

**ÍNDICE**

<b>ÍNDICE</b> .....	<b>1</b>
LISTA DE REVISÕES EFETUADAS.....	3
ABREVIATURAS .....	3
REFERÊNCIAS E DEFINIÇÕES .....	3
<b>1. PROMULGAÇÃO</b> .....	<b>4</b>
<b>2. CAMPO DE APLICAÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>3. MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> .....	<b>6</b>
<b>4. APRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO</b> .....	<b>7</b>
4.1. HISTÓRIA.....	7
4.2. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE.....	8
4.3. ESTRUTURA ORGÂNICA.....	8
4.4. CONTACTOS .....	9
4.5. LIDERANÇA E COMPROMISSO .....	9
4.6. REPRESENTANTE DA GESTÃO DE TOPO .....	10
<b>5. POLÍTICA DA QUALIDADE DO MUNICÍPIO DE CINFÃES</b> .....	<b>11</b>
5.1. MISSÃO/VISÃO.....	11
<b>6. PLANEAMENTO DA QUALIDADE</b> .....	<b>12</b>
<b>7. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA</b> .....	<b>14</b>
7.1. GESTÃO DA ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ.....	14
7.2. CONSTITUIÇÃO DA ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ.....	15
<b>8. MODELO DE GESTÃO POR PROCESSOS</b> .....	<b>16</b>
8.1. GESTÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....	17
8.2. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS.....	18
8.3. GESTÃO DA MELHORIA .....	18
8.4. SERVIÇOS DO BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO.....	19
8.5. OPERAÇÕES URBANÍSTICAS .....	20
<b>9. SUPORTE</b> .....	<b>21</b>
9.1. PESSOAS.....	21
9.2. INFRAESTRUTURA, AMBIENTE E EQUIPAMENTOS .....	21

MGQ/001.0

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 1 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	

9.3. RECURSOS DE MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO .....	21
9.4. CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL.....	22
9.5. COMUNICAÇÃO .....	22
<b>10. OPERACIONALIZAÇÃO .....</b>	<b>23</b>
10.1. PLANEAMENTO E CONTROLO OPERACIONAL.....	23
10.2. REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS .....	23
10.3. CONTROLO DOS PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS .....	24
10.4. PRODUÇÃO E PRESTAÇÃO DO SERVIÇO .....	24
10.5. LIBERTAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS .....	24
<b>11. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO.....</b>	<b>25</b>
11.1. MONITORIZAÇÃO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO .....	25
11.2. SATISFAÇÃO DO CLIENTE .....	25
11.3. AUDITORIAS INTERNAS .....	25
11.4. REVISÃO PELA GESTÃO.....	26
<b>12. MELHORIA.....</b>	<b>27</b>
12.1. NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS .....	27
12.2. MELHORIA CONTÍNUA .....	27

**LISTA DE REVISÕES EFETUADAS**

Revisão nº	Tipo de Revisão	Data
0	Elaboração inicial	27-07-2011
1	Alteração do Executivo	01-04-2014
2	Alteração do Gestor de Processo das Operações Urbanísticas	14-12-2015
3	Alteração do Gestor de Processo das Operações Urbanísticas	28-10-2016
4	Adaptação aos requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015	10-03-2017
5	Alteração de nome de processo - PG03	06-06-2017

**ABREVIATURAS**

GQ – Gestor da Qualidade

MF – Manual de Funções

PGQ – Procedimento de Gestão da Qualidade

IT – Instrução de Trabalho

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

**REFERÊNCIAS E DEFINIÇÕES**

As principais referências utilizadas na gestão do Sistema de Gestão da Qualidade são as seguintes:

- NP EN ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos
- NP EN ISO 9000 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário

MGQ/001.0

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 3 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	

## 1. PROMULGAÇÃO

O presente Manual de Gestão da Qualidade, em conjunto com todos os outros documentos do Sistema de Gestão da Qualidade, descrevem a organização, os meios e as metodologias adotadas pelo Município de Cinfaes, para assegurar uma eficaz gestão do seu Sistema de Gestão da Qualidade, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados.

A Política da Qualidade reflete o comprometimento da Gestão de Topo relativamente à gestão do sistema e está assinada pelo seu representante.

A melhoria da qualidade é uma preocupação constante de todos os colaboradores, competindo a cada um cumprir o definido no Sistema de Gestão da Qualidade, de forma a melhorarem continuamente a eficácia e a eficiência da organização, assim como a satisfação dos clientes e restantes partes interessadas.

O Presidente da Câmara

Enf.º Armando da Silva Mourisco

06/06/2017

MGQ/001.0

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 4 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

O Sistema de Gestão da Qualidade está implementado no seguinte âmbito:

- Serviços do Balcão Único de Atendimento e Operações Urbanísticas.

Face ao âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e às características dos processos e dos serviços, assim como, à legislação aplicável aos serviços da Autarquia, considera-se que a Câmara Municipal de Cinfaes não concebe nem desenvolve produtos ou serviços e que não existem serviços em que a saída resultante não possa ser verificada por uma monitorização ou medição subsequente.



### 3. MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Manual de Gestão da Qualidade (MQ) tem por objetivo ser o documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), implementado na Câmara Municipal de Cinfaes

O MQ aplica-se a toda a organização, definindo de forma explícita:

- A política da qualidade da empresa;
- A organização da empresa;
- A estrutura documental do SGQ;
- O âmbito da aplicação do SGQ;
- A rede de processos do SGQ.

A elaboração do Manual de Gestão da Qualidade é da responsabilidade do GQ, que a evidência assinando o campo "Elaborado". O Manual de Gestão da Qualidade é elaborado com recurso às competências do Executivo e dos diferentes Serviços.

A aprovação do Manual de Gestão da Qualidade pressupõe que tal documento seja aprovado e subscrito pela Gestão de Topo (Órgão Executivo).

O Manual de Gestão da Qualidade, é revisto sempre que tal se justifique, de forma a refletir em cada momento o Sistema de Gestão da Qualidade existente.

A responsabilidade pela atualização do Manual de Gestão da Qualidade é do GQ, de forma a manter o Manual de Gestão da Qualidade atualizado e de acordo com os requisitos estabelecidos.

As revisões são identificadas por um número sequencial e são efetuadas a todas as páginas do documento.

A distribuição de cópias do manual e a responsabilidade pelo envio das novas revisões é atribuição do Gestor da Qualidade.

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 6 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	



## 4. APRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO

### 4.1. História

Entre os rios Paiva e Bestança, debruçado sobre as águas do Douro e protegido pelas encostas imponentes da Serra de Montemuro, nasceu e afirmou-se Cinfaes. Um Município de grande beleza paisagística, de contrastes geográficos acentuados, com um património rico e valioso nas mais diversas vertentes.

Território de fundação multiseular, com o 1.º Foral concedido por D. Manuel I - o Venturoso, na data de 1 de maio de 1513, Cinfaes tem o seu nome para sempre gravado nas páginas da história de Portugal. O primeiro rei de Portugal, D. Afonso Henriques, viveu parte da sua juventude na povoação de Cosconhe, juntamente com o seu aio Egas Moniz. Da época medieval ficou também um vasto conjunto de igrejas, capelas, pontes e muralhas que integram os principais roteiros turísticos da região. A Igreja Românica de Nossa Senhora da Natividade de Escamarão, em Souselo, e a Igreja de Santa Maria Maior de Tarouquela, edificada no século XII e classificada Monumento Nacional, são das principais atrações.

Aqui também se relembra, orgulhosamente, o contributo histórico de figuras do universo cultural e histórico, sendo mais saliente o enorme vulto de Serpa Pinto. Explorador africanista e um filho da terra que Cinfaes homenageou atribuindo o seu nome ao Museu Municipal.

A gastronomia é outra das vertentes que enriquece o nosso cartão de visitas. A posta arouquesa; o cabrito assado no forno de lenha; os torresmos e o arroz de lampreia são algumas das inúmeras ofertas gastronómicas que se regam com o famoso vinho verde de Cinfaes. Na doçaria tradicional, obrigatório provar os doces de manteiga, a sopa seca, os formigos, e as falachas de castanha pilada.

No artesanato realce para a cestaria, os correeiros e tamancos em cabedal ou madeira. Destaque também para a latoaria, a tecelagem e a chapelaria.

Tudo isto pode ser apreciado ao longo de todo o ano, mas especialmente no Verão, quando predominam as festas e romarias. Destacam-se os festejos em honra de S. João, a 24 de junho, e a Feira de Artesanato, Gastronomia e Vinho Verde, no 3º fim-de-semana de julho.

Por tudo o que lhe está associado, Cinfaes é, como diz o poeta: «a amena região onde em favores os Deuses se esmeraram».

A população residente no Concelho de Cinfaes é de 20 428 (Fonte: censos 2011).

O Município de Cinfaes tem cerca de 250 colaboradores.

Elaborado	Aprovado	Página 7 de 27
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	

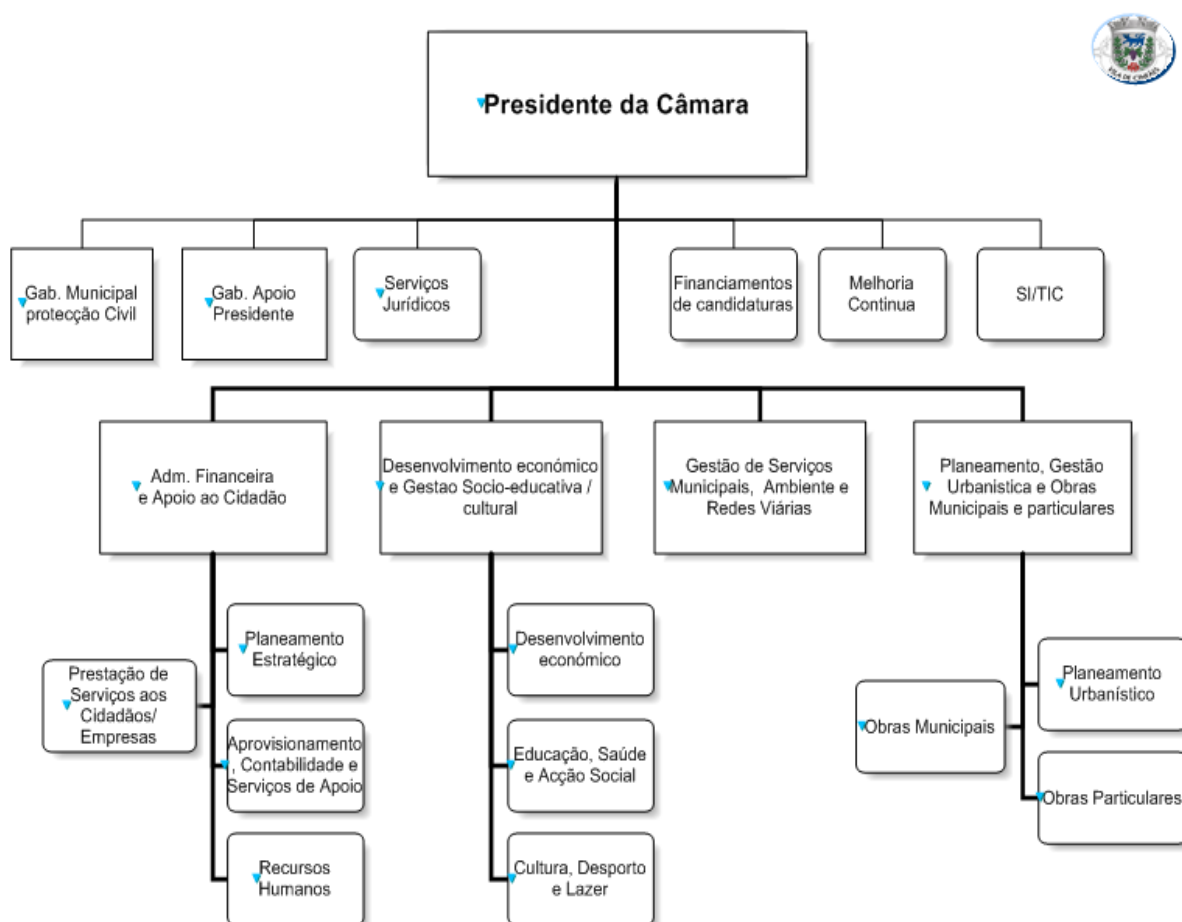
## 4.2. Responsabilidade e autoridade

A responsabilidade pela realização da Qualidade é partilhada por todos os colaboradores do Município de Cinfaes.

As responsabilidades ou atribuições de cada colaborador são descritas nas respetivas descrições de funções.

A relação mútua de todo o pessoal que gere, efetua e verifica está evidenciada no organigrama da organização. O Manual de Funções, a descrição de cada um dos processos e os procedimentos definidos asseguram a clara definição das funções dos colaboradores, assim como as interfaces humanas e organizacionais entre diferentes entidades.

## 4.3. Estrutura Orgânica



MGQ/001.0

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 8 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	



#### 4.4. Contactos

##### Telefones

- ↳ Geral 255 560 560
- ↳ Geral Fax 255 560 569
- ↳ Geral de Telemóvel 967 823 999

##### Morada

Câmara Municipal de Cinfaes  
Paços do Concelho  
4690-030 Cinfaes

#### 4.5. Liderança e Compromisso

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

- Assumir a responsabilização pela eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- Garantir que a política da qualidade e os objetivos da qualidade são estabelecidos para o sistema de gestão da qualidade e são compatíveis com o contexto e com a orientação estratégica da organização;
- Garantir a integração dos requisitos do sistema de gestão da qualidade nos processos de negócio da organização;
- Promover a utilização da abordagem por processos e do pensamento baseado em risco;
- Garantir a disponibilização dos recursos necessários para o sistema de gestão da qualidade;
- Comunicar a importância de uma gestão da qualidade eficaz e da sua conformidade com os requisitos do sistema de gestão da qualidade;
- Garantir 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;

MGQ/001.0

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 9 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	



- Promover a melhoria;
- Apoiar outras funções de gestão relevantes a demonstrar a sua liderança, na medida aplicável às respetivas áreas de responsabilidade.
- Garantir que os requisitos dos clientes, os estatutários e regulamentares aplicáveis, são determinados, compreendidos e satisfeitos de forma consistente;
- Identificar e tratar os riscos e as oportunidades que podem afetar a conformidade dos serviços e a aptidão para aumentar a satisfação do cliente;
- Promover o aumento da satisfação do cliente.

#### **4.6. Representante da Gestão de Topo**

A Gestão de Topo do Município de Cinfaes confere autoridade ao Gestor da Qualidade para:

- a) Coordenar a tomada de decisão sobre aspetos relevantes para a qualidade da organização e dos serviços;
- b) Assegurar que é estabelecido, implementado e mantido no Município de Cinfaes, e no âmbito definido neste documento, um Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a Norma NP EN ISO 9001;
- c) Manter informada a Gestão de Topo sobre a adequabilidade e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
- d) Consciencializar toda a organização para a necessidade de melhorar continuamente e de satisfazer as necessidades dos clientes.

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 10 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	



## 5. POLÍTICA DA QUALIDADE DO MUNICÍPIO DE CINFÃES

A Gestão de Topo do Município de Cinfaes consciente da necessidade de assegurar a plena satisfação dos seus clientes/municípes, decidiu conceber e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com NP EN ISO 9001:2015.

Neste sentido, todos os colaboradores do Município conhecem e cumprem as seguintes linhas de orientação:

- Conhecer e cumprir os objetivos da Qualidade estabelecidos;
- Cumprir todas as atividades numa ótica de melhoria contínua;
- Assegurar o cumprimento da legislação aplicável;
- Assumir a satisfação dos clientes /municípes como uma prioridade.

A Política da Qualidade foi divulgada da seguinte forma:

- Durante ações de formação;
- Afixada em locais de acesso aos colaboradores.

### 5.1. Missão/Visão

Dinamizar a economia local, valorizar as pessoas, promover o território e melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Ser um Município de referência na coesão social, na competitividade e na sustentabilidade no âmbito dos municípios da mesma dimensão.

Promover a qualidade, eficiência e eficácia dos processos internos da autarquia, por recurso à reengenharia, integração, e desmaterialização dos processos.

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 11 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	

**6. PLANEAMENTO DA QUALIDADE**

A conceção e implementação do sistema de gestão da qualidade é assegurada através do estabelecimento de processos que são devidamente caracterizados face à:

- Determinação e monitorização das questões externas e internas que sejam relevantes para o propósito da organização e a sua orientação estratégica, permitindo conhecer o contexto da organização;
- Identificação das partes interessadas e seus requisitos;
- Determinação e monitorização dos riscos e oportunidades decorrentes do contexto da organização para:
  - Garantir que o sistema de gestão da qualidade pode atingir os resultados pretendidos;
  - Aumentar os efeitos desejáveis e prevenir ou reduzir os efeitos indesejados;
  - Obter a melhoria.

É atribuição do Órgão Executivo coordenar o estabelecimento dos Processos existentes e seus responsáveis, determinar as atividades que compõem os processos, coordenar a identificação dos dados de entrada e de saída, definir os indicadores de desempenho de cada Processo que asseguram os objetivos da qualidade.

É atribuição do responsável de cada Processo contribuir para a elaboração dos documentos que os suportam e de descrever as ações de acompanhamento para a concretização dos objetivos/indicadores estabelecidos, garantindo que os recursos existentes estarão disponíveis.

Estes objetivos são:

- Consistentes com a política da qualidade;
- Mensuráveis e adequados aos requisitos aplicáveis;
- Relevantes para a conformidade dos serviços e para o aumento da satisfação do cliente;
- Monitorizados e comunicados;
- Atualizados conforme adequado.

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 12 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	



O planeamento dos objetivos da qualidade identifica:

- O que será realizado;
- Que recursos serão necessários;
- Quem será responsável;
- Quando será concluído;
- Como serão avaliados os resultados.

A implementação e evolução do SGQ assenta numa metodologia de melhoria contínua, em que as ações de “planear”, “executar”, “verificar” e “agir” estão inerentes a uma visão global do desempenho de todos os Processos que estruturam o Sistema.

Quando a organização determina a necessidade de fazer alterações ao sistema de gestão da qualidade, todas as alterações são planeadas, executadas, verificadas e sujeitas a um processo de melhoria contínua, para assegurar:

- O propósito das alterações e as suas potenciais consequências;
- A integridade do sistema de gestão da qualidade;
- A disponibilidade de recursos;
- A afetação ou reafetação de responsabilidades e de autoridades.

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 13 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	



## 7. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

A Câmara Municipal de Cinfaes implementa e mantém um conjunto de rotinas e práticas relativamente ao controlo da informação documentada (incluindo os documentos do cliente), para que sejam:

- Aprovados antes de serem utilizados;
- Atualizados quando necessário e novamente aprovados;
- Facilmente consultados nos locais onde ocorrem as atividades para o funcionamento eficaz do SGQ;
- Retirados de circulação quando ultrapassados para evitar uma utilização indesejada;
- Legíveis e facilmente identificáveis.

Os Registos do Sistema apropriados à organização, quer em suporte de papel, quer em suporte informático, são mantidos para demonstrar conformidade com os requisitos e a eficácia do Sistema.

### 7.1. Gestão da Estrutura Documental do SGQ

O Sistema de Gestão da Qualidade é gerido com base num conjunto de regras definidas, que estabelecem não só o modo de conceber, gerir, executar e controlar um conjunto de ações relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade mas também as responsabilidades inerentes a essas funções.

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 14 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	



## 7.2. Constituição da Estrutura Documental do SGQ

A estrutura documental do SGQ é constituída por um conjunto de documentos que são enquadrados em quatro níveis hierárquicos distintos:

### 1º Nível

Manual da Gestão da Qualidade, que define a estrutura organizacional do Município, a estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade e estabelece o Modelo de Gestão dos Processos.

### 2º Nível

Procedimentos de Gestão da Qualidade – cada um dos procedimentos define como e quem realiza cada uma das funções decorrentes do seu objetivo e campo de aplicação.

Legislação – diplomas que definem os requisitos legais de funcionamento dos serviços e procedimentos.

### 3º Nível

Um conjunto de documentos entre os quais se destacam as Instruções de Trabalho e o Manual de Funções. Os outros documentos integrados neste nível são identificados e controlados de acordo com o definido nos documentos de 2º. Nível, nos quais estão integrados.

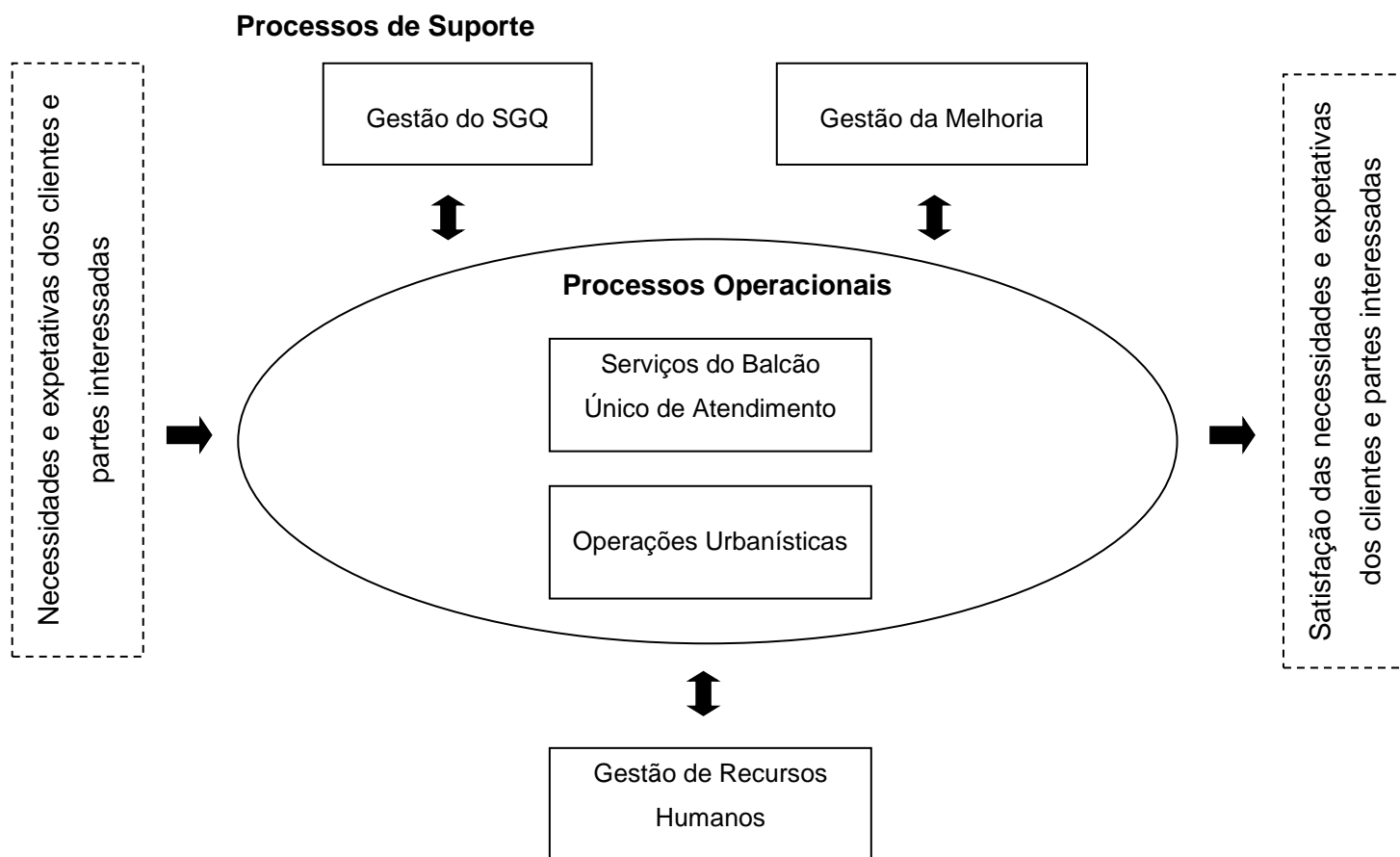
### 4º Nível

É constituído pelo conjunto dos Registos da Qualidade.

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 15 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	

**8. MODELO DE GESTÃO POR PROCESSOS**

O modelo de gestão por processos é o seguinte:



A caracterização de cada processo e a sua interpelação encontra-se descrita no ponto seguinte.



## 8.1. Gestão do Sistema de Gestão da Qualidade

<b>Processo:</b> Gestão do SGQ		<b>Responsável:</b> Vereador Pedro Semblano e Gestor/a da Qualidade	
<b>Cláusulas NP EN ISO 9001:2015:</b> 4.1., 4.2., 4.3, 4.4, 5.1., 5.2., 5.3., 6.1, 6.2., 6.3., 7.1., 7.3., 7.4., 9.3.		<b>Documentos Aplicáveis:</b> PG 01 – Gestão do SGQ PG 02 – Controlo de Documentos e Registos	
<b>Origem das Entradas</b>	<b>Entradas</b>	<b>Saídas</b>	<b>Destino das Saídas</b>
Todos os Processos	Contexto da organização	Registo da revisão da eficácia do SGQ	Todos os Processos
Entidades legisladoras	Riscos e Oportunidades	Objetivos da Qualidade	Clientes/municípes
Clientes /municípes	Dados referentes às revisões anteriores do SGQ	Ações de Melhoria	
Fornecedores	Registos dos Objetivos da Qualidade	Questões interna e externa da organização	
	Registo das não conformidades, ações corretivas e de melhoria	Eficácia do tratamento de riscos e oportunidades	
	Relatório da Qualidade	Comunicação	
	Política da Qualidade	Conhecimento organizacional	
	Registo da Monitorização da Satisfação / Insatisfação dos clientes	Documentos e registos controlados	
	Registo da Qualificação dos fornecedores	Normas e legislação identificada	
	Registos da Formação	Recursos, infraestruturas e ambiente de trabalho adequados à organização	
	Registos das Auditorias realizadas		
	Necessidades de comunicação		
	Necessidades de conhecimento organizacional		
	Necessidade de controlar documentos e registos		
	Normas, legislação e outros documentos externos		
	Necessidades de recursos, infraestruturas e ambiente de trabalho		

MGQ/001.0

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 17 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	



8.2. Gestão de Recursos Humanos

<b>Processo:</b> Gestão de Recursos Humanos		<b>Responsável:</b> Técnico Superior – Recursos Humanos	
<b>Cláusulas NP EN ISO 9001:2015:</b> 7.1, 7.2., 7.3.		<b>Documentos Aplicáveis:</b> PG 03 – Gestão de Competências	
<b>Origem das Entradas</b>	<b>Entradas</b>	<b>Saídas</b>	<b>Destino das Saídas</b>
Todos os Processos	Necessidade de novas competências  Necessidade dos serviços  Novos colaboradores  Necessidades do SGQ	Colaboradores com competências acrescidas  Plano de Formação  Novos colaboradores ou colaboradores transferidos integrados na organização	Todos os Processos

8.3. Gestão da Melhoria

<b>Processo:</b> Gestão da Melhoria		<b>Responsável:</b> Gestor/a da Qualidade	
<b>Cláusulas NP EN ISO 9001:2015:</b> 6.1, 6.3, 6.2., 7.5., 9.1., 9.2., 10.1., 10.2., 10.3.		<b>Documentos Aplicáveis:</b> PG 04 – Ações de Melhoria PG 05 – Auditorias da Qualidade Internas PG 06 – Avaliação da Satisfação do Cliente PG 07 – Não Conformidades e Reclamações	
<b>Origem das Entradas</b>	<b>Entradas</b>	<b>Saídas</b>	<b>Destino das Saídas</b>
Todos os Processos	Dados resultantes da gestão do sistema  Reclamações dos clientes  Potenciais não NC  Não Conformidades	Ações corretivas implementadas com eficácia  Resultados da avaliação da satisfação dos clientes  Resposta às Reclamações dos clientes  Melhoria do SGQ	Todos os Processos

MGQ/001.0

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 18 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	

**8.4. Serviços do Balcão Único de Atendimento**

<b>Processo:</b> Serviços do Balcão Único de Atendimento		<b>Responsável:</b> Chefe de Divisão da Unidade Orgânica AFAC	
<b>Cláusulas NP EN ISO 9001:2015:</b> 7.1., 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7		<b>Documentos Aplicáveis:</b> PG08 – Gestão de Equipamentos e Infraestruturas IT05 - Venda de Terrenos para Jazigos, Ossários e Gavetões; IT06 – Inumação/guia de enterramentos; IT08 – Transladações; IT10 – Publicidade e Ocupação da Via Pública; IT14 – Verificação das Fitas Métricas; IT16 – Compras; IT17 - Licenças especial de ruído; IT18 – Manutenção; IT19 – Atividades do Balcão Único de Atendimento Geral; IT20 – Balcão do Empreendedor	
<b>Origem das Entradas</b>	<b>Entradas</b>	<b>Saídas</b>	<b>Destino das Saídas</b>
Organismos legisladores  Regulamentos Municipais  Clientes / Munícipes  Partes Interessadas	Legislação Aplicável  Necessidades dos munícipes/clientes  Regulamentos do Município	Licenças, atestados, horários, cartões, declarações emitidas  Taxas cobradas  Concessão de terreno  Averbamentos efetuados  Fotocópias tiradas  Documentos autenticados	Clientes / Munícipes  Partes Interessadas

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 19 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	



**8.5. Operações Urbanísticas**

<b>Processo:</b> Operações Urbanísticas		<b>Responsável:</b> Chefe de Divisão da Unidade Orgânica PGUOMP	
<b>Cláusulas NP EN ISO 9001:2015:</b> 7.1., 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7		<b>Documentos Aplicáveis:</b> PG08 – Gestão de Equipamentos e Infraestruturas ITOU001 – Licenciamento; ITOU002 – Comunicação Prévia; ITOU003 – Autorização de Utilização; ITOU004 – Pedido de Informação Prévia; ITOU005 – Prorrogação de Prazo; ITOU006 – Diversos; ITOU007 – Certidão de Destaque; ITOU008 – Certidões Genéricas; ITOU009 – Fiscalização; ITOU010 – Propriedade Horizontal.	
<b>Origem das Entradas</b>	<b>Entradas</b>	<b>Saídas</b>	<b>Destino das Saídas</b>
Organismos legisladores	Legislação Aplicável	Licenças e alvarás emitidos	Clientes / Munícipes
Regulamentos	Necessidades dos munícipes/clientes	Legislação Cumprida	Partes Interessadas
Clientes / Munícipes	Regulamentos do Município	Taxas cobradas	
Partes Interessadas		Fotocópias tiradas	
		Documentos autenticados	

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 20 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	

**9. SUPORTE****9.1. Pessoas**

O Órgão Executivo da Câmara Municipal de Cinfaes conjuntamente com os responsáveis de departamento, asseguram de forma atempada, os recursos humanos necessários e adequados para cumprir a Política da Qualidade, manter o SGQ adequadamente implementado e para a operação e o controlo dos seus processos.

O Órgão executivo define os requisitos de competência para o exercício das várias funções, e promove a realização das ações de formação necessárias quer para os colaboradores pertencentes à organização quer para as novas admissões.

São também promovidas numa base regular, ações para medir os níveis de satisfação dos colaboradores.

**9.2. Infraestrutura, Ambiente e Equipamentos**

O Órgão executivo define e providencia, de forma atempada, com vista a garantir a eficácia dos Processos do Sistema, as infraestruturas, equipamentos e o ambiente de trabalho que possam pôr em causa a conformidade dos serviços, a satisfação de todas as partes interessadas, tal como estipulado na Política da Qualidade, nomeadamente:

- Edifício e locais de trabalho associados;
- Equipamentos, ferramentas indispensável à realização do serviço;
- Tecnologia de informação e comunicação;
- Fatores humanos e sociais (sociais, psicológicos e físicos).

**9.3. Recursos de monitorização e medição**

O Órgão executivo da Câmara Municipal de Cinfaes conjuntamente com os responsáveis de departamento, asseguram de forma atempada os recursos necessários para assegurar resultados válidos e fiáveis quando se recorrer à monitorização ou à medição para verificar a conformidade dos serviços face aos requisitos.

Os equipamentos de medição e monitorização relevantes para a atividade da Câmara Municipal de Cinfaes estão rastreados a padrões ou a instrumentos de referência hierarquicamente superiores e são calibrados de forma a assegurar que são adequados para as medições a efetuar.

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 21 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	



#### **9.4. Conhecimento organizacional**

O conhecimento organizacional, que resulta da experiência pessoal ou coletiva, necessário para o cumprimento dos objetivos, a operacionalização dos processos do sistema de gestão da qualidade e para assegurar a conformidade dos serviços é identificado periodicamente (Tabela de Gestão do Conhecimento). De salientar que o conhecimento tácito considerado relevante para os processos da organização é gerido segundo as orientações do gestor do processo:

- Socialização (tácito para tácito).
- Externalização (tácito para explícito).

A identificação, armazenamento e divulgação do conhecimento necessário aos processos do sistema de gestão da qualidade é responsabilidade do gestor de cada processo.

#### **9.5. Comunicação**

A comunicação interna é efetuada a todos os níveis da organização e assenta fundamentalmente na divulgação e afixação periódica de informações sobre a Política da Qualidade, Objetivos da Qualidade, eficácia dos Processos e outras informações relevantes para o cumprimento dos requisitos legais, regulamentares e dos clientes. A comunicação externa relativa às questões da Qualidade é coordenado pelo Órgão executivo definindo:

- O que comunicar;
- Quando comunicar;
- A quem comunicar;
- Como comunicar;
- Quem comunica.

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 22 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	



## 10. OPERACIONALIZAÇÃO

### 10.1. Planeamento e Controlo Operacional

A Câmara Municipal de Cinfaes planeia e controlo os processos existentes para satisfazer os requisitos da prestação de serviços para:

- Determinar os requisitos aplicáveis
- Estabelecer critérios de avaliação;
- Determinar os recursos necessários;
- Implementar o controlo dos processos, incluindo os subcontratados (se necessário);
- Controlar e divulgar as alterações;
- Reter informação documentada para demonstrar a conformidade dos serviços.

### 10.2. Requisitos para produtos e serviços

A Câmara Municipal de Cinfaes pratica uma metodologia de identificação de comunicação com o cliente, de forma a assegurar:

- Identificação dos requisitos aplicáveis;
- Compreensão dos requisitos pelos departamentos envolvidos;
- Capacidade em satisfazer os requisitos do cliente;
- Preservação da propriedade do cliente;
- Identificação de requisitos não especificados pelo cliente, mas necessários;
- Elaboração e monitorização de contratos ou encomendas, considerando que quando o cliente não apresentar qualquer confirmação escrita sobre os requisitos pretendidos, este serão confirmados;
- Tratamento das reclamações ou de solicitações dos clientes relacionadas com serviços não conformes;
- Recolha de reações de clientes relacionadas com a satisfação das suas necessidades.

Os requisitos do cliente, legais e regulamentares, incluindo qualquer alteração pretendida, são cuidadosamente avaliados antes que o compromisso de fornecimento do serviço seja efetuado com o cliente.

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 23 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	



### 10.3. Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos

A Câmara Municipal de Cinfaes controla os seus processos de aquisição de produtos e serviços para assegurar que:

- O documento de compra descreve, de forma inequívoca, o objeto da compra;
- Os fornecedores e seu desempenho são avaliados, selecionados e reavaliados para que seja conhecida a sua capacidade para fornecer em conformidade com os requisitos aplicáveis;
- A aquisição de produto/serviços em conformidade com os requisitos definidos nos documentos de compra.

A Câmara Municipal de Cinfaes realiza neste âmbito atividades para o desenvolvimento dos seus fornecedores. Sempre que se aplicar, a Câmara Municipal de Cinfaes preserva a propriedade dos fornecedores externos enquanto a mesma estiver sob o seu controlo ou a ser utilizada pela organização.

### 10.4. Produção e prestação do serviço

A Câmara Municipal de Cinfaes possui um sistema de gestão documentado e implementado que assegura a produção e a prestação do serviço sob condições controladas face aos requisitos aplicáveis a serviços e sua preservação, os requisitos de competência do pessoal e ações para prevenir o erro humano, os recursos necessários, as atividades de monitorização e medição e subsequentes ações de libertação, entrega e posteriores à entrega.

Quando a rastreabilidade é um requisito aplicável, a Câmara Municipal de Cinfaes controla a identificação única dos serviços e retém a informação documentada necessária.

### 10.5. Libertação de produtos e serviços

A Câmara Municipal de Cinfaes possui implementadas metodologias que asseguram a concretização de todos os requisitos aplicáveis, quer a serviços, quer a atividades planeadas e realizadas.

A entrega do resultado do serviço ao cliente não deve prosseguir antes de terem sido completadas de forma satisfatória as disposições planeadas, exceto em condições previamente previstas.

A organização retém informações documentadas da libertação de serviços que evidenciam:

- Evidência da conformidade com os critérios de aceitação;
- Rastreabilidade aos elementos que autorizam a libertação.

MGQ/001.0

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 24 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	



## 11. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

### 11.1. Monitorização, Medição, Análise e Avaliação

As medições e monitorizações, quer qualitativas, quer quantitativas, ao longo de todas as fases dos Processos, permitem a análise e avaliação do sistema de gestão para confirmar:

- o que necessita ser monitorizado e medido;
- os métodos de monitorização, medição, análise e avaliação necessários para assegurar resultados válidos;
- quando se deve proceder à monitorização e à medição;
- quando se deve proceder à análise e à avaliação dos resultados da monitorização e da medição.

Estas atividades são suportadas por documentos identificados na estrutura documental, quer no que respeita ao modo e à periodicidade, quer quanto ao registo dos dados obtidos. Os documentos aplicáveis encontram-se junto dos postos de trabalho a que dizem respeito e acessíveis aos colaboradores que deles necessitam.

São definidos indicadores e métricas que permitem avaliar e monitorizar a capacidade dos processos para garantir a satisfação dos objetivos planeados.

### 11.2. Satisfação do Cliente

As informações do modo como o cliente analisa o desempenho da Câmara Municipal de Cinfaes, são monitorizadas de forma a verificar se se está a corresponder às expectativas do cliente.

### 11.3. Auditorias Internas

As auditorias ao SGQ são programadas anualmente, sendo realizadas com base nas normas de referência, seguindo a metodologia recomendada na Norma NP EN ISO 19011.

As auditorias são realizadas por auditores qualificados, de acordo com os critérios e âmbitos definidos, os seus resultados são documentados em relatórios, transmitidos à Gerência e aos elementos das áreas auditadas, para garantir que o sistema de gestão:

- está em conformidade com os requisitos aplicáveis;
- está eficazmente implementado e mantido.



#### 11.4. Revisão pela gestão

O Órgão executivo, no mínimo anualmente, agenda as reuniões de Revisão do Sistema de Gestão, para garantir a sua contínua pertinência, adequação, eficácia e alinhamento com a orientação estratégica da organização. Estas reuniões visam:

- Analisar mudanças nas questões externas e internas que são relevantes para o sistema de gestão da qualidade;
- Analisar as ações de melhoria face a riscos e as oportunidades
- Analisar o seguimento das ações decorrentes de reuniões anteriores
- Analisar as informações e tendências sobre o desempenho do sistema de gestão da qualidade:
  - Desempenho dos processos do sistema da qualidade
  - Conformidade dos serviços;
  - Auditorias realizadas;
  - Não conformidades;
  - Reclamações;
  - Ações corretivas e Ações de melhoria;
  - Grau de satisfação do cliente;
  - Desempenho dos fornecedores;
  - Legislação aplicável.
- Verificar alterações que possam afetar o sistema de gestão.
- Verificar recomendações de melhoria.
- Verificar necessidades de recursos.
- Verificar as conclusões sobre o desempenho do sistema de gestão da qualidade (adequação e eficácia).

<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>	<b>Página 26 de 27</b>
Gestor da Qualidade:	Presidente da Câmara:	

## 12. MELHORIA

### 12.1. Não Conformidades e Ações Corretivas

A Câmara Municipal de Cinfaes estabeleceu uma metodologia que visa a:

- Identificação, caracterização e documentação de não conformidades, das suas consequências, das suas causas e da possibilidade de existirem não conformidades similares ou de poderem vir a ocorrer;
- Segregação ou outro meio que impeça a utilização inadvertida de serviços não conformes, ou potencialmente não seguros;
- Correção da não conformidade;
- Identificação da necessidade de estabelecer ações corretivas;
- Identificação de todos os intervenientes;
- Atualização dos riscos e oportunidades;
- Alteração aos procedimentos e responsabilidades no âmbito do sistema de gestão;
- Decisão sobre o destino a dar ao serviços não conforme;
- Aceite por derrogação, garantindo a autorização para aceitação sob derrogação;
- Devolvido ao fornecedor;
- Recuperado ou destruído.

As ações implementadas para corrigir as não conformidades são analisadas e revistas de forma a comprovar se as mesmas foram adequada e eficazmente corrigidas.

### 12.2. Melhoria contínua

A Câmara Municipal de Cinfaes procura de forma contínua a pertinência e a adequação do sistema de gestão da qualidade, através da monitorização e revisão periódica do seu sistema de gestão, garantindo a:

- Melhoria dos serviços para satisfazer requisitos bem como para considerar necessidades e expectativas futuras;
- Correção, prevenção ou redução de efeitos não desejados;
- Melhoria do desempenho e da eficácia do sistema de gestão da qualidade.