



MANUAL DA **ORGANIZAÇÃO/ QUALIDADE**

Sistema de Gestão da Qualidade



Manual de Gestão da Qualidade

Edição: 7

Página : 2 / 36

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 às 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, 01-03-2025.

O Presidente da Câmara,

(Artur Jorge Ribeiro Fresco)

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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

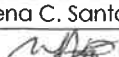
Índice

1 – Câmara Municipal de Mira

1.1 – Apresentação	2
1.1.1 – Identificação.....	4
1.1.2 – Enquadramento Territorial e Geográfico.....	4
1.1.3 – Caracterização do Concelho – Breve História Local.....	5
1.1.4 – O Município.....	6
1.1.5 – Contexto da Câmara Municipal.....	6
1.1.6 – Estrutura Orgânica.....	7
1.2 – Missão, Visão e Valores.....	8
1.3. – Recursos.....	9

2 - Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade 18

2.1 - Política da Qualidade.....	19
2.1.1 - Divulgação da Política da Qualidade.....	20
2.2 – Planeamento.....	21
2.2.1 – Contexto.....	22
2.2.2 - Partes Interessadas.....	22
2.2.3 - Abordagem Baseada no Risco.....	24
2.2.4 – Objetivos.....	26
2.3 - Informação Documentada.....	27
2.4 - Organigrama da Gestão da Qualidade.....	28
2.5 - Mapa de Processos.....	28
2.5.1 – Descrição da Interação entre Processos.....	28
2.5.1 – Correlação entre Processos e os Requisitos da Norma.....	32
2.6 - Modelo de Gestão da Melhoria.....	35

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

1. Câmara Municipal de Mira

1.1. Apresentação

1.1.1 – Identificação

Designação: Município de Mira

Endereço: Praça da República

Código Postal: 3070 - 304 Mira

Telefone: 231 480 550

Endereço eletrónico: geral@cm-mira.pt

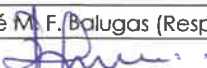
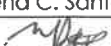
Sítio: www.cm-mira.pt

1.1.2 – 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.

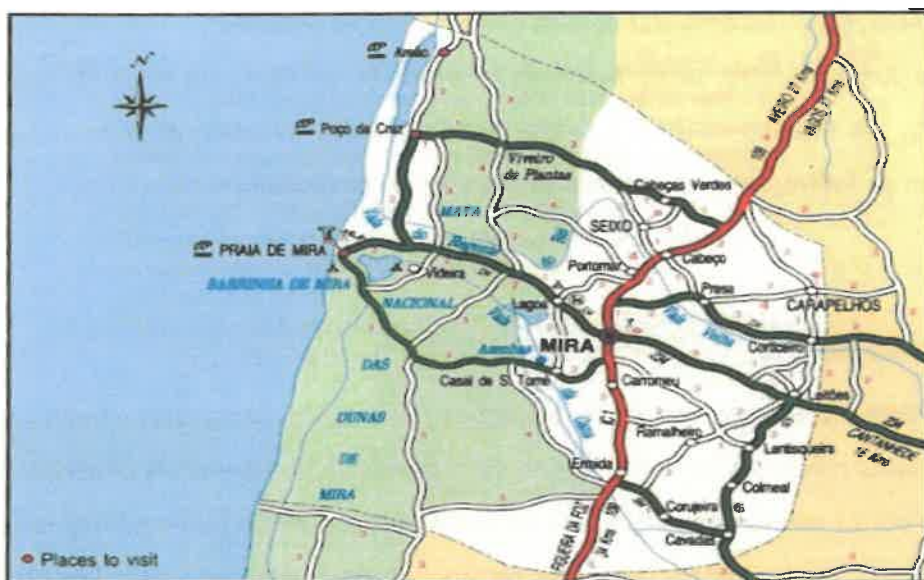
	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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

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.



Coordenadas GPS:

N 40 25 41.10

W 8 44 10.58

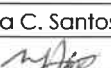
Figura I – Mapa do Concelho de Mira

1.1.3 – 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.

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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

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.

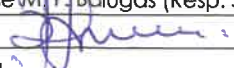
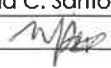
Mira situa-se na Região Centro, Baixo Mondego, e insere-se na Costa de Prata. O acesso ao Concelho faz-se pela E.N. 109 Espinho – Figueira da Foz, e pela E.N. 234 Coimbra; dista da autoestrada Porto/Lisboa 27Km, 27Km de Aveiro, 34Km de Figueira da Foz e 37 km de Coimbra.

1.1.4 – O Município

O Município de Mira é composto por quatro freguesias (Mira, Seixo, Carapelhos e Praia de Mira) cada uma com características próprias e um forte sentido de comunidade. A Assembleia Municipal (órgão deliberativo, é composta por 21 membros eleitos diretamente e 4 presidentes das juntas de freguesia, num total de 25 membros) e ainda pela Câmara Municipal (órgão executivo, composto pelo Presidente da Câmara e 6 vereadores)

1.1.5 – Contexto da Câmara Municipal

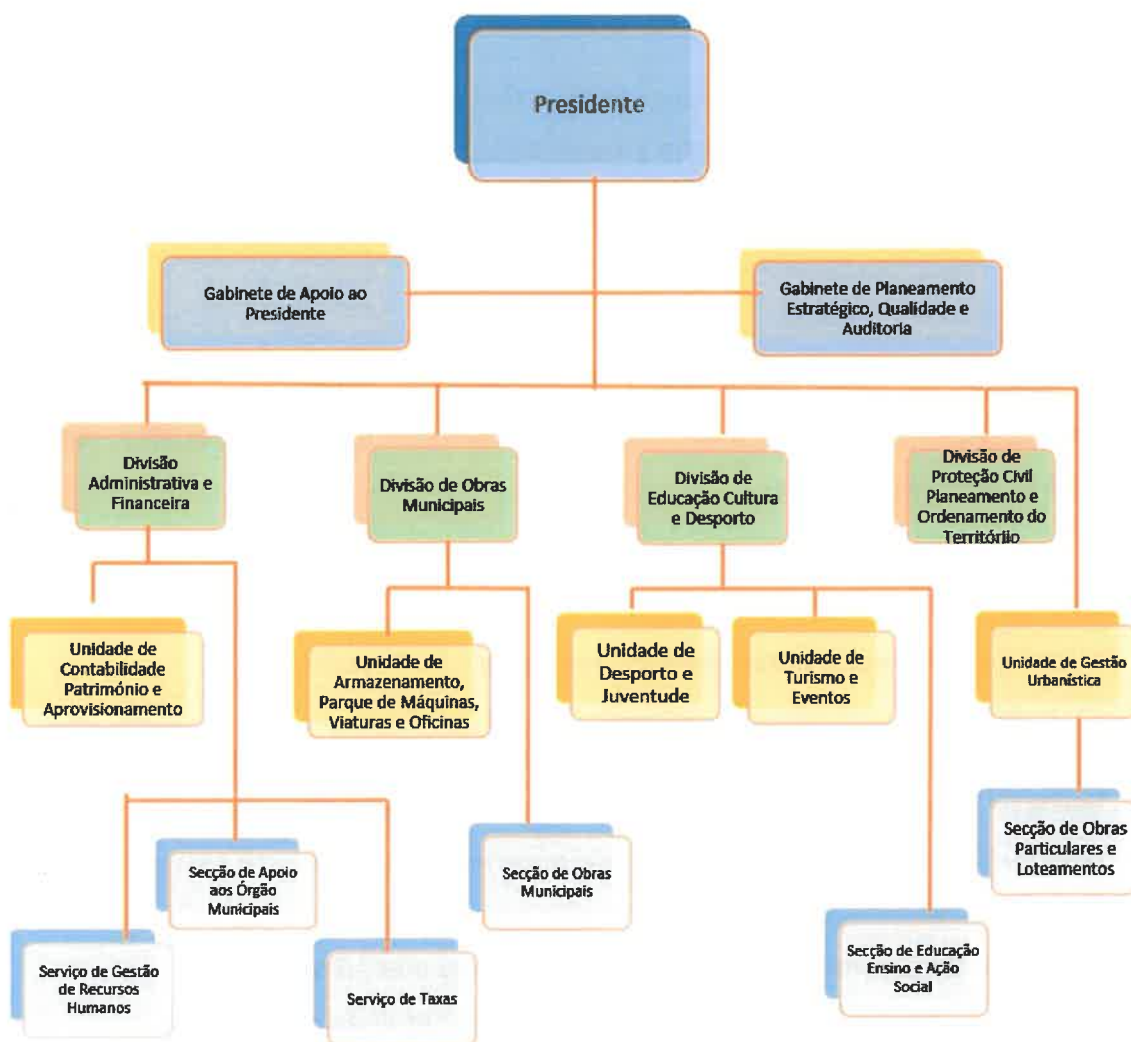
A determinação do contexto da Câmara Municipal, passa por identificar as questões internas e externas que são relevantes para a sua Missão, Visão e Orientações Estratégicas, e que afetam, ou podem afetar, a capacidade de obtenção dos resultados pretendidos para os Processos do Sistema de Gestão da Qualidade. A Câmara Municipal de Mira tem como objetivo promover a melhoria contínua dos serviços prestados à população. A Gestão da Qualidade está focada em garantir a eficácia e eficiência dos processos internos, na satisfação das necessidades e expectativas dos cidadãos e outras partes interessadas.

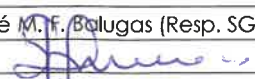
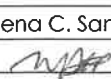
	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

1.1.6 – 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 da CMM



	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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

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.

1.2 – Missão, Visão e Valores

Missão

A Câmara Municipal de Mira tem como missão **GERIR** o Território, **PROMOVER** a qualidade de vida e o desenvolvimento sustentável e **GARANTIR** a acessibilidade e o bem-estar de todos os cidadãos, através de uma gestão eficiente e participativa.

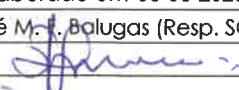
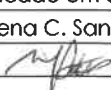
Visão

AFIRMAR-SE na região como um concelho inclusivo, competitivo inovador, sustentável ambientalmente, com infraestruturas modernas e acessíveis e com uma população ativa, participativa e satisfeita com os serviços municipais.

Valores

Transparência, inovação, sustentabilidade, excelência e participação.

- **Transparência:** Compromisso com a clareza e a honestidade nas ações e decisões.
- **Inovação:** Aposta em soluções novas e criativas para os desafios do município.
- **Sustentabilidade:** Promoção de práticas que respeitem o meio ambiente e assegurem o bem-estar das futuras gerações.
- **Excelência:** Busca constante pela qualidade nos serviços prestados.
- **Participação:** Envolvimento da população nas decisões que afetam o município

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. L. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

1.3 – Recursos

A Câmara Municipal de Mira dispõe de uma série de **recursos humanos, materiais, financeiros e tecnológicos** que permitem a execução dos seus planos e projetos. A qualidade dos serviços prestados depende da qualificação dos seus colaboradores e da utilização eficiente dos recursos disponíveis, garantindo sempre o melhor atendimento ao cidadão

Pessoas

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

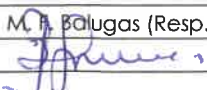
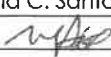
O Órgão Executivo define os requisitos de competência para o exercício das várias funções, e promove a realização das ações de formação necessárias quer para os colaboradores pertencentes à Organização, quer para as novas admissões.

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

Liderança e Compromisso

O 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;

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. A. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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

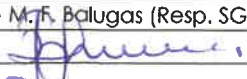
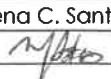
- Garantir que o sistema de gestão da qualidade atinge os resultados pretendidos;
- Comprometer, orientar e apoiar as pessoas para contribuírem para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- Promover a melhoria;
- Apoiar outras funções de gestão relevantes a demonstrar a sua liderança, na medida 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.

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.

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;

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

- Desenvolver as restantes ações enunciadas na Delegação de Competências definida por Despacho do Sr. Presidente;
- Participar na revisão do Sistema de Gestão da Qualidade.

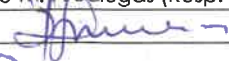
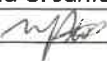
Responsáveis de Secção/Sector/Serviço

- 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;
- 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;

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;

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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

- 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.

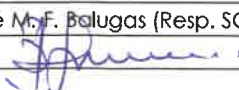
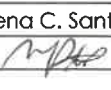
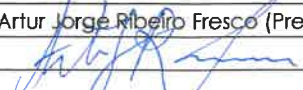
Cargos/Carreiras/Categorias

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 2025) 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 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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

Mapa Resumo dos postos de trabalho/cargo/carreira/categoria de 2022 a 2025

Carreira	Categoria/ Cargo	Ano 2022			Ano 2023			Ano 2024			Ano 2025			Varição (2022- 2023)	Varição (2023- 2024)
		Postos de Trabalho			Postos de Trabalho			Postos de Trabalho			Postos de Trabalho			Previstos (dotação)	Previstos (dotação)
		Previstos (dotação)	Ocupados	Vagos	Previstos (dotação)	Ocupados	Vagos	Previstos (dotação)	Ocupados	Vagos	Previstos (dotação)	Ocupados	Vagos		
Dirigentes	Director de Departamento													0	0
	Chefe de Divisão	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	0	0
	Direção Intermediária 3º Grau	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	0	0
	Direção Intermediária 4º Grau	0	0	0				1	0	1	1	1	0	0	1
	Total	8	8	0	8	8	0	9	8	1	9	9	0	0	1
Técnico Superior	Técnico Superior	52	45	7	52	43	9	61	43	18	79	46	33	0	9
	Total	52	45	7	52	43	9	61	43	18	79	46	33	0	9
Assistente Técnico	Coordenador	3	3	0	3	3	0	4	3	1	4	4	0	0	1
	Assistente Técnico	45	39	6	52	47	5	53	44	9	63	49	14	7	1
	Total	48	42	6	55	50	5	57	47	10	67	53	14	7	2
Assistente Operacional	Encarregado Operacional	5	5	0	5	5	0	6	5	1	6	6	0	0	1
	Assistente Operacional	139	113	26	183	139	44	214	134	80	238	151	87	44	31
	Total	144	118	26	188	144	44	220	139	81	244	157	87	44	32
Carreiras Não Revisadas Carreira Especial	Fiscal de Obras	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0
	Informática	4	3	1	4	3	1	4	3	1	6	4	2	0	0
	Total	5	4	1	5	4	1	5	4	1	7	5	2	0	0
Carreira Especial	Fiscal	2	2	0	2	2	0	4	2	2	5	3	2	0	2
	Total	2	2	0	2	2	0	4	2	2	5	3	2	0	2
Total do Mapa de Pessoal		259	219	40	310	251	59	356	243	113	411	273	138	51	46

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.

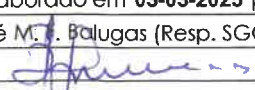
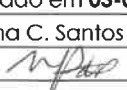
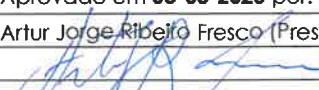
2. A caracterização/descrição dos postos de trabalho no âmbito do SGQ está prevista em documento existente no serviço de Recursos Humanos.

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.

Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome: José M. J. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura: 		

Caracterização da DECD

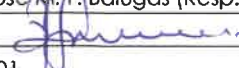
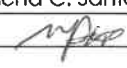
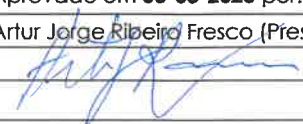
A Divisão de Educação, Cultura e Desporto (DECD) compete para além de outras funções:

- ♦ 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,
- ♦ 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.

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.

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

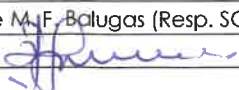
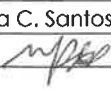
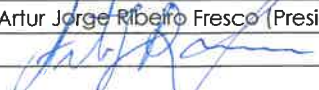
Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão

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 Município, 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 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 e expediente.

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M.F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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

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:

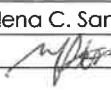
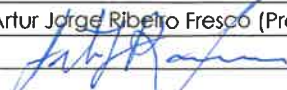
- Submeter a despacho do presidente da Câmara ou do vereador com competência delegada, devidamente instruídos e informados, os assuntos que dependam da sua resolução e em matérias compreendidas na respetiva unidade orgânica, com propostas de despachos, devidamente fundamentadas;
- Efetuar o atendimento 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.

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”.

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).

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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

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).

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.

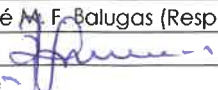
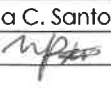
Conhecimento Organizacional

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.

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 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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

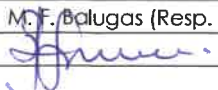
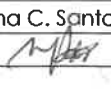


Manual de Gestão da Qualidade

Edição: 7

Página : 18 / 36

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 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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

2. Sistema de Gestão da Qualidade

Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade

A Câmara Municipal de Mira estabeleceu um sistema de gestão da qualidade de acordo com os requisitos da NP 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.

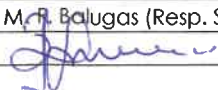
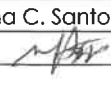
Existem ainda **outros Serviços que se encontram fora do âmbito**:

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.

Atualmente o Responsável pela Gestão da Qualidade está a efetuar um trabalho de acompanhamento e avaliação, com vista a integração de novos Serviços, de acordo com plano apresentado no decorrer do ano de 2024.

2.1 – Política da Qualidade

A política da Qualidade da Câmara Municipal de Mira tem como objetivo garantir que todos os processos internos sejam executados de forma eficiente e eficaz, com foco na satisfação das partes

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. R. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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

interessadas e no desenvolvimento contínuo da organização. A câmara compromete-se a cumprir todos os requisitos legais, normativos e os padrões definidos internamente, promovendo a melhoria contínua dos seus serviços.

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

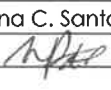
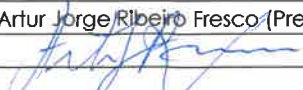
Neste sentido, todos os colaboradores do Município conhecem e cumprem as seguintes linhas de orientação:

- ♦ 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.

2.1.1 - Divulgação da Política da Qualidade

A política da qualidade 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

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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

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

2.2. Planeamento

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.

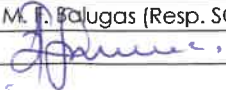
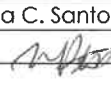
A definição do planeamento da Qualidade envolveu a identificação dos processos relevantes para a Gestão da Qualidade relacionados com a produção e atividades de suporte.

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 de modo a:
 - Garantir que o sistema de gestão da qualidade possa atingir os resultados pretendidos;
 - Aumentar os efeitos desejáveis e prevenir ou reduzir os efeitos indesejados;
 - Alcançar a melhoria contínua e sustentada.

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

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

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

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.

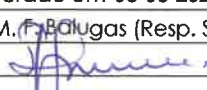
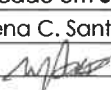
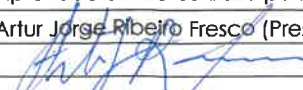
A implementação e evolução do SGQ assenta numa metodologia de melhoria contínua, em que as ações de “planear”, “executar”, “verificar” e “agir”, estão inerentes a uma visão global do desempenho de todos os processos que estruturam o Sistema.

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.

2.2.1 – Contexto

A Câmara Municipal de Mira realiza um diagnóstico contínuo do seu contexto, identificando os principais fatores que impactam o funcionamento do município, tais como a evolução demográfica,

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

necessidades de infraestrutura, mudanças no comportamento social, entre outros. Desenvolve ainda atividades, define e presta serviços que satisfazem os requisitos legais regulamentares e outros aplicáveis.

As necessidades e consequentes exigências dos clientes, gradualmente crescentes, a par das mutações Políticas, Económicas, Tecnologias e Sociais, observadas nos anos que atravessamos, exigem uma análise atenta do Contexto, no qual a Câmara Municipal de Mira tem de desenvolver as suas atividades, satisfazendo as partes interessadas. A Câmara Municipal de Mira, tem uma visão das suas questões de contexto, genericamente traduzidas nos seguintes pontos:

- Exigências e necessidades crescentes dos Municípios;
- Gestão do território e suas dinâmicas sociais, necessariamente eficientes;
- As mutações demográficas e a evolução tecnológica, fatores impactantes na gestão;
- A crescente preocupação de sustentabilidade.

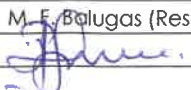
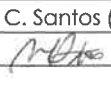
As questões de contexto, sejam externas ou internas, são analisadas e detalhadas em sede de revisão do sistema de gestão, da qual resulta informação documentada que contém comentários, orientações e ações a considerar no ciclo de gestão seguinte, nomeadamente na definição de objetivos, estudo dos riscos e das oportunidades.

2.2.2 – Partes Interessadas

A análise das partes interessadas é fundamental para o bom funcionamento do sistema de gestão da qualidade. As partes interessadas incluem os cidadãos, empresas, organizações não governamentais, instituições públicas e privadas, colaboradores e outros stakeholders que se impactam ou são impactados pelas ações da Câmara Municipal.

A Câmara Municipal de Mira, no desenvolvimento da sua atividade, e considerando o contexto em que se insere, identifica as partes interessadas, analisa e pondera periodicamente a interação desejável com as mesmas, definindo orientações e ações que são referenciadas em reuniões periódicas nas quais a Gestão da Qualidade são temas de agenda, ou em algum Planeamento que se considere mais adequado, das diversas atividades promovidas por cada estrutura da Câmara Municipal de Mira.

As partes interessadas supra representadas, sempre consideradas nos atos de gestão da Câmara Municipal de Mira independentemente da sua relevância no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, são tidas em consideração nas dinâmicas estratégicas e táticas estabelecidas ciclicamente.

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

A Câmara Municipal de Mira, analisa anualmente em sede de Revisão do Sistema de Gestão, as partes interessadas, as respetivas interações, resultados e os níveis de satisfação na interação com as mesmas.

- **Entidades Parceiras**

Comunidade e
entidades
representantes

2.2.3 - Abordagem Baseada no Risco

A Câmara Municipal adota uma abordagem preventiva, avaliando riscos em cada processo, de forma a minimizar os impactos negativos e maximizar as oportunidades de melhoria. Esta abordagem permite a implementação de medidas corretivas eficazes, quando necessário, para garantir a continuidade e a melhoria dos serviços.

A Câmara Municipal de Mira, na posse de informação resultante de:

- Análise de contexto;
- Requisitos das partes interessadas;
- Orientações e ações focadas em objetivos de eficiência, eficácia e qualidade;

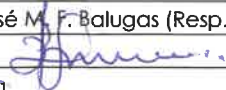
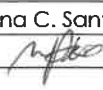
Revê ciclicamente (mínimo anualmente) e no âmbito de cada projeto de melhoria, as oportunidades identificadas, os riscos estudados e associados á possibilidade de prestar serviços ou fornecer produtos não conformes, estar perante atos ilícitos ou ações conexas, protagonizar desempenhos inferiores ao desejado.

O trabalho realizado no âmbito do estudo dos riscos ou oportunidades, proporciona um conjunto de ações de mitigação, controlo ou de melhoria, que são traduzidas no planeamento que se considere mais adequada, das diversas atividades promovidas por cada estrutura da Câmara Municipal de Mira.

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

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

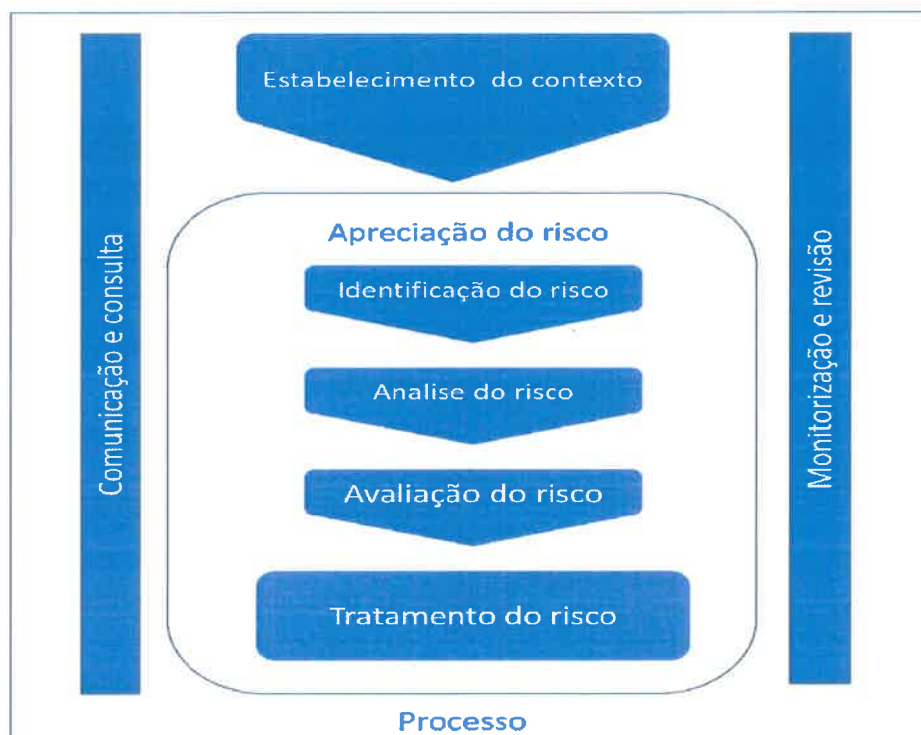
aumento da eficácia do sistema de gestão da qualidade, alcançar melhores resultados e prevenir os efeitos negativos.

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.

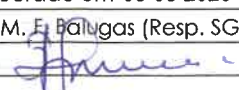
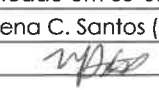
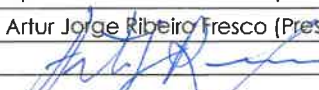
Risco é o efeito da incerteza, e qualquer incerteza pode ter um efeito positivo ou negativo. Um desvio positivo proveniente de um risco pode oferecer uma oportunidade, mas nem todos os efeitos positivos de risco resultam em oportunidades.

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:



O modelo de gestão tem por base objetivos de eficácia, eficiência e de qualidade, e ambiciona a otimização dos processos, a simplificação das metodologias e a orientação

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

2.2.4 – Objetivos

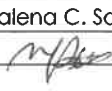
Os objetivos da Câmara Municipal de Mira em termos de qualidade são:

- Melhorar a satisfação do cidadão.
- Garantir a eficiência e eficácia nos processos administrativos.
- Aumentar a transparência nas decisões e serviços prestados.
- Promover a inovação e sustentabilidade nos projetos municipais.

Objetivos 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.	- 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.	- 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.	- 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.	- Assegurar a utilização otimizada dos recursos disponíveis. - Promover uma gestão por objetivos, procurando uma satisfação contínua.

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

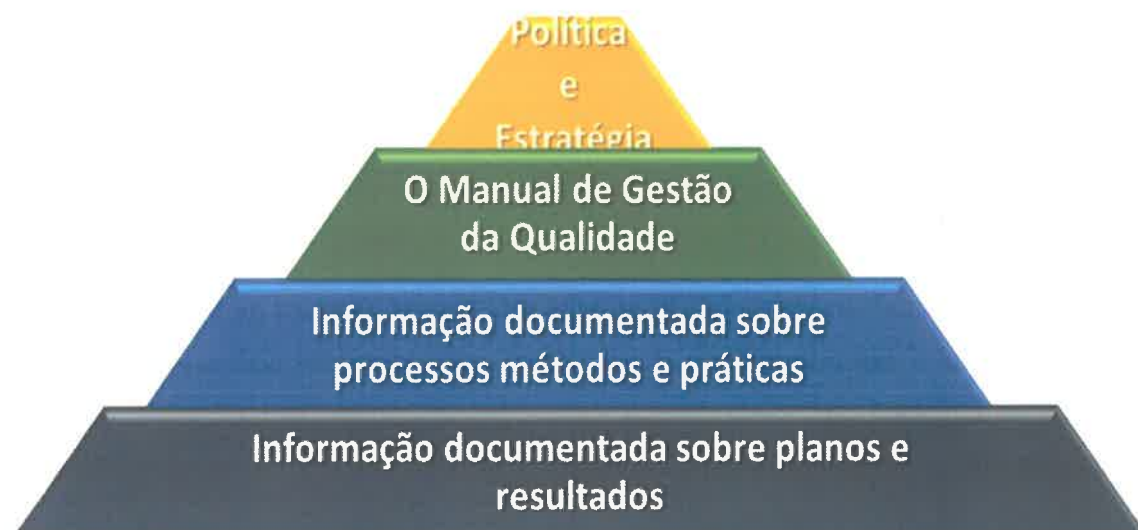
Mod.GAQ.007.01

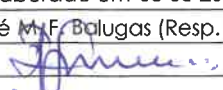
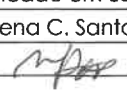
Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão

Apoiar a Administração Municipal no domínio da Gestão da Informação	- 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.	- 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.

2.3 – Informação Documentada

A Câmara Municipal de Mira mantém um conjunto de documentos que descrevem o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo políticas, procedimentos, manuais e planos. Esses documentos são acessíveis a todos os colaboradores e partes interessadas, garantindo a transparência e a conformidade com as normas estabelecidas.



	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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

2.4 – Organograma da Gestão da Qualidade

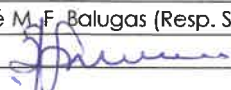
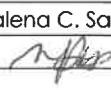
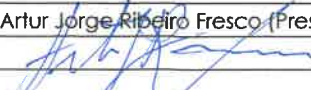
A gestão da qualidade é organizada de forma a envolver todas as áreas da Câmara Municipal, com responsabilidades claramente atribuídas para o desenvolvimento e manutenção do sistema de qualidade. O organograma da gestão da qualidade reflete a hierarquia e as competências de cada departamento envolvido, assegurando a implementação eficaz dos processos de qualidade.

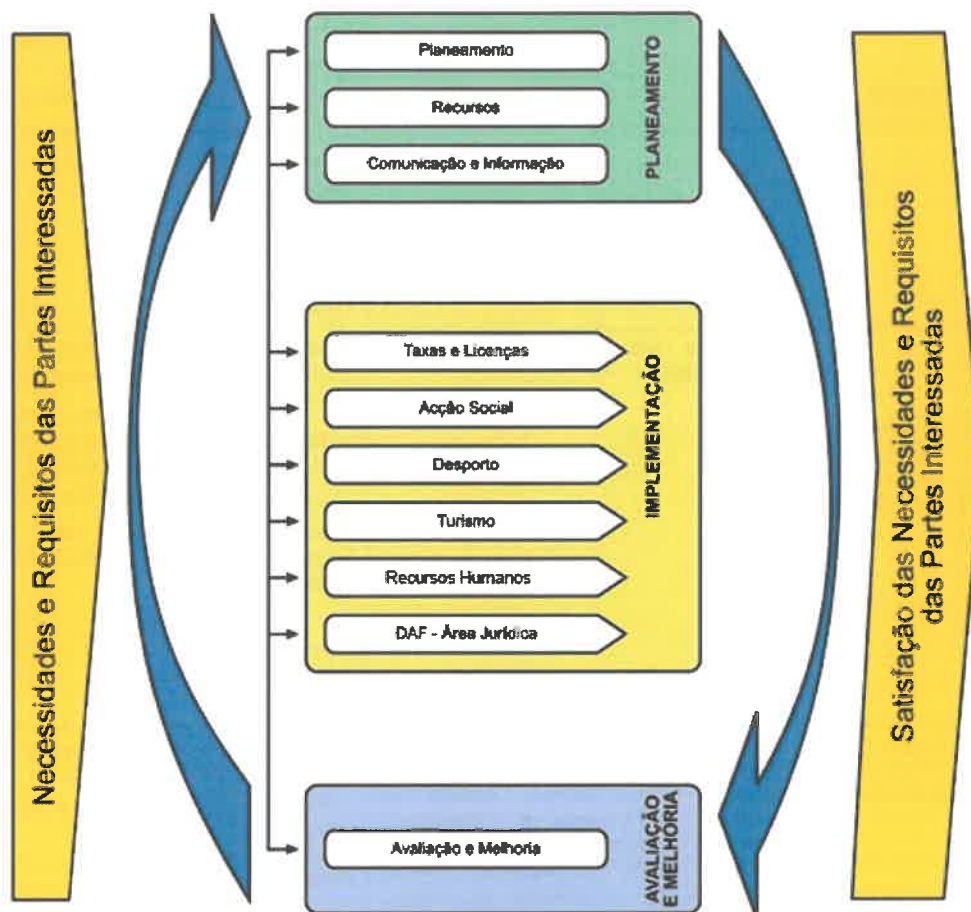


2.5 – Mapa de Processos

O Mapa de Processos da Câmara Municipal de Mira visa ilustrar os fluxos de trabalho, desde o atendimento ao cidadão até a execução dos projetos e serviços municipais. Ele descreve as interações entre os diferentes departamentos, garantindo que todos os processos estejam alinhados com os objetivos da organização e com as necessidades das partes interessadas.

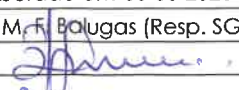
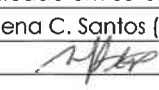
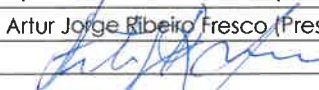
O esquema seguinte ilustra a **estrutura e a interação entre os processos** do Sistema de Gestão da Qualidade:

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			



2.5.1 – Descrição da Interação entre Processos

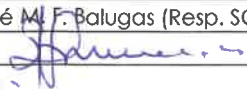
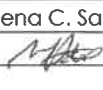
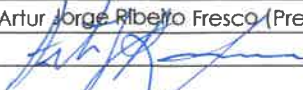
Processo	Responsável	Principais atividades	Principais Entradas	Principais Saídas
	Executivo	Definição da Política e dos Objetivos da Qualidade; - Planeamento das atividades do município Acompanhamento e revisão do SGQ	- Requisitos legais e normativos; - Necessidades e expectativas das partes interessadas (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

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Bolugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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

Gestão Estratégica	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 os processos); - Dados de Desempenho do Processo (todos os processos)
	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)
DAF – Área Jurídica e Administrativa	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	- Política e objetivos da Qualidade (planeamento) - Necessidades das partes interessadas (internas e externas) (todos os processos) - Requisitos legais e normativos	- Requisitos legais e normativos cumpridos - Partes interessadas satisfeitas
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 procºs); - Dados de desempenho do Processo (todos os processos)
Secção de Gestão de Recursos Humanos	Chefe da DAF, Coordenadora Técnica e Técnica Superior de Recursos Humanos	- 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	- Política e objetivos da Qualidade (Planeamento) - Necessidades das partes interessadas (internas e externas) (todos os processos)	- Requisitos legais e normativos cumpridos - Partes interessadas satisfeitas - Necessidades de formação concretizadas - Dados dos funcionários tratados

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

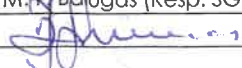
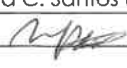
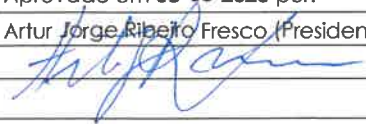
Mod.GAQ.007.01

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

		Geral de Aposentações; - Promover e articular as metodologias relativas à formação contínua/ profissional dos funcionários	- Requisitos legais e normativos. - Necessidades de formação.	
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 e Juventude	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 (Planeamento) - Partes interessadas satisfeitas (todos os processos)
Unidade de Turismo e Eventos	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 Procº (planeamento) - Dinamização do turismo no Município - Partes interessadas satisfeitas (todos os procº)
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	Política e Objetivos da Qualidade (planeamento) Requisitos legais e normativos Dados do desempenho dos Processos do SGQ (todos os processos)	Requisitos legais e normativos cumpridos Dados 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

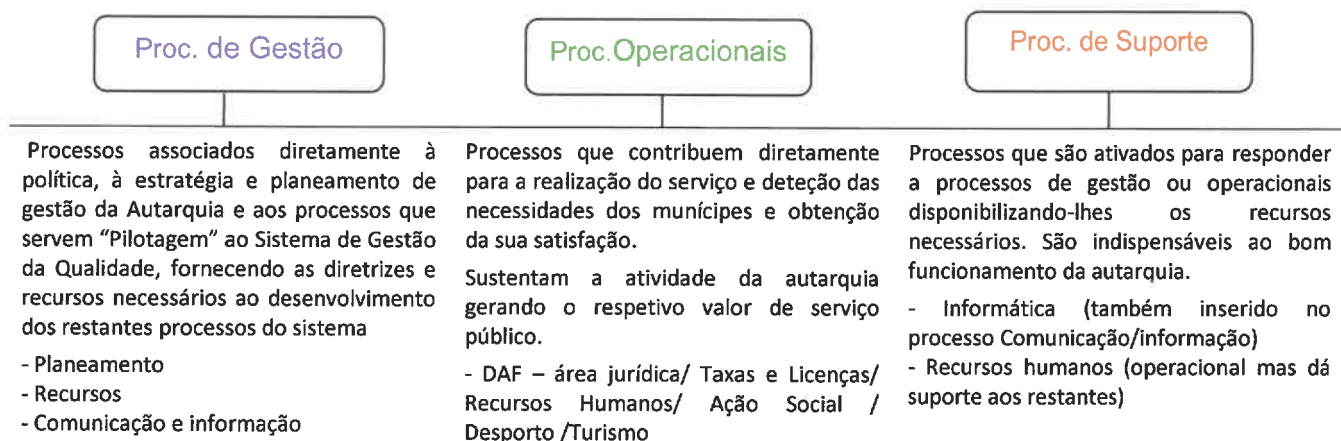
	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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

Tipologia dos Processos

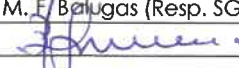
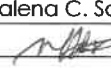
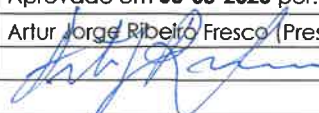
Os processos inseridos no SGQ, são integrados em 3 categorias: “**Processos de Gestão**”, “**Processos Operacionais**” e “**Processos de Suporte**”:



2.5.1 – Correlação entre Processos e os Requisitos da Norma

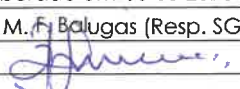
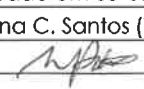
Matriz de correlação dos Processos e dos Requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015

	Processo	Requisito da Norma NP EN ISO 9001:2015
Processo Operacional	PSQ - Gestão Estratégica	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 5.2 Política 5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais 6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir 6.3 Planeamento das alterações 7. Suporte 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.3 Revisão pela gestão 10. Melhoria 10.1 Generalidades 10.2 Não conformidade e ação corretiva 10.3 Melhoria contínua

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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

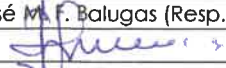
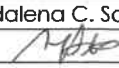
Processo Operacional	PSQ - Gestão da Qualidade	4. Contexto da Organização 4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos 6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir 6.3 Planeamento das alterações 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 7.5 Informação documentada 8. Operacionalização 8.2 Requisitos para produtos e serviços 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.3 Revisão pela gestão 10. Melhoria 10.1 Generalidades 10.2 Não conformidade	
Processo Operacional	PSQ 01 DAF – Área Administrativa/ Jurídica	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 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 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva	
Processo Operacional	PSQ 02 – Serviço de Taxas e Licenças	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 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 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva	
Processo Operacional	PSQ 03 – Gestão de Recursos Humanos	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 8.7 Controlo de saídas não conformes 9. Avaliação do desempenho	
Elaborado em 03-03-2025 por:		Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome: José M. F. Balugas (Resp. SGQ)		Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura: 			

Mod.GAQ.007.01

Mod.GAQ.007.01

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

		9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva
Processo Operacional	PSQ 04 – Serviço de Educação e Ação Social	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 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 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva
Processo Operacional	PSQ 05 – Unidade de Desporto e Juventude	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 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 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva
Processo Operacional	PSQ 06 – Unidade de Turismo e Eventos	6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 7. Suporte 7.1 Recursos 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 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 10. Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva

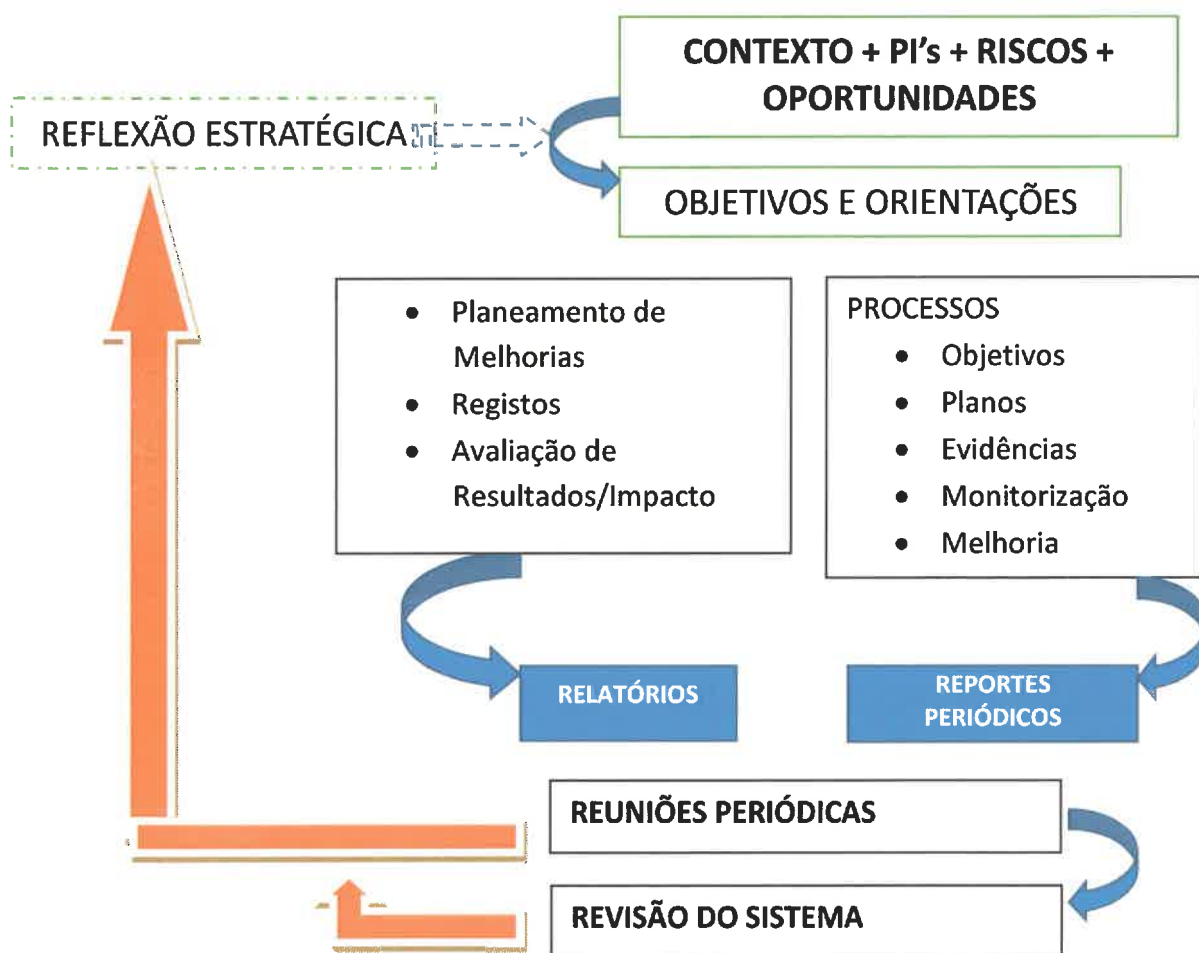
	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

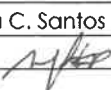
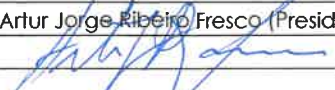
Qualquer impressão/cópia deste documento é considerada não controlada. Válido à data da impressão

2.6 – Modelo de Gestão de Melhoria

A Câmara Municipal de Mira adota um modelo de gestão focado na melhoria contínua. Através da análise regular dos processos, avaliação do desempenho e feedback dos cidadãos e colaboradores, a organização identifica oportunidades de melhoria e implementa ações corretivas ou preventivas para aprimorar constantemente a qualidade dos serviços prestados.

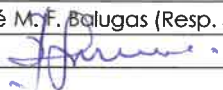
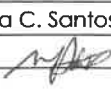
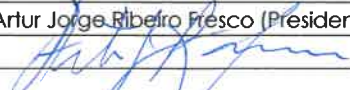


Este manual da organização da qualidade da Câmara Municipal de Mira reflete o compromisso da instituição com a excelência na gestão pública, promovendo a eficiência, transparência e inovação em todas as suas ações. A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade contribui para o desenvolvimento sustentável e o bem-estar da população, cumprindo a sua missão de forma eficaz e responsável.

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

MAPA DAS EDIÇÕES

Edição	Data	Descrição
1	Novembro de 2017	Substitui o Manual da Qualidade
2	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
3	Maio de 2020	Alteração nos pontos: 2.3; 2.5; 2.6; 4.1; 4.7; 4.8; 9
4	Março de 2021	Alteração dos pontos: 2.1.3; 2.3.3; 2.5; 4.1; 7.4
5	Fevereiro de 2022	Alteração geral
6	Fevereiro de 2023	Alteração dos pontos: 2.1.5; 2.1.6; 2.5; 2.6 e 3.3.
7	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.
8	Fevereiro de 2025	Alteração geral

	Elaborado em 03-03-2025 por:	Verificado em 03-03-2025 por:	Aprovado em 03-03-2025 por:
Nome:	José M. F. Balugas (Resp. SGQ)	Madalena C. Santos (Vereadora)	Artur Jorge Ribeiro Fresco (Presidente)
Assinatura:			

Mod.GAQ.007.01

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