organização que poderá receber ou de facto recebe um produto ou serviço que se destina a, ou é requerido por essa pessoa ou organização. |
| Correção | Ação para eliminar uma não conformidade detetada |
| Comprometimento das pessoas | A 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 |
| Contexto da organização | Combinação de fatores internos e externos que podem ter efeito na abordagem de uma organização, no desenvolvimento e concretização dos seus objetivos |
| Definição Design e desenvolvimento | Conjunto de processos que transformam requisitos para um objeto em requisitos mais detalhados para esse objeto. |
| Eficácia | Medida em que as atividades planeadas foram realizadas e conseguidos os resultados planeados. |
| Eficiência | Relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados. |
| Focalização no Cliente | Satisfação dos requisitos dos/as clientes e esforço por exceder as suas expectativas |

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

| | |
|------------------------|---|
| Gestão de topo | Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização ao mais alto nível. |
| Conceitos | Definições |
| Informação documentada | Informação que deve ser controlada e mantida por uma organização e o meio onde a mesma está contida. |
| Manual da Qualidade | Documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização. |
| Medição | Processo para determinar um valor. |
| Melhoria Contínua | Atividade recorrente para aperfeiçoar o desempenho. |
| Monitorização | Determinação do estado de um sistema, processo, produto ou serviço. |
| Não Conformidade | Não satisfação de um requisito. |
| Parte interessada | Pessoa ou organização que afeta ou é afetada por uma decisão ou atividade da organização (administração central, entidades regionais, supramunicipais e locais, órgãos municipais, munícipes, clientes, colaboradores/as, fornecedores/as, entidades reguladoras...) |
| Política da Qualidade | Conjunto de intenções e de orientações de uma organização, conforme formalmente expressas pela sua gestão de topo. Política relativa à qualidade. |
| Processo | Conjunto de atividades interrelacionadas e interatuantes que utiliza entradas para disponibilizar um resultado pretendido |
| Qualidade | Grau de satisfação de requisitos dados por um conjunto de características intrínsecas. |
| Requisito | Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória. |
| Revisão | Atividade realizada para determinar a pertinência, adequabilidade e eficácia do que estiver em causa para atingir os objetivos estabelecidos. |
| Risco | Efeito da incerteza. Efeito é um desvio em relação ao esperado – positivo ou negativo; Incerteza é o estado, mesmo parcial, da deficiência de informações relacionadas com a compreensão ou o conhecimento de um evento, da sua consequência ou da sua probabilidade. |
| Verificação | Fornecimento de evidência objetiva de que um dado item satisfaz requisitos especificados |



Felgueiras

CÂMARA MUNICIPAL

Manual da Qualidade

PG.GE.MQ

| Siglas/ Abreviaturas | Descrição | Siglas/ Abreviaturas | Descrição |
|-------------------------|---|-------------------------|--|
| AS | Ação Social | GS | Gestão do Sistema |
| ASAN | Águas e Saneamento | GU/Urb | Gestão Urbanística/Urbanismo |
| AT | Atendimento | GP | Gestor/a de Processo |
| CMF | Câmara Municipal de Felgueiras | Equip/infra. | Equipamentos e Infraestruturas |
| CP | Contratação Pública | Mod | Modelo |
| Desp | Desporto | MQ | Manual da Qualidade |
| Docs | Documentos | N/A | Não Aplicável |
| Edu | Educação | Nº | Número |
| EXE | Executivo | Pág. | Página |
| GA | Gabinete Associativismo | PG | Processo(s) de Gestão |
| GAF | Gabinete Apoio às Freguesias | PO | Processo(s) Operacional(ais) |
| GAI | Gabinete Auditoria Interna | PS | Processo(s) de Suporte |
| GCI | Gabinete Comunicação e Imagem | RH | Recursos Humanos |
| GJ | Gabinete Juventude | SI | Sistemas de Informação |
| GPD | Gabinete Planeamento e Desenvolvimento | SIADAP | Sistema Integrado de Avaliação e Desempenho da Administração Pública |
| GV | Gabinete Voluntariado | SGQ | Sistema de Gestão da Qualidade |
| GE | Gestão Estratégica | SQ | Serviços de Qualidade |
| Proj/Emp | Projetos e Empreitadas Municipais | | |

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

CAPÍTULO 1 - ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

1.1 Objetivos do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade é o suporte de toda a estrutura documental do Sistema da Qualidade, sendo o documento através do qual são estabelecidas e comunicadas a todos/as os/as colaboradores/as do município as metodologias relacionadas com o desenvolvimento dos processos identificados e as respetivas atividades.

Desta forma, o presente Manual da Qualidade constitui-se como um veículo informativo, através do qual se pretende dar a conhecer o Sistema de Gestão da Qualidade, a Política da Qualidade e os Objetivos de concretização desta política, bem como os processos que foram identificados no âmbito da Implementação do SGQ da Câmara Municipal de Felgueiras, tendo em vista a implementação das regras que garantem a Melhoria Contínua das práticas de Qualidade.

O Manual da Qualidade é um documento de cumprimento obrigatório dentro da Organização municipal.

1.2 Acesso e Alterações ao Manual da Qualidade

1.2.1 Estrutura

A estrutura deste MQ apresenta-se em 3 Capítulos, os quais se dividem em subtemas específicos.

A definição do *layout* das correspondentes páginas, excecionando as capas e subcapas encontram-se em conformidade com a metodologia definida na Gestão dos Sistema de Qualidade (PG.GS.IT1)

| Capítulo 1 | Capítulo 2 | Capítulo 3 |
|------------------------------|-------------------------|--|
| Estrutura e Gestão do Manual | Município de Felgueiras | Política da Qualidade Sistema de Gestão da Qualidade |

Tabela 1- Estrutura do Manual da Qualidade

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

1.2.2 Acesso

Todos os/as Gestores/as dos Processos têm acesso privado ao Manual de Qualidade através da Pasta Digital SGQ - Gestão Estratégica, para além de que a sua publicação é assegurada através do site institucional da CMF, ficando disponível para todos/as os/as interessados/as, incluindo os/as colaboradores da organização municipal, sendo a sua atualização garantida pelo/a Gestor/a da Qualidade (SQ) sempre que se justifiquem revisões ao mesmo.

1.2.3 Alterações ao Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade é revisto sempre que ocorre qualquer alteração que o torne inadequado. Qualquer alteração ao conteúdo do MQ implica a emissão de uma nova versão do mesmo, sendo o respetivo número incrementado de uma unidade.

A primeira versão do MQ tem atribuída a revisão zero. Às próximas versões atribuir-se-á a numeração sequencial à versão inicial, passando de zero para a respetiva unidade sequencial, sendo preenchida(s) na tabela com o registo da(s) alteração(ões) introduzida(s) relativamente à versão anterior.

As revisões são aprovadas pelo/a Representante da Gestão de Topo, designado pelo Sr. Presidente da Câmara. As cópias do MQ emitidas em papel não são controladas.

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

CAPÍTULO 2 – MUNICÍPIO DE FELGUEIRAS

2.1 Apresentação do Município

2.1.1 Identificação da Organização

| | |
|-----------------------------|---|
| Denominação: | Município de Felgueiras |
| Localização: | Praça da República 4610-116 Felgueiras |
| Estrutura jurídica: | Administração Pública |
| CAE: | 84113 |
| NIPC: | 501 091 823 (Município de Felgueiras) |
| Telefone: | 255318000 |
| Endereço Eletrónico: | geral@cm-felgueiras.pt |
| Site: | http://www.cm-felgueiras.pt/pt |

2.1.2 Apresentação do Município

Conforme o disposto do Regime Jurídico das Autarquias Locais, estipulado pela Lei nº 75/2013, Série I, de 12 de setembro, no Título II, Capítulo I, ponto 1 do artigo 5º, os órgãos representativos do Município de Felgueiras são a Assembleia Municipal de Felgueiras (AMF) e a Câmara Municipal de Felgueiras (CMF).

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

2.1.3 História Local

O concelho de Felgueiras situa-se no coração do Vale do Sousa, no distrito do Porto.

O território abrange 116 km², conhecido pela sua beleza natural e paisagística, sobre o qual os/as historiadores/as afirmam tratar-se do espaço geográfico “onde o Sousa tem nascente, onde se ergue o belo Monte das Pombas...”, de uma grande riqueza histórica, cultural e patrimonial. Sublinhe-se, por exemplo, o Mosteiro de Santa Maria de Pombeiro, imponente monumento da Rota do Românico e contemporâneo da fundação da nacionalidade portuguesa.

No concelho de Felgueiras existem quatro importantes centros urbanos: por decisão da Assembleia da República, em 13 de julho de 1990, a antiga vila de Felgueiras (sede do concelho) ascendeu à categoria de cidade, no mesmo dia em que a povoação de Barrosas foi elevada a vila; em 21 de junho de 1995, a antiga vila da Lixa obteve a distinção de cidade. Por sua vez, em 1 de julho de 2003, foi atribuído o estatuto de vila à antiga povoação da Longra.

A primeira referência à Terra de Felgueiras que se conhece consta do testamento da condessa Mumadona Dias, fundadora da cidade de Guimarães. Também é mencionada no inventário dos bens, igrejas e herdades do Mosteiro de Nossa Senhora da Oliveira, em Guimarães.

O nome Felgueiras deriva do termo felgaria, que significa terreno coberto de fetos, que, quando secos, são avermelhados (rubeans ou rubeas). Há historiadores que afirmam que Felgueiras recebeu um foral velho, concedido pelo conde D. Henrique e confirmado por D. Afonso Henriques. Porém, desconhece-se o paradeiro do documento. No entanto, está comprovado que, a 15 de outubro de 1514, o rei D. Manuel I concedeu a este concelho o foral novo, documento que se encontra no Arquivo Municipal de Felgueiras. Felgueiras consta nas inquirições de 1220. Em 1855 foi transformada em comarca.



Felgueiras

CÂMARA MUNICIPAL

Manual da Qualidade

PG.GE.MQ

2.1.4 Enquadramento Geográfico

Situada no Norte do país e pertencente ao distrito do Porto, a cidade de Felgueiras encontra-se limitada a Norte por Fafe e Guimarães, a Sul por Lousada e Amarante, a Poente por Vizela e a Nascente por Celorico de Basto.

Além disso, importa considerar que Felgueiras dista do Porto 53 Km, de Braga 39 km, de Celorico de Basto 30 Km, de Guimarães 17 Km, de Amarante 18 Km, de Lousada 14 Km, de Fafe 13 Km e de Vizela 12 Km.



Imagem 1- Enquadramento Geográfico

2.1.5 Território e População

Geograficamente, o concelho é constituído por 32 freguesias, que, a nível político-administrativo, ficaram reduzidas a 20 Juntas e Uniões de Freguesia, devido à reorganização administrativa do território, por força da Lei nº 11-A/2013, de 28 de janeiro.

Tendo em consideração os Censos 2021, o concelho tem atualmente 55 883 residentes.



Imagem 2- Mapa das freguesias do concelho

| | | |
|--|------------------------------|----------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <h2>Manual da Qualidade</h2> | PG.GE.MQ |
|--|------------------------------|----------|

2. 2 Missão, Valores e Visão

2.2.1 Missão

O Município de Felgueiras tem como Missão a defesa dos interesses e a satisfação das necessidades dos/as munícipes, no quadro das atribuições e competências legais que detém, de âmbito municipal, intermunicipal ou supramunicipal, competindo-lhe garantir a qualidade e equidade dos serviços que presta, a promoção do empreendedorismo e da inovação em todos os domínios da sua atividade, prosseguindo o desenvolvimento integrado e sustentado, na salvaguarda do futuro das gerações vindouras de felgueirenses.

2.2.2 Valores

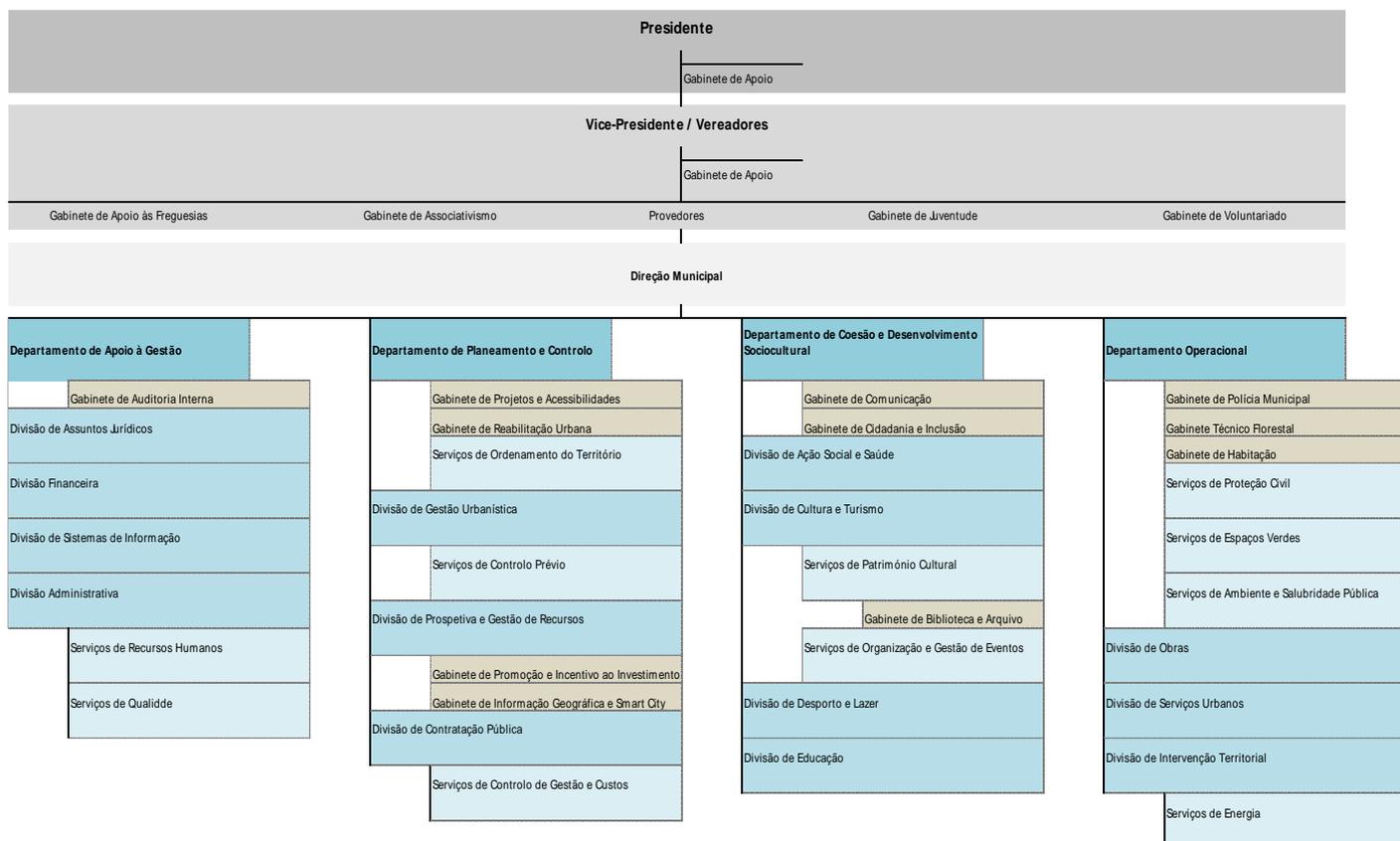
O Município de Felgueiras visa três desígnios a alcançar junto da comunidade pela sua atuação:

- Orgulho em ser de Felgueiras, pela valorização do património e identidade municipais
- Gostar de viver em Felgueiras, pela exequibilidade, ambição e visão de futuro na ação municipal
- Gostar de trabalhar em Felgueiras, pela inovação e competitividade da economia local

2.2.3 Visão

O Município de Felgueiras orienta a sua atuação na prossecução e salvaguarda do interesse público, adotando um modelo de gestão autárquica transparente, atenta e permanentemente ao serviço de toda a comunidade, que promova a sua qualidade de vida e coesão social, a valorização da identidade do território e o seu desenvolvimento económico, com vista a tornar-se numa referência nacional de boa governação local.

2.3 Estrutura Organizacional



CAPÍTULO 3 – POLÍTICA DA QUALIDADE, SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

3.1 Compromisso da Gestão

3.1.1 Comprometimento da Gestão de Topo

O Presidente da Câmara Municipal, coadjuvado pela vereação, 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 diretivas claras aos/às Colaboradores/as envolvidos/as nos Processos constantes no âmbito da Certificação.

Assim, a gestão de topo assume os seguintes princípios da Gestão da Qualidade:

- Foco no/a cliente (o foco principal da gestão é responder às necessidades dos clientes e procurar exceder as suas expectativas; compreender as necessidades atuais e futuras dos/as clientes e outras partes interessadas irá contribuir para o sucesso sustentado da organização; seguirmos a ideia de que o/a cliente

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

deve ser servido/a para assim lhe conseguirmos proporcionar o que necessita é um fator importante a ter em consideração; além disso é importante olhar para as necessidades dos/as diferentes clientes e atuar consoante essas necessidades);

- Liderança (os líderes devem estabelecer os objetivos e criar condições para que as pessoas sejam envolvidas na sua concretização; a definição e comunicação da missão permite a uma organização alinhar as suas estratégias, políticas, processos e recursos para atingir os seus objetivos; trata-se do processo alinhado das decisões, isto é, dos objetivos, visão, missão e valores do município)
- Comprometimento das pessoas (é fundamental para a organização que todas as pessoas sejam competentes, autónomas e envolvidas na procura de valor; para gerir uma organização eficaz e eficientemente, é importante envolver todas as pessoas em todos os níveis; esta participação ativa das pessoas na organização proporcionará uma melhoria nas atividades da mesma)
- Abordagem por processos (resultados consistentes, e coerentes com o planeado, são alcançados de forma mais eficaz e eficiente quando as atividades são geridas no contexto de um processo; a gestão dos processos pode permitir a concretização dos objetivos da Organização, consumindo, só e apenas, os recursos planeados; é importante que a organização do município seja feita tendo por base processos, uma vez que estes são mais transversais, são aplicados ao nível da gestão e por esse motivo podem começar numa entidade orgânica e terminar noutra, o que acaba por ser uma vantagem)
- Melhoria (as organizações bem sucedidas têm uma orientação sistemática e contínua na melhoria; a melhoria é imprescindível para uma organização, uma vez que é através da mudança que se consegue melhorar o desempenho de uma organização, para reagir às alterações, internas e externas e criar e explorar novas oportunidades indutoras de valor; a melhoria contínua pode ser entendida como um pilar do desenvolvimento organizacional e nesse sentido é importante perceber se as pessoas têm perceção das melhorias quando estas são implementadas)
- Tomada de decisão baseada em evidências (é importante fazer a mediação dos dados, isto é, medir na realidade; medir a perceção das pessoas com base na experiência das mesmas é fundamental para tomar boas decisões)
- Gestão das Relações (o alcance do sucesso sustentado é mais facilitado quando uma organização gere eficazmente as relações com as partes interessadas; nesse sentido, é importante a forma como é feita a

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

gestão das entidades que colaboram nos serviços, como por exemplo: fornecedores/as; parceiros/as culturais; Direção Geral de Saúde, outros/as ...)

3.2 Política da Qualidade

A Câmara Municipal de Felgueiras considera a Qualidade um fator determinante para o bom desempenho da sua organização, com vista a alcançar os objetivos estabelecidos para o êxito da Missão e a concretização da Visão estatuídas pelo Município de Felgueiras.

Nesse sentido, determinou a implementação faseada de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), baseado no cumprimento dos requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015, cujo âmbito de aplicação na primeira fase se restringe aos serviços de maior contacto com os/as munícipes, principais destinatários/as deste desiderato de melhoria organizacional.

Assim sendo, definiu a Câmara Municipal de Felgueiras que a sua Política da Qualidade assenta no seguinte conjunto de princípios:

- Satisfação das expectativas e necessidades dos/as clientes;
- Melhoria da utilização dos recursos no sentido da satisfação do/a munícipe;
- Evolução permanente e gradual do desempenho da organização;
- Adoção de práticas de trabalho focadas na sustentabilidade ambiental e social;
- Alinhamento do SGQ no sentido da otimização dos processos internos;
- Cumprimento da legislação e dos regulamentos aplicáveis às atividades e serviços;
- Melhoria contínua, assegurando a revisão periódica dos objetivos da Qualidade.

A Política da Qualidade aprovada pela Câmara Municipal de Felgueiras encontra-se disponível no *site* institucional e afixada nos locais de estilo da autarquia.

A Política da Qualidade é revista anualmente pela Gestão, sendo em cada revisão revalidada a sua pertinência e adequação aos objetivos definidos para o SGQ.

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

3.3 Responsabilidades

3.3.1 A Gestão de Topo

- Está comprometida no desenvolvimento e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e na melhoria contínua da sua eficácia, assumindo os pressupostos que se seguem:
 - 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;
 - Assegurar que tanto os requisitos dos/as clientes como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis são determinados, compreendidos e satisfeitos de forma consistente;
 - Assegurar que os riscos e as oportunidades que podem afetar a conformidade de produtos e serviços e a aptidão para aumentar a satisfação do/a cliente são determinados e tratados;
 - Assegurar o estabelecimento de processos de comunicação interna e externa apropriados.

3.3.2 O/A Gestor/a da Qualidade (SQ)

- 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;

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

- Procede à formatação normalizada, revisão dos conteúdos propostos nesses documentos e procede à respetiva atualização nos locais adequados (Pasta Digital do SGQ e *Site* Institucional);
- Gere a documentação em vigor no SGQ, garantindo a atualização e respetivo arquivo da pasta digital SGQ;
- Prepara iniciativas e documentos necessários para uma eficaz condução das reuniões de Revisão pela Gestão, conforme procedimento em vigor;
- Auxilia os/as gestores/as de processo na monitorização dos indicadores integrados no Sistema de Gestão da Qualidade, garantindo uma adequada gestão do progresso;
- Apoia os/as colaboradores/as na definição de processos, procedimentos ou outros documentos do Sistema;
- Apoia e envolve os colaboradores na preparação de auditorias internas ou externas, bem como, na resposta às não conformidades ou oportunidades de melhoria decorrentes das auditorias;
- Motiva e sensibiliza todos/as para o cumprimento das regras e procedimentos do SGQ;
- Gere o procedimento de gestão da melhoria, no âmbito da Gestão do Sistema (PG.GS.PG2).

3.3.3 O/A Gestor/a de Processo (GP)

- Define o(s) objetivo(s) do(s) processo(s), em harmonia com os Objetivos Estratégicos, definidos pelo Executivo;
- Efetua 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.
- Determina as partes interessadas que sejam relevantes para o SGQ.
- Identifica as principais necessidades e expectativas relevantes (i.e. requisitos) dessas partes interessadas, mantendo evidências da realização deste processo;
- Identifica os riscos e oportunidades que possam afetar a capacidade da organização em atingir os resultados pretendidos;
- Planeia as ações necessárias para se atingir os objetivos definidos;
- Efetua acompanhamento ao planeado;
- Avalia o grau de cumprimento dos objetivos;
- Faz análise crítica aos resultados obtidos, define eventuais ações corretivas e/ou preventivas em função da análise efetuada.

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

- Faz o tratamento de não conformidades internas e externas, relativas as atividades que integram o Processo de acordo com o procedimento de gestão (PG.GS.PG2 – Gestão da Melhoria);
- Promove o envolvimento dos/as intervenientes do Processo, para os assuntos da Qualidade;
- Participa nas auditorias da qualidade;
- Assegura a manutenção da documentação suporte do processo (ex. elaboração/revisão, arquivo, eliminação de obsoletos).

3.4 Âmbito do Sistema Certificação

O âmbito do SGQ aplica-se aos seguintes processos:

Processos da Gestão: Gestão Estratégica; Sistema de Gestão da Qualidade;

Processos Operacionais: Atendimento - Balcão Único; Ação Social; Águas e Saneamento; Urbanismo: Gestão Urbanística e Gestão do PDM; Educação; Desporto; Cultura; Projetos e Empreitadas Municipais;

Processos de Suporte: Sistemas de Informação; Recursos Humanos; Contratação Pública; Gestão de Equipamentos/Infraestruturas.

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

3.5 Estrutura da documentação do sistema

O Sistema da Qualidade encontra-se suportado e é organizado de acordo com a seguinte estrutura, definida por níveis de documentação:

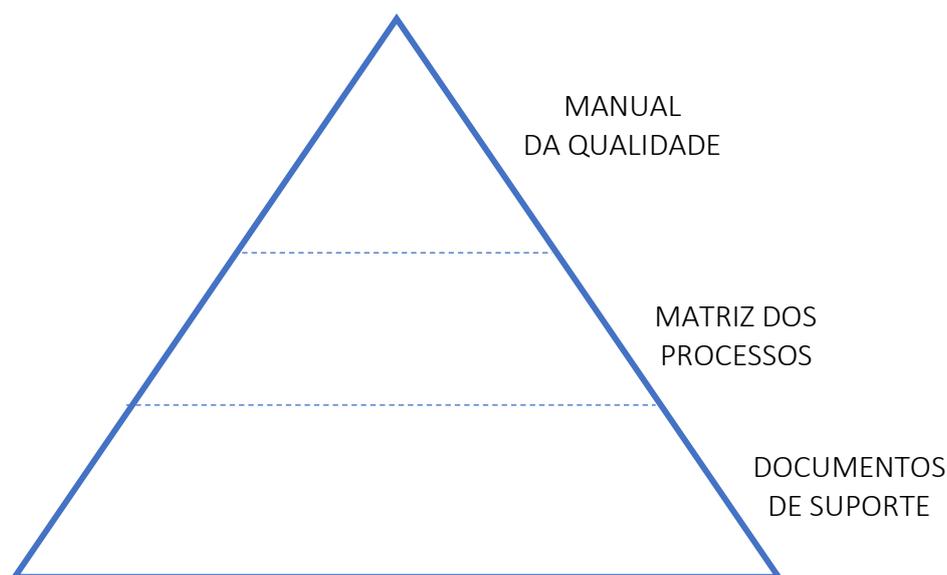


Imagem 4 – Estrutura da documentação do sistema

3.5.1 Manual da Qualidade

Este Manual tem como objetivo estabelecer os requisitos e as disposições gerais do Sistema da Qualidade adotadas pelo Município de Felgueiras, de forma a permitir a implementação e a melhoria contínua deste sistema.

Além disso, é também feita uma descrição do Sistema da Qualidade de acordo com a Política, os Objetivos estabelecidos e as normas aplicáveis e ainda uma análise da sequência e interação dos diferentes processos.

3.5.2 Matriz dos processos

Todos os processos e procedimentos são desenvolvidos em termos de matrizes, de forma a permitir caracterizá-los e controlá-los.

Nesse sentido, torna-se importante fazer uma descrição detalhada dos processos do sistema da qualidade que aqui se encontram referidos.

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

3.5.3 Documentos de suporte

Documentos de Suporte são todos os documentos que servem de suporte ao sistema da qualidade da organização, como é o caso das normas, regulamentos, instruções de trabalho, impressos, planos da qualidade, documentos diversos...

Nestes documentos de suporte consta uma descrição detalhada das atividades e dos documentos que funcionam como apoio ao sistema da qualidade.

3.6 Abordagem por Processos

Considerando que o SGQ é um conjunto de processos organizacionais interrelacionados e interatuantes, definiu-se o campo de aplicação, com base no Modelo de Gestão por Processos.

Desta forma, é possível controlar detalhadamente o encadeamento dos processos no Sistema e as suas interligações.

Esta abordagem por processos pretende identificar e satisfazer as necessidades e expectativas dos/as clientes e da própria organização, assim como outros requisitos relevantes, nomeadamente:

- identificar todos os processos com implicação para o sistema
- monitorizar e avaliar o desempenho e eficácia dos processos
- melhorar continuamente os processos, no sentido do cumprimento da Política e Objetivos da Qualidade da Organização

Os processos são documentados sob a forma de matrizes, com a descrição das atividades e as suas sequências, informação e responsabilidades associadas. Algumas atividades específicas são descritas em Instruções de Trabalho.

Podemos ainda considerar os seguintes benefícios da abordagem por processos:

- Compreender a forma como os processos interagem entre si;
- Localizar as falhas nos processos que estão a criar problemas no sistema;
- Avaliar as atividades que acrescentam valor para os/as clientes;
- Otimizar e melhorar fluxos de trabalho;
- Identificar processos que precisam de ser redesenhados e/ou áreas que devem ser reestruturadas;
- Melhorar a eficiência, a eficácia e a satisfação do/a cliente.



3.6.1 Modelo de Gestão por Processos da CMF

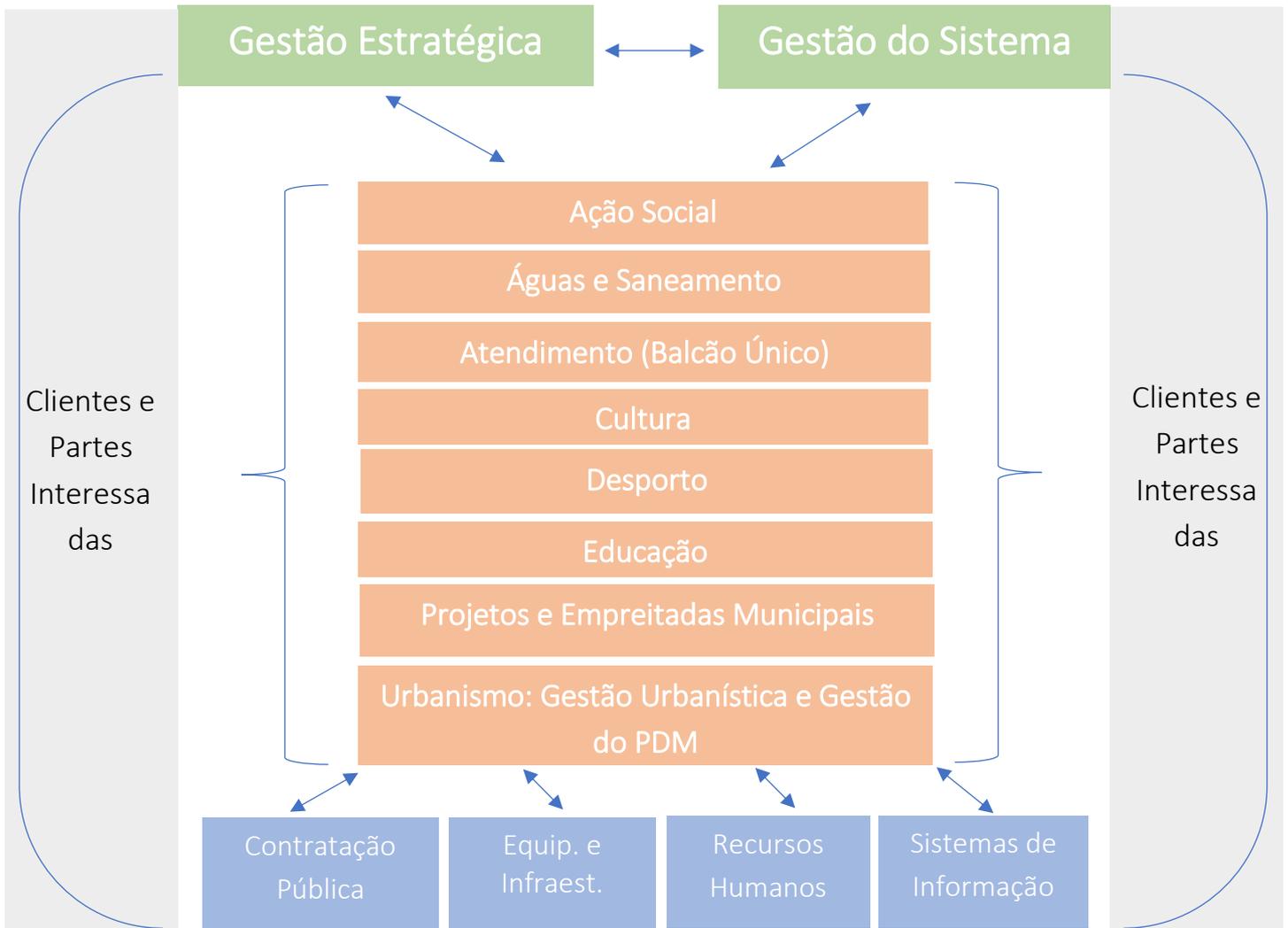


Imagem 5- Modelo de Gestão por Processos da CMF

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
|  <p>Felgueiras CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>Manual da Qualidade</p> | <p>PG.GE.MQ</p> |
|--|-----------------------------------|-----------------|

3.6.2 Processos da Organização

| Macro Processo | Processos/Atividades | | Responsável/UO |
|-------------------------------|----------------------|---|--|
| 1 - GESTÃO ESTRATÉGICA | 1 | Política/Orientação Estratégica | Gestão de Topo Executivo Direção Apoio à Gestão |
| | | Análise do Contexto Organizacional | |
| | | Identificação das Partes Interessadas Relevantes e Requisitos | |
| | | Identificação e Gestão de Riscos e Oportunidades | |
| | | Definição e Monitorização dos Objetivos de Gestão | |
| | | Revisão pela Gestão e melhoria do desempenho do Sistema | |
| 2 - GESTÃO DO SISTEMA | 2 | Controlo de Documentos e Registos | Serviços de Qualidade |
| | | Gestão da Melhoria | |
| | | Gestão das Auditorias | |
| 3 – Gestão Operacional | 3 | Atendimento/Balcão Único (AT) | Divisão Administrativa |
| | 4 | Urbanismo (URB) | Divisão Gestão Urbanística |
| | 5 | Educação (Edu) | Serviços Educação |
| | 6 | Água e Saneamento (ASAN) | Serviços Águas e Saneamento |
| | 7 | Ação Social (AS) | Serviços Ação Social |
| | 8 | Projetos e Empreitada Municipais | Divisão Obras |
| | 9 | Desporto (Desp) | Serviços Desporto |
| | 10 | Cultura (Cult) | Divisão da Cultura |
| 4 - GESTÃO DE SUPORTE | 11 | Equipamentos/Infraestruturas (Equip/Infr.) | Serviços Mobilidade |
| | 12 | Recursos Humanos (RH) | Serviços Recursos Humanos |
| | 13 | Sistemas de Informação (SI) | Serviços Modernização Administrativa |
| | 14 | Contratação Pública (CP) | Serviços Contratação Pública |

Tabela 2- Processos da Organização

3.6.3 Correspondência entre os requisitos da Norma NP EN ISO 9001 e a documentação do SGQ

| Processos | | PG.GE | PG.GS | PO.AT | PO.Urb | PO.ASAN | PO.Proj/Emp | PO.AS | PO.Edu | PO.Desp | PO.Cult | PS.SI | PS.RH | PS.CP | PS.Equ/Infr |
|-----------|--|-------|-------|-------|--------|---------|-------------|-------|--------|---------|---------|-------|-------|-------|-------------|
| 4. | Contexto da Organização | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Compreender a organização e o seu contexto | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 4.2 | Compreender as necessidades e as expetativas das partes | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 4.3 | Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade | x | -- | -- | -- | -- | --- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| 4.4 | Sistema de Gestão da Qualidade e respetivos | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 5. | Liderança | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | Liderança e Compromisso | x | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| 5.2 | Política | x | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| 5.3 | Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 6. | Planeamento | | | | | | | | | | | | | | |
| 6.1 | Ações para tratar riscos e | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 6.2 | Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 6.3 | Planeamento das alterações | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 7. | Suporte | | | | | | | | | | | | | | |
| 7.1 | Recursos | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |

| Processos | | PG.GE | PG.GS | PO.AT | PO.GU | PO.ASAN | PO.Proj/Emp | PO.AS | PO.Edu | PO.Desp | PO.Cult | PS.SI | PS.RH | PS.CP | PS.Equ/Infr |
|------------|---|-------|-------|-------|-------|---------|-------------|-------|--------|---------|---------|-------|-------|-------|-------------|
| 7.2 | Competências | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 7.3 | Consciencialização | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 7.4 | Comunicação | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 7.5 | Informação documentada | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 8. | Operacionalização | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.1 | Planeamento e controlo | x | x | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| 8.2 | Requisitos p/ prod. e serviços | x | x | X | x | x | x | X | x | x | X | x | -- | x | x |
| 8.3 | Design e desenvolvimento de | x | x | x | -- | -- | x | x | X | x | x | -- | -- | -- | -- |
| 8.4 | Controlo dos processos, | x | x | x | x | x | x | x | X | x | x | x | -- | x | x |
| 8.5 | Produção e prestação do | | x | x | x | x | x | X | X | x | X | -- | -- | -- | -- |
| 8.6 | Libertação de produtos e | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | -- | -- | -- | -- |
| 8.7 | Controlo de saídas não | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 9. | Avaliação de Desempenho | | | | | | | | | | | | | | |
| 9.1 | Monitorização, medição, análise e avaliação | x | x | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 9.2 | Auditoria Interna | x | x | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 9.3 | Revisão pela Gestão | x | x | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 10. | Melhoria | | | | | | | | | | | | | | |
| 10.1 | Generalidades | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 10.2 | Não conformidade e ação | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 10.3 | Melhoria contínua | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |

Tabela 3- Correspondência entre os requisitos da Norma NP EN ISO 9001 e a documentação do SGQ



Felgueiras

CÂMARA MUNICIPAL

Manual da Qualidade

PG.GE.M

3.7 Considerações Finais

Tendo por base as tabelas anteriormente apresentadas podemos considerar que existe na CMF uma constante interação entre os diferentes processos (processos de gestão, processos operacionais e processos de suporte).

Esta interação revela-nos que os processos não se encontram presentes na Organização de uma forma isolada e, por esse motivo é possível alcançar a qualidade da mesma. Além disso, ao olharmos para a relação que se estabelece entre os diferentes processos podemos constatar que a necessidade de efetuar alterações nos mesmos pode causar implicações nos restantes que lhes estão associados e, desse modo, é importante que estas alterações sejam efetuadas de uma forma cautelosa.

Podemos então concluir que é através do SGQ que se estabelece um compromisso da autarquia para com o/a cidadão/ã, identificando quais as estratégias/políticas que devem ser seguidas para alcançar esse compromisso. Neste sentido importa ainda salientar que, tendo por base os Valores da Organização, os/as colaboradores/as desempenham da melhor forma possível as suas funções, com o propósito de cumprir a Missão do Município e assim tornar real a Visão que é apresentada aos/às cidadãos/ãs.