

Sistema de Gestão da Qualidade

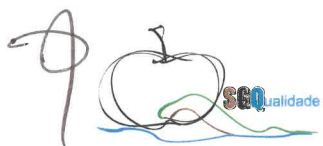


Manual da Qualidade

Município de Carrazeda de Ansiões

Janeiro 2023 – Versão 18





MANUAL DA QUALIDADE PARTE I

Janeiro 2023

Versão 18

SGQ

NP EN ISO 9001: 2015

Sistema de Gestão da Qualidade

Histórico das versões	Aprovação
Versão 01	Abril 2011
Versão 02	Novembro 2011
Versão 03	Agosto 2012
Versão 04	Dezembro 2012
Versão 05	Fevereiro 2013
Versão 06	Novembro 2013
Versão 07	Fevereiro 2014
Versão 08	Fevereiro 2015
Versão 09	Dezembro 2015
Versão 10	Mai 2016
Versão 11	Dezembro 2016
Versão 12	Março 2018
Versão 13	Mai 2018
Versão 14	Abril 2019
Versão 15	Março 2020
Versão 16	Fevereiro 2021
Versão 17	Janeiro 2022
Versão 18	Janeiro 2023

MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

2 de 38





Índice

Introdução	5
Lista de Conceitos, Siglas e Abreviaturas	7
Conceitos.....	7
Apresentação do Município de Carrazeda de Ansiães	10
Contexto Geográfico	10
Contexto Histórico	11
Contexto Demográfico	12
Contexto Socioeconómico	12
Identificação e Relação com as Partes Interessadas e seus Requisitos.....	17
Estrutura Organizacional	18
Organograma.....	18
Carreiras / Categorias / Cargos	19
Visão, Missão e Valores	20
Missão.....	20
Visão	20
Valores	20
Política da Qualidade	21
Política de Qualidade.....	21
Deveres da C.M.C.A.	21
Objetivos da Qualidade	22
Responsáveis do Sistema da Qualidade	23
Responsável do processo.....	23
Equipa da Qualidade.....	23
Gestor da Qualidade.....	24
Gestão do Manual da Qualidade	28
Composição e Acesso ao MQ	28
Revisões e Modificações do MQ	28
Controlo e Monitorização do MQ	29
Apresentação do Sistema da Qualidade	30
A Arquitetura do Sistema da Qualidade	30
Estrutura Documental	31

MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

3 de 38



Sistema de Gestão da Qualidade

Abordagem por Processos	32
Notas Explicativas	32
Ciclo de Deming: PDCA	33
Tartaruga de Crosby	33
Identificação dos Processos e Responsáveis	34
Relação dos Processos com as Áreas funcionais.....	35
Interação dos Processos	36
Âmbito de aplicação do sistema de qualidade	37

MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

4 de 38



Introdução

As mudanças organizativas projetadas pelo novo Executivo Camarário ao nível da organização dos serviços e da relação com a comunidade envolvente, em especial com os seus munícipes, levam a reconhecer a extrema relevância do Sistema de Gestão da Qualidade e mesmo a consagrá-lo como o referencial máximo para a organização e melhoria contínua dos serviços municipais.

O Manual da Qualidade é, então, o suporte de toda a estrutura documental do Sistema da Qualidade, sendo o documento através do qual são estabelecidas e comunicadas a todos os trabalhadores 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:

1. Dar a conhecer a autarquia e a sua estrutura física e organizacional;
2. Dar a conhecer a sua política e estratégia a todos os trabalhadores, tendo em vista a motivação e o envolvimento de todos na prossecução dos objetivos municipais;
3. Descrever o sistema de gestão da qualidade da Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães.

O Sistema de Gestão da Qualidade está documentado em vários suportes, a saber:

O presente documento, que denominámos como: “Manual da Qualidade” - parte I e uma Parte II que descreve a forma como caracterizámos e interrelacionámos os Processos do Sistema de Gestão da Qualidade implementado no Município.

Apenas a parte I é de divulgação geral (quer interna, quer externa). A parte II está divulgada internamente a todos os colaboradores do Município.

A arquitetura documental do SGQ do Município está ainda subdividida em função de outras matérias relevantes e em diferentes níveis, explicados no MQ – parte I. Todos os documentos do SGQ aprovados, são editados, estão controlados e estão disponíveis no ambiente de trabalho de todos os colaboradores do Município.

O Sistema de Gestão da Qualidade, nas suas diferentes partes e componentes, é gerado com recurso à participação de todas as unidades orgânicas e serviços da Câmara Municipal, constituindo o corolário de um longo trabalho de equipa, de um processo de debate de ideias e troca de experiências. Este sistema organizativo e diretor é, também, um instrumento de formação e de melhoria do desempenho de todos os colaboradores e um referencial que a todos respeita e responsabiliza enquanto agentes do “serviço público”.

Paços do Município de Carrazeda de Ansiães, em 09/01/2023.

O Presidente da Câmara Municipal

(João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves)

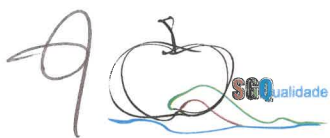
MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

5 de 38



Promulgação

O Presidente da Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães 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.

Propõe-se assegurar a divulgação do MQ a todos os Colaboradores, comprometendo-os no estrito cumprimento dos requisitos que lhe são aplicáveis e na elaboração e observância dos Processos e Procedimentos que lhe dizem respeito.

O Presidente da Câmara designa o Chefe da Unidade Orgânica Flexível de 2º grau de Serviços Públicos, Ambiente e Energia – Manuel Monteiro, a Gestão e Coordenação do SQ.

O conteúdo do manual é de cumprimento obrigatório para todos os colaboradores.

As chefias são responsáveis por garantir que a política, objetivos, processos e procedimentos sejam entendidos e implementados.

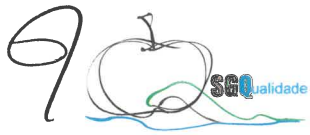
A promulgação do Manual de Qualidade representa o compromisso escrito do Presidente e Executivo de que a política da Qualidade é planeada, executada e avaliada de forma a garantir a sua contínua aplicabilidade e adequabilidade face às necessidades do Município e seus Cidadãos.

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

Paços do Município de Carrazeda de Ansiães, em 09/01/2023.

O Presidente da Câmara Municipal


(João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves)



Sistema de Gestão da Qualidade

Lista de Conceitos, Siglas e Abreviaturas - Conceitos

Conceito:	Definição:
Tomada de decisões baseadas em evidências	As decisões baseadas na análise e na avaliação de dados e de informação por forma a atingir os resultados desejados.
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.
Correção	Ação para eliminar uma não conformidade detetada.
Cliente	Pessoa ou organização que poderia receber ou de fato recebe um produto ou serviço que se destina a, ou é requerido por, uma pessoa ou organização.
Eficácia	Medida em que as atividades planeadas foram realizadas e conseguidos resultados planeados.
Eficiência	Relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados.
Comprometimento das pessoas	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.
Focalização no cliente	Satisfação dos requisitos dos clientes e esforço por exceder as suas expetativas.
Gestão de topo	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização ao mais alto nível.
Manual da Qualidade	Documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização.
Melhoria Contínua	Atividade recorrente para aperfeiçoar o desempenho.
Não Conformidade	Não satisfação de um requisito.
Política da Qualidade	Conjunto de intenções e de orientações de uma organização, conforme formalmente expressas pela sua gestão de topo.

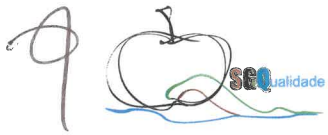
MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

7 de 38



Sistema de Gestão da Qualidade

Política relativa à qualidade	
Processo	Conjunto de atividades interrelacionadas e interagentes 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. - Um efeito é um desvio em relação ao esperado – positivo ou negativo - A 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.
Partes interessadas	Pessoa ou organização que afeta ou é afetada por uma decisão ou atividade da organização. Exemplos: clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores, entidades reguladoras...
Avaliação de risco/Oportunidades	Processo global de identificação, análise e tratamento de riscos e oportunidades.
Contexto da organização	Combinação de fatores internos e externos que podem ter efeito na abordagem de uma organização o desenvolvimento e concretização dos seus objetivos.
Informação documentada	Informação que deve ser controlada e mantida por uma organização e o meio onde a mesma está contida.

MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

8 de 38



Sistema de Gestão da Qualidade

Sigla:	Designação:
• SGQ	• Sistema de Gestão da Qualidade
• EQ	• Equipa da Qualidade
• GQ	• Gestor da Qualidade
• MQ	• Manual da Qualidade
• CMCA	• Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães
• PC	• Presidente da Câmara
• GAM	• Gabinete de Apoio ao Município
• SUE	• Serviço de Urbanização e Edificação
• SECDT	• Secção de Educação, Cultura, Desporto e Turismo
• SRHL	• Secção de Recursos Humanos e Licenciamentos
• SCP	• Secção e Contabilidade e Património
• SOUSP	• Secção de Obras e Urbanismo
• U.O.F.2º.A.F.	• Unidade Orgânica Flexível de 2º grau Administrativa e Financeira
• U.O.F.2º.O.U.	• Unidade Orgânica Flexível de 2º grau de Obras e Urbanismo
• U.O.F.2º.S.P.A.E	• Unidade Orgânica Flexível de 2º grau de Serviços Públicos, Ambiente e Energia
• U.O.F.2º.E.C.D.T	• Unidade Orgânica Flexível de Educação, Cultura, Desporto e Turismo

MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

9 de 38

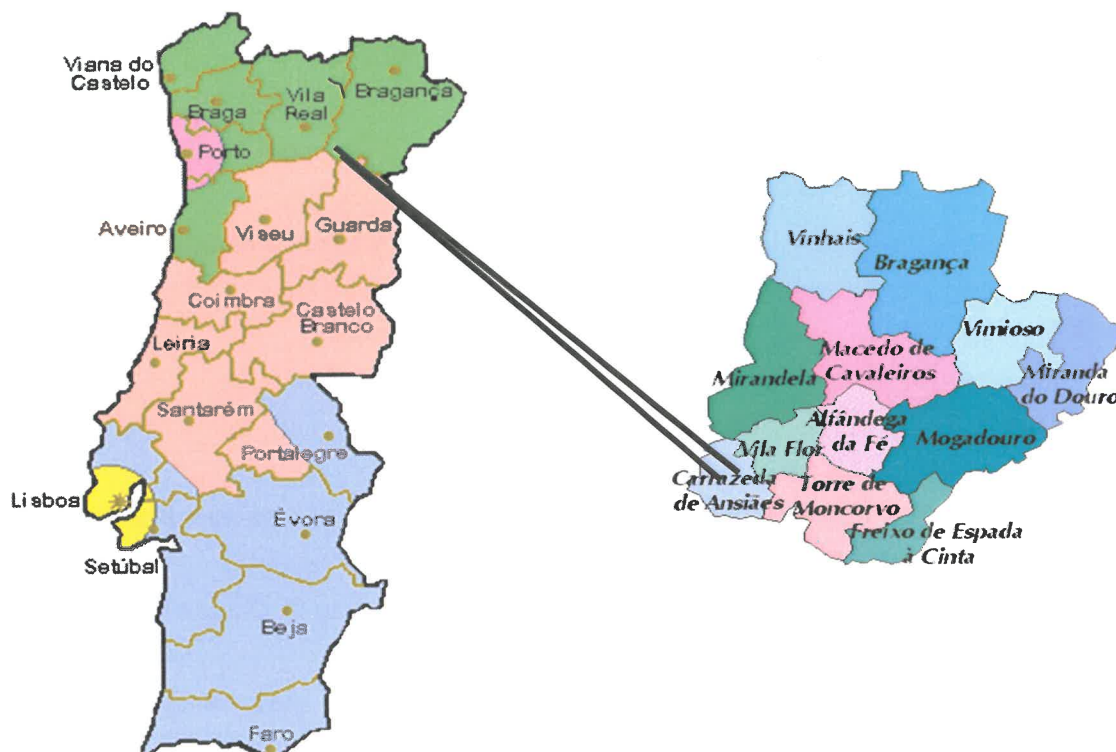
Sistema de Gestão da Qualidade

Apresentação do Município de Carrazeda de Ansiães

Contexto Geográfico

O Concelho de Carrazeda de Ansiães pertence ao Distrito de Bragança em relação ao qual se situa no seu extremo Sul, fazendo fronteira com o distrito de Vila Real para Ocidente e com o de Viseu já para Sul, na outra margem do Douro, inserindo-se na Região de Trás-os-Montes e Alto Douro. Situa-se numa área planáltica, no prolongamento da longa Meseta Ibérica, com altitudes compreendidas entre os seiscentos e os setecentos metros. O rio Douro, bem como o seu afluente – rio Tua -, marcam a paisagem de todo o concelho e a sua economia. Na verdade, os fatores endofoclimáticos (clima e solo) estão na base dos produtos de excelência do concelho: maçã, vinho e azeite.

Beneficiando do facto de grande parte do seu concelho estar integrado na região do Douro Património Mundial, possui grandes potencialidades para o desenvolvimento do turismo não apenas para consumo interno como internacional. Possui uma estrutura paisagística dicotómica: por um lado, o Planalto, caracterizado também por Terra Fria, por outro, os vales dos rios Douro e Tua, que são as faixas da Terra Quente



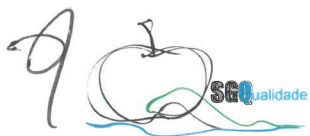
MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

10 de 38



Contexto Histórico

As origens do concelho de Carrazeda de Ansiães remontam ao período coincidente com a difusão da Humanidade na Europa mediterrânica. Tal facto serve de prova inequívoca das boas condições naturais que caracterizam a região, tornando-a atrativa para que ao longo dos tempos populações distintas por aqui se fossem fixando. Os vestígios arqueológicos que se encontram espalhados um pouco por todo o concelho comprovam que, desde cedo, o Homem soube reconhecer as potencialidades endógenas da região.

As marcas humanas mais antigas no concelho datam do Neolítico do qual ficaram dois monumentos megalíticos, a Anta de Zedes e a Anta de Vilarinho da Castanheira e umas pinturas rupestres, as Pinturas do Cachão da Rapa, sobranceiras ao rio Douro. Seguindo um percurso cronológico, podemos, de igual modo, referir a existência de vestígios que comprovam que este concelho teve ocupação humana durante o Calcolítico, Idade do Ferro e da ocupação romana. Não obstante, o seu grande fulgor coincidiu com o período da Idade Média. Numa primeira fase, a sua importância estratégica em termos militares e administrativos foi relevante durante a Reconquista Cristã, ao ponto de ter recebido Carta de Foral no século XI, antes da formação da nacionalidade, outorgada por Fernando Magno.

A Vila de Ansiães era então o centro nevrálgico do atual concelho de Carrazeda, que lhe herdaria o apelido em 1734, quando aquela começava a entrar em decadência, fruto de uma progressiva desertificação a que o “desastre” de Alcácer Quibir não foi alheio por nele terem perecido muitos cavaleiros desta vila. A isto acrescentava-se a grande dificuldade de captação de água, tornando quase insustentável a sobrevivência naquela vila amuralhada.

Numa fase da História muito mais recente, também é possível garantir que o concelho manteve uma postura ativa, cujas gentes se mantinham atentas ao que se passava a nível nacional. Neste âmbito, destaca-se a prontidão com que em reunião de Câmara se teceram louvores à Implantação da República em 1910 e se mostraram confiantes na Junta de Salvação Nacional em 1974.

MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

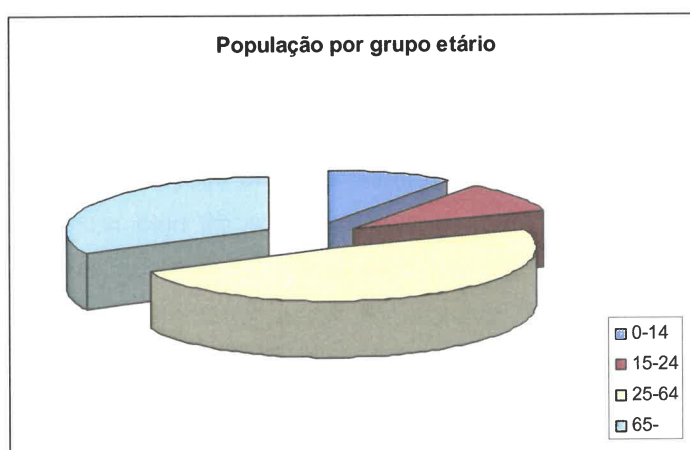
Presidente da Câmara

11 de 38

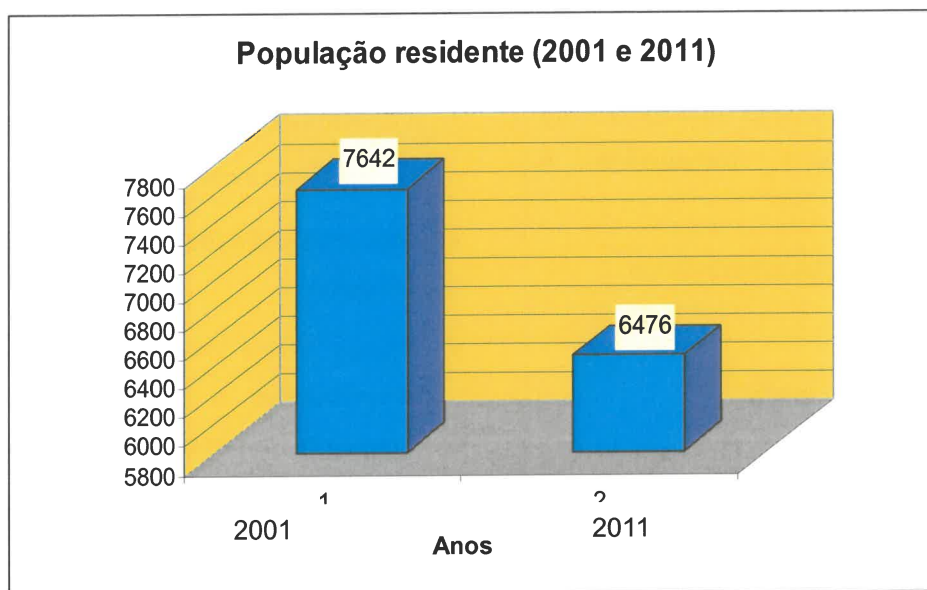
Contexto Demográfico

Tendo por base os Censos 2011, verifica-se que a tendência demográfica do concelho de Carrazeda de Ansiães segue a mesma lógica sentida por outros concelhos integrados no interior do país e mais concretamente na região do Douro. Por outras palavras, a população decresceu ligeiramente, comprovando a tendência inversa do aumento da população na região litoral. Esta constatação torna mais clarividente o crescimento natural da população em Portugal à custa da litoralização da concentração demográfica.

Relativamente aos grupos etários, verifica-se que o grupo que possui mais população é o que congrega a população cuja idade se situa entre os 25 e os 64 anos.



Por outro lado, acrescenta-se que na última década o concelho perdeu 15% da sua população residente.



Contexto Socioeconómico

O Concelho tem uma área total aproximadamente de 280 Km², 6373 residentes (censos 2011), e é composto por 14 freguesias e 45 aldeias, tendo uma densidade populacional de 23 hab/Km².

O território ocupado pelo concelho de Carrazeda de Ansiães representa apenas 3% da região do Douro. Em relação à sua densidade populacional encontra-se um pouco mais acima dos 50% em relação à região do Douro. A sua taxa de natalidade é também ligeiramente inferior (8,3%) quando comparada com a mesma taxa na região do Douro (9,5%) e no Continente (10,9%). Ao invés, a sua taxa de mortalidade é consideravelmente superior, uma vez que atinge os 16,1% contra os 12,1% e 10,2% do Douro e Continente, respetivamente.

A população total residente no concelho está distribuída de forma bastante equilibrada em termos de sexo, notando-se apenas um ligeiro crescendo de indivíduos do sexo feminino. Este equilíbrio não se mantém, no entanto, quando se toma como indicador a população ativa. Esta é maioritariamente constituída por homens, cabendo às mulheres uma parcela bastante reduzida na atividade económica.

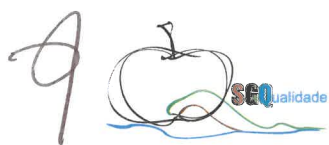
MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

13 de 38



Sistema de Gestão da Qualidade

Em termos genéricos, o quadro seguinte procura sintetizar as forças e as fraquezas do concelho.

FORÇAS	FRAQUEZAS
<ul style="list-style-type: none">• Localização geográfica<ul style="list-style-type: none">○ Riqueza ambiental e cinegética○ Áreas de especial valor ecológico e de elevada qualidade paisagística e ambiental• Bons acessos rodoviários e ferroviários,• Riquezas endógenas:<ul style="list-style-type: none">○ Azeite, vinho e maçã• Riqueza patrimonial:<ul style="list-style-type: none">○ Potencial turístico• Localização parcial da área classificada como património mundial – Alto Douro Vinhateiro• Elevados níveis de atendimento das populações no que se refere ao abastecimento de água e drenagem e abastecimento de águas residuais• Existência de infraestruturas habilitadas para a promoção do empreendedorismo e apoio à dinâmica empresarial (ampliação da zona industrial)• Destino turístico consolidado e internacionalmente conhecido (Douro)• Equipamentos culturais e desportivos qualificados• Equipamentos de 3ª idade variados• Grande cobertura de equipamentos escolares	<ul style="list-style-type: none">• Baixa taxa de natalidade<ul style="list-style-type: none">○ Envelhecimento da população• Fraca propensão para o investimento<ul style="list-style-type: none">○ Indústria incipiente• Más acessibilidades na rede viária interna do concelho• Fracos níveis de colaboração empresas / universidades e escassa percentagem de empresas com financiamento para inovação• Dificuldade em fixar quadros técnicos superiores, oferecendo condições competitivas de emprego• Desordenamento urbanístico e territorial, existência de zonas desqualificadas e progressiva desertificação dos centros das localidades• Deficiente aspeto visual e organizacional em variados lugares• Desvanecimento / descaracterização da ruralidade• Pouca participação juvenil nas associações• Movimento associativo dominado por um perfil “bairrista”• Algumas iniciativas municipais com pouca participação dos cidadãos

MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

14 de 38



Sistema de Gestão da Qualidade

OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none">• Recursos Humanos• Capacidade de motivação• Turismo do Douro, Montanha e Cinegético• Cativação de empreendedores concelhios, nacionais e internacionais• Imigração multicultural crescente com relevância demográfica, económica, social e cultural• Aumento da oferta do ensino pré-escolar e melhoria dos equipamentos escolares• Potencial em energias renováveis elevado: incluindo energia hídrica, energia eólica, bioenergia e energias solares• Fundos da União Europeia e concertação de estratégias ao nível municipal e regional• Aposta da CMCA na Regeneração Urbana (ARU)	<ul style="list-style-type: none">• Perda de identidade concelhia• Equipamentos descentralizados• Fragilidade do tecido empresarial local no financiamento e no investimento em projetos estruturantes e em parcerias público-privadas• Responder às solicitações relacionadas com os transportes públicos relacionadas com as redes nacionais de distribuição e interfaces intermodais• Forte concorrência dos concelhos vizinhos• Dificuldades de articulação de políticas sectoriais nacionais com implicações espaciais no concelho e insuficiente flexibilidade de gestão na administração pública• A fraca competitividade de toda a Região Norte e a significativa vulnerabilidade e precariedade de emprego e desequilíbrio social associado• Despovoamento do interior• Baixa qualificação/formação profissional

MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

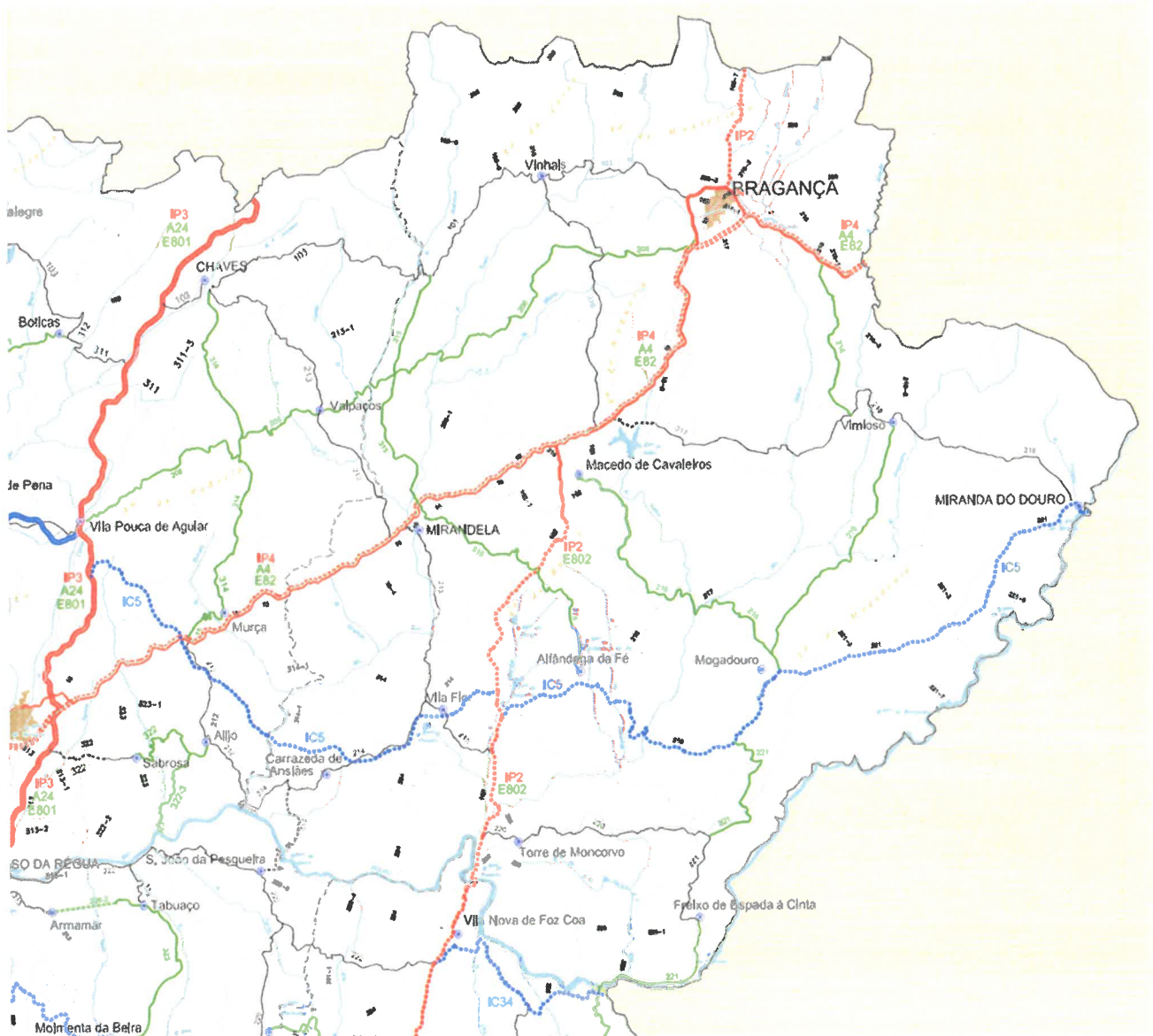
Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

15 de 38

Sistema de Gestão da Qualidade

Ligações rodoviárias regionais (2015)



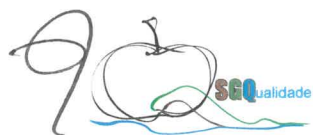
MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

16 de 38

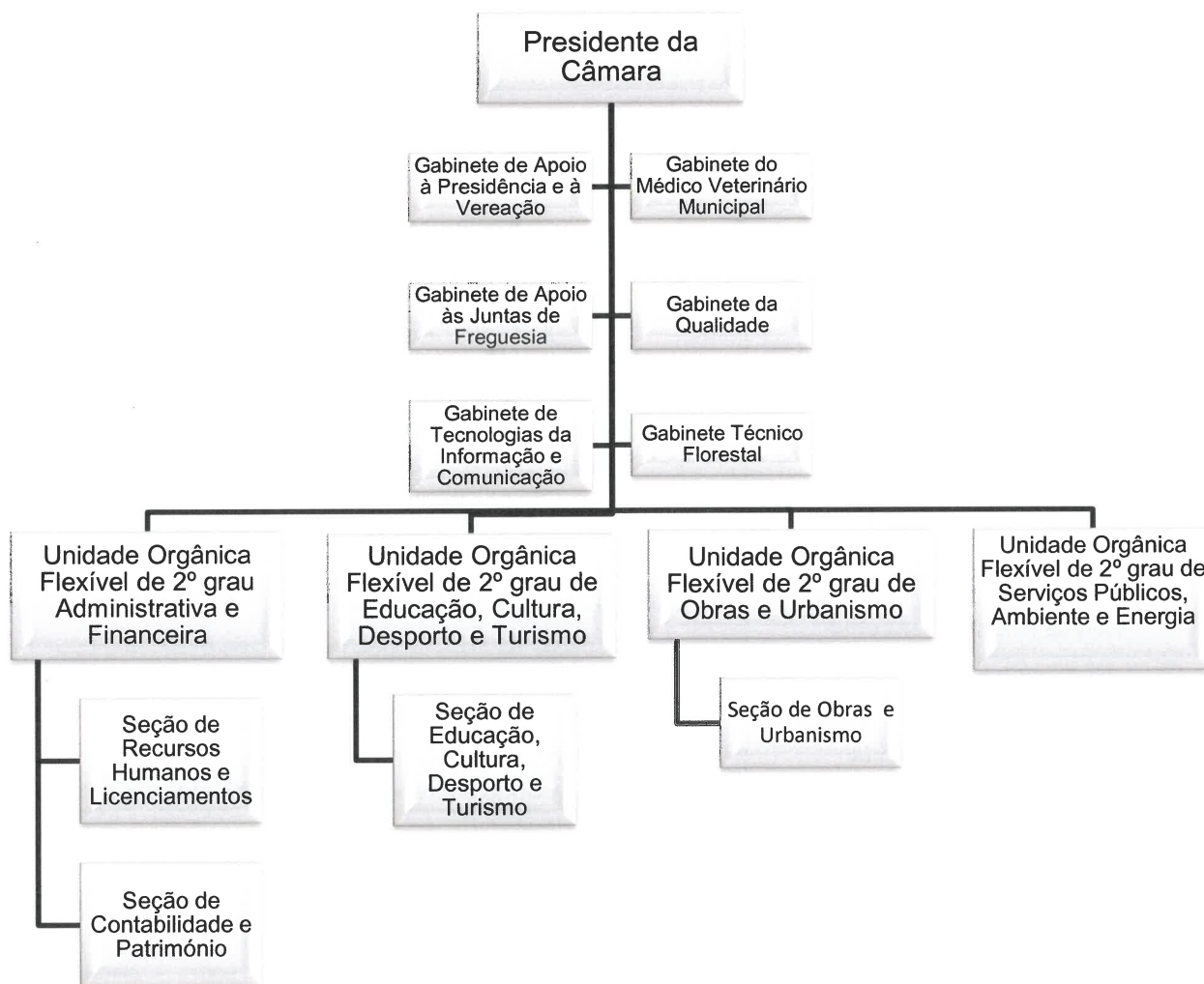


Identificação e Relação com as Partes Interessadas e seus Requisitos

Nessa relação com as partes interessadas, o Município de Carrazeda de Ansiães tem como preocupação fundamental e prioritária a melhoria da qualidade de vida dos seus munícipes e visitantes, materializado na transparência, excelência da qualidade dos seus serviços, no rigoroso cumprimento dos prazos estabelecidos, requisitos legais e regulamentares, na focalização dos seus profissionais nas reais necessidades e expectativas dos seus clientes, na orientação para o desenvolvimento sustentável do Concelho, na preservação dos seus recursos naturais, no enriquecimento das qualificações dos seus jovens, na promoção de um conjunto de atividades orientadas para o bem-estar da população idosa, garantindo em simultâneo a concretização dos objetivos e interesses do município.

Partes interessadas cuja intervenção impacta com o produto e serviço disponibilizado	Requisitos das Partes Interessadas
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none">• Clareza dos requisitos dos produtos /serviços contratados• Encomenda atempada dos produtos/serviços• Cumprimento das condições de pagamento
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none">• Possuir competências para o exercício da função• Conhecer as atividades a realizar• Ter conhecimento atempado dos objetivos• Ter uma avaliação de desempenho executada• Possuir os equipamentos adequados à sua função
Habitantes do Concelho	<ul style="list-style-type: none">• Cumprimento do serviço público• Serem ouvidos• Resposta às solicitações nos prazos estabelecidos• Transparência da atividade municipal
Juntas de Freguesia	<ul style="list-style-type: none">• Resposta às solicitações nos prazos acordados• Apoio técnico e financeiro• Articulação das intervenções com as juntas de freguesia
Entidades Oficiais	<ul style="list-style-type: none">• Cumprimento da legislação/regulamentação• Resposta às solicitações nos prazos estabelecidos
Parceiros Locais	<ul style="list-style-type: none">• Definição de um plano integrado de intervenção social• Colaboração nas respostas de apoio social• Disponibilização dos recursos necessários ao desenvolvimento da atividade educativa• Resposta às solicitações nos prazos acordados• Apoio logístico e financeiro
Entidade Certificadora do Sistema de Qualidade	<ul style="list-style-type: none">• Cumprimento das exigências inerentes à certificação

**Estrutura Organizacional
Organograma**





Sistema de Gestão da Qualidade

Carreiras / Categorias / Cargos

A Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães, através do “Mapa de Pessoal”, caracteriza genericamente os postos de trabalho que constituem os vários níveis hierárquicos do organograma. A esta caracterização deverá corresponder uma definição específica das atribuições e do perfil das funções de cada elemento da equipa de um serviço, a promover pela respetiva chefia.

A tabela seguinte ilustra a globalidade destes lugares:

MAPA RESUMO DOS POSTOS DE TRABALHO PARA 2021	
Cargo/Carreira/Categoria	Número total de Postos de Trabalho
Cargo de Direção Intermédia de 2º grau	4
Coordenador Municipal de Proteção Civil	1
TOTAL	5
Cargo/Carreira/Categoria	Número total de Postos de Trabalho
	Número de lugares preenchidos - Contrato por tempo indeterminado
Técnico Superior	21
Especialista de Informática	1
Coordenador Técnico	3
Assistente Técnico	46
Técnico de Informática	1
Fiscal Municipal	3
Assistente Operacional	86
TOTAL	161

MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

19 de 38



VISÃO, MISSÃO e VALORES

MISSÃO

O Município tem por missão garantir a todos os munícipes uma melhoria contínua da sua qualidade de vida através da satisfação das suas necessidades. Assim se justificam os constantes investimentos em áreas empresariais, equipamentos sociais, educativos, culturais, desportivos e de lazer.

VISÃO

O Município pretende afirmar-se como garante da competitividade e solidariedade e investindo na modernização administrativa e reorganização dos serviços. Pretendemos um concelho moderno, acessível, inclusivo, jovem, criativo e competitivo onde predomine o conhecimento, a responsabilidade ambiental e social e a criação de valor.

VALORES

- Trabalho;
- Objetivos;
- Firmeza;
- Humildade;
- Determinação;
- Rigor;
- Transparência;
- Inovação;
- Proximidade;
- Qualidade.

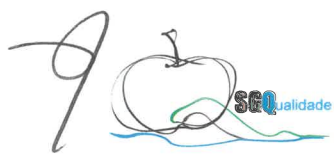
MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

20 de 38



Política de Qualidade

De forma a atingir os seus objetivos, o Município definiu as seguintes linhas de ação:

- Desenvolver serviços cada vez mais adequados às crescentes necessidades dos munícipes, visando a sua satisfação;
- Gerir o Município em termos de eficiência e eficácia na aplicação dos recursos humanos, materiais e financeiros;
- Proporcionar aos colaboradores o seu desenvolvimento constante através da formação adequada às necessidades e do reconhecimento dos seus esforços;
- Colaborar com outras entidades públicas e privadas no desenvolvimento regional sustentável e na inter-municipalidade;
- Implementar e manter um Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2015 e a Legislação em vigor, que ajude a melhorar continuamente a atividade.

No sentido de operacionalizar a Política da qualidade, são definidos pelo Presidente da Câmara Municipal os **Objetivos da Qualidade**, estabelecendo as metas a alcançar com o **SGQ**, sendo passíveis de revisão periódica.

Deveres da C.M.C.A.

- Identificar os processos necessários;
- Determinar a sua interação;
- Assegurar que esses processos são controlados de forma eficaz;
- Disponibilizar recursos;
- Monitorizar, medir e analisar os processos;
- Implementar ações de forma a atingir os resultados planeados e a melhoria contínua.

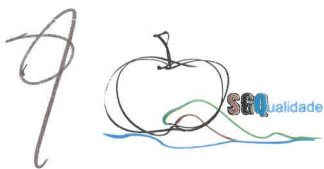
MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

21 de 38



Sistema de Gestão da Qualidade

Objetivos da Qualidade

Para garantir a implementação de todos os princípios da POLÍTICA da QUALIDADE, o Executivo Municipal estabelece como objetivos fundamentais:

1. Implementar e manter um Sistema de Qualidade, com regras e procedimentos normalizados (NP EN ISO 9001:2015), orientados prioritariamente para a satisfação e melhoria da prestação de serviços aos munícipes — **COMPROMISSOS DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO** (Desde o 1º contacto até à resolução do pedido);
2. Monitorizar os resultados do desempenho dos processos, através de indicadores — **SEGUIMENTO DA ACTIVIDADE**;
3. Avaliar o desempenho da Organização, nomeadamente através de auditorias e auscultação direta dos munícipes — **AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS**;
4. Implementar uma cultura de Melhoria Contínua (Planear – Desenvolver - Controlar - Agir), baseada na transparência, na comunicação e na participação dos agentes municipais — **MELHORIA CONTÍNUA e REVISÃO PELA GESTÃO**;
5. Gerir os recursos com rigor e eficiência, reduzindo custos através de uma política de eliminação dos desperdícios e de práticas sem valor acrescentado, garantindo-se, assim, uma gestão adequada de meios ao serviço do Território e da qualidade de vida dos Munícipes — **ELIMINAÇÃO DOS DESPERDÍCIOS, AUMENTO DE EFICIÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SUSTENTADO**.

O Presidente da Câmara

(João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves)



MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

22 de 38



Responsáveis do Sistema da Qualidade

Responsável do processo

São colaboradores da Câmara Municipal de Carraceda de Ansiães ou autarcas, que estão funcionalmente ligados ao desenvolvimento do processo.

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

1. Efetuar uma análise do contexto da organização, quer interno quer externo, que afete a capacidade da organização em atingir os resultados pretendidos para o Sistema de Gestão;
2. Determinar as partes interessadas que sejam relevantes para o SGQ. Identificar as principais necessidades e expectativas relevantes (i.e., requisitos) dessas partes interessadas, mantendo evidências da realização deste processo;
3. Identificar os riscos e oportunidades que possam afetar a capacidade da organização em atingir os resultados pretendidos;
4. Planejar as ações necessárias para se atingir os objetivos definidos em conjunto com o seu superior hierárquico. Efetuar acompanhamento ao planeado;
5. A avaliação do grau de cumprimento dos objetivos; fazer análise crítica aos resultados obtidos, definir eventuais ações corretivas e/ou preventivas em função da análise efetuada. O tratamento de não conformidade internas e externas, relativas as atividades que integram o Processo de acordo com o procedimento de gestão (PG_01. PROC.05_ - Controlo de não conformidades).
6. O envolvimento dos intervenientes do Processo, para os assuntos da Qualidade;
7. Participação nas auditorias da Qualidade;
8. A manutenção da documentação suporte do processo (ex. elaboração/revisão, arquivo, eliminação de obsoletos).

Equipa da Qualidade

Os membros da Equipa da Qualidade (EQ) são colaboradores da Câmara Municipal de Carraceda de Ansiães quer sejam trabalhadores em regime de contrato de trabalho por tempo indeterminado (especialmente dirigentes), ou autarcas.

Aos membros da EQ compete-lhes, especialmente, o seguinte:

9. Recolher as informações e as propostas relativas aos processos, procedimentos e outros documentos do SGQ, proceder à formatação normalizada, revisão dos conteúdos propostos nesses documentos e proceder à respetiva atualização no Sistema Informático (em conjunto com o GQ);
10. Colaborar com o Gestor da Qualidade na gestão da documentação em vigor no SGQ, garantindo a remoção dos obsoletos e respetivo arquivo dos registos da Qualidade;

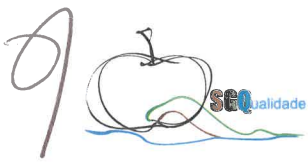
MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

23 de38



Sistema de Gestão da Qualidade

11. Preparar iniciativas e documentos necessários para uma eficaz condução das reuniões de Revisão pela Gestão, conforme procedimento em vigor;
12. Monitorizar os indicadores integrados no Sistema de Gestão da Qualidade, garantir uma adequada gestão do progresso e reportar os resultados periódicos das avaliações;
13. Apoiar os colaboradores na definição de processos, procedimentos ou outros documentos do Sistema;
14. Apoiar e envolver os colaboradores na preparação de auditorias internas ou externas, bem como na resposta às não conformidades ou oportunidades de melhoria decorrentes das auditorias;
15. Motivar e sensibilizar todos para o cumprimento das regras e procedimentos do SGQ.

Estas funções inscrevem-se no âmbito das atividades da CM, não conferindo estatuto ou prerrogativas especiais.

A Equipa é composta, atualmente, pelos seguintes elementos:

Nome	Cargo/ Categoria		Área Funcional
João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves	Presidente da Câmara Municipal		Executivo Municipal
Adalgisa Maria Capela Rodrigues Barata	Vice-Presidente da Câmara Municipal		Executivo Municipal
Roberto Carlos Sampaio Lopes	Vereador da Câmara Municipal		Executivo Municipal
Manuel Oliveira Monteiro	Gestor da Qualidade	Chefe de Divisão	Serviço Públicos, Ambiente e Energia
João Carlos Quinteiro Nunes	Membro da Equipa	Chefe de Divisão	Administrativa Financeira
Carlos Manuel Fernandes	Membro da Equipa	Técnico de Informática	Gabinete de Tecnologias da Informação e Comunicação
Fernando Luz Inácio	Membro da Equipa	Técnico Superior	Serviços Públicos, Ambiente e Energia
Paulo Jorge Correia Lopes	Membro da Equipa	Assistente Técnico	Serviço Obras e Urbanismo
Mónica Filipa Seixas Santos	Membro da Equipa	Assistente Técnico	Expediente Geral e Arquivo

Gestor da Qualidade

O Gestor da Qualidade (GQ) é responsável por disponibilizar a informação em toda a instituição, verificar e salvaguardar todos os documentos em vigor no Sistema de Gestão da Qualidade. Cumulativamente é-lhe solicitado que assegure a adequada compreensão desses documentos, através de ações de sensibilização, ações de formação e pelo desenvolvimento de meios e instrumentos de comunicação interna e externa de informação.

O Gestor da Qualidade (GQ), nomeado por despacho do Sr. ° Presidente da Câmara e identificado no quadro anterior, é um membro da Equipa da qualidade, selecionado em função de algumas das suas características do seu perfil pessoal e profissional. Assim, sendo considera-se que este membro da equipa deverá:

- Ter formação na área da Qualidade;
- Pertencer ao quadro privativo de funcionários do município;
- Ter a carreira/categoria de Técnico superior;

MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

24 de 38



Sistema de Gestão da Qualidade

- Experiência em auditorias internas;
- Conhecer detalhadamente o sistema de Gestão da Qualidade;
- Ser um profissional com conhecimento da Organização e dos seus Processos;
- Gostar de trabalhar em equipa e com capacidade de dividir tarefas, orientadas para obtenção de resultados;
- Ser motivado, pró-ativo e empenhado;
- Ter capacidade de liderança;
- Ter bom relacionamento pessoal e profissional;
- Ter capacidade para a resolução dos problemas.

Coordenadores do Processo

São colaboradores da Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães, que estão funcionalmente ligados ao desenvolvimento do processo e assumem posição de chefia.

Definir o(s) objetivo(s) do(s) processos, junto dos seus colaboradores e responsável pelo processo, em harmonia com os Objetivos Estratégicos, definidos pelo Executivo;

1. Efetuar uma análise do contexto da organização, quer interno quer externo, que afete a capacidade da organização em atingir os resultados pretendidos para o Sistema de Gestão;
2. Determinar as partes interessadas que sejam relevantes para o SGQ. Identificar as principais necessidades e expectativas relevantes (i.e., requisitos) dessas partes interessadas, mantendo evidências da realização deste processo;
3. Identificar os riscos e oportunidades que possam afetar a capacidade da organização em atingir os resultados pretendidos;
4. Planear as ações necessárias para se atingir os objetivos definidos em conjunto com o responsável do processo. Efetuar acompanhamento ao planeado;
5. A avaliação do grau de cumprimento dos objetivos; fazer análise crítica aos resultados obtidos, definir eventuais ações corretivas e/ou preventivas em função da análise efetuada. O tratamento de não conformidades internas e externas, relativas as atividades que integram o Processo de acordo com o procedimento de gestão (PG_01. PROC.05_ - Controlo de não conformidades);
6. O envolvimento dos intervenientes do Processo, para os assuntos da Qualidade;
7. Participação em auditorias da Qualidade;
8. Tratamento dos indicadores e o seu reporte ao Gestor da Qualidade;
9. Participação na redefinição de políticas e objetivos da Qualidade, no que diz respeito ao âmbito do seu processo.

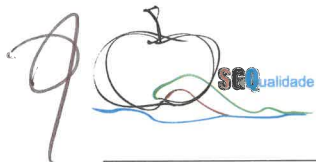
MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

25 de 38



Sistema de Gestão da Qualidade

A Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães tem uma só EQUIPA DA QUALIDADE e um só GESTOR DA QUALIDADE.

GESTOR DE QUALIDADE

Ao gestor da qualidade compete, designadamente:

- Acompanhar os Objetivos da Qualidade, controlando a sua implementação, através da identificação de qualquer situação que possa comprometer a sua concretização;
- Coordenar com as Chefias a preparação e acompanhamento de planos de ações e de melhoria;
- Compilar a informação necessária à realização das auditorias do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), participar e registar as conclusões da auditoria, acompanhar as ações estabelecidas e confirmar a sua eficácia.
- Gerir toda a documentação interna do SGQ em conjunto com os responsáveis pelos processos, nomeadamente Manual da Qualidade, os Processos, Procedimentos e Impressos (registos), garantindo a sua atualização e manutenção;
- Prepara iniciativas e documentos necessários para uma eficaz condução das reuniões de Revisão pela Gestão, conforme procedimento em vigor;
- Coordenar as ações corretivas, preventivas e de melhoria, as não conformidades, os inquéritos de satisfação dos munícipes e colaboradores e as atividades do SGQ do Município, garantindo a sua implementação e funcionamento;
- Sensibilizar os funcionários para as vantagens da simplificação dos procedimentos e propor medidas que melhorem o funcionamento, a eficácia e a funcionalidade dos serviços.

GESTÃO DE TOPO

O Presidente da Câmara é responsável pela gestão da entidade e garante a aprovação dos documentos do Sistema da Qualidade, bem como o acompanhamento efetivo e a avaliação da eficácia das medidas propostas, fazendo com que o Sistema de Gestão da Qualidade possa ser um dos vários eixos de avaliação do desempenho global e da performance organizacional da Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães.

Está comprometida no desenvolvimento e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e na melhoria contínua da sua eficácia, nomeadamente ao:

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

MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

26 de 38



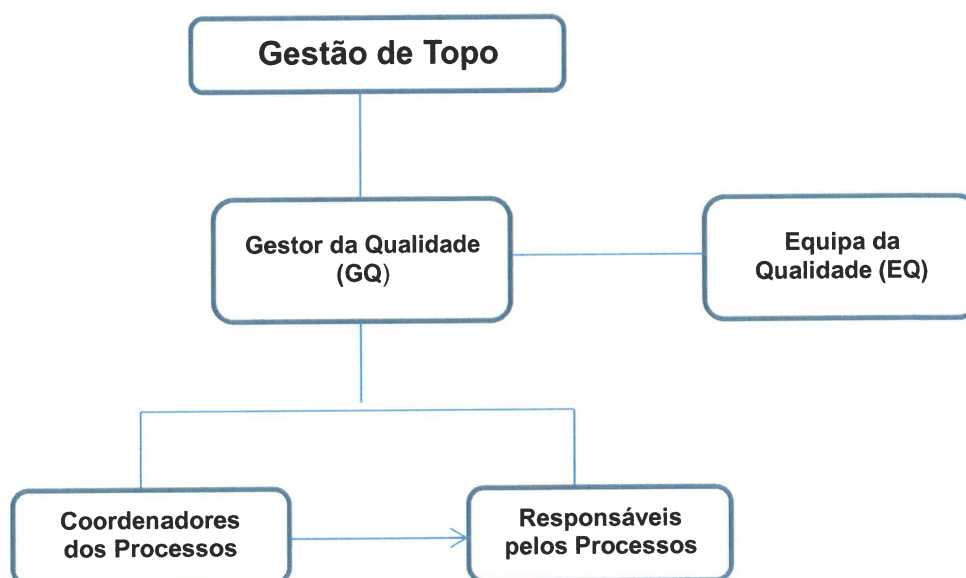
Sistema de Gestão da Qualidade

- 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 relevância, na medida aplicável às respetivas áreas de responsabilidade;
- Assegurar que tanto os requisitos dos 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 cliente são determinados e tratados;
- Assegurar o estabelecimento de processos de comunicação interna e externa apropriados.

Compete ao Presidente da Câmara aprovação do Manual da Qualidade e a sua promulgação, após a qual entrará imediatamente em vigor.

Organograma do Sistema de Gestão da Qualidade

O Organograma abaixo visa ilustrar os principais intervenientes na Gestão do Sistema da Qualidade da Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães.



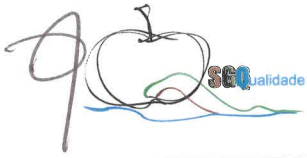
MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

27 de 38



Gestão do Manual da Qualidade

Composição e Acesso ao MQ

Este Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade, a Política da Qualidade e os Objetivos de concretização desta política, bem como os processos que foram identificados como essenciais na gestão da atividade desenvolvida nos vários serviços da Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães 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 Instituição e é aplicável a todos os colaboradores, independentemente das funções, categorias ou vínculo contratual.

O presente documento está dividido em capítulos e tem uma numeração dicotómica sequencial. A estrutura formal de apresentação respeita as menções constantes do cabeçalho e rodapé.

A versão em vigor encontra-se disponível informaticamente em todos os postos, para leitura, não sendo possível efetuar quaisquer alterações ao documento, excetuando as modificações que o Gestor da Qualidade (GQ) vier a emitir, obedecendo ao seguinte: por proposta sua, da Equipa da Qualidade ou por sugestão de colaboradores podem ser analisadas e aprovadas modificações (quer por vias de revisões, quer por introdução de novas matérias), que são sempre analisadas e verificadas pela EQ e aprovadas pelo Presidente da Câmara, dando lugar a nova versão.

Qualquer alteração ao atual Manual da Qualidade dá sempre lugar a uma nova versão.

O GQ, dispõe de permissão informática e software que lhe permite introduzir essas modificações.

As versões obsoletas são sempre retiradas do Sistema Informático, são gravadas e arquivadas pelo GQ.

Os colaboradores tomam conhecimento da nova versão, designadamente através de um e-mail tipo, onde todos são informados de que está em vigor uma nova versão, bem como uma breve explicação das razões das alterações introduzidas.

Revisões e Modificações do MQ

O controlo de modificações é registado na Lista de Revisões efetuadas, conforme capa do manual.

A primeira edição deste manual é a edição n.º 1 (integrando a respetiva data); a partir desta, a cada alteração efetuada, corresponderá uma nova edição (integrando a respetiva data).

A revisão do Manual da Qualidade realiza-se, no mínimo, uma vez por ano (com a revisão das estratégias da gestão de topo da autarquia), sendo, no entanto, atualizado sempre que o desenvolvimento do sistema o requeira.

Os elementos da revisão serão baseados na prática da sua aplicação, em alterações estruturais ou organizacionais da Câmara Municipal, em novos requisitos definidos pelo Executivo Municipal ou exigências

MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

28 de 38

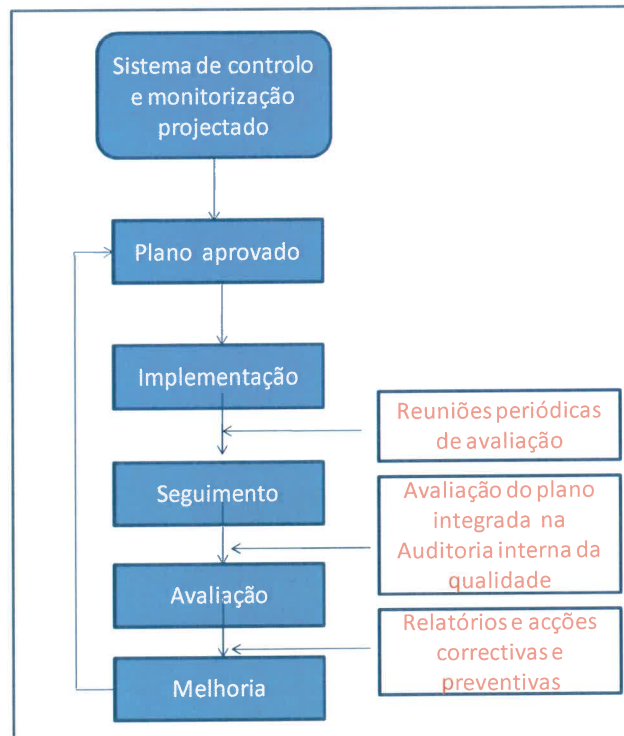
regulamentares, na análise das reclamações feitas pelos munícipes aos serviços municipais, na análise das não conformidades ocorridas, na avaliação de indicadores e nos resultados das auditorias ao sistema de gestão.

Controlo e Monitorização do MQ

Para seguimento, controlo e monitorização do presente Manual da Qualidade serão utilizados os seguintes meios:

1. Estabelecer reuniões periódicas com a Equipa da Qualidade e o Executivo Municipal, onde o processo de monitorização do Manual da Qualidade faz parte da ordem de trabalhos;
2. Estabelecer e propor auditorias de avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade, através do mecanismo das auditorias internas da Qualidade;
3. Elaborar anualmente o relatório de avaliação global do SGQ e o respetivo plano de melhorias deste processo (ações corretivas e preventivas).

Assim, a Câmara Municipal estabelece como sistema de controlo e monitorização o seguinte circuito:



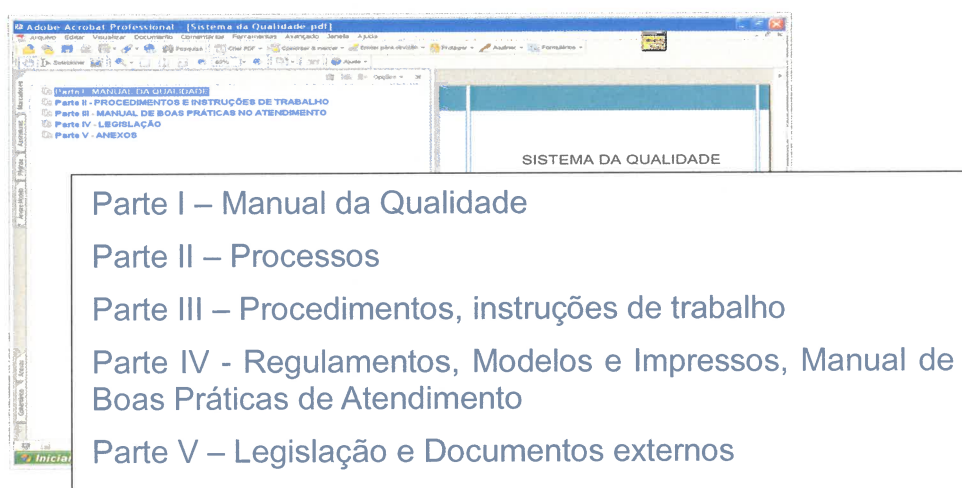
Sistema de Gestão da Qualidade

Apresentação do Sistema da Qualidade

A Arquitetura do Sistema da Qualidade

Para uma melhor facilidade de consulta, o Sistema da Qualidade é composto por vários instrumentos de apoio às diferentes atividades, que se subdividem em partes distintas. Não obstante, cada uma delas tem pontos de contacto e uma articulação estreita, perfazendo um todo coerente no Sistema da Qualidade.

Assim, o Sistema da Qualidade, no que se refere à sua componente documental, é composto por 5 partes perfeitamente distinguíveis, constituindo o presente “Manual da Qualidade” a primeira delas, como instrumento norteador do todo o sistema.



Com as diferentes componentes do Sistema da Qualidade, pretende-se que os responsáveis e os trabalhadores municipais encontrem regras e informações que orientem a sua atividade, e garantam a melhoria contínua da qualidade de serviço a prestar aos munícipes.

Neste âmbito, é fundamental clarificar que as regras constantes do Sistema da Qualidade são de cumprimento obrigatório e a sua implementação é avaliada periodicamente através de auditoria.

Estrutura Documental



Manual da Qualidade – Documento que encabeça a estrutura documental e proporciona todo um enquadramento da Câmara Municipal de Carraceda de Ansiães, da sua política de gestão e do próprio Sistema de Gestão da Qualidade.

Processos – Documentos que descrevem um conjunto de atividades que suportam a existência da autarquia, e garantem a correta interação dos seus diversos elementos, com o objetivo de satisfazer as diferentes partes envolvidas com a mesma.

Procedimentos e Instruções de Trabalho – Documentos que descrevem de forma pormenorizada atividades dos processos.

Regulamentos, Modelos e Impressos – Normas, especificações, regulamentação e outros documentos internos, que permitem a sistematização das atividades municipais

Registos – Documentos resultantes da execução dos processos/atividades e que proporcionam evidências do funcionamento do sistema.

Legislação e Documentos externos – Normas, especificações, regulamentação e outros documentos de origem externa, com interesse.

Impressos, Listas, Etiquetas e Carimbos – São formatos tipo a serem preenchidos /utilizados para determinada operação..

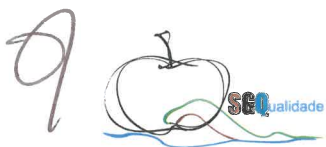
MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

31 de 38



Abordagem por Processos

Notas Explicativas

O Sistema de Gestão da Qualidade implementado na autarquia segue o modelo de “Gestão por Processos”.

De acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2015, pode ser encontrada a seguinte definição: “Um Processo é um conjunto de atividades inter-relacionadas e interagentes que transformam entradas em saídas”.

As “Entradas” de um processo são geralmente as “Saídas” de outro processo.

As “Etapas dos Processos” são concretizadas por várias pessoas orientadas para um mesmo objetivo.

Os Processos são desenhados para garantir a satisfação dos Municípios e são conduzidos para atingir os resultados esperados;

Os Processos transformam “Entradas” em “Saídas” através da utilização de recursos e competências existentes;

Nos Processos a informação é processada através da utilização de “Procedimentos”;

Os Processos monitorizam-se, logo, são dinâmicos.

A identificação dos processos assenta numa metodologia, que consiste em estabelecer uma classificação para os processos em função da natureza e tipo de interfaces (internos e externos) que se estabelecem. A identificação e caracterização dos processos respeitam os princípios estabelecidos na Norma NP EN ISO 9001:2015. Assim, são identificáveis 3 categorias de processos: “Processo de Gestão”, “Processos Operacionais” e “Processos de Suporte”.

Entende-se por **PROCESSO de PILOTAGEM/GESTÃO (PG)**: o processo associado diretamente às políticas e às estratégias de gestão da autarquia e, igualmente, o processo que serve de “pilotagem” do Sistema da Qualidade (fornecendo as diretrizes e recursos necessários ao desenvolvimento dos restantes processos de gestão da qualidade).

Entende-se por **PROCESSOS OPERACIONAIS (PO)**: os processos que contribuem diretamente para a realização do serviço, para a deteção da necessidade do munícipe e obtenção da sua satisfação (sustentam a atividade da autarquia, gerando o respetivo valor de serviço público).

Entende-se por **PROCESSOS de SUPORTE (PS)**: os processos internos que necessitam ser ativados para responder a Processos de Gestão ou a Processos Operacionais, disponibilizando-lhes os recursos necessários (são indispensáveis ao bom funcionamento quotidiano da autarquia).

MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

32 de 38

Ciclo de Deming: PDCA

A abordagem por processos pressupõe, na sua implementação, a assunção de uma filosofia “PDCA” (Planear – Desenvolver – Controlar – Agir).

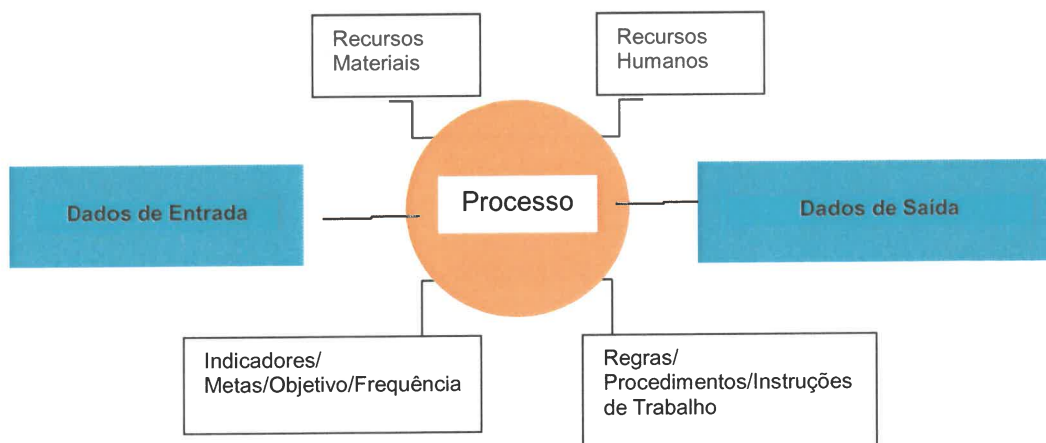
Isto significa que cada processo compreende uma sequência lógica de atividades concebidas segundo o “Ciclo de Deming” (abaixo representado) e que, por força dos resultados, dos interfaces com o meio exterior, da estratégica da gestão e da atuação dos recursos humanos, é melhorado continuamente.



Tartaruga de Crosby

Para cada processo é identificado: ENTRADA (necessidade interna / externa); SAÍDA (satisfação desta necessidade).

Para uma mais fácil caracterização dos vários processos utilizamos uma lógica descritiva com recurso ao modelo “Tartaruga de Crosby”, representado na figura seguinte. A caracterização dos processos encontra-se na parte II do Manual da Qualidade.



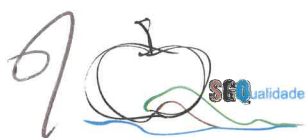
MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

33 de 38



Sistema de Gestão da Qualidade

Identificação dos Processos e Responsáveis

Responsável	Processo		Coordenadores
	Processo de gestão		
Manuel Monteiro	Pilotagem/Gestão do Sistema da Qualidade e Melhoria Contínua	PG.01	João Gonçalves
	Processos Operacionais		
Conceição Ribeiro Apoio: Mara Pereira	Educação	PO.01	Isabel Alexandra Lopes
Fernanda Félix	Obras Particulares	PO.02	Fernando Candeias
Andrea Pinheiro Apoio: Sónia Matos	Ação Social	PO.03	João Carlos Nunes
Manuela Garcia Apoio: Sandra Pinto	Atendimento Presencial	PO.04	João Carlos Nunes
Jorge Almeida	Empreitadas	PO.05	Fernando Candeias
	Processos de Suporte		
Cândida Borges Apoio: Marina Pinto	Formação e Competências	PS.01	João Carlos Nunes
Patrícia Meireles e Paulo Lopes	Património Imobiliário	PS.02	Manuel Monteiro
Marlene Baltazar Apoio: Paulo Reis	Aprovisionamento	PS.03	João Carlos Nunes
Fernando Inácio	Viaturas Municipais	PS.04	Manuel Monteiro
Carlos Fernandes e Teresa Bastos	Informática	PS.05	Roberto Lopes
Ernestina Quintero Apoio: Carla Pinto	Património	PS.06	João Carlos Nunes

MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

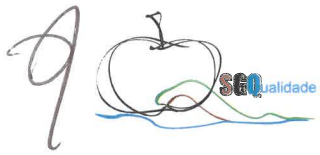
Presidente da Câmara

34 de 38

Relação dos Processos com as Áreas funcionais

No âmbito da abordagem por processos podem ser evidenciadas as relações diretas entre esta forma de organização das atividades em “processos macro” e a atual “estrutura orgânica” de funcionamento dos serviços da Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães. Deste modo, é possível perceber, de forma imediata, como um processo se relaciona com uma ou várias áreas funcionais em simultâneo, identificando-as inequivocamente. No quadro que se segue são identificadas com ● — ● — ● as áreas funcionais que se relacionam com cada “processo”.

Código do Processo	Executivo Municipal	Gabinetes de Apoio	DAF	DECDT	DOU	DSPAЕ
PG.01	●	●	●	●	●	●
PO.01	●	●	●	●		●
PO.02	●	●			●	
PO.03	●	●	●			●
PO.04	●	●	●	●	●	●
PO.05	●	●	●		●	●
PS.01	●	●	●	●	●	●
PS.02	●	●	●	●	●	●
PS.03	●	●	●	●	●	●
PS.04	●	●	●	●	●	●
PS.05	●	●	●	●	●	●
PS.06	●	●	●	●	●	●



Interação dos Processos

A importância da interação dos processos é entendida sob 3 justificações, a saber:

- a) Demonstra que na nossa Organização não existem processos isolados; todos os processos que concorrem atualmente para a Qualidade estão em inter-relação.
- b) Alerta para a necessidade de verificar sempre as implicações recíprocas dos vários processos quando se procedem a alterações de práticas ou de regras.
- c) Evidência uma lógica sistémica na forma como se planeiam, executam e avaliam as atividades dos processos.

Os quadros abaixo ilustram quais os processos que se inter-relacionam com cada processo, desde os de gestão, aos operacionais e aos de suporte; identificando com - ● .

	PG.01	PO.01	PO.02	PO.03	PO.04	PO.05	PS.01	PS.02	PS.03	PS.04	PS.05	PS.06
PG.01		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
PO.01	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
PO.02	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●
PO.03	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●
PO.04	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●
PO.05	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●
PS.01	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●
PS.02	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●
PS.03	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●
PS.04	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●
PS.05	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●
PS.06	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	

MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

36 de 38



Sistema de Gestão da Qualidade

Âmbito de aplicação do sistema de qualidade

O sistema da qualidade do Município de Carrazeda de Ansiães responde aos requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015, abrangendo os processos de Gestão, Operacionais e de Suporte.

Processo de gestão

- Pilotagem/Gestão do Sistema da Qualidade e Melhoria Contínua

Processos Operacionais

- Educação
- Obras Particulares
- Ação Social
- Atendimento (GAM)
- Empreitadas

Processos de Suporte

- Formação e Competências
- Património Imobiliário
- Aprovisionamento
- Viaturas Municipais
- Informática
- Património

Requisitos não aplicáveis

Dada a natureza e a especificidade das atividades desenvolvidas no âmbito do SGQ entende-se que os pontos 8.3 – Design e Desenvolvimento de produtos e serviços, 8.5.1 f - Validação dos processos de produção e de fornecimento de serviço, constantes da Norma ISO 9001:2015, não têm dever da observância no decurso do processo de certificação.

Nota: A validação e a revalidação periódica da capacidade dos processos de produção e de prestação de serviço para serem atingidos os resultados planeados, quando a saída resultante não possa ser verificada por monitorização ou medição subsequente.

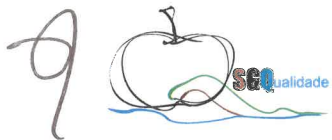
MQ.01_18

Elaborado por Equipa da qualidade

Aprovado por João Manuel dos Santos Lopes Gonçalves

Presidente da Câmara

37 de 38



A qualidade nunca se obtém por acaso. É sempre o resultado de um esforço inteligente.

John Ruskin