



MANUAL DA **ORGANIZAÇÃO/ QUALIDADE**

Sistema de Gestão da Qualidade

PROMULGAÇÃO DO MANUAL

O Manual da Organização no âmbito do SGQ da Câmara Municipal de Mira (CMM) constitui um meio de apresentação da sua Política da Qualidade, estrutura organizacional, estrutura funcional e do seu Sistema de Gestão da Qualidade, definido de acordo com a NP EN ISO 9001.

O Sistema de Gestão da Qualidade tem como principais objetivos definir as metodologias e as responsabilidades de modo a assegurar, de uma forma sistemática e eficaz, o envolvimento de todos os colaboradores, a satisfação dos clientes incluindo os serviços da CMM, a melhoria da eficiência dos Processos.

O desenvolvimento e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade tem implícito o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis às atividades, nomeadamente dos Arquivos, em matéria de proteção e preservação da informação.

Os princípios inerentes ao Sistema de Gestão devem ser uma preocupação constante de todos os colaboradores, e de todas as Divisões já inseridas no âmbito do SGQ, como a **DECD e DAF**, e outras que venham a integrar o Sistema da Qualidade, como a **DOM**, sendo da competência dos dirigentes, responsáveis dos serviços e dos sectores, cumprir e fazer cumprir todas as regras definidas.

A Senhora Vereadora da Câmara, com competência delegada no âmbito do **Sistema de Gestão da Qualidade**, com responsabilidades ao nível da Gestão de Topo é apoiada pelo Responsável da Qualidade, nas questões relativas à Gestão da Qualidade e as competências necessárias para acompanhamento/coordenação da implementação do Sistema, incluindo as responsabilidades pela relação com entidades externas para assuntos relativos ao Sistema da Qualidade.

Compete, porém, aos Chefes de Divisão/Unidade, manter a Gestão de Topo informada sobre todas as questões relevantes e sobre a evolução do Sistema.

A promulgação do Manual da 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 versão do Manual da Qualidade entra em vigor a partir da data da sua aprovação.

Câmara Municipal de Mira, 01-02- 2024.

O Presidente da Câmara,



(Artur Jorge Ribeiro Fresco, Prof.)



Índice

Capítulo 1	Estrutura e Gestão do Manual	4
	1.1 Organização do Manual da Organização	4
	1.2 Ciclo de emissão do Manual	4
	1.3 Metodologia para revisão e reedição	4
	1.4 Distribuição do Manual da Organização	5
	1.5 Objetivos do Manual da Organização	5
	1.6 Âmbito e campo de aplicação	5
Capítulo 2	Município de Mira: Caracterização do Concelho/Contexto da organização/apresentação das Divisões abrangidas pelo âmbito da certificação	6
	2.1 Apresentação do Município de Mira	7
	2.1.1 Identificação	7
	2.1.2 Enquadramento territorial e geográfico	7
	2.1.3 Caracterização do Concelho – Breve história local	8
	2.1.4 O Município	8
	2.1.5 Contexto da Câmara Municipal	8-12
	2.1.6 Estrutura Orgânica	12
	2.2 Liderança e compromisso	13
	2.2.1 Responsabilidade e Autoridade	14
	2.2.2 Chefes de Divisão/Unidade	14
	2.2.3 Responsáveis de secção/sector/serviço	14
	2.2.4 Responsável do SGQ	15
	2.3 Cargos/Carreiras/Categorias	15
	2.4 Necessidades e expetativas das partes interessadas	16
	2.5 Caracterização da DECD	16
	2.5.1. Principais serviços prestados pela DECD	17
	2.6 Caracterização da DAF	17
	2.6.1 Principais serviços prestados pela DAF	18
	2.7 Localização	19
	2.8 Serviços abrangidos pelo âmbito da certificação	19
	2.8.1 Exclusões	19
	2.9 Plano para eventual entrada de novos Serviços no SGQ	19-21
Capítulo 3	Apresentação da estratégia da Organização	22
	3.1 Política da Qualidade	23
	3.1.1 Divulgação da Política da Qualidade	23
	3.2 Missão/Visão	23
	3.3 Objetivos Estratégicos e Política da Qualidade	24

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			
Mod.GAQ.007.01			



Capítulo 4	Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade	25
	4.1 Âmbito	26
	4.2 Informação documentada	26
	4.3 Gestão da Estrutura documental do SGQ	26
	4.4 Constituição da estrutura documental do SGQ	27
	4.5 Planeamento da qualidade	27
	4.6 Ciclo de Deming: PDCA	28
	4.7 Apresentação dos processos	29
	4.8 Descrição da interação entre os processos	30-32
	4.9 Tipologia dos processos	33
	4.10 Pensamento baseado no Risco	33
Capítulo 5	Suporte / Recursos	
	5.1 Pessoas	34
	5.2 Infraestruturas, Ambiente e Equipamentos	35
	5.3 Recursos de monitorização e medição	35
	5.4 Conhecimento organizacional	35
	5.5 Comunicação	35
Capítulo 6	Operacionalização	37
	6.1 Planeamento e Controlo Operacional	38
	6.2 Requisitos para produtos e serviços	38
	6.3 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	38
	6.4 Produção e prestação de serviços	38
	6.5 Libertação de produtos e serviços	39
Capítulo 7	Avaliação	40
	7.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	41
	7.2 Satisfação do cliente	41
	7.3 Auditorias internas	41
	7.4 Revisão pela Gestão	42
Capítulo 8	Melhoria	43
	8.1 Não conformidades e ações corretivas	44
	8.2 Melhoria contínua	44
Capítulo 9	Matriz de Relação dos Processos/Requisitos da Norma de referência/documentos aplicáveis	46-48
Anexos	1. Legenda dos requisitos da norma	49
	2. Mapa de edição/revisão	50

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão



Estrutura e Gestão do Manual

CAPÍTULO I

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO NO ÂMBITO DO SGQ	Edição: 6
		Página : 4 / 50

Capítulo I – Estrutura e Gestão do Manual

Apresenta-se seguidamente a forma como o Manual da Organização é gerido, sendo abordados os seguintes aspetos:

- **Organização**
- **Ciclo de Emissão**
- **Distribuição**

1.1 ORGANIZAÇÃO DO MANUAL

O Manual da Organização no âmbito do SGQ está organizado por Capítulos, tal como apresentado no Índice.

Cada capítulo tem um tema distinto. Dentro do mesmo capítulo, descrevem-se assuntos abrangidos pelo tema do respetivo capítulo.

Cada documento refere, **no cabeçalho**:

- O Brasão da **Câmara Municipal de Mira**;
- A designação de “Manual da Organização no âmbito do SGQ”;
- Número da edição;
- Número da página e número total de páginas;
- Número e nome do capítulo;

O **sistema de paginação** utilizado está organizado da seguinte forma:

- Por capítulo;
- Dentro de cada capítulo a página é apresentada como sendo “x de y”, em que “y” é o número total de páginas do capítulo e “x” o número sequencial de página do mesmo.

No **corpo da página** é apresentado o texto referente ao capítulo e à secção.

No rodapé:

- Nome e assinatura do responsável pela elaboração e data;
- Nome e assinatura do responsável pela verificação e data;
- Nome e assinatura do responsável pela aprovação e data.


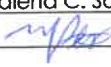

1.2 CICLO DE EMISSÃO DO MANUAL

O ciclo de emissão do Manual pressupõe duas fases sequenciais:

- Elaboração, que é da competência dos Chefes de Divisão respetivos com a colaboração do Responsável da Qualidade;
- Verificação, que é da competência do Responsável da Qualidade do Vereador do pelouro;
- Aprovação, que é da competência do presidente da Câmara.

1.3 METODOLOGIA PARA A REVISÃO E REEDIÇÃO

- As revisões do presente Manual acontecem, sempre que necessário e no mínimo anualmente.
- O Manual pode ser revisto a partir da proposta de qualquer um dos Colaboradores das Divisões, por decisão do Vereador do respetivo pelouro ou por resultado de auditorias. A proposta é analisada e caso se justifique a alteração imediata do Manual a alteração é concretizada pelo(a) Responsável da Qualidade.

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M.F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			
Mod.GAQ.007.01			



- A ocorrência de uma revisão com alteração do conteúdo do MO, dará origem a uma nova edição do mesmo.
- Cada nova edição anula e substitui as edições anteriores, dando origem ao incremento do nº de edição.
- Compete ao Responsável da Qualidade assegurar, após aprovação da revisão, a disponibilização para consulta.
- As versões obsoletas do Manual da Organização são mantidas em arquivo de documentos obsoletos pelo Responsável da Qualidade, apenas para consulta e nunca para exibição.
- As edições do Manual da Organização são registadas no Mapa de Edição do Manual, que existe em Anexo ao mesmo.
- Anualmente o Manual da organização é revisto, o que coincide com a revisão integral do Sistema de Gestão da Qualidade, podendo dar origem a uma reedição, caso exista alteração do seu conteúdo.
- As reedições do Manual implicam a aprovação e promulgação de acordo com a edição inicial.
- A identificação da data da edição é feita na página de rosto.

1.4 DISTRIBUIÇÃO DO MANUAL DA ORGANIZAÇÃO

Compete ao Responsável da Qualidade assegurar a divulgação, para consulta, do presente Manual.

Como meios de divulgação são usados a Internet, a Intranet, bem como em suporte de papel.

Em complemento poderá ser consultado o Procedimento PR GAQ 02.

1.5 OBJETIVOS DO MANUAL DA ORGANIZAÇÃO/QUALIDADE

O Manual da Organização/Qualidade é o suporte de toda a estrutura documental do Sistema da Qualidade, sendo o documento através do qual são estabelecidas e comunicadas a todos os trabalhadores do município as metodologias relacionadas com o desenvolvimento dos processos identificados e as respetivas atividades. Desta forma, o presente Manual constitui-se como um veículo informativo, através do qual se pretende:

- ♦ Dar a conhecer a Autarquia e a sua estrutura física e organizacional;
- ♦ 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;
- ♦ Descrever o sistema de gestão da qualidade da Câmara Municipal de Mira.

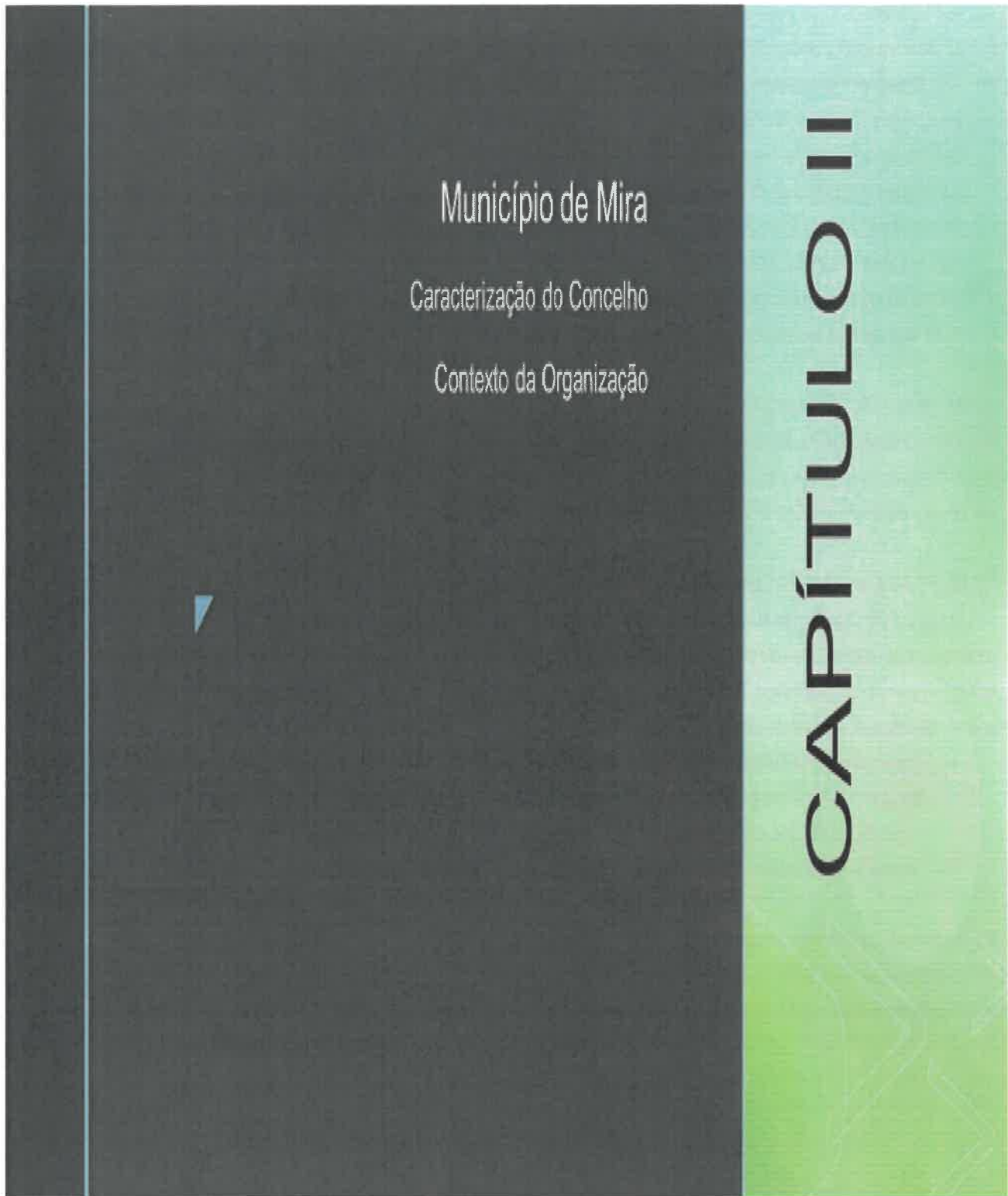
1.6 ÂMBITO E CAMPO DE APLICAÇÃO

O Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Mira aplica-se aos seguintes serviços: Gestão Autárquica: DAF (nas áreas de taxas e licenças; Apoio Jurídico; Recursos Humanos) e DECD (nas áreas de Turismo, Desporto e Ação Social).

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. [Válido à data da impressão](#)



	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão



Capítulo II – Município de Mira: Caracterização do Concelho/Contexto da Organização/apresentação das Divisões abrangidas pelo âmbito da certificação

2.1 APRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO DE MIRA

2.1.1 IDENTIFICAÇÃO

Designação: Município de Mira

Endereço: Praça da República

Código Postal: 3070 – 304 Mira

Telefone: 231 480 550

Endereço eletrónico: geral@cm-mira.pt

Sítio: www.cm-mira.pt

2.1.2 ENQUADRAMENTO TERRITORIAL E GEOGRÁFICO

Mira pertence administrativamente à Região Centro (NUT II), mais concretamente ao distrito de Coimbra. Esta região no quadro geográfico nacional localiza-se na faixa litoral entre as áreas metropolitanas de Lisboa e Porto. Do ponto de vista da atual organização da região centro, o concelho de Mira encontra-se integrado no agrupamento de concelhos da Sub-região do Baixo Mondego (NUT III), juntamente com Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Montemor-o-Velho, Penacova e Soure.

O concelho faz ainda parte integrante de uma vasta área que engloba a Ria de Aveiro e que constitui a chamada Associação dos Municípios da Ria (AMRIA), bem como à região natural da Gândara, que se estende entre as bacias dos rios Vouga e Mondego, fazendo igualmente parte da Associação dos Municípios do Baixo Mondego e Gândara.

Está limitado pelo concelho de Vagos a Norte, a Sul e a Nascente pelo concelho de Cantanhede e a Poente pelo Oceano Atlântico.

Ocupa uma área de 124,1 Km² e é constituído por 4 freguesias: Mira, Praia de Mira, Carapelhos e Seixo. A população do concelho de Mira é composta por cerca de 12126 habitantes, os quais estão fundamentalmente fixados na faixa Norte-Nascente, gerando aí uma densa ocupação por contraposição com a faixa litoral. A densidade populacional do concelho é de 104 Hab./ Km².

Encontra-se a cerca de 40 km de Coimbra, 16 km de Cantanhede, 15 km de Vagos, 29 km de Aveiro e 30 km da Figueira da Foz

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. **Válido à data da impressão**



Figura I – Mapa do Concelho de Mira

Coordenadas GPS:

N 40 25 41.10

W 8 44 10.58

2.1.3 CARACTERIZAÇÃO DO CONCELHO DE MIRA – BREVE HISTÓRIA LOCAL

Os vestígios antigos da vida humana no Concelho de Mira remontam a épocas antiquíssimas. No período Muçulmano esta região terá sido palco de guerras entre cristãos e árabes quando estes dominavam Coimbra e zona envolvente.

É a partir da última conquista de Coimbra aos árabes, em 1064, que melhor se conhece a História das terras de Mira. Terá sido o primeiro governador de Coimbra, o moçárabe Sisnando que entregou as terras de Mira a Soleima Godinho, sendo a posse confirmada em Fevereiro de 1095, por D. Raimundo e D. Urraca, então senhores de Portucale.

Em 1442 D. Pedro, Regente de Portugal e Duque de Coimbra, concede autonomia administrativa à Vila de Mira e diversos privilégios para fixar população e desenvolver o lugar.

D. Manuel I concede foral à Vila de Mira em 27 de Agosto de 1514, e dá a administração da Vila a Gonçalo Tavares, o primeiro senhor de Mira, mantendo-se o senhorio até ao séc. XVIII, tendo sido extinto em 1833.

Mira é hoje um Concelho rodeado de floresta, onde predomina o pinheiro bravo, acácias e camarinheiras que outrora ajudaram à fixação das dunas. Entre o pinhal e o mar podemos encontrar belas lagoas de água doce, excelentes para a prática de desportos náuticos. Nos campos predomina o cultivo do milho e batata. E, finalmente, podemos desfrutar de uma extensa praia de areia fina.

Mira situa-se na Região Centro, Baixo Mondego, e insere-se na Costa de Prata. O acesso ao Concelho faz-se pela E.N. 109 Espinho – Figueira da Foz, e pela E.N. 234 Coimbra; dista da autoestrada Porto/Lisboa 27Km, 27Km de Aveiro, 34Km de Figueira da Foz e 37 km de Coimbra.

2.1.4 O MUNICÍPIO

O Município de Mira, como expressão administrativa do poder local, é composto pela Assembleia Municipal (órgão deliberativo, composto por 21 membros eleitos diretamente e 4 presidentes das juntas de freguesia, num total de 25 membros) e pela Câmara Municipal (órgão executivo, composto pelo Presidente da Câmara e 6 vereadores)

2.1.5 CONTEXTO DA CÂMARA MUNICIPAL

A determinação do contexto da Câmara Municipal, passa por identificar as questões externas e internas que são relevantes para a sua Missão, Visão e Orientações Estratégicas, e que afetam, ou podem afetar, a capacidade de obtenção dos resultados pretendidos para os Processos do Sistema de Gestão da Qualidade.

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO NO ÂMBITO DO SGQ	Edição: 6
		Página : 9 / 50

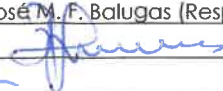
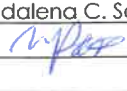

A monitorização e/ou revisão da informação acerca dessas questões externas e internas é realizada sempre que se justifique e, obrigatoriamente, durante a revisão anual do Sistema de Gestão da Qualidade. Neste sentido, o Município de Mira elaborou uma análise SWOT que a seguir se apresenta.

Essa monitorização e/ou revisão é complementada com a identificação dos riscos e oportunidades e das respetivas ações necessários para o seu tratamento.

É utilizada a Ata de Reunião como suporte para a evidência do acima descrito.

Análise dos Riscos e Oportunidades resultantes da SWOT elaborada para 2024

SWOT	Principais PIR	Risco / Oportunidade	Ação (responsável e prazo)
Todos os Pontos Fortes (S)	Todas	Os pontos fortes são a parte do contexto interno que já foram adquiridos e que continuam a resultar do exercício das atividades diárias. Nesse sentido, e nesta data, entendemos não ter enquadramento nos R&O a tratar, carecendo, contudo, de uma permanente atenção, sistematização e melhoria	
Ponto fraco W1 (Regulamentos desatualizados)	Todas	Risco das práticas existentes, apesar de cumprirem os regulamentos atuais, não estarem ajustadas à legislação e normas em vigor e às necessidades atuais do SGQ	Identificar os regulamentos que necessitam de revisão e proceder à respetiva revisão Responsável: serviço responsável + área jurídica Prazo: 31/12/2023
Ponto fraco W2 (N.º de NC nas auditorias internas e externas)	Cientes Trabalhadores Órgãos Autárquicos	Risco de incumprimento normativo, com a possibilidade da ocorrência de não conformidades maiores e subsequente perda da certificação	Promover o trabalho em equipa no desenvolvimento e implementação das ações corretivas (RO) Responsável: RQ + serviços envolvidos + GT Prazo: contínuo, a partir desta data
Ponto fraco W3 (Limitações orçamentais)	Cientes Trabalhadores Órgãos Autárquicos	Risco de não implementação de algumas melhorias identificadas	Clarificar/detalhar os meios necessários para as ações destinadas a cumprir os objetivos Responsável: RQ + serviços envolvidos + GT + Contabilidade Prazo: contínuo, a partir desta data
Ponto fraco W4 (Estado de conservação de algumas infraestruturas municipais)	Cientes Trabalhadores Órgãos Autárquicos	Risco de redução da qualidade dos serviços prestados e de aumento da insegurança para funcionários e utilizadores	Rever os planos de manutenção e proceder à sua implementação e acompanhamento Responsável: GT + DOM + serviços envolvidos Prazo: contínuo, a partir desta data
Ponto fraco W5 (Interligação com o SGQ de documentos)	Cientes Trabalhadores Órgãos Autárquicos	Risco de alguns documentos estruturantes do Município não estarem devidamente enquadrados na estrutura documental do SGQ	Identificar quais dos documentos estruturantes existentes são relevantes para o SGQ e integrá-los na sua estrutura documental

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. **Válido à data da impressão**



SWOT	Principais PIR	Risco / Oportunidade	Ação (responsável e prazo)
estruturantes - plano de ação estratégico, plano de prevenção de riscos de gestão, ...)			Responsável: GT + GAP + serviços envolvidos + RQ Prazo: 31/12/2023
Ponto fraco W6 (Estabelecimento de objetivos do SGQ)	Clientes Trabalhadores Órgãos Autárquicos	Risco de os objetivos definidos e o seu acompanhamento não corresponderem às reais necessidades do Município	Promover o trabalho em equipa no estabelecimento/accompanhamento dos objetivos do SGQ Responsável: GT + serviços envolvidos + RQ Prazo: contínuo, a partir desta data
Ponto fraco W7 (Acessibilidade ao site do Município)	Todas	Risco de dificuldade/tempo de acesso, pelos utilizadores internos e externos, aos documentos disponibilizados no site do Município	Rever e atualizar o site, tornando-o mais "amigável" para os utilizadores Responsável: GT + Informática + serviços envolvidos, se necessário Prazo: 31/12/2023
Ponto fraco W8 (Arquivo documental)	Todas	Risco de perda de documentação relevante para o Município e risco de dificuldade/tempo de pesquisa, pelos utilizadores internos, na obtenção de documentação relevante para o Município.	Remeter ao arquivo municipal os processos referentes aos Órgãos Autárquicos concluídos, via mydoc e físico. Responsável: Vereadora Madalena Santos + Chefe da DAF + Técnica de Arquivo Prazo: continuamente
Oportunidade O2 (Boa acessibilidade aos concelhos e distritos limítrofes)	Todas	Oportunidade de colaboração e parcerias entre os concelhos e distritos limítrofes, incluindo a distância entre os mesmos, no sentido destes serem nossos visitantes, veraneantes e utilizadores dos n/ serviços e participarem nas atividades promovidas pelo n/ Município	Promover parcerias entre os Municípios, promover o aumento da população, promover atividades diversas de captação de novos clientes Responsável: GT + serviços Prazo: continuamente
Oportunidade O3 (Infraestruturas escolares e de boa qualidade, continuamente distinguidas com o galardão Eco-Escolas)	Todas	Oportunidade de dar continuidade à distinção do galardão Eco-Escolas	Ações: Formalização de um conselho Eco-escola; Auditoria ambiental; plano de ação (atividades nos vários temas: resíduos, água, energia, biodiversidade); monitorização e avaliação; trabalho curricular; informação e envolvimento da escola e da comunidade local; eco-código Responsável: ABAE + G.T. + Agrupamento + entidades

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Freixo (Presidente)
Assinatura:			



SWOT	Principais PIR	Risco / Oportunidade	Ação (responsável e prazo)
			externas + comunidade em geral Prazo: continuamente com avaliação anual
Oportunidade O5 (Concelho com ligação ao mar, cuja Praia de Mira é a única zona balnear a ser mundialmente galardoada com bandeira azul há mais de 30 anos consecutivos)	Todas	Oportunidade de dar continuidade à "atribuição" de bandeira azul	Cumprir os requisitos definidos pelo FEE no âmbito da AB AE: a) <u>Informação e Educação Ambiental</u> b) <u>Qualidade da Água</u> c) <u>Gestão Ambiental e Equipamentos</u> d) <u>Segurança e Serviços</u> Responsável: G.T. + serviços + entidades envolvidas Prazo: continuamente
Oportunidade O6 (Programas Ocupacionais do IEFP)	Todas	Oportunidade de dar continuidade à elaboração de candidaturas ao IEFP, no âmbito dos programas Ocupacionais	Elaboração de candidaturas ao IEFP no âmbito de programas ocupacionais Responsável: G.T. + GIP + IEFP Prazo: contínuo, sempre que se justificar.
Oportunidade O7 (Acessibilidade a tecnologias de informação)	Todas	Oportunidade das tecnologias de informação estarem acessíveis a todos e a possibilidade de "chegar" a todos de uma forma mais eficaz.	Dar continuidade ao acesso e à melhoria e aperfeiçoamento dos meios facilitando assim o cumprimento de prazos e a celeridade de práticas administrativas e respetivos processos Responsável: G.T. + Informática + serviços + empresas eventualmente contratadas Prazo: contínuo
Oportunidade O8 (Integração do Município na CIM)	Todas	Oportunidade de parcerias com os outros Municípios, formação financiada, projetos, ...	Elaboração do plano de formação incluindo a formação da CIM, responsável: G.T. + Recursos humanos + CIM
Ameaça T1 (Alterações legislativas)	Todas	Risco de constante mudança de práticas e procedimentos e no incumprimento das mesmas.	Proceder à revisão e atualização de procedimentos, regulamentos, normas e práticas administrativas Responsável: G.T. + serviços + utilizadores/clientes Prazo: continuamente, sempre que aplicável.
Ameaça T3 Aumento da incerteza global ao nível da saúde e da segurança	Todas	Representa um risco de falta de segurança a nível geral e da saúde.	Aumento/melhoria das condições de segurança e de saúde Responsável: Entidades externas + G.T. + serviços Prazo: contínuo

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão



SWOT	Principais PIR	Risco / Oportunidade	Ação (responsável e prazo)
Ameaça T4 Dependência de outras entidades	Todas	Risco de depender de outras entidades para proceder à implementação de ações para concretização dos objetivos definidos	Sempre que possível, definir objetivos que não dependam de outras entidades para se conseguir a sua concretização Responsável: G.T. + serviços Prazo: Contínuo
Ameaça T5 Perda de investimentos e de população para outros Municípios	Todas	Risco de diminuição de clientes/utilizadores dos serviços e por consequência diminuição da receita do Município	Criar condições para atrair futuros residentes e utilizadores dos serviços do Município e do próprio concelho Responsável: Executivo + G.T. + serviços Prazo: contínuo
Ameaça T6 Ciberataques	Todas	Risco de ataques informáticos que comprometam a informação existente e guardada no Município de forma fidedigna.	Formação aos colaboradores do Município e disponibilização de informação e de infraestruturas informáticas que permita salvaguardar toda a informação Responsável: G.T. + serviço de informática + colaboradores Prazo: contínuo

Nota: Um risco controlado/minimizado pode transformar-se numa oportunidade. Da mesma forma, uma oportunidade não tratada pode transformar-se num risco.

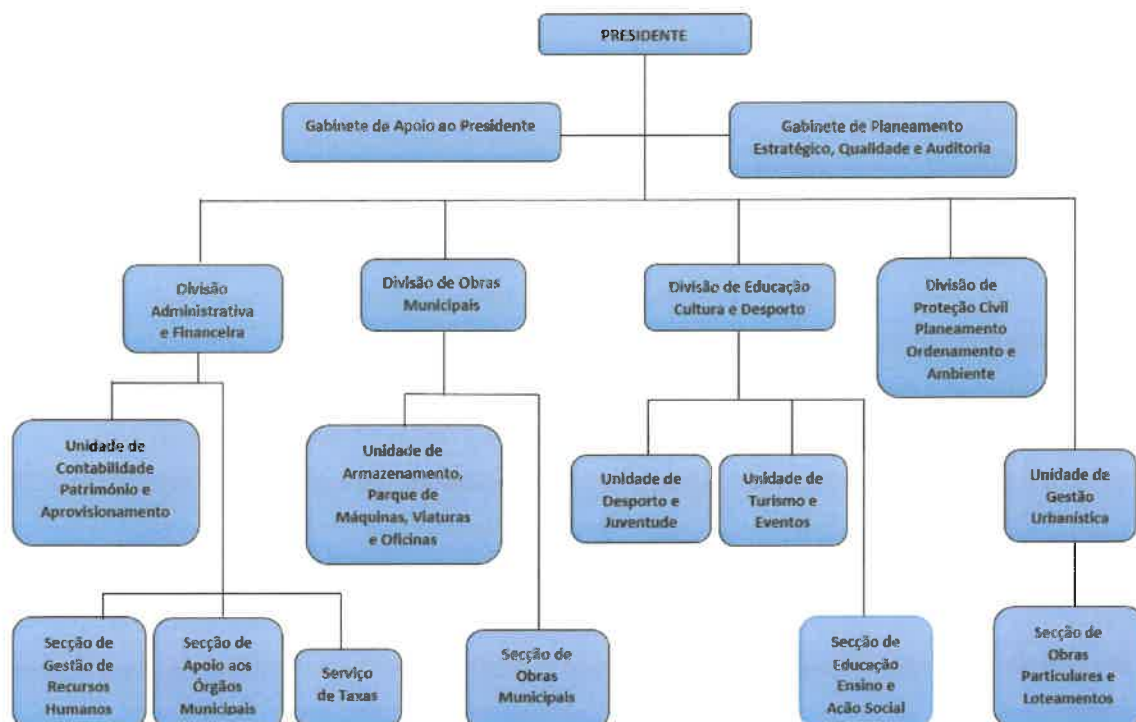
2.1.6 ESTRUTURA ORGÂNICA

Em reunião de Câmara datada de 22 de junho de 2023, através da proposta nº 253/2023 e em sessão da Assembleia Municipal de 28 de junho de 202, foram aprovadas alterações ao Regulamento de Organização dos Serviços Municipais da Câmara Municipal de Mira, alterando e redistribuindo competências por razões de eficácia operacional. A referida alteração foi publicada em *Diário de República* através do Despacho nº 8662/2023 de 25 de agosto de 2023, do qual foi extraído o presente organograma:

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. *Válido à data da impressão*

**Organograma CMM**

As duas divisões abrangidas no âmbito da Certificação têm **44** Colaboradores do quadro de pessoal + **7** da Piscina Municipal (fora do quadro de pessoal)

DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES: Existe uma Descrição de Funções para cada serviço de cada uma das Divisões, definidas no *Despacho nº 3800/2020, (2ª Série) – Publicado no D.R. nº 61, de 26 de março de 2020*. Em complemento identificam-se a seguir as responsabilidades no âmbito das atividades relativas ao sistema de gestão da qualidade.

2.2 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 negócios 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;

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. [Válido à data da impressão](#)



- ◆ 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.

2.2.1. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

- ◆ A responsabilidade pela realização da Qualidade é partilhada por todos os colaboradores do Município de Mira.
- ◆ 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 evidenciado no organigrama da organização. A Tabela da descrição dos postos de trabalho, bem como, 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.

2.2.2. CHEFES DE DIVISÃO/UNIDADE

- ◆ Elaborar o Plano de Atividades;
- ◆ Aprovar o Plano de Objetivos da Divisão/Unidade;
- ◆ Propor a aprovação do Orçamento da Divisão/Unidade;
- ◆ Executar e controlar o orçamento aprovado
- ◆ Aprovar investimentos/compras não previstos no Orçamento, identificados no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade ou, no caso de falta de cabimentação orçamental submeter à aprovação superior;
- ◆ Desenvolver as restantes ações enunciadas na Delegação de Competências definida por Despacho do Sr. Presidente;
- ◆ Participar na revisão do Sistema de Gestão da Qualidade.

2.2.3. RESPONSÁVEIS DE SECÇÃO/SECTOR/SERVIÇO

- ◆ Representar institucionalmente cada uma das secções/sectores/serviços;
- ◆ Participar na definição da Política da Qualidade;
- ◆ Acompanhar os resultados dos objetivos;
- ◆ Cumprir e fazer cumprir os requisitos legais e regulamentares aplicáveis à atividade da sua secção/sector/serviço;
- ◆ Promover todas as ações necessárias à administração e à conservação do património municipal afeto à sua secção/sector/serviço;
- ◆ Assegurar a qualidade dos serviços prestados e dar cumprimento à missão da Câmara;

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Freixo (Presidente)
Assinatura:			



- ◆ Identificar os recursos necessários à efetiva implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- ◆ Reportar à Gestão de Topo o desempenho do Sistema e as necessidades de melhoria;
- ◆ Garantir o cumprimento da regulamentação definida no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade;
- ◆ Elaborar a documentação do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com PR GAQ 02;
- ◆ Assegurar a preparação dos elementos necessários à revisão do Sistema de Gestão da Qualidade;
- ◆ Participar na revisão do Sistema de Gestão da Qualidade;
- ◆ Assegurar a prossecução do Plano de Atividades e Orçamento;
- ◆ Gerir os recursos, humanos e materiais, afetos à estrutura do seu sector;
- ◆ Assegurar as condições de segurança e salubridade das instalações, assim como as condições de higiene, segurança e saúde no trabalho;

2.2.4 RESPONSÁVEL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A gestão de Topo do Município de Mira confere autoridade ao Gestor da qualidade para:

- ◆ Coordenar a tomada de decisão sobre aspetos relevantes para a qualidade da organização e dos serviços;
- ◆ Apoiar o Sr. Presidente da Câmara na implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e assegurar que este é estabelecido, implementado e mantido no Município de Mira, e no âmbito definido neste documento, de acordo com a Norma NP EN ISO 9001;
- ◆ Assegurar a promoção e a consciencialização para com os requisitos do cliente/utente em toda a organização;
- ◆ Manter informada a gestão de topo sobre a adequabilidade e a eficácia do sistema de Gestão da qualidade;
- ◆ Consciencializar toda a organização para a necessidade de melhorar continuamente e de satisfazer as necessidades dos clientes.

2.3. CARGOS/CARREIRAS/CATEGORIAS

A Câmara Municipal de Mira, através do “Mapa de Pessoal”, caracteriza genericamente todos os postos de trabalho existentes no Município. 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.

Assim, no corrente ano, nos termos da legislação em vigor, o Mapa de Pessoal do Município de Mira (anexo ao Orçamento do Município para o ano 2023) contempla 250 lugares ocupados.

Os lugares autárquicos (membros do executivo eleitos e respetivos membros do gabinete de apoio) *perfazem 7 lugares.*

A tabela seguinte ilustra a globalidade destes lugares:

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. [Válido à data da impressão](#)



Município de Mira

Mapa resumo dos postos de trabalho por cargo/carreira/categoria a 22/02/2024

Resumo Mapa Pessoal

Cargo/Carreira/Categoria	N.º de efectivos			Vagos		
	CTFP TI	CTFP TR	Total	CTFP TI	CTFP TR	Total
Diretor de Departamento	0	0	0	0	0	0
Chefe de Divisão	4	0	4	0	0	0
Chefe de Unidade	4	0	4	1	0	1
Técnico Superior	40	4	44	17	16	33
Especialista de Sistemas e Tecnologias de Informação	3	0	3	0	0	0
Técnico de sistemas e tecnologias de informação	0	0	0	1	2	3
Assistente Técnico	46	2	48	11	8	19
Encarregado Geral Operacional	0	0	0	0	0	0
Encarregado Operacional	6	0	6	0	0	0
Assistente Operacional	102	18	120	87	22	109
Fiscal Municipal	1	1	2	3	0	3
Fiscal de Obras	1	0	1	0	0	0
TOTAIS	207	25	232	120	48	168

Nota: 1. Com base no mapa de pessoal do ano 2024, aprovado em reunião de Câmara de 31/11/2023 e da Assembleia Municipal em 16/12/2022.

2. A caracterização/descrição dos postos de trabalho no âmbito do SGQ está prevista em documento existente no serviço de Recursos Humanos.

2.4. NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS

Considerando que uma interessada é uma pessoa ou organização que pode afetar, ser afetada por, ou considerar-se como sendo afetada por uma decisão ou atividade, a Câmara Municipal identificou as partes interessadas relevantes e os seus requisitos relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade.

A monitorização e/ou revisão da informação acerca das partes interessadas relevantes, dos seus requisitos relevantes e do seu impacto na identificação dos riscos e oportunidades, é realizada sempre que se justifique e, obrigatoriamente, durante a revisão anual do Sistema de Gestão da Qualidade.

É utilizada a Ata de Reunião como suporte para a evidência do acima descrito.

2.5. CARACTERIZAÇÃO DA DECD

A Divisão de Educação, Cultura e Desporto (DECD) compete para além de outras funções:

- ♦ Formular propostas para a construção/desenvolvimento/adaptação dos equipamentos desportivos, culturais, sociais, escolares, de tempos livres e biblioteca, avaliar o grau de cumprimento das atividades sócio – culturais e desportivas,
- ♦ Coordenar e colaborar na deteção de carências educativas na área do ensino pré-escolar e básico,
- ♦ Implementar ações de promoção e animação turística, colaborar na gestão dos postos de turismo ou de informação municipal,

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão



- ◆ Apoiar e desenvolver ações na área da ação social, colaborando com os serviços sociais de apoio a grupos de indivíduos específicos, às famílias e à comunidade no sentido de desenvolver o bem estar social que compreende os seguintes serviços:

- **Unidade de Desporto e Juventude,**
- **Unidade de Turismo e Eventos,**
- **Secção de Educação, Ensino e Ação Social,**
- **Área da Cultura.**

2.5.1. PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS PELA DECD

Os principais serviços prestados pela Divisão são no âmbito geral e de acordo com os diversos sectores que compõem a divisão:

- ◆ Submeter a despacho do Presidente da Câmara ou do Vereador com competência delegada, devidamente instruídos e informados, os assuntos que dependam da sua resolução e em matérias compreendidas na respetiva unidade orgânica, com propostas de despachos, devidamente fundamentadas,
- ◆ Efetuar atendimento aos utentes sobre matérias afetas a esta divisão, verificar o cumprimento de todas as normas legais aplicáveis, designadamente as respeitantes ao procedimento administrativo, assim como as normas de controlo interno, tendo em conta a organização do serviço, colaborar na elaboração do Plano Plurianual de Investimentos e Orçamento, no âmbito das atividades que competem à divisão,
- ◆ Assegurar o cumprimento/controlo de execução do Plano Plurianual de investimentos e orçamento da divisão, garantir o cumprimento das normas de higiene e segurança dos trabalhadores sob a sua dependência
- ◆ Exercer as demais funções, procedimentos, tarefas ou atribuições que lhe forem cometidos por lei, norma, regulamento, deliberação, despacho ou determinação superior relativos à unidade orgânica que chefia.

2.6. CARACTERIZAÇÃO DA DAF

A Divisão Administrativa e Financeira (DAF) é o serviço camarário a quem compete assegurar a gestão dos recursos humanos da Divisão através das seguintes ações:

- ◆ Garantir a execução das deliberações da Câmara Municipal e dos despachos do seu Presidente ou dos vereadores com competências delegadas, nas áreas da Divisão;
- ◆ Efetuar estudos e pareceres de caráter jurídico, instruir e acompanhar os processos que se refiram à defesa dos bens do domínio público a cargo do município, exercer funções inerentes à área pré-contenciosa,
- ◆ Coordenar os procedimentos tendentes ao recrutamento, seleção e admissão de trabalhadores,
- ◆ Elaborar documentação orientadora ou regulamentar de atuação em matérias relacionadas com a gestão de recursos humanos, coordenar e gerir, em colaboração com o Gabinete de Atendimento ao Muncipe, o apoio administrativo (Back Office) tendente à emissão de licenças e cobrança de taxas, relativas às áreas de atuação da Divisão,
- ◆ Coordenar e acompanhar todos os processos eleitorais, incluindo os referendos,
- ◆ Assegurar a gestão do Arquivo Municipal, assegurar todos os procedimentos contabilísticos de acordo com a legislação em

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			



vigor,

- ◆ Coordenar os serviços no âmbito da gestão financeira, do controle e registo de bens da autarquia e da arrecadação de receitas e efetivação da despesa;
- ◆ Participar na elaboração e execução das opções do plano, orçamentos, relatórios e documentos de prestação de contas e outros documentos análogos de gestão e promover a sua publicitação,
- ◆ Preparar as alterações e revisões orçamentais, nos termos que forem superiormente definidos,
- ◆ Promover todos os procedimentos relativos à aquisição de bens e serviços, de acordo com a legislação em vigor,
- ◆ Apoiar o órgão executivo na definição da política e linhas de estratégia financeira do Município,
- ◆ Colaborar na gestão de tesouraria, planeamento e controlo de pagamento a terceiros,
- ◆ Assegurar os procedimentos contabilísticos,
- ◆ Definir os padrões de qualidade e avaliar os impactes, organizacionais e tecnológicos, dos sistemas de informação, garantindo a normalização e fiabilidade da informação,
- ◆ Assegurar a execução das atividades relativas à metrologia e cobranças das respetivas taxas, ainda que com recurso a fornecedor externo, inclui os seguintes serviços/secções:
 - **Unidade de contabilidade**
 - **Património e aprovisionamento,**
 - **Secção de recursos humanos,**
 - **Secção de apoio aos órgãos municipais,**
 - **Secção de taxas, expediente.**

2.6.1 PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS PELA DAF

Os principais serviços prestados pela Divisão são no âmbito geral e de acordo com os diversos setores que compõem a Divisão:

- ◆ Submeter a despacho do presidente da Câmara ou do vereador com competência delegada, devidamente instruídos e informados, os assuntos que dependam da sua resolução e em matérias compreendidas na respetiva unidade orgânica, com propostas de despachos, devidamente fundamentadas,
- ◆ Efetuar o atendimento aos utentes sobre matérias afetas a esta divisão, colaborar na elaboração do plano plurianual de investimentos e orçamento, no âmbito das atividades que competem à divisão,
- ◆ Assegurar o cumprimento/controlo de execução do plano plurianual de investimentos e orçamento da divisão, coordenar e assegurar a gestão no âmbito da transferência de novas competências para os Municípios, designadamente nos domínios da justiça,
- ◆ Garantir o cumprimento das normas de higiene e segurança dos trabalhadores sob a sua dependência, exercer as demais funções, procedimentos, tarefas ou atribuições que lhe forem cometidos por lei, norma, regulamento, deliberação, despacho ou determinação superior relativos à unidade orgânica que chefia.

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			



2.7. LOCALIZAÇÃO

As instalações das Divisões DECD e DAF situam-se no Edifício dos Paços do Concelho, na Praça da República, em Mira, no Edifício do Museu e Posto de Turismo da Praia de Mira, no Complexo Desportivo, no Edifício da Biblioteca Municipal e no Edifício "Mira Center".

2.8. SERVIÇOS ABRANGIDOS PELO ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO

Gestão Autárquica: **DAF** (STEA - Secção de Taxas, Expediente e Arquivo- área de taxas e licenças; Área Jurídica e Secção de Recursos Humanos, que funcionam no Edifício dos Paços do Concelho; Na **DECD** (área de Turismo, que funciona no Posto de Turismo da Praia de Mira, Desporto (pavilhão municipal e piscinas municipais) e Ação Social, que funciona no Edifício Mira Center).

2.8.1. EXCLUSÕES

No âmbito da atividade das Divisões, consideram-se Não Aplicáveis os seguintes Requisitos:

8.5.1 (alínea f) – "Controlo da produção e do fornecimento do serviço", constante da norma NP EN ISO 9001, uma vez que a empresa não integra nenhuma atividade cujo resultado não possa ser verificado por subsequente monitorização ou medição.

2.9. PLANO PARA EVENTUAL ENTRADA DE NOVOS SERVIÇOS NO SGQ

RESUMO:

A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) nas organizações é, cada vez mais, um fator de diferenciação e, em princípio, de garantia de fornecimentos de serviços mais eficazes, eficientes e adequados aos objetivos da organização.

O presente Plano de Trabalho tem como objetivo apresentar, de forma estruturada e sistematizada, o processo de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na reintegração da BMM (Biblioteca Municipal de Mira) e integração da DOM (Divisão de Obras Municipais), PMC (Parque Municipal de Campismo) e SAOM (Serviço de Apoio aos Órgãos Municipais, na parte da contratação Pública).

INTRODUÇÃO:

A Câmara Municipal de Mira aderiu ao SGQ em 2007 procurando promover culturas de qualidade que as distingam entre os pares.

Paulatinamente o SGQ foi-se estendendo a vários Unidades e Serviços da organização. No entanto, durante este período de tempo, alguns serviços, como o caso da BMM, por contingências várias, deixaram de participar, enquanto o Parque Municipal de Campismo, por exemplo, nunca chegou a fazer parte do SGQ.

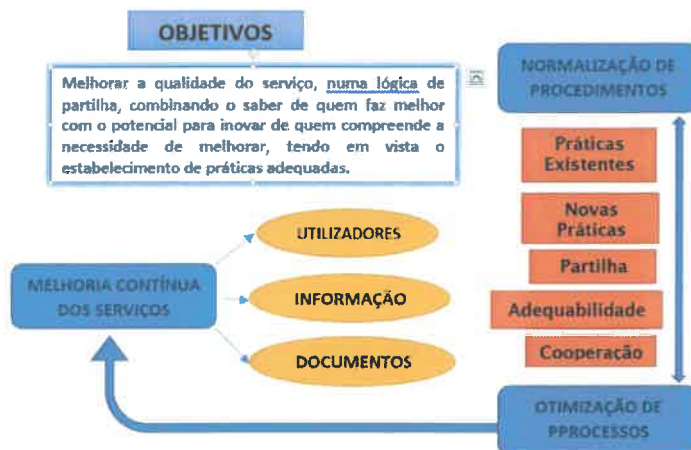
O responsável pelo SGQ, notando esta lacuna, promoveu reuniões com os serviços em causa, os quais mostraram grande abertura para a integração, nos casos do Parque Municipal de Campismo, da DOM e SAOM (contratação Pública) e reintegração, no caso da BMM.

Considerando que os Documentos, os Procedimentos, os Métodos de Trabalho e a Abordagem de Processos, se encontravam desatualizados ou obsoletos, ou nem sequer existiam, achamos por bem, tratar todos estes Serviços como se estivessem agora a iniciar a sua integração no SGQ, mesmo no caso da BMM.

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			
Mod.GAQ.007.01			



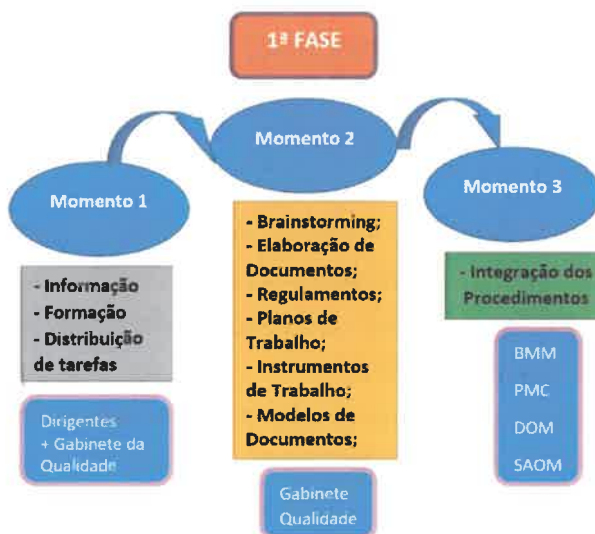
Tendo em conta o que foi descrito anteriormente, foi delineado um Plano de Trabalho, uma calendarização, bem como reuniões de trabalho e acompanhamento com os respetivos Serviços. Esse trabalho de integração deverá ser elaborado de acordo com a apresentação que se segue:



DESCRIÇÃO:

A implementação do SGQ à BMM; PMC; SAOM e DOM foi delineada por fases, sendo que a cada fase corresponde um conjunto de operações.

1.ª Fase – A primeira fase dos trabalhos encontra-se em curso em alguns casos e decorre em três momentos consequentes:



- 1.º Momento – Sessão de informação, que reúne os funcionários da (BMM; PMC; DOM e SAOM) com o responsável pela SGQ, para sensibilização sobre o processo de gestão da qualidade, definição das áreas de intervenção, distribuição de tarefas em função das necessidades e verificação de metodologias, procedimentos e documentos de trabalho;

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			



- **2.º Momento** – Brainstorming, elaboração de novos instrumentos de trabalho, nomeadamente Análise SWOT e Objetivos, de acordo com as metodologias definidas e a estrutura documental aprovada pelo SGQ;
- **3.º Momento** – Integração de instrumentos antigos no novo sistema, com a conseqüente reformulação. A integração dos instrumentos de trabalho produzidos obedece a um esquema previamente definido e estruturado da seguinte forma:
 - Elaboração/Revisão (BMM; PMC; DOM e SAOM)
 - Validação da Estrutura e Codificação (Gabinete da Qualidade)
 - Aprovação (Dirigente)
 - Colocação dos Documentos no SGQ (Responsável do SGQ)
 - Divulgação à Comunidade (Dirigente)
 - Aplicação (BMM; PMC; DOM e SAOM)

2.ª Fase – A segunda fase dos trabalhos concretiza-se em três momentos distintos e complementares:



- **1.º Momento** – Integração no funcionamento da BMM; DOM e PMC e SAOM dos princípios subjacentes ao SGQ e dos instrumentos de trabalho entretanto criados, considerando a cadeia documental, previamente estabelecida;
- **2.º Momento** – A avaliação do sistema por intermédio da avaliação da aplicação dos instrumentos de trabalho;
- **3.º Momento** – Eliminação, substituição e/ou reformulação dos instrumentos de trabalho, considerando a experiência entretanto adquirida com a aplicação dos mesmos.



3.ª Fase – Avaliação da aplicação do SGQ à BMM; PMC; SAOM e DOM.

Esta fase é transversal a todo o SGQ e efetua-se num modelo de avaliação contínua do sistema.

Considerando o que atrás foi dito, a implementação do SGQ na BMM; PMC; SAOM e DOM estará completa, tendo sido incorporada no sistema de funcionamento de forma natural, sem turbulência.

Tal significa, que o sistema já foi assimilado e integrado no funcionamento normal desses Serviços, e que estes continuam, sempre que necessário, a elaborar novos instrumentos de trabalho, de forma permanente, avaliando os que estão em vigor, em prol de um princípio fundamental, que é o da **melhoria contínua dos serviços**.

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			



Apresentação da Estratégia da Organização

Política da Qualidade

Missão/Visão

Objetivos Globais

CAPÍTULO III

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão



Capítulo 3 – Apresentação da Estratégia da Organização

3.1 POLÍTICA DA QUALIDADE

A Gestão de Topo do Município de Mira 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:

- ♦ Assegurar a satisfação dos nossos utentes e partes interessadas, adotando uma atitude responsável para com a comunidade e a preservação do meio ambiente;
- ♦ Promover a qualidade dos nossos serviços, privilegiando a prevenção de erros em detrimento da sua deteção e correção.

Promover a satisfação dos nossos colaboradores, mediante uma formação contínua como meio de valorização profissional e pessoal e que propicie um ambiente de trabalho que aumente a motivação e o trabalho de equipa;

- ♦ Assegurar a gestão otimizada dos recursos necessários à efetiva implementação, controlo dos processos, melhoria contínua e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.
- ♦ Apoiar a Administração Municipal no domínio da Gestão da Informação.

Criar e promover condições de atração de investimentos que sustentem o desenvolvimento económico e social do Concelho, com vista à construção de um futuro sólido ao nível das infra - estruturas básicas, das acessibilidades, da indústria, do comércio, do emprego, da educação, do desporto, do turismo e da cultura.

3.1.1 DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE

A política da qualidade foi e normalmente é divulgada da seguinte forma:

Durante ações de formação/sensibilização;

Afixada em locais de acesso e visibilidade aos colaboradores

Manual da Organização no âmbito do SGQ (anteriormente no Manual da Qualidade)

Para o exterior (partes interessadas externas) através da sua introdução na página da internet da Câmara

Divulgação junto das PIR (internas e externas) através da sua colocação junto ao símbolo da certificação

3.2 MISSÃO/VISÃO

A Câmara Municipal de Mira tem como missão criar e promover condições de atração de investimentos que sustentem o desenvolvimento económico e social do Concelho, com vista à construção de um futuro sólido ao nível das infra-estruturas básicas, das acessibilidades, da indústria, do comércio, do emprego, da educação, do desporto, do turismo e da cultura, devendo a Câmara Municipal e os seus trabalhadores, assumir um espírito de serviço à comunidade, pautado pela qualidade que garanta um impacto social positivo

Com a visão de um Município de oportunidades, atrativo para as pessoas e investidores, onde o progresso e desenvolvimento económico e social garantam a qualidade de vida de todos os municípes do Concelho de Mira, pautando a sua atuação por Valores de Excelência; Criatividade; Inovação; Dinamismo e Flexibilidade.

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Freixo (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão



3.3. OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS E POLÍTICA DA QUALIDADE

O quadro seguinte apresenta os Objetivos estratégicos e Globais e seu enquadramento na Política da Qualidade do Município de Mira

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS – Aprovados em Reunião de Câmara de 14-02-2024	
OE 1 – Promover condições que favoreçam e incentivem o crescimento, o emprego e a melhoria da economia familiar;	
OE 2 – Valorizar o nosso território (cultural, ambiental, paisagística e urbanisticamente) e apostar num turismo sustentável e a tempo inteiro;	
OE 3 – Promover a defesa e o reforço da coesão social;	
OE 4 – Modernizar as práticas administrativas e promover uma cidadania mais ativa e mais participativa na vida coletiva dos mirenses e no processo de tomada de decisões.	
POLÍTICA DA QUALIDADE	OBJECTIVOS GLOBAIS NOS SERVIÇOS
Assegurar a satisfação dos nossos utentes e partes interessadas, adotando uma atitude responsável para com a comunidade e a preservação do meio ambiente.	<ul style="list-style-type: none">- Melhorar a organização, promovendo a prevenção como meio de melhoria contínua- Melhorar as condições de acesso à informação- Aumentar a satisfação dos Utentes e partes interessadas
Promover a qualidade dos nossos serviços, privilegiando a prevenção de erros em detrimento da sua deteção e correção.	<ul style="list-style-type: none">- Prestar serviços adequados às necessidades dos utentes- Difundir a imagem dos serviços- Divulgar os eventos promovidos ou apoiados pelo Município- Captar novos públicos- Melhoria contínua e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.
Promover a satisfação dos nossos colaboradores, mediante uma formação contínua como meio de valorização profissional e existência de um ambiente de trabalho que aumente a motivação e o trabalho de equipa.	<ul style="list-style-type: none">- Promover uma cultura organizacional e de serviço público- Melhorar o desempenho dos Colaboradores- Melhorar a satisfação dos colaboradores
Assegurar a gestão otimizada dos recursos necessários à efetiva implementação, controlo dos processos, melhoria contínua e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.	<ul style="list-style-type: none">- Assegurar a utilização otimizada dos recursos disponíveis.- Promover uma gestão por objetivos, procurando uma satisfação contínua.
Apoiar a Administração Municipal no domínio da Gestão da Informação	<ul style="list-style-type: none">- Melhorar a organização e a operacionalidade das divisões e secções abrangidas pelo sistema da qualidade
Criar e promover condições de atração de investimentos que sustentem o desenvolvimento económico e social do Concelho, com vista à construção de um futuro sólido ao nível das infra-estruturas básicas, das acessibilidades, da indústria, do comércio, do emprego, da educação, do desporto, do turismo e da cultura.	<ul style="list-style-type: none">- Promover condições que favoreçam e incentivem o crescimento, o emprego e a melhoria da economia familiar.- Valorizar o nosso território (cultural, ambiental, paisagística e urbanisticamente) e apostar num turismo sustentável e a tempo inteiro.- Promover a defesa e o reforço da coesão social- Modernizar as práticas administrativas e promover uma cidadania mais ativa e mais participativa na vida coletiva dos mirenses e no processo de tomada de decisões.

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão



Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade

Âmbito

Informação documentada

Gestão e Constituição da Estrutura Documental

Planeamento da Qualidade

Apresentação dos processos

Ciclo de Deming: PDCA

Descrição da interação entre os processos

CAPÍTULO IV

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Freixo (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão



Capítulo 4 – Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade

4.1 ÂMBITO

A Câmara Municipal de Mira estabeleceu um sistema de gestão da qualidade de acordo com os requisitos da NP EN EN ISO 9001, nas Divisões Administrativa e Financeira, designadamente nos serviços (área Jurídica, secção de Recursos Humanos e Serviço de Taxas e Licenças). Na Divisão de Educação, Cultura e Desporto (área de Desporto, área de Turismo e área de Ação Social. O Município de Mira, mantém outras atividades que não fazem parte do SG e âmbito da certificação, tais como:

Secção de Obras Particulares e Loteamentos, da Unidade de Gestão Urbanística; Secção de Obras Municipais, da Divisão de Obras Municipais; Secção de Contabilidade, Património e Aprovisionamento (parte), da DAF; Secção de Apoio aos Órgãos Municipais (parte), da DAF; Secção de educação – áreas do Ensino, Cultura e Juventude, da DECD; Divisão de Proteção Civil, Planeamento, Ordenamento e Ambiente; Gabinete de Apoio ao Presidente (parte); Gestão das Inspeções dos elevadores, STEA, DAF.

Existem *alguns outros locais que se encontram fora do âmbito:*

Edifício do Museu e Posto de Turismo (a parte do museu); Museu do Território da Gândara; Edifício da Biblioteca Municipal Parque de Campismo Municipal Estádio Municipal (no Complexo Desportivo) Armazéns da Câmara Municipal de Mira e 10 Edifícios das Escolas.

4.2 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

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

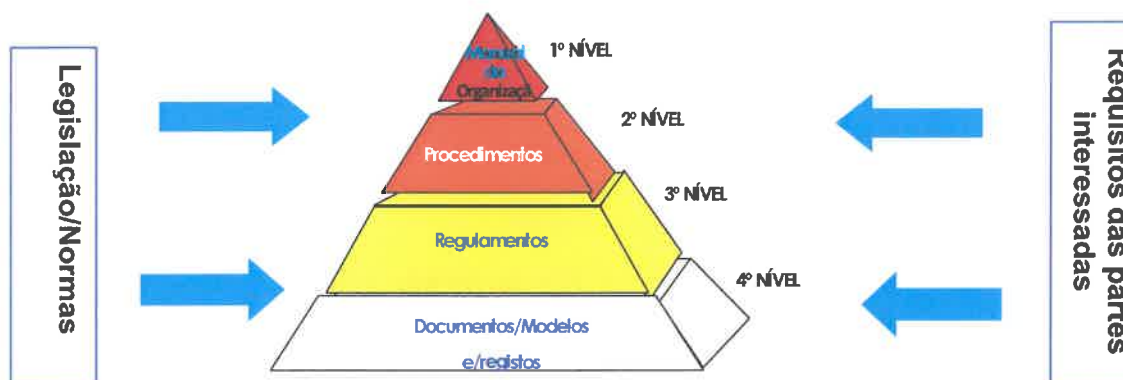
- Aprovados antes de serem utilizados;
- Atualizados quando necessário e novamente aprovados;
- Facilmente consultados nos locais onde ocorrem as atividades para o funcionamento eficaz do SGQ;
- Retirados de circulação quando ultrapassados para evitar uma utilização indesejada;
- Legíveis e facilmente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

4.3 GESTÃO DA ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ

O Sistema da 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.

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

**4.4. CONSTITUIÇÃO DA ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ**

1º NÍVEL - O **Manual da Organização no âmbito do SGQ** é o documento que define a estrutura organizacional do Município, a estrutura documental no âmbito do SGQ e estabelece o Modelo de Gestão dos processos.

2º NÍVEL - Os **Procedimentos do SGQ** descrevem os métodos de trabalho e os processos considerados no âmbito do Sistema, tendo em conta as exigências da norma de referência e os regulamentos/legislação aplicável.

3º NÍVEL - Os **Regulamentos** são documentos que descrevem as regras relativamente aos serviços prestados pelos respetivos serviços.

4º NÍVEL - Os **documentos/Modelos e registos** são os documentos e as matrizes de suporte aos registos da qualidade, os quais constituem as evidências objetivas da aplicação prática do Sistema, funcionando, nomeadamente, como um meio de avaliação do desempenho do Sistema.

4.5. PLANEAMENTO DA QUALIDADE

Em termos globais, o planeamento da Qualidade tem por principal objetivo a melhoria contínua do Sistema, traduzindo-se na satisfação dos utentes e na otimização de custos, e visa definir as atividades necessárias ao cumprimento da Política da Qualidade e Objetivos Globais definidos.


A definição do planeamento da Qualidade envolveu a identificação dos processos relevantes para a Gestão da Qualidade relacionados com a produção e atividades de suporte.

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

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO NO ÂMBITO DO SGQ	Edição: 6
		Página : 28 / 50

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 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

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.

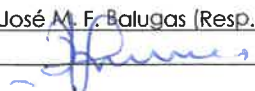
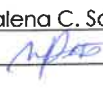

A implementação e evolução do SGQ assenta numa metodologia de melhoria contínua, em que as ações de “planear”, “executar”, “verificar” e “agir” estão inerentes a uma visão global do desempenho de todos os processos que estruturam o Sistema.

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.

4.6 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”, que, por força dos resultados, dos interfaces com o meio exterior, da estratégica da gestão e da atuação dos recursos humanos, é melhorado continuamente.
- **Plan – Planear:** estabelecer os objetivos do sistema e planos de ação, os componentes dos processos e os recursos necessários para fornecer resultados de acordo com os requisitos dos clientes e as políticas da organização e identificar e tratar riscos e oportunidades;
- **Do – Executar:** Implementar e executar o que foi planeado.

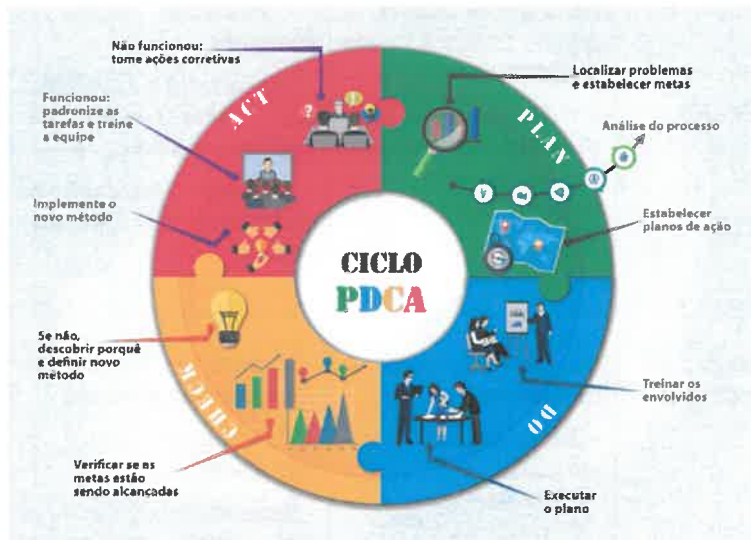
	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão

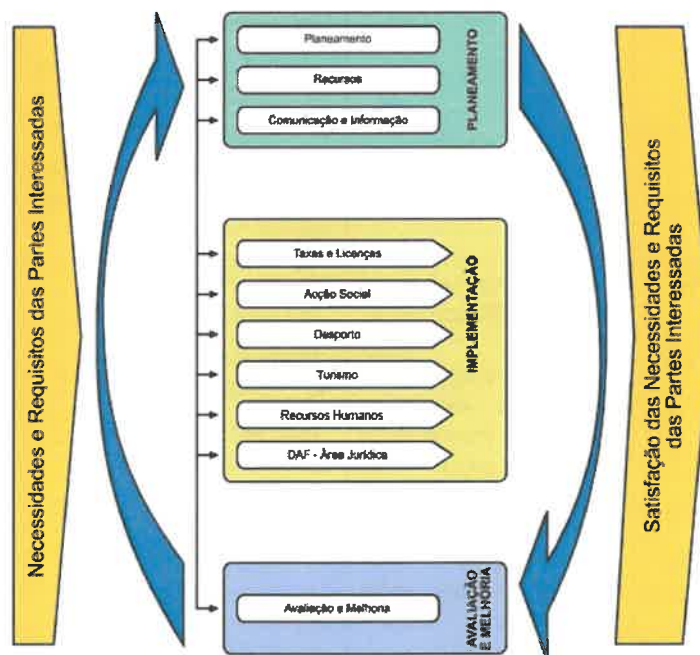


- **Check – Verificar:** Monitorizar e (quando aplicável) medir os processos, os produtos e serviços resultantes em relação às políticas, objetivos e requisitos, e reportar os resultados.
- **Act – Agir:** Empreender ações para melhorar o desempenho do processo, se necessário, implementar novos métodos.



4.7. APRESENTAÇÃO DOS PROCESSOS

O esquema seguinte ilustra a estrutura e a interação entre os processos do Sistema de Gestão da Qualidade:



	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

**4.8 DESCRIÇÃO DA INTERACÇÃO ENTRE OS PROCESSOS**

Processo	Responsável	Principais atividades	Principais Entradas	Principais Saídas
Planeamento	Executivo	Definição da Política e dos Objetivos da Qualidade; - Planeamento das atividades do município Acompanhamento e revisão do SGQ	- Requisitos legais e normativos; - Necessidades e expectativas das partes interessadas (internas e externas); - Dados tratados do desempenho dos Processos do SGQ	- Requisitos legais e normativos cumpridos - Necessidades e expectativas das partes interessadas (internas, todos processos e externas) satisfeitas - Plano anual de melhoria das infraestruturas - Política e Objetivos da Qualidade
Recursos	Vereador Responsável	- Gestão dos recursos humanos internos - Gestão das infra-estruturas	- Política e Objetivos da Qualidade (planeamento); - Requisitos legais e normativos; - Necessidades e expectativas das partes interessadas internas (todos os processos); - Necessidade de formação e equipamentos	- Requisitos legais e normativos cumpridos; - Necessidades e expectativas das partes interessadas internas satisfeitas (todos processos); - Dados de Desempenho do Processo (todos processos)
Comunicação e Informação	Vereador responsável e Coordenador de Informática	Gestão da comunicação, informação e da documentação	- Política e Objetivos da Qualidade (planeamento); - Requisitos legais e normativos; - Necessidades das partes interessadas (internas e externas) todos os processos - Pedido de comunicação disponibilizar doc. intra/internet	- Requisitos legais e normativos cumpridos; - Necessidades e expectativas das partes interessadas (internas e externas) satisfeitas (todos os processos); - Dados de desempenho do Processo (todos os processos)
Taxas e Licenças	Chefe da DAF e Técnica Superior	Abertura e funcionamento de estabelecimentos, publicidade, venda ambulante, ocupação de via pública, cemitérios, autos de transgressão, outras licenças que careçam da respetiva autorização ou licença e se enquadrem nos serviços urbanos, entre outros serviços.	- Política e Objetivos da Qualidade (planeamento); - Requisitos legais e normativos; - Necessidades das partes interessadas externas	- Requisitos legais e normativos cumpridos; - Necessidades e expectativas das partes interessadas externas satisfeitas; - Necessidades de recursos, de informação e de documentação (todos os procº); - Dados de desempenho do Processo(todos os processos)

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			



Processo	Responsável	Principais atividades	Principais Entradas	Principais Saídas
Ação Social	Chefe da DECD e Técnicos(as) Superior de Serviço Social	Organizar os processos que correm pela divisão, apoiar e desenvolver ações na área de Ação social, colaborando com os serviços sociais de apoio a grupos de indivíduos específicos, às famílias e comunidade, no sentido de desenvolver o bem-estar social, colaborar na resolução dos assuntos relacionados com programas de ocupação de desempregados, jovens e idosos, deficientes e toxicodependentes, acompanhar e colaborar nas atividades complementares ou extracurriculares de ação educativa pré-escolar e ensino básico, entre outros	- Política e Objetivos da Qualidade (planeamento) - Requisitos legais e normativos	- Requisitos legais e normativos cumpridos - Dados de desempenho do Processo (planeamento)
Desporto	Chefe de Unidade de Desporto e Juventude e Assistente técnico	- Apoiar, planear e desenvolver atividades no âmbito desportivo, ocupação de tempos livres e de lazer; - Gerir as instalações desportivas do Município; - Apoiar e desenvolver programas de ocupação de jovens; - Colaborar com entidades oficiais com responsabilidade na área desportiva; Apoio ao associativismo.	- Política e objetivos da Qualidade (planeamento); - Requisitos legais e normativos; - Necessidades das partes interessadas (internas e externas) (todos os processos)	- Requisitos legais e normativos cumpridos - Dados de desempenho do Processo (planeam ^{to}) - Partes interessadas satisfeitas (todos os processos)
Turismo	Chefe de Unidade de Turismo e Eventos e Técnica Superior de Relações Públicas	- Apoiar, planear e desenvolver atividades de âmbito turístico; - Colaborar com as entidades oficiais com responsabilidade na área do turismo; - Elaborar, compilar e divulgar dados e roteiros turísticos; - Promover e apoiar o desenvolvimento turístico do concelho.	- Política e objetivos da Qualidade (planeamento) - Requisitos legais e normativos - Necessidades das partes interessadas (internas e externas) (todos os processos)	- Requisitos legais e normativos cumpridos - Dados de desempenho do Proc ^o (planeamento) - Dinamização do turismo no Município - Partes interessadas satisfeitas (todos os proc ^o)

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			



Secção de Gestão de Recursos Humanos	Chefe da DAF, Coordenadora Técnica e Técnica Superior de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">- Informar os processos de pessoal;- Executar as ações administrativas referentes ao recrutamento, provimento, transferência, promoção e cessação de funções do pessoal;- Instruir todos os processos referentes a prestações sociais dos funcionários, relativos a abono de família, ADSE, Montepio e Caixa Geral de Aposentações;- Promover e articular as metodologias relativas à formação contínua/profissional dos funcionários	<ul style="list-style-type: none">- Política e objetivos da Qualidade planeam^o- Necessidades das partes interessadas (internas e externas) (todos os processos)- Requisitos legais e normativos.- Necessidades de formação.	<ul style="list-style-type: none">- Requisitos legais e normativos cumpridos- Partes interessadas satisfeitas- Necessidades de formação concretizadas- Dados dos funcionários tratados
DAF - área Jurídica	Chefe da DAF e Técnica Superior da área jurídica	Prestar assessoria jurídica ao executivo e aos serviços municipais, solicitar, após despacho, os pareceres jurídicos externos, proceder ao tratamento de legislação e jurisprudência, participar na elaboração de regulamentos, posturas, normas e despachos internos respeitantes às competências da Câmara, membros do executivo, dirigentes, chefias ou dos serviços municipais, dar parecer sobre as reclamações ou recursos gratuitos, bem como, sobre petições ou exposições sobre atos e omissões dos órgãos municipais ou procedimentos dos serviços, entre outras funções	<ul style="list-style-type: none">- Política e objetivos da Qualidade (planeamento)- Necessidades das partes interessadas (internas e externas) (todos os processos)- Requisitos legais e normativos	<ul style="list-style-type: none">- Requisitos legais e normativos cumpridos- Partes interessadas satisfeitas
Avaliação e Melhoria Qualidade	Vereador(a) e Técnica Superior (Gabinete de Apoio à Qualidade)	Monitorização e medição do SGQ. Este processo está associado aos processos da Gestão de Topo e Gabinete da Qualidade e tem como principais objetivos avaliar os processos inseridos no Sistema e confirmar se estão conforme e cumprem os objetivos propostos	<ul style="list-style-type: none">Política e Objetivos da Qualidade (planeamento)Requisitos legais e normativosDados do desempenho dos Processos do SGQ (todos os processos)	<ul style="list-style-type: none">Requisitos legais e normativos cumpridosDados tratados do desempenho dos Processos do SGQ (todos os processos)

Nota 1: Esta descrição deve ser complementada com a consulta aos diversos procedimentos existentes e aprovados

Nota 2: Os processos subcontratados no âmbito do SGQ são controlados através da avaliação de fornecedores

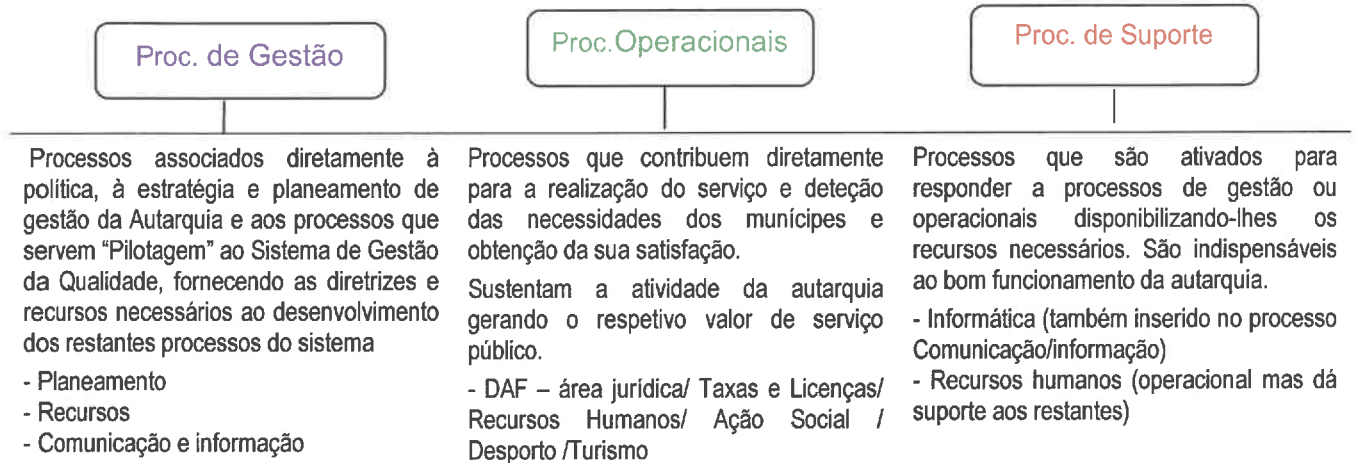
	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge B. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão

4.9 TIPOLOGIA DOS PROCESSOS

Os processos inseridos no SGQ, são integrados em 3 categorias: “Processos de Gestão”, “Processos Operacionais” e “Processos de Suporte”:



4.10 PENSAMENTO BASEADO NO RISCO

O pensamento baseado em risco é essencial para um *Sistema de Gestão* eficaz.

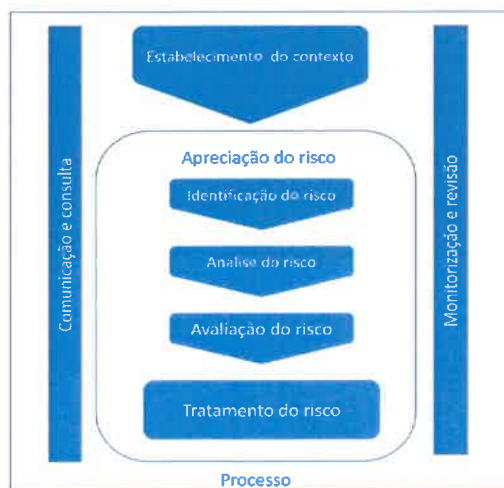
Para estar de conformidade com os requisitos desta norma, uma organização precisa planear e implementar ações para abordar riscos e oportunidades, esta abordagem estabelece uma base para o aumento da eficácia do sistema de gestão da qualidade, alcançar melhores resultados e prevenir os efeitos negativos.

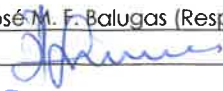
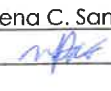

As oportunidades podem surgir como resultado de uma situação favorável para atingir um resultado pretendido, por exemplo, um conjunto de circunstâncias que permite a organização desenvolver novos serviços, reduzir desperdício ou melhorar produtividade.

Risco é o efeito da incerteza, e qualquer incerteza pode ter um efeito positivo ou negativo. Um desvio positivo proveniente de um risco pode oferecer uma oportunidade, mas nem todos os efeitos positivos de risco resultam em oportunidades.

A nova Norma traz o pensamento baseado em risco de forma mais explícita e pode incorporá-lo mais facilmente em requisitos para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.

Os processos do Sistema de Gestão da Qualidade, representam diferentes níveis de risco em termos de capacidade da organização para atingir seus objetivos. O Município de Mira faz a identificação, avaliação e determinação dos riscos, de acordo com a figura que se segue:



	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão



Suporte / Recursos

Pessoas

Infraestrutura, Ambiente e Equipamentos

Recursos de monitorização e medição

Conhecimento organizacional

Comunicação

CAPÍTULO V

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Freixo (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão



Capítulo 5 – Suporte /Recursos

5.1 PESSOAS

O Órgão Executivo da Câmara Municipal de Mira conjuntamente com os responsáveis de divisão, 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.

5.2 INFRAESTRUTURAS, AMBIENTE e EQUIPAMENTOS

O Órgão Executivo define e providência, 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 indispensáveis à realização do serviço;
- Tecnologia de informação e comunicação;
- Fatores humanos e sociais (sociais, psicológicos e físicos).

5.3 RECURSOS DE MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO

O Órgão executivo da Câmara Municipal de Mira conjuntamente com os responsáveis de divisão, 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.

5.4 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.

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

5.5 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 coordenada pelo Órgão Executivo definindo:

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			



O que comunicar	Missão, Objetivos, Regulamentos, Normas, consultas públicas, Informação atualizada e respetivas atividades
Quando comunicar	Em tempo útil sempre que atualizada e/ou alterada
A quem comunicar	Colaboradores, fornecedores, utentes/municípios e outras partes interessadas
Como comunicar	Página do Município, Email, Mynet, Media local e redes sociais
Quem comunica	Executivo, Gabinete de Comunicação, Serviço de Informática e serviços

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M.F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Freixo (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão



Operacionalização

Planeamento e controlo operacional

Requisitos para produtos e serviços

Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos

Produção e prestação de serviços

CAPÍTULO VI

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão



Capítulo 6 – Operacionalização

6.1 PLANEAMENTO E CONTROLO OPERACIONAL

A Câmara Municipal de Mira planeia e controla 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.

6.2 REQUISITOS PARA PRODUTOS e SERVIÇOS

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

- A Identificação dos requisitos aplicáveis;
- Compreensão dos requisitos pelos serviços envolvidos;
- Capacidade em satisfazer os requisitos do cliente;
- Preservação da propriedade do cliente;
- Identificação de requisitos não especificados pelo cliente, mas necessários;
- Tratamento das reclamações ou solicitações dos clientes relacionadas com serviços não conformes;
- Recolha de reações de clientes relacionadas com a satisfação das suas necessidades

6.3 CONTROLO DOS PROCESSOS, PRODUTOS e SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS

A Câmara Municipal de Mira 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;
- Aquisição de produto/serviços em conformidade com os requisitos definidos nos documentos de compra;

A Câmara Municipal de Mira realiza neste âmbito, atividades para o desenvolvimento dos seus fornecedores externos enquanto a mesma estiver sob o seu controlo ou a ser utilizada pela organização.

6.4 PRODUÇÃO e PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A Câmara Municipal de Mira 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, os recursos necessários, as atividades de monitorização e medição e subsequentes ações de libertação, entrega e posteriores à entrega.

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão



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

6.5 LIBERTAÇÃO de PRODUTOS e SERVIÇOS

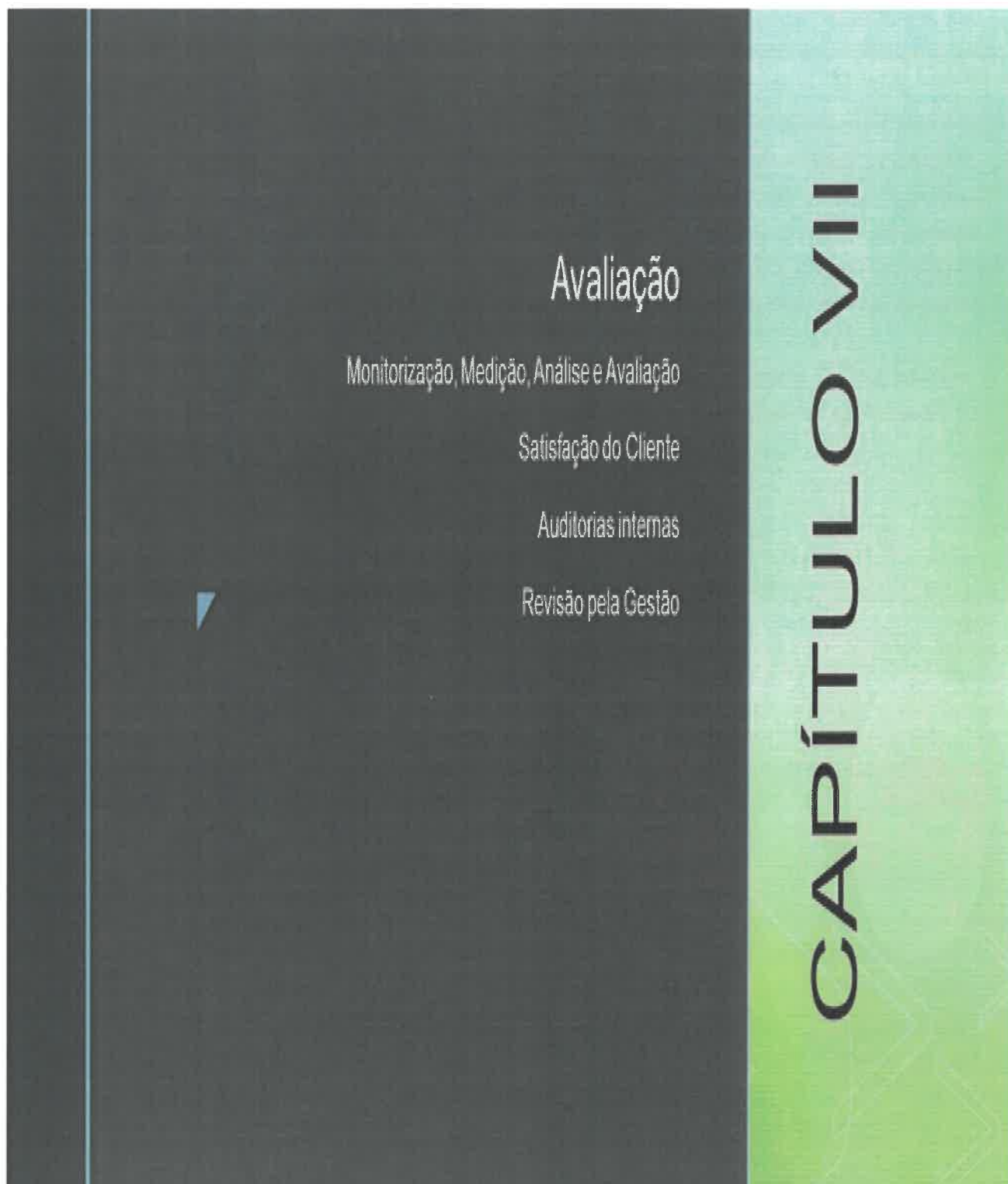
A Câmara Municipal de Mira possui implementadas metodologias que asseguram a concretização de todos os requisitos aplicáveis, quer a serviços, quer a atividades planeadas e realizadas.

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 liberação de serviços que evidenciam:

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

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			



	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão

Capítulo 7 – Avaliação

7.1 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:

- Os métodos de monitorização, medição, análise e avaliação necessários para assegurar resultados válidos;
- O que necessita ser monitorizado e medido;
- Quando se deve proceder à análise, monitorização e à medição;

Quando se deve proceder e à avaliação dos resultados da monitorização e da medição.

Estas atividades são suportadas por documentos identificados na estrutura documental, quer no que respeita à periodicidade, quer ao modo, bem como, ao registo dos dados obtidos. Os documentos aplicáveis encontram-se junto dos serviços 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.

7.2 SATISFAÇÃO DO CLIENTE

O retorno da informação dos interessados/clientes referente ao modo como o Município desempenha a sua atividade, é monitorizada de forma a verificar se esta corresponde às expectativas do cliente, que é evidenciada através de inquéritos de avaliação de satisfação, traduzidos por questionários de vários tipos: presenciais, telefónicos, online, etc.

7.3 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.


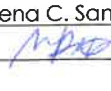

As auditorias são realizadas por auditores qualificados, de acordo com os critérios e âmbitos definidos, os seus resultados são documentados em relatórios, transmitidos à Gestão de Topo e aos responsáveis das áreas auditadas, para garantir que o sistema de gestão:

- Está eficazmente implementado e mantido;
- Está em conformidade com os requisitos da norma.

7.4 REVISÃO PELA GESTÃO

A revisão do SGQ é realizada anualmente, de preferência no decorrer do primeiro trimestre, de acordo com o **ponto 9.3** da Norma de referência. Durante este período são realizadas reuniões entre a/o responsável do GAQ e os diversos serviços no sentido de recolher informações que incluam no mínimo:

Entradas para a Revisão pela gestão:

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO NO ÂMBITO DO SGQ	Edição: 6
		Página : 42 / 50

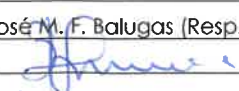
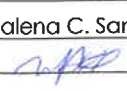
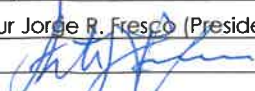
- Estado das ações resultantes das anteriores revisões;
- Alterações em questões externas e internas que são relevantes para o SGQ;
- Informações quanto ao desempenho e à eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
 - a) Satisfação do cliente e retorno de informação de partes interessadas relevantes;
 - b) Medida em que os objetivos da qualidade foram cumpridos;
 - c) Desempenho dos processos e conformidade dos produtos e serviços;
 - d) Não conformidades e ações corretivas;
 - e) Resultados das auditorias;
 - f) desempenho de fornecedores externos;
- A adequação dos recursos;
- A eficácia das ações empreendidas para tratar os riscos e as oportunidades;
- Oportunidades de melhoria;

Saídas da revisão pela gestão:

- a) Oportunidades de melhoria;
- b) Quaisquer necessidades de alterações ao sistema de gestão da qualidade;
- c) Necessidades de recursos.

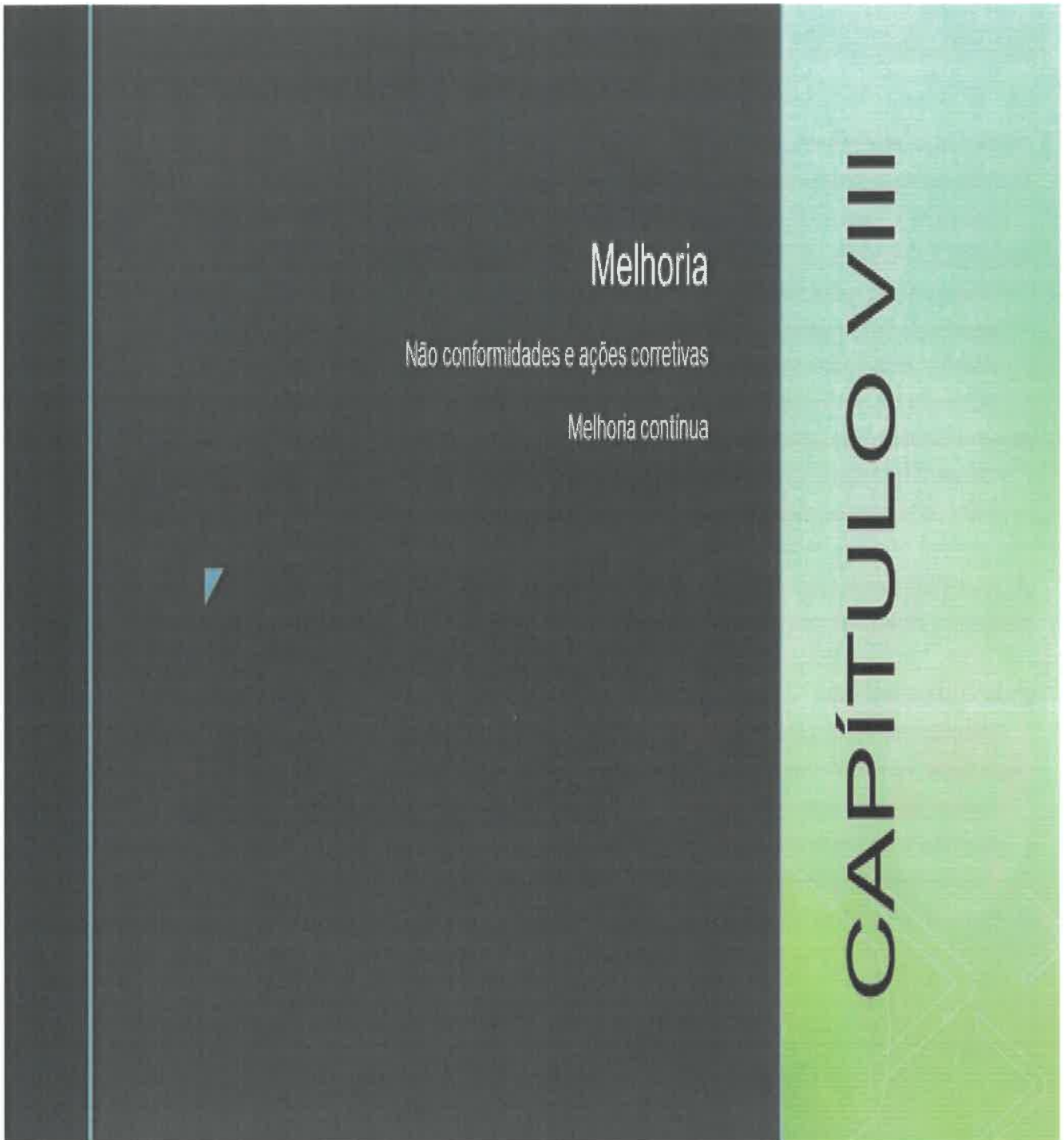
As informações são registadas pelo Responsável do GAQ e transmitidas à Gestão de Topo. Por norma, nas reuniões de acompanhamento esta informação é analisada e formalizada em ata, na qual inclui decisões e ações relativas a:

- Melhoria da eficácia do SGQ e dos seus processos;
- Melhoria dos produtos/serviços relacionada com os requisitos aplicáveis;
- Verificar as conclusões sobre o desempenho do sistema de gestão da qualidade (adequação e eficácia).

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão



	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão

**Capítulo 8 – Melhoria****8.1 NÃO CONFORMIDADES e AÇÕES CORRETIVAS**

A Câmara Municipal de Mira 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;
- Correção da não conformidade;
- Identificação da necessidade de estabelecer ações corretivas;
- Identificação de todos os intervenientes e responsáveis;
- Atualização dos riscos e oportunidades, complementado pelo relatório anual da execução do plano de prevenção de riscos de gestão de corrupção e infrações conexas
- Decisão sobre o destino a dar ao serviço ou produto não conforme;
- Aceite por derrogação, garantindo a autorização para aceitação sob derrogação;

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

8.2 MELHORIA CONTÍNUA

O Município de Mira 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.

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge B. Freixo (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. **Válido à data da impressão**



MATRIZ DE RELAÇÃO DOS PROCESSOS

Requisitos da Norma

Documentos aplicáveis

CAPÍTULO IX

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão



Capítulo 9 – Matriz de Relação de Processos

9.1 REQUISITOS DA NORMA DE REFERÊNCIA E DOCUMENTOS APLICÁVEIS

REQUISITOS	PROCESSOS									
	Planeamento	Recursos	Comunicação e Informação	Taxas e Licenças	Ação Social	Desporto e Juventude	Turismo	Secção de recursos humanos	DAF - Área Jurídica	Avaliação e Melhoria
4										
4.1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5										
5.1	X	X	X							
5.1.1	X	X	X							
5.1.2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.2.	X	X	X							
5.2.1	X	X	X							
5.2.2	X	X	X	X	X	X	X	X		
5.3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6										
6.1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.1.1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.1.2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.2.1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.2.2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7										
7.1	X	X						X		
7.1.1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.1.2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.1.3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.1.4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.1.5	X	X						X		X
7.1.5.1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.1.5.2	X	X								X

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			



REQUISITOS	PROCESSOS									
	Planeamento	Recursos	Comunicação e Informação	Taxas e Licenças	Ação Social	Desporto e Juventude	Turismo	Secção de recursos humanos	DAF - Área Jurídica	Avaliação e Melhoria
7.1.6	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.4	X	X	X							
7.5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.3			X							
7.5.3.1	X	X	X							
7.5.3.2	X	X	X							
8										
8.1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2										
8.2.1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.3.1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.3.2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.3.										
8.3.1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.3.2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.3.3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.3.4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.3.5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.3.6	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.4				X	X					X
8.4.1				X	X	X	X	X	X	X
8.4.2			X	X	X	X	X	X	X	X
8.4.3		X								

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	Jose M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			



REQUISITOS	PROCESSOS									
	Planeamento	Recursos	Comunicação e Informação	Taxas e Licenças	Ação social	Desporto e Juventude	Turismo	Secção de Recursos Humanos	DAJ - Área Jurídica	Avaliação e Melhoria
8.5										
8.5.1	AL (F)									
8.5.2		X	X	X	X	X	X	X	X	
8.5.3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.4				X	X	X	X	X	X	X
8.5.5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.6				X	X	X	X	X	X	X
8.7				X	X	X	X	X	X	X
8.7.1				X	X	X	X	X	X	X
8.7.2				X	X	X	X	X	X	X
9										
9.1										
9.1.1				X	X	X	X	X	X	X
9.1.2	X									X
9.1.3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.2.	X									X
9.2.2	X									X
9.3	X									X
9.3.1	X									X
9.3.2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.3.3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10										
10.1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.2.1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.2.2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

**Anexo 1****Legenda dos requisitos da norma:**

4	Contexto da organização
4.1	Compreender a organização e o seu contexto
4.2	Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas
4.3	Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade
4.4	Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos
5	Liderança
5.1	Liderança e compromisso
5.1.1	Generalidades
5.1.2	Foco no cliente
5.2	Política
5.2.1	Estabelecer a política da qualidade
5.2.2	Comunicação da política da qualidade
5.3	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais
6.	Planeamento
6.1	Ações para tratar riscos e oportunidades
6.1.1	Ações para tratar riscos e oportunidades
6.1.2	Planear as ações para tratar riscos e oportunidades
6.2	Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir
6.3	Planeamento das alterações
7	Suporte
7.1	Recursos
7.1.1	Generalidades
7.1.2	Pessoas
7.1.3	Infraestruturas
7.1.4	Ambiente para a operacionalização dos processos
7.1.5	Recursos de monitorização e medição
7.1.5.1	Generalidades
7.1.5.2	Rastreabilidade da medição
7.1.6	Conhecimento organizacional
7.2	Competências
7.3	Consciencialização
7.4	Comunicação
7.5	Informação documentada
7.5.1	Generalidades
7.5.2	Criação e atualização
7.5.3	Controlo da informação documentada
8	Operacionalização
8.1	Planeamento e controlo operacional
8.2	Requisitos para produtos e serviços
8.2.1	Comunicação com o cliente
8.2.2	Determinação dos requisitos relacionados com produtos e serviços
8.2.3	Revisão dos requisitos relacionados com produtos e serviços
8.2.4	Alterações aos requisitos para produtos e serviços
8.3	Design e desenvolvimento de produtos e serviços
8.3.1	Generalidades
8.3.2	Planeamento do design e desenvolvimento
8.3.3	Entradas para o design e desenvolvimento
8.3.4	Controlos do design e desenvolvimento
8.3.5	Saídas do design e desenvolvimento
8.3.6	Alterações ao design e desenvolvimento

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Freixo (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão



8.4	Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos
8.4.1	Generalidades
8.4.2	Tipo e extensão de controlo
8.4.3	Informação para fornecedores externos
8.5	Produção e prestação do serviço
8.5.1	Controlo da produção e do fornecimento do serviço
8.5.2	Identificação e rastreabilidade
8.5.3	Propriedade dos clientes ou dos fornecedores externos
8.5.4	Preservação
8.5.5	Atividades posteriores à entrega
8.5.6	Controlo das alterações
8.6.	Libertação de produtos e serviços
8.7	Controlo de saídas não conformes
9	Avaliação do desempenho
9.1	Monitorização, medição, análise e avaliação
9.1.1	Generalidades
9.1.2	Satisfação do cliente
9.1.3	Análise e avaliação
9.2	Auditorias internas
9.3	Revisão pela Gestão
9.3.1	Generalidades
9.3.2	Entradas para a revisão pela gestão
9.3.3	Saídas da revisão pela gestão
10	Melhoria
10.1	Generalidades
10.2	Não conformidade e ação corretiva
10.3	Melhoria contínua

Anexo 2

Mapa de edição

Edição	Data	Descrição
	Novembro de 2017	Substitui o Manual da Qualidade
1	Maio de 2019	Alteração nos pontos: 1.1; 2.1.3; 2.3.3; 2.5; 2.6; 3.1.1; 3.2; 4.6; 5.5; retirado ponto 9
2	Maio de 2020	Alteração nos pontos: 2.3; 2.5; 2.6; 4.1; 4.7; 4.8; 9
3	Março de 2021	Alteração dos pontos:2.1.3; 2.3.3; 2.5; 4.1; 7.4
4	Fevereiro de 2022	Alteração geral
5	Fevereiro de 2023	Alteração dos pontos: 2.1.5; 2.1.6; 2.5; 2.6 e 3.3.
6	Fevereiro de 2024	Alteração do Índice; inserção do ponto 2.9 e alteração dos pontos: 2.1.5; 2.1.6; 2.5; 2.6 e 3.3.

	Elaborado em 01-02-2024 por:	Verificado em 01-02-2024 por:	Aprovado em 01-02-2024 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge R. Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão