

**MUNICÍPIO DE
VILA FLOR**



EDIÇÃO Nº 13/2025

Data Aprovação: 17 setembro 2025

Aprovado por: Presidente Câmara

MANUAL DA QUALIDADE



MUNICÍPIO DE VILA FLOR
CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FLOR

DESPACHO

DESIGNAÇÃO DE GESTOR DA QUALIDADE

Considerando:

O sistema de gestão da qualidade implementado na autarquia e o âmbito de certificação;

A ambição que este executivo quer impor ao sistema de gestão da qualidade, com o objetivo de alargar o âmbito de certificação;

A necessidade de manter o rumo e uma equipa que ao longo dos últimos anos acompanhou e manteve implementada a certificação, porquanto deve merecer a confiança para que possa continuar o trabalho desenvolvido e relançar a massa crítica e perspicácia em lançar o primaz objetivo da qualidade, não como uma meta mas como um caminho;

O reajustamento efetuado na estrutura organizacional da Câmara Municipal de Vila Flor, bem como a alteração de chefias a nível de divisões e Unidades Orgânicas;

Designo, para novo Gestor da Qualidade, o dirigente Intermédio de 2º grau do Município de Vila Flor, Tiago Miguel Dionísio Ala.

Paços do Concelho, Vila Flor, 13/06/2024

O Presidente da Câmara Municipal



(Pedro Miguel Saraiva Lima Cordeiro de Melo)



MANUAL DA QUALIDADE		Versão 13.0	Data 17/09/25
Parte I		NP EN ISO 9001:2015	
Sistema de Gestão da Qualidade			

ÍNDICE

Cap. 1 - ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL.....	5
1.1. Promulgação do Manual da Qualidade.....	5
1.2. Objetivos do Manual da Qualidade.....	7
1.3. Estrutura do Manual da Qualidade.....	7
1.4. Revisão do Manual da Qualidade.....	7
1.5. Distribuição do Manual da Qualidade.....	8
1.6. Controlo e Monitorização do Manual da Qualidade.....	8
1.6. Lista de siglas.....	8
Cap. 2 – MUNICÍPIO DE VILA FLOR.....	9
2.1. Identificação.....	9
2.2. Flor, uma Vila com História.....	9
2.3. Caracterização do Município.....	10
2.4. Órgãos Municipais.....	11
2.5. Câmara Municipal e Assembleia Municipal.....	11
2.6. Estrutura Orgânica.....	11
2.7. Atribuições e Competências dos Serviços.....	11
2.8. Carreiras/Categorias/Cargos.....	12
Cap.3 – CONTEXTO DA ORGANIZACAO.....	13
3.1. A organização CMVF.....	13
3.2. Partes interessadas.....	13
Cap.4 – SISTEMA DE GESTAO DA QUALIDADE.....	13
4.1. Diagrama dos processos.....	14
4.2. Política da Qualidade.....	15
4.3. Visão.....	15
4.4. Valores.....	15
4.5. Objetivos da Qualidade.....	16
4.6. Riscos e oportunidades.....	16
4.7. Organograma da Qualidade.....	17
4.8. Estrutura documental.....	19
4.9. Ciclo de Deming:PDCA.....	20
4.10. Tartaruga de Crosby.....	20
4.11. Identificação dos Processos e Responsáveis.....	21
4.12. Relação dos Processos com as Áreas Funcionais.....	21
4.13. Relação entre Processos.....	22
Cap.5 – CAMPO DE APLICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	23
5.1 Âmbito de aplicação.....	23
5.2 Requisitos não aplicáveis.....	23
Cap.6 – GESTAO DE RECURSOS.....	24
6.1. Provisão de recursos.....	24
6.2. Recursos humanos.....	24
6.3. Infraestruturas.....	24
6.4. Ambiente.....	24
Cap.7-OPERACIONALIZACAO.....	25
7.1. Planeamento.....	25



MANUAL DA QUALIDADE	Versão 13.0	Data 17/09/25
Parte I	NP EN ISO 9001:2015	
Sistema de Gestão da Qualidade		

7.2. Requisitos dos serviços	25
7.3. Comunicação com os particulares e demais partes interessadas.....	25
7.4. Integração de novos serviços	25
7.5. Controlo dos produtos e serviços de fornecedores externos	25
Cap.8 – AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO	25
8.1. Monitorização.....	26
8.2. Auditoria interna	26
8.3. Revisão pela gestão.....	26
Cap.9 – MELHORIA	26
9.1. Constatações e ações corretivas	26
9.2. Melhoria continua.....	26
Cap.10 – CORRESPONDÊNCIA DOS REQUISITOS DA NORMA NP ISO 9001	26

Cap.1 - ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL

1.1 Promulgação do Manual da Qualidade



MUNICÍPIO DE VILA FLOR CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FLOR

DESPACHO

O Manual da Qualidade contém os meios adoptados pela Câmara Municipal de Vila Flor para assegurar a qualidade dos serviços que presta aos particulares e constitui-se o documento de referencia no Sistema de Gestão da Qualidade, no âmbito das Licenças Administrativas excluindo as licenças de operações urbanísticas e o seu Balcão Único de Atendimento, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015

Nele apresenta-se a Política da Qualidade, a estrutura da organização, a interação dos requisitos do SGQ na organização e as linhas de orientação, a abordagem por processos e o pensamento baseado no risco.

A liderança e o compromisso para o estabelecimento e coordenação do SGQ são da responsabilidade primeiro do Senhor presidente da Câmara e logo de seguida do senhor Vereador a Tempo Inteiro Luís Manuel Pereira Policarpo a quem por despacho de 2 janeiro de 2022 designei representante da gestão de topo no SGQ da autarquia, com a colaboração dos restantes senhores vereadores com pelouros atribuídos.

Aos Chefes de Divisão compete envolver todos os colaboradores que lhe estão adstritos com vista à implementação do SGA;

Compete ao Gestor da Qualidade, juntamente com o Presidente, Representante da Gestão de Topo e demais Vereadores com pelouros atribuídos a elaboração e a permanente atualização da documentação do SGA com a colaboração das unidades orgânicas e responsáveis pelos processos, competindo-lhes a todos manter o Presidente da Câmara permanentemente informado sobre o resultado do seu desempenho.

O Presidente da Câmara manifesta o seu compromisso com a Qualidade dos serviços prestado pela Câmara Municipal de

PG.01_IMP.25

Vila Flor abrangidos pelo SGQ principalmente a nível de cumprimento dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015, do rigor e da independência bem como com a melhoria contínua do desempenho da autarquia.

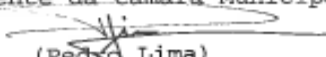
Considerando:

Que pese embora o facto de a última versão do Manual da Qualidade ter sido apenas promulgado em julho pretérito, em sede de auditoria interna, realizada a 4 de setembro passado, foi constatado pela equipa auditora a omissão no manual das competências mínimas e formação do Gestor da Qualidade, passando esta nova versão a inclui-las;

Que no Manual da Qualidade encontram-se definidos, a organização e o funcionamento do sistema, que deve ser um documento dinâmico e acompanhar as alterações, adaptar-se à organização e às necessidades colocadas a todos os intervenientes: trabalhadores/colaboradores, clientes/municípios e fornecedores, promulgo a nova versão do Manual da Qualidade da Câmara Municipal de Vila Flor, cujas disposições entram em vigor no dia seguinte ao desta promulgação.

Paços do concelho de Vila Flor, 17 de setembro de 2025.

O Presidente da Câmara Municipal,


(Pedro Lima)



MANUAL DA QUALIDADE		Versão 13.0	Data 17/09/25
Parte I		NP EN ISO 9001:2015	
Sistema de Gestão da Qualidade			

1.2. Objetivo do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade da Câmara Municipal de Vila Flor é o documento de apresentação do seu sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e tem como finalidade enquadrar a sua atividade no contexto da norma NP EN ISO 9001:2015

O SGQ da Câmara Municipal de Vila Flor é aplicável a todas as unidades orgânicas dentro das suas competências cujas atividades desenvolvidas afetam a qualidade dos serviços prestados, aplicáveis dentro do âmbito que esteja determinado para o SGQ.

Para maximizar a Política da Qualidade, os objetivos da Câmara Municipal de Vila Flor e as metas a que nos propomos, trabalhamos em equipa na realização dos nossos processos.

Esses objetivos são alcançados e passam por manter os nossos colaboradores treinados e motivados, estimulando o espírito de equipa. Isso exige um compromisso que ultrapassa as fronteiras das Unidades Técnicas e Administrativas. Por isso, procuramos criar condições técnicas, administrativas, comportamentais e disciplinares para assegurar o cumprimento integral da política estabelecida neste Manual.

Cada trabalhador é responsável pela qualidade do trabalho que presta. Ele tem a obrigação de envidar todos os esforços que não ponham em causa as orientações deste Manual da Qualidade para que os objetivos e a satisfação dos clientes/municípios sejam alcançados, devendo tomar todas as medidas que visem atingir a melhoria dos resultados.

A consciencialização para a Qualidade de todos os trabalhadores, cuja sua atuação deve ter em conta o pensamento baseado no risco, e minimizar os erros.

A exigência quanto à consciencialização para a Qualidade em todos os níveis é, portanto, uma contínua responsabilidade do executivo, dirigentes e trabalhadores da Câmara Municipal de Vila Flor.

1.3 Estrutura do Manual da Qualidade

Este Manual da Qualidade descreve o sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Vila Flor, constituindo portanto um documento de referência na implementação e na melhoria desse sistema, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015 e encontra-se organizado por capítulos.

Cada página contém no cabeçalho o nome do documento (Manual da Qualidade), a parte a que respeita "Parte I" e referência ao Sistema da Gestão da Qualidade, no lado direito a versão em causa a data da entrada em vigor e a referência à norma do lado esquerdo o logotipo da qualidade da Câmara Municipal de Vila Flor; no rodapé o número da página e o número total de páginas, quem o elaborou e quem o aprovou.

A primeira página do Manual da Qualidade apresenta o Nome do Município, a identificação de quem o aprova, a data de aprovação, o número da revisão e o logótipo da qualidade do Município de Vila Flor.

1.4 Revisão do Manual da Qualidade

Aquando da revisão do Sistema de Gestão da Qualidade, efetuada anualmente, identifica-se a necessidade de revisão do Manual da Qualidade, procede-se à sua revisão de modo a que este descreva, de forma atualizada, o Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Vila Flor de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015.

Sempre que se torne necessário; o Executivo; ou ainda o Gestor da Qualidade, podem desencadear a realização de uma revisão extraordinária sempre que se torne necessário e adequado à prossecução de um melhor desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade e tendo como fim último a desburocratização e simplificação dos procedimentos e dos processos.

A revisão do Manual da Qualidade pode ser efetuada na sua globalidade ou pode incidir sobre apenas algumas matérias.

O Gestor da Qualidade mantém em arquivo os originais obsoletos, em pasta devidamente identificada para o efeito.



1.5 Distribuição do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade, será disponibilizado a todos os trabalhadores da Câmara Municipal de Vila Flor, através da INTRANET, a sua impressão será da responsabilidade do trabalhador e apenas servirá como documento de trabalho.

As impressões efetuadas do Manual da Qualidade, não garantem que as mesmas sejam àquele que está em vigor, só àquele que é disponibilizado na INTRANET é garantia disso.

Por determinação do executivo, pode ser disponibilizada uma cópia do Manual da Qualidade aos fornecedores da Câmara Municipal de Vila Flor, onde será mencionada na página de rosto “CÓPIA NÃO CONTROLADA”

Por decisão do executivo, caso o entenda, pode ser disponibilizado, no sítio da internet da Câmara Municipal de Vila Flor, o Manual da Qualidade, e qualquer impressão deste documento será considerada uma cópia não controlada.

1.6. Controlo e Monitorização do MQ

O registo das emissões e das alterações de novas edições do Manual da Qualidade da Câmara Municipal de Vila Flor são da responsabilidade do Gestor da Qualidade.

Sempre que for aprovada uma nova versão do Manual da Qualidade da Câmara Municipal de Vila Flor, compete ao Gestor da Qualidade disponibilizar a nova versão na INTRANET e reter a edição anterior obsoleta.

1.7. Lista de siglas

Sigla:	Designação:
▪ SGQ	▪ Sistema de Gestão da Qualidade
▪ EQ	▪ Equipa da Qualidade
▪ GQ	▪ Gestor da Qualidade
▪ MQ	▪ Manual da Qualidade
▪ CMVF	▪ Câmara Municipal de Vila Flor
▪ PC	▪ Presidente da Câmara
▪ GAP	▪ Gabinete de Apoio ao Presidente
▪ GAV	▪ Gabinete de Apoio à Vereação
▪ GPCTF	▪ Gabinete Proteção Civil e Técnico Florestal
▪ GII	▪ Gabinete de Inovação e Investimento
▪ GCCT	▪ Gabinete de Comunicação (Biblioteca) e Turismo
▪ GAEIP	▪ Gabinete de Agricultura, Empreendedorismo e Inserção Profissional
▪ GCAM	▪ Gabinete Coordenação de Artes e Museus
▪ GEJD	▪ Gabinete Educação, Juventude e Desporto
▪ GAC	▪ Gabinete Ação Social
▪ DA	▪ Divisão Administrativa
▪ DFP	▪ Divisão Financeira e Património
▪ DOUCA	▪ Divisão Obras, Urbanismo, Clima e Ambiente

▪ UOCCP	▪ Unidade Orgânica Compras e Contratação Pública
▪ UOEA	▪ Unidade Orgânica Envelhecimento Ativo
▪ UOOPP	▪ Unidade Orgânica de Obras Públicas e Planeamento
▪ UOUA	▪ Unidade Orgânica Urbanismo e Ambiente
▪ BUA	▪ Balcão Único de Atendimento
▪ -----	▪ -----

Cap. 2 – MUNICÍPIO DE VILA FLOR

2.1. Identificação

Designação: Município de Vila Flor
Endereço: Av^a Marechal Carmona
Código Postal: 5360-303
Telefone: 278510100
Fax: 278512380
Email: geral@cm-vilaflor.pt
Sítio: www.cm-vilaflor.pt
N.º de Trabalhadores: 148

2.2. Flor, uma Vila com história



Capital do Azeite, no coração da Terra Quente Transmontana, a Sul do Distrito de Bragança, Vila Flor conta com cerca de 7 mil habitantes, distribuídos por 14 freguesias, numa área total de 266 Km².

D. Dinis, Rei Poeta, aquando da sua passagem por este burgo até então denominado por "Póvoa d'Álem Sabor" ficara encantado e, rendido à beleza da paisagem, rebatizou-o, em 1286, de "Vila Flor". Mais tarde, em jeito de proteção, mandou erguer em seu redor, uma cinta de muralhas com 5 portas ou arcos. Resta hoje o Arco de D. Dinis, classificado monumento de interesse público

A Idade Média deste "ramalhete de cravelinas e bem-me-queres", como lhe chamou Cabral Adão, é florescente, recebendo especial impulso com o acolhimento de famílias judaicas fugidas às perseguições europeias e que aqui foram desenvolvendo a agricultura, o comércio e as indústrias de curtumes e ourivesaria. D. Manuel I viria, mais tarde, a atribuir novo Foral a Vila Flor, reformulando o anterior, em Maio de 1512, o qual pode ser apreciado no Museu Municipal Dra. Berta Cabral. De carácter antijudaico, a política de D. Manuel I significa a expulsão dos judeus do Concelho mas ainda podem ser apreciadas ruínas de habitações e pedras da calçada das Ruas Nova, do Saco e da Portela, herança deste período remoto.

Rico em história, tradições, monumentos e gentes, o Concelho é também referência pela excelente qualidade dos seus produtos agrícolas que brotam do fértil Vale da Vilariça. Empresas como a Compal Sumol, detentora das conhecidas águas Frize e a Sousacamp, conhecidas dentro e fora das fronteiras lusas, também fazem parte do património desta terra. Famosos na arte de bem receber, os alojamentos em Vila Flor incluem, para além de um Hotel, Agro Turismo e Turismo Rural. No verão, este "burgo alpestre" é procurado por centenas de turistas oriundos de vários cantos do país e estrangeiros, pela riqueza verdejante do seu Parque de Campismo e toda a zona envolvente deste.



Fontes consultadas:

Foral de D.Dinis, 24 de Maio de 1286;

Foral de D.Manuel I, 4 de Maio de 1512;

ADÃO, Luis Cabral – “Paisagens do Norte”, Edição do Autor, 1954

2.3 Caracterização do Município

O Município de Vila Flor tem uma área de 266 km² e é composto por 14 freguesias Benlhevai, Freixiel, Rois Samões, Sampaio, Santa Comba da Vilariça, Seixo de Manhoses, Trindade, Vale Frechoso, Assares/Lodões, Candoso/Carvalho de Egas, Valtorno/Mourão, Vila Flor/Nabo e Vilas Boas/Vilarinho das Azenhas, num total de 27 localidades: Assares, Benlhevai, Candoso, Carvalho de Egas, Freixiel, Folgares, Vieiro, Lodões, Mourão, Nabo, Roios, Samões, Sampaio, Santa Comba da Vilariça, Seixo de Manhoses, Trindade, Valbom, Macedinho, Vale Frechoso, Valtorno, Alagoa, Vila Flor, Arco, Vilarinho das Azenhas e Vilas Boas, Ribeirinha e Meireles.

De acordo com o último recenseamento da população realizado em 2021 pelo Instituto Nacional de Estatística, a população residente no município era de 6.052 habitantes, distribuída da seguinte forma:

	ÁREA KM ²	Nº FAMÍLIAS	Nº DE RESIDENTES			N.º ALOJAMENTOS RESIDÊNCIA HABITUAL	Nº EDIFÍCIOS
			NACIONAIS	ESTRANGEIROS	TOTAL		
Município Vila Flor	265	1.913	5.856	194	6.050	2.585	5.338
Assares /Lodões	14	71	211	3	214	90	207
Benlhevai	11	69	183	52	235	91	184
Candoso/Carvalho de Egas	10	78	217	5	222	104	291
Freixiel	37	170	519	8	527	241	536
Roios	15	50	148	0	148	74	130
Samões	13	106	336	2	338	145	279
Sampaio	8	42	136	1	137	63	136
Santa Comba da Vilariça	12	115	333	27	360	145	284

Seixo de Manhoses	9	124	397	7	404	177	313
Trindade	15	40	107	9	116	57	143
Vale Frechoso	19	51	154	0	154	68	144
Valtorno/Mourão	19	93	316	3	319	148	433
Vila Flor/Nabo	40	728	2282	69	2351	940	1668
Vilas Boas/ Vilar. Azenhas	43	176	517	8	525	242	590

Dados dos censos 2021

A vila está estrategicamente situada e neste momento é servida pela EN 213 e pela EN 214 e situada igualmente num estratégico nó entre o Itinerário Complementar, (IC 5) e o Itinerário Principal, (IP 2), que atravessam a área do concelho. Dista cerca de 85 km de Bragança, Capital do Distrito e cerca de 180 km do Porto e cerca de 430 Km de Lisboa.

Para além de um Parque de Campismo Municipal, a sede de concelho dispõe de uma unidade hoteleira de 3 estrelas e uma unidade de Agroturismo. Dispõe ainda, espalhadas pelas diferentes freguesias do concelho: Turismo Rural – 1 unidade; Agroturismo – 3 unidades e Hotel Rural – 1 unidade.

2.4. Órgãos Municipais

Os órgãos representativos do Município são a Assembleia Municipal e a Câmara Municipal, os quais são eleitos por sufrágio universal direto e secreto dos cidadãos recenseados na área do Município, segundo o sistema de representação proporcional.

A Assembleia Municipal é o órgão deliberativo do Município e é constituída por 29 membros, dos quais 15 são eleitos diretamente e 14 são os Presidentes das Juntas Freguesia ou União de Freguesias.

A Câmara Municipal é o órgão executivo colegial do Município e é eleita em simultâneo com a Assembleia Municipal. É constituída pelo Presidente da Câmara e 4 Vereadores.

2.4.1 Câmara Municipal e Assembleia Municipal

As competências da Câmara Municipal e da Assembleia Municipal estão definidas no Quadro de Competências e Regime Jurídico de Funcionamento dos Órgãos dos Municípios e das Freguesias (Lei n.º 169/99, de 18 de setembro, alterada pela Lei n.º 5-A/2002, de 11 de janeiro e Lei nº 75/2013 de 12/09). Com atribuições, de entre outras nos seguintes domínios: *Equipamento rural e urbano; Energia; Transportes e comunicações; Educação; Património, cultura e ciência; Tempos livres e desporto; Saúde; Ação social; Habitação; Proteção civil; Ambiente e saneamento básico; Defesa do consumidor; Promoção do desenvolvimento; Ordenamento do território e urbanismo; Polícia municipal; Cooperação externa.*

2.5. Estrutura Orgânica

A estrutura organizativa da Câmara Municipal de Vila Flor, feita nos termos do da lei, entrou em vigor em julho de 2024, é representada graficamente pelo organigrama a que corresponde o Anexo I deste manual.

2.6. Atribuições e competências dos serviços

As atribuições e competências dos serviços, estão previstas na Organização do Serviços.

2.7. Carreiras/Categorias/ Cargos

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

A tabela seguinte ilustra a globalidade destes lugares:

	AUTARCAS		DIRIGENTES		TÉCNICOS SUPERIORES		ASSIST. TÉCNICOS			FISCAL MUNI.	ASSIST. OPERACIONAIS			TÉCN. INFOR.		Total
	ELEITO	Membro Gabinete de Apoio	2.º Grau	3.º Grau	Técnico Superior		Coord. Técnico	Assistente Técnico		Fiscal Municipal	Encarregado Operacional	Assistente Operacional		Informática		
					A	B		A	B			A	B	A	B	
EXECUTIVO	3	2						1								6
GPCTF. ⁽¹⁾					1								10			11
GII ⁽²⁾					1											1
GCC(B)T ⁽³⁾					3			4				1		1		9
GAEIP ⁽⁴⁾					2			1								3
GCAM ⁽⁵⁾					2											2
GEJD ⁽⁶⁾					9							3				12
GAS ⁽⁷⁾					3											3
DA ⁽⁸⁾			1		2		1	3				1		2		10
DFP ⁽⁹⁾			1		2			3								6
DOUCA ⁽¹⁰⁾			1	1	6	1				2	4	43				59
UOEA ⁽¹¹⁾				1	3	2										6
UOCCP ⁽¹²⁾				1	1			2				1				5
EBS ⁽¹³⁾							1	7			1	42				50
Totais	3	2	3	3	35	3	2	21		2	5	91	10	3		183

(1) Gabinete Proteção Civil e Técnico Florestal

(2) Gabinete Inovação e Investimento

(3) Gabinete Comunicação, Cultura (Biblioteca) e Turismo

(4) Gabinete Agricultura Empreendedorismo e Inserção Profissional

(5) Gabinete Coordenação de Artes e Museu

(6) Gabinete de Educação, Juventude e Desporto

(7) Gabinete Ação Social

(8) Divisão Administrativa

(9) Divisão Financeira e Património

(10) Divisão Obras, urbanismo, Clima e Ambiente

(11) Unidade Orgânica Envelhecimento Ativo

(12) Unidade Orgânica Compras e Contratação Pública



(13) Escola Básica e Secundária

A Pessoal com contrato de trabalho por tempo indeterminado

B Pessoal com contrato de trabalho a termo ou prestação serviços

Cap.3 – CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

3.1. A Organização CMFV

A Câmara Municipal de Vila Flor, é uma autarquia local, no âmbito da divisão administrativa do país e está inserida no território da CIM-TT Comunidade Intermunicipal Terras de Trás-Os-Montes e pertence à AMTQT – Associação Municípios da Terra Quente Transmontana.

No âmbito do SGQ a Câmara Municipal de Vila Flor para dar continuidade à sua missão, identifica periodicamente situações externas e internas que sejam relevantes para o seu propósito e a sua orientação estratégica e que possam influenciar a sua capacidade para atingir os resultados no âmbito do seu SGQ.

Para esse efeito são consideradas as questões que resultem do enquadramento legal, tecnológico, os valores, a cultura e o desempenho da própria organização.

Estas questões são identificadas pelas diferentes Unidades Orgânicas e são transmitidas para o SGQ no âmbito das reuniões periódicas mantidas com o Executivo e Equipa da Qualidade.

Neste âmbito foi feito uma análise SWOT, em português (FOFA – Forças, Oportunidades, Fraquezas, Ameaças), onde foram identificados pontos fortes e fracos (internos) e oportunidades e ameaças (externos).

Destes pontos selecionaram-se os mais relevantes para o contexto da organização que possam contribuir diretamente para o desempenho do SGQ, contantes do impresso próprio para o efeito.

Aquando da Revisão do SGQ, efetuado anualmente, é revista a informação, bem como a identificação de outras questões quer internas quer externas a considerar para o SGQ, atualizando-se o quadro sempre que aplicável.

3.2. Partes Interessadas

A Câmara Municipal de Vila Flor procura gerir o relacionamento e a comunicação com as partes interessadas que forem consideradas relevantes para o SGQ de forma a compreender e satisfazer as suas necessidades e requisitos. Foram identificadas as partes interessadas relevantes para o SGQ da CMVF e para o seu âmbito de acordo com o respetivo impresso.

Para cada uma das partes interessadas foram analisados os requisitos baseados nas suas necessidades e expectativas.

Para os requisitos já existem ações em curso que serão mantidas e identificadas as seguintes novas ações, ambas constantes do impresso para o efeito.

Aquando da Revisão do SGQ, efetuado anualmente, é revista a informação sobre as partes interessadas e dos seus requisitos relevantes, bem como a identificação de outras partes interessadas a considerar para o SGQ, atualizando-se o impresso sempre que aplicável.

Cap.4 – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O SGQ da CMVF possui uma arquitetura baseada em processos, suportados em procedimentos. Os processos estão tipificados em:

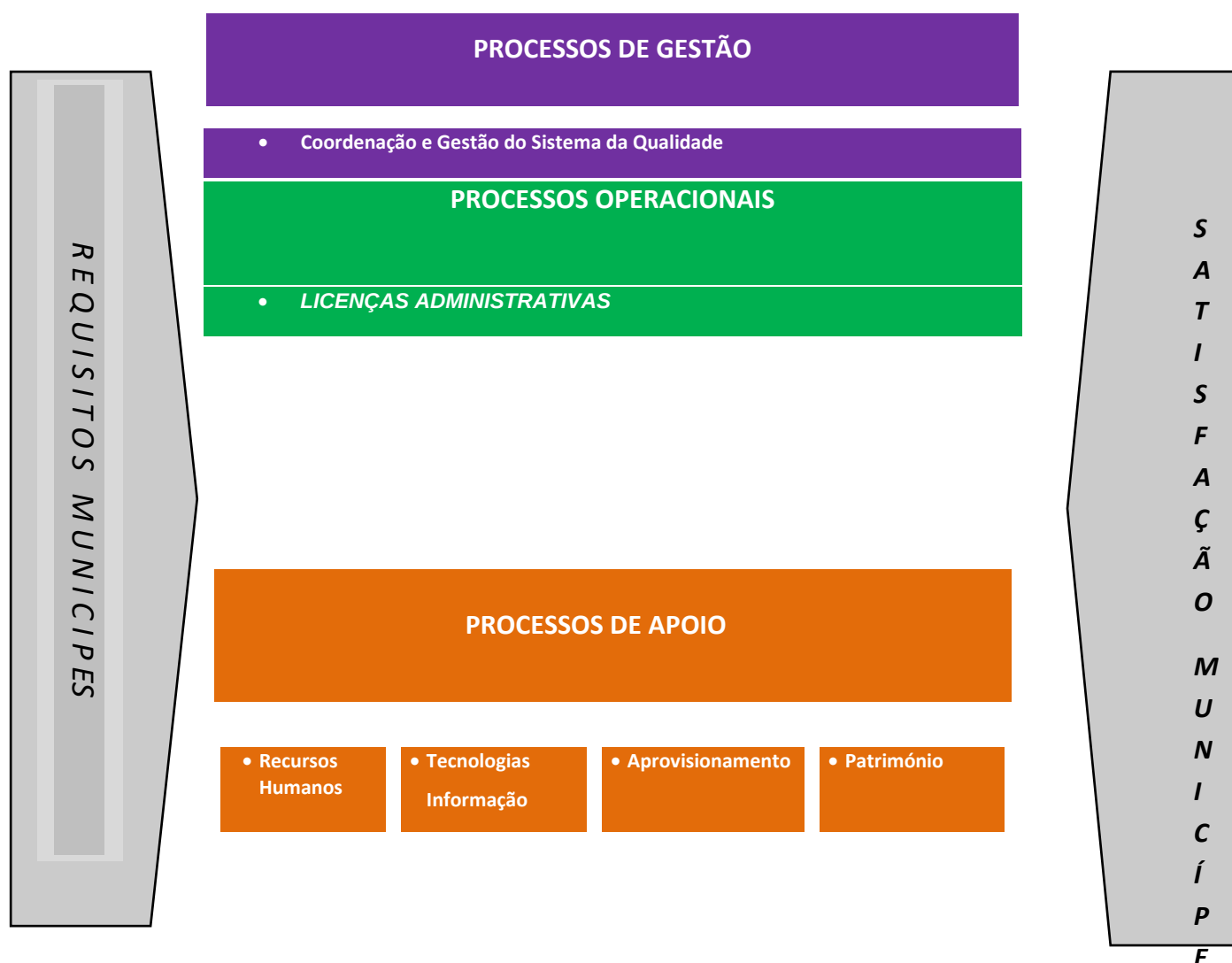
PROCESSOS de GESTÃO (PG): processos associados diretamente às políticas e às estratégias de gestão da autarquia e os processos que servem de “pilotagem” do Sistema da Qualidade (fornecendo as diretrizes e recursos necessários ao desenvolvimento dos restantes processos de gestão da qualidade). PROCESSOS OPERACIONAIS (PO): processos que contribuem diretamente para a realização do serviço, para a deteção da

necessidade do munícipe e obtenção da sua satisfação (sustentam a atividade da autarquia, gerando o respetivo valor de serviço público).

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

4.1. Diagrama dos Processos

A interação dos processos apresenta-se no diagrama seguinte. Os processos são de abrangência a todas as atividades no âmbito do SGQ:



A CMVF efetiva a prossecução dos seus processos através da efetivação dos mesmos. Assim, indexado a cada processo, podem estar associados procedimentos que descrevem a sequência de atividades e o modo de atuar. Todos os processos são monitorizados periodicamente através de indicadores de desempenho, sob a responsabilidade do dono do processo.

4.2. Política da Qualidade

A política da Qualidade integra a missão, valores, visão da CMVF e é consubstanciada no seguinte:

A CMVF – Câmara Municipal de Vila Flor tem como missão prestar serviços de qualidade no âmbito das suas competências, com vista à satisfação dos seus clientes/municípios, promovendo a realização profissional de todos os seus trabalhadores, valorizando permanentemente a importância do seu trabalho no sucesso dos objetivos da autarquia.

Enquanto um órgão da administração pública local e para a prossecução dessa missão, o SGQ visa a promoção da melhoria contínua, tendo como objetivo a satisfação das necessidades dos seus clientes/municípios e demais partes interessadas, a dinamização da economia local e a proteção dos direitos e interesses dos cidadãos.

Assim a política da qualidade preconiza a modernização e a melhoria dos serviços prestados, sendo para tal estabelecidos os seguintes princípios:

- Cumprimento dos requisitos aplicáveis à missão da CMVF;
- Planear e racionalizar os diferentes recursos que dispõe;
- Promover a simplificação e desmaterialização dos procedimentos, com o objetivo de maximizar a eficiência dos serviços prestados e garantir a segurança da informação;
- Valorizar profissionalmente os seus diferentes trabalhadores;
- Cumprimento dos requisitos da norma NP EN ISO 9001;
- Promover a melhoria contínua da eficácia do seu SGQ.

A CMVF assume o compromisso de avaliar regularmente, essencialmente aquando da revisão pela gestão, a presente política de modo a garantir a sua permanente atualidade e adequabilidade.

A CMVF disponibiliza a sua política da qualidade através da plataforma da qualidade. A pedido das partes interessadas pode ser-lhes disponibilizada a política da qualidade pelos meios adequados.

4.3. Visão

A CMVF pretende ser reconhecida como um organismo aberto, mais próximo e ao serviço dos particulares e das empresas, constituindo-se num referencial de boas práticas, no contexto de uma nova e moderna Administração Pública, virada para os cidadãos, para as empresas e para os desafios de uma sociedade atenta e reivindicativa. Assente numa estrutura organizada do poder local, que garanta o exercício organizado da democracia participada, bem como de uma estrutura que seja aglutinadora de sinergias dos diferentes poderes que possam conduzir à resolução dos desejos legítimos dos municípios, numa lógica assumida do interesse público.

4.4 Valores

Rigor – Com um elevado grau de integridade, imparcialidade, proporcionalidade e competência técnica em todas as áreas por si desenvolvidas.

Transparência – No que fazemos e como fazemos e em disponibilizar o acesso fácil e generalizados à informação relevante para os interessados.

Abertura – Na capacidade para ouvir e interagir com opiniões diversas e com a crítica e assumir uma posição construtiva na resolução dos problemas.

Responsabilidade – No compromisso firme da prestação de um serviço público pautado pela conformidade legal e regulamentar, elevada qualidade técnica e pelo dever de responder pelas suas ações no cumprimento da sua missão.

4.5. Objetivos da Qualidade

Para suportar as interações e os compromissos da política da qualidade, são estabelecidos os objetivos da qualidade, que estão associados aos indicadores dos processos do SGQ.

Os objetivos da qualidade são analisados anualmente aquando da revisão do SGQ na revisão pela gestão.

Para atingir os objetivos da qualidade e a pensar no cidadão, que utiliza os nossos serviços, e tendo como referência o âmbito, prestação de serviços de: Licenças Administrativas, excluindo as licenças de operações urbanísticas, estes objetivos assentam essencialmente:

- **Eficiência e eficácia dos serviços** – Agilizar a capacidade de resposta, desburocratização e modernização dos serviços através do reforço da capacidade técnica dos trabalhadores e reinvenção de uma nova cultura de inovação, com a finalidade de uma melhoria contínua dos serviços. A prossecução deste objetivo é alicerçada no SGQ com regras e procedimentos normalizados orientados para a prestação dos serviços aos municípios, seguindo os requisitos da norma EP EN ISSO 9001:2015.
- **Maximização dos recursos** – Fomentar nos trabalhadores uma cultura de eficiência dos recursos humanos e materiais, com um aumento progressivo e sustentado da qualidade dos serviços. Isto é Gerir os recursos com rigor e eficiência, reduzindo custos através de uma política de eliminação dos desperdícios e de práticas sem valor acrescentado, garantindo-se, assim, uma gestão adequada de meios ao serviço do Território e da qualidade de vida dos Municípios — ELIMINAÇÃO DOS DESPERDÍCIOS, AUMENTO DE EFICIÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SUSTENTADO.
- **Valorizar e potenciar as qualidades dos trabalhadores e o espírito de equipa** – como fator essencial para atingir a eficácia e a eficiência da sua contribuição na resolução dos problemas dos municípios, estabelecendo canais de comunicação que promovam a formação e sensibilização dos trabalhadores para a Gestão da Qualidade na Câmara Municipal e fomentar a sua formação contínua e adequado orientada essencialmente para os serviços que prestam.
- **Satisfação dos Clientes/Municípios** - Reinventar todos os dias ações que se enquadrem no âmbito do processo da qualidade em vigor, com a finalidade de prestar os melhores serviços às solicitações dos municípios/clientes, implementar uma cultura de melhoria contínua baseada na monitorização dos resultados do desempenho dos processos através dos indicadores, através de auditorias e auscultação direta dos municípios.

4.6. Riscos e Oportunidades

Considerando o contexto da organização e as necessidades e as expetativas das partes interessadas, foram determinados os riscos e oportunidades que serão tratados para garantir que SGQ da CMVF atinja os resultados pretendidos, fomentar os efeitos desejáveis, prevenir e ou reduzir os efeitos indesejáveis e obter uma melhoria continua.

Da análise de contexto foram transportados alguns dos pontos fortes para oportunidades e dos pontos fracos para riscos. Para cada risco foram enunciadas uma ou mais ações, definindo um responsável um prazo e a verificação da eficácia.

Foram identificados os riscos e oportunidades para cada um dos processos do SGQ e as ações a empreender para o tratamento dos riscos e oportunidades que devem ser quanto possíveis proporcionais ao impacto potencial na conformidade do serviço prestado aos clientes/municípios constantes do impresso próprio.

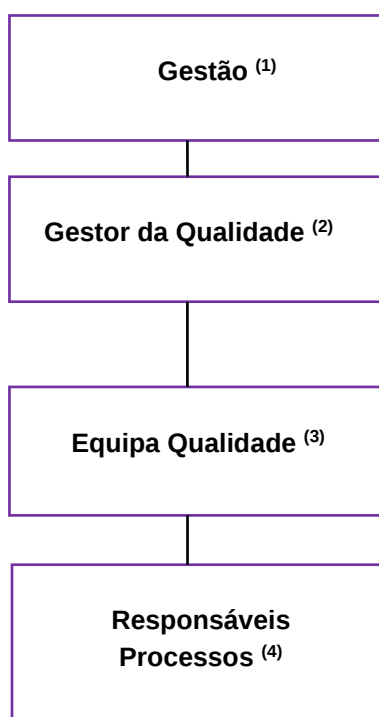
No que se refere às constatações, para prevenir ou reduzir os efeitos indesejáveis, quando estas forem identificadas, quer através da realização de auditorias, reclamações, será equacionada a possibilidade das ações de melhoria a implementar não criarem novos riscos ou alterar a análise efetuada aos riscos já identificados.

As constatações identificadas são registadas e tratadas conforme o descrito no procedimento Controlo e Tratamento de constatações, ações corretivas e melhoria.

Aquando da revisão pela gestão, serão analisados os riscos e oportunidades e, se necessário, atualizado o impresso próprio.

4.7. Organograma da Qualidade (6.2.2 c) da qualidade)

O organograma da qualidade visa ilustrar os principais intervenientes na Gestão do Sistema da Qualidade da Câmara Municipal de Vila Flor:



(1) – **Gestão** – Executivo;

(2) – **Gestor da Qualidade** – Tiago Miguel Dionísio Ala;

(3) – **Equipa da Qualidade** – Composta de Acordo com o mapa da página seguinte

(4) – **Responsáveis pelos Processos**: Os responsáveis pelos processos estão identificados no quadro 4.11 deste manual.

Ao Gestor de Topo, no âmbito do SGQ compete-lhe acompanhar e assegurar o eficaz cumprimento e eficiente aplicação das normas do sistema em estreita colaboração com o gestor da qualidade primeiro, com toda a equipa da qualidade em segundo e por fim com todos os trabalhadores da autarquia na prossecução do objectivo primaz da qualidade: melhoria contínua e eficiência nos serviços que presta.

O GQ é responsável por disponibilizar a informação em toda a instituição, verificar e salvaguardar todos os documentos em vigor no Sistema de Gestão da Qualidade. Cumulativamente é-lhe solicitado que assegure a adequada compreensão desses documentos, através de ações de sensibilização, ações de formação e pelo desenvolvimento de meios e instrumentos de comunicação interna e externa de informação, capaz de **assegurar a implementação, manutenção e melhoria do SGQ**, alinhado com a estratégia da organização:

Perfil:

- **Visão estratégica**: compreender o negócio e alinhar o SGQ com os objetivos da organização.
- **Capacidade de liderança**: mobilizar equipas, influenciar a direção e promover a cultura da qualidade.
- **Orientação para resultados**: foco na melhoria contínua e satisfação do cliente.

- **Postura analítica e crítica:** identificar não conformidades e oportunidades de melhoria.
- **Boa comunicação:** traduzir requisitos técnicos em linguagem clara para todos os níveis da organização.
- **Competências:**
 - **Conhecimento da ISO 9001:2015** e de normas complementares (ex.: ISO 19011 para auditorias).
 - **Gestão de processos e riscos** (cláusula 4.4 e 6.1).
 - **Planeamento e tomada de decisão baseada em evidências** (cláusula 9.1 – análise de dados).
 - **Condução de auditorias internas** e tratamento de não conformidades.
 - **Gestão documental e de informação.**
 - **Facilitação de formações e sensibilizações internas.**
 - **Gestão de projetos de melhoria contínua PDCA.**
- **Formação:**
 - Curso de Interpretação da ISO 9001:2015.
 - Formação em auditor interno/lead auditor ISO 9001.
 - Metodologias de melhoria contínua 5S
- **Formação em soft skills:** liderança, comunicação, resolução de conflitos, gestão de equipas.

Os membros da Equipa da Qualidade (EQ) são colaboradores da Câmara Municipal de Vila Flor, quer sejam trabalhadores em regime de contrato de trabalho por tempo indeterminado ou trabalhadores em regime de contrato de trabalho a termo certo, ou autarcas, ou membros dos seus gabinetes de apoio. Aos membros da EQ compete-lhes, especialmente, o seguinte:

- Recolher as informações e as propostas relativas aos processos, procedimentos e outros documentos do SGQ, proceder à formatação normalizada, revisão dos conteúdos propostos nesses documentos e proceder à respetiva atualização no Sistema Informático (em conjunto com o GQ);
- Colaborar com o Gestor da Qualidade na gestão da documentação em vigor no SGQ, garantindo a remoção dos obsoletos e respetivo arquivo dos registos da Qualidade;
- Preparar iniciativas e documentos necessários para uma eficaz condução das reuniões de Revisão pela Gestão, conforme procedimento em vigor;
- Monitorizar os indicadores integrados no Sistema de Gestão da Qualidade, garantir uma adequada gestão do progresso e reportar os resultados periódicos das avaliações;
- Apoiar os colaboradores na definição de processos, procedimentos ou outros documentos do Sistema;
- Apoiar e envolver os colaboradores na preparação de auditorias internas ou externas, bem como na resposta às não conformidades ou oportunidades de melhoria decorrentes das auditorias;
- Motivar e sensibilizar todos para o cumprimento das regras e procedimentos do SGQ.

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

A Equipa atualmente é composta pelos seguintes elementos:

Nome:	Cargo / Categoria:	Área Funcional:
▪ Adelina Teixeira Batista	▪ <u>Técnica Superior</u>	▪ Sociologia
▪ Ânia Raquel Dionísio Teixeira	▪ <u>Técnica Superior</u>	▪ Contabilidade
▪ António Valdemar Tabuada Teixeira	▪ <u>Chefe de Divisão</u>	▪ Engenharia Civil
▪ Armandina Garcia Pacheco	▪ <u>Técnica Superior</u>	▪ Informática Gestão
▪ David Miguel Caetano Peixoto	▪ <u>Especialista de Informática</u>	▪ Informática
▪ João Alberto Correia	▪ <u>Técnico Superior</u>	▪ Administração Autárquica
▪ João Carlos Estevão Rei	▪ <u>Chefe de Divisão</u>	▪ Economia
▪ José Fernando G.Couto Magalhães	▪ <u>Assistente Técnico</u>	▪ Atendimento
▪ Maria Dolores Quinteiro Ala Baraças	▪ <u>Técnica Superior</u>	▪ Administração Pública
▪ Maria Rosário Sousa Alves Fontes	▪ <u>Coordenadora Técnica</u>	▪ Recursos Humanos
▪ Tiago Miguel Dionísio Ala	▪ <u>Chefe Divisão</u>	▪ Direito

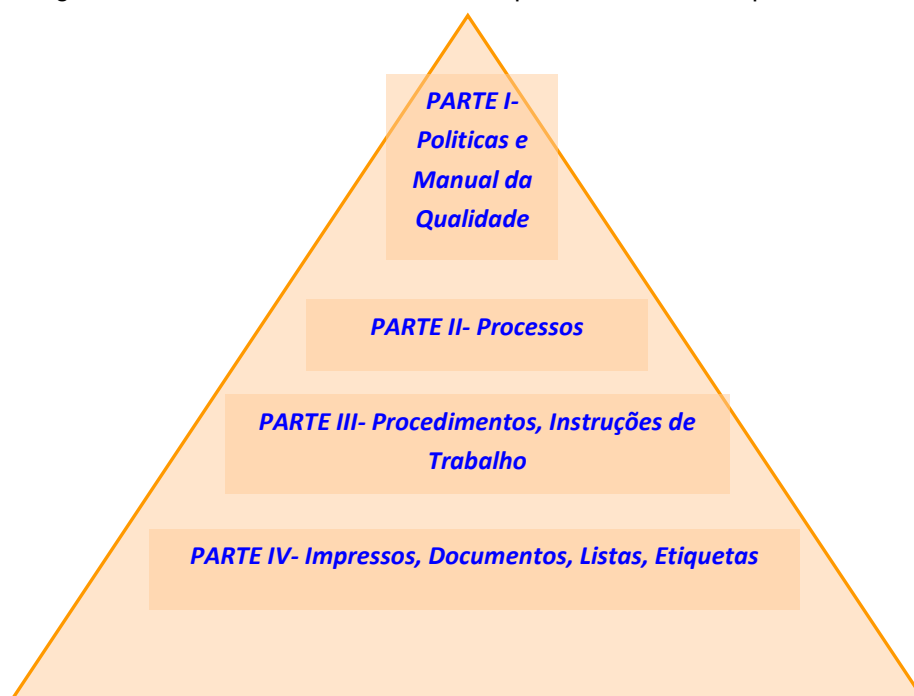
As Funções dos Responsáveis pelos processos são entre outras:

- Negociar e estabelecer objetivos e indicadores do processo;
- Garantir a execução das atividades e tarefas do processo;
- Gerir os processos;
- Recolher e analisar dados e emitir relatórios;
- Medir o grau de cumprimento dos objetivos do processo através do seguimento dos indicadores;
- Definir iniciativas, compatíveis com SIADAP, para cumprir os objetivos;
- Definir ações corretivas aos eventuais desvios.
- Identificar oportunidades de melhoria e propor eventuais ações preventivas;
- Rever o processo sempre que necessário;
- Dinamizar a equipa de trabalho do processo;
- Garantir a comunicação a todos os níveis da sua equipa;
- Participar na elaboração da documentação necessária ao SGQ.
- Formação na norma ISO 9001 ou na área da Qualidade;
- Conhecimentos do Serviço.

4.8. Estrutura Documental (A.6 da norma)

A Estrutura Documental ou Pirâmide Documental é uma representação hierárquica dos documentos que integram o SGQ. Os documentos são tanto mais generalistas e abrangentes, quanto mais se aproximarem do topo, não pondo em causa, por esse motivo, a sua importância ou relevância no SGQ.

Apresenta-se de seguida a estrutura documental a utilizar pela Câmara Municipal de Vila Flor:



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

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

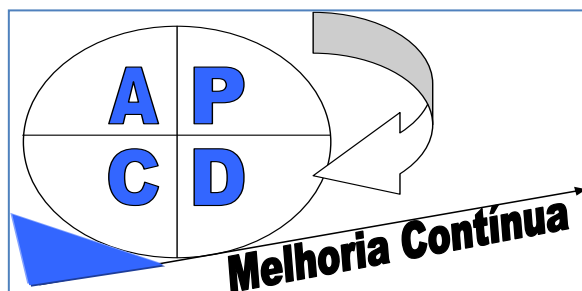
Procedimentos e Instruções de Trabalho – Documentos que descrevem de forma pormenorizada atividades dos processos.

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

4.9. Ciclo de Deming: PDCA

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

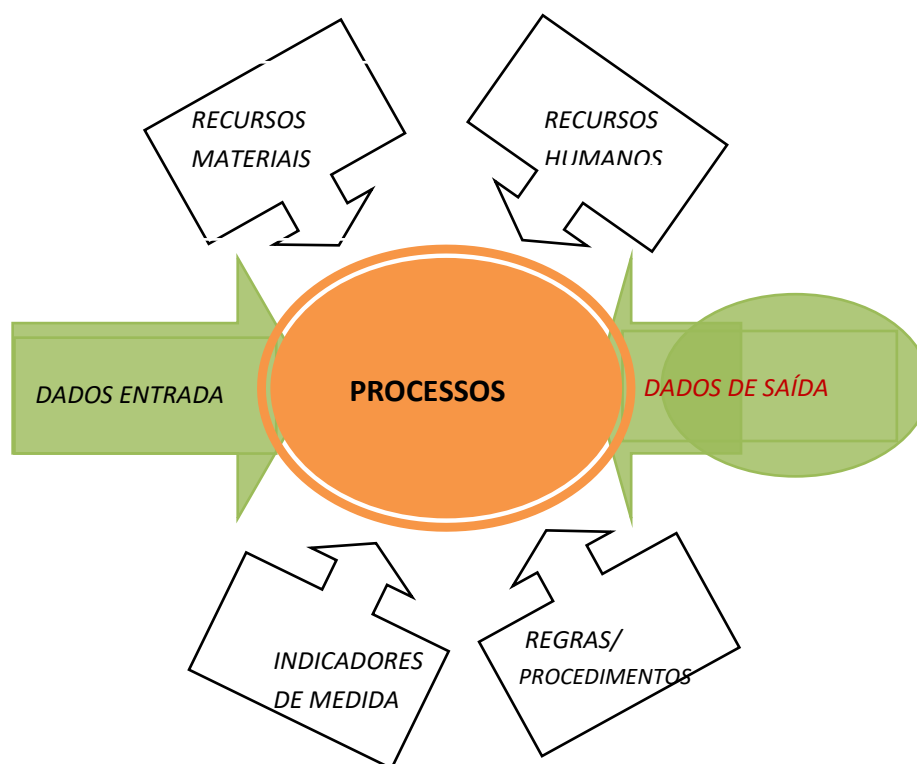
Isto significa que cada processo compreende uma sequência lógica de atividades concebidas segundo o “Ciclo de Deming” (abaixo representado) e que, por força dos resultados, dos interfaces com o meio exterior, da estratégia da gestão e da atuação dos recursos humanos, é melhorado continuamente.



4.10. Tartaruga de Crosby (0.3.2 da norma)

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

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



4.11. Identificação dos Processos e Responsáveis

O quadro seguinte estabelece quais os PROCESSOS e a sua classificação no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Vila Flor. Os respetivos responsáveis dos processos estão igualmente identificados no quadro. A caracterização / desenvolvimento de cada um dos Processos, recorrendo ao modelo da "Tartarugas de Crosby".

CÓDIGO do Processo	PROCESSO	RESPONSÁVEL
Processos de Gestão:		
PG.01	COORDENAÇÃO/GESTÃO SISTEMA DA QUALIDADE	Tiago Ala
Processos Operacionais:		
PO.01	LICENCIAMENTOS ADMINISTRATIVOS	Tiago Ala
Processos de Apoio:		
PA.01	RECURSOS HUMANOS	Tiago Ala
PA.02	TIC – TÉCNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	David Peixoto
PA.03	APROVISIONAMENTO	Ânia Teixeira

4.12. Relação dos Processos com as Áreas Funcionais

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

No quadro que se segue são identificadas as áreas funcionais e como se relacionam com cada “processo”.

CÓDIGO do Processo	Executi. Municipal	Gabin. Apoio	CTF (1)	GAEIP (2)	GII (3)	GCAM (4)	GCCT (5)	GEJD (6)	GAS (7)	DA	DFP	DOCA	UOCP	UOEA
PG.01	●	●		●		●		●	●	●	●	●	●	●
PO.01	●		●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●
PA.01	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
PA.02	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
PA.03	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
PA.04	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

- (1) Gabinete Proteção Civil Técnico Florestal
 (2) Gabinete Agricultura, Empreendedorismo e Inserção Profissional
 (3) Gabinete Inovação Investimento
 (4) Gabinete Coordenação Artes e Museus
 (5) Gabinete Comunicação Cultura Turismo
 (6) Gabinete Educação Juventude Desporto
 (7) Gabinete Ação Social
 DA – Divisão Administrativa
 DFP – Divisão Financeira e Património
 DOCA – Divisão Obras Urbanismo Clima E Ambiente
 UOCP – Unidade Orgânica Compras e Contratação Pública
 UOEA – Unidade Orgânica Envelhecimento Ativo

4.13. Relação entre Processos

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

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

O quadro seguinte ilustra quais os processos que se inter-relacionam com cada processo, desde os de Gestão, aos Operacionais e aos de Apoio; identificando com — ● —

	PG.01	PO.01	PA.01	PA.02	PA.03	PA.04
PG.01		●	●	●	●	●
PO.01	●		●	●		●
PA.01	●	●		●	●	●
PA.02	●	●	●		●	●
PA.03	●		●	●		●
PA.04	●	●	●	●	●	

Cap.5 – CAMPO DE APLICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

5.1. Âmbito de aplicação

O Sistema de Gestão da Qualidade, que se encontra documentado neste manual e nos restantes documentos que o complementam, aplica-se à Câmara Municipal de Vila Flor, e abrange os Processos de Gestão: Processos Operacionais e Processos de Apoio.

O âmbito de aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Vila Flor abrange o processo: **Licenças administrativas, excluindo as licenças de operações urbanísticas.**

Refere-se ao modo de gerir e controlar as atividades da autarquia com relevância para a qualidade e para os serviços que presta, relativamente às áreas de atuação e prestação de serviços na área de atuação dos diferentes processos, anteriormente referidos. É aplicável pelo conjunto dos colaboradores da Câmara Municipal de Vila Flor no âmbito das respetivas competências, a todas as atividades e processos que, direta ou indiretamente, afetam os resultados esperados e a qualidade dos serviços prestados no âmbito dos processos e aos serviços que possam diretamente agir com estas áreas.

5.2. Requisitos não aplicáveis

Os requisitos não aplicáveis invocados neste capítulo não afetam a aptidão ou a responsabilidade da Câmara Municipal de Vila Flor para proporcionar um produto que vá de encontro dos requisitos dos seus clientes, neste caso os seus munícipes. Considerando a especificidade da Câmara Municipal de Vila Flor O Sistema Gestão da Qualidade integra exclusões relativamente:

7.1.5.2. Rastreabilidade da medição.

- Atendendo a que no âmbito não são usados equipamentos de monitorização e medição, não foi considerado o seu controlo.

8.3 – Design e Desenvolvimento de produtos e serviços

O Município desenvolve as suas atividades de acordo com o definido/permitido pela legislação em vigor, não afetando em nada a aptidão ou a responsabilidade para proporcionar um serviço que vá ao encontro dos requisitos dos Municípios/Requerentes que recorrem à Câmara Municipal;

- Não concebe nem desenvolve novos serviços para além dos fixados;
- Não altera as características da sua prestação de serviços em função de exigências dos clientes, pois as características do serviço prestado estão identificadas;
- Não recorre à subcontratação de atividades de conceção ou de otimização dos serviços prestados.

8.5.1 f) - Validação dos processos de produção e de fornecimento de serviço.

- Atendendo a que as saídas resultantes do processo de prestação de serviços podem ser sempre seguidas / validadas através de processos de medição ou monitorização, antes do seu funcionamento ou entrega.

Cap.6 – GESTÃO DE RECURSOS

6.1. Provisão de Recursos

A CMVF determina e providencia os recursos necessários para implementar, manter e melhorar continuamente o SGQ.

6.2. Recursos Humanos

Os trabalhadores com responsabilidade especificamente designada no SGQ, apresenta competências e habilitações/qualificações, mantida pela formação e pela partilha de conhecimentos.

6.3. Infraestruturas

A CMVF mantém as infraestruturas necessárias para a operacionalização dos seus processos e para obter a conformidade dos serviços prestados no âmbito do SGQ e de acordo com a nome NP EN ISO 9001. É compromisso da gestão de topo através das suas divisões e respetivos serviços assegurar a funcionalidade das instalações e dos equipamentos afetos à CMVF e a eficiência do sistema informático e das redes de comunicação internas e externas.

6.4. Ambiente

A CMVF garante um conjunto de fatores para proporcionar o ambiente necessário à operacionalização dos processos.

Cap.7 – OPERACIONALIZAÇÃO

7.1. Planeamento

No âmbito das atividades do SGQ, as áreas operacionais, planeiam e controlam a prestação do serviço, tendo em consideração a informação, documentação e legislação aplicável e a disponibilidade de recursos e meios adequados à realização dos serviços.

7.2. Requisitos dos serviços

Os requisitos dos serviços a prestar estão determinados na legislação e regulamentos e demais documentação para o efeito no âmbito do SGQ.

As áreas operacionais fornecem os serviços solicitados baseados na documentação e informação facultada pelos particulares e demais partes interessadas e no cumprimento com os requisitos legais, regulamentares e demais normativos aplicáveis.

A área operacional antes de prestar os serviços aos particulares e demais partes interessadas, certifica-se que estão reunidos todos os elementos para a prestação dos mesmos. Caso seja necessário o particular é informado de quaisquer divergências que existam entre o solicitado e as exigências regulamentares aplicáveis.

Quando os requisitos forem alterados cabe às divisões divulgar a informação através dos meios e canais mais adequados.

7.3. Comunicação com os particulares e demais partes interessadas

A comunicação com os particulares e demais partes interessadas é assegurada para que seja fornecida informação necessária à realização do serviço solicitado, para que seja obtido o retorno de informação dos particulares e demais partes interessadas relativamente aos serviços fornecidos. São efetuados inquéritos da sua satisfação incluindo o tratamento de reclamações.

7.4. Integração de novos serviços

A integração de novos serviços decorre do alargamento do âmbito do SGQ e ou de novas competências atribuídas à CMVF, via transferência de competências da administração central e caso a direção superior decida a inclusão desses serviços no âmbito do SGQ.

7.5. Controlo dos produtos e serviços de fornecedores externos

Os produtos e serviços considerados relevantes para o SGQ são adquiridos a fornecedores externos, e sempre que possível aqueles cujo controlo se encontre estabelecido.

Cap.8 – AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

8.1. Monitorização

A metodologia de monitorização, análise e avaliação necessários para assegurar resultados válidos, encontram-se definidos nos procedimentos de trabalho que suportam os processos do SGQ e na Norma NP EN ISO 9001.

Para cada processo são definidos indicadores que são monitorizados, analisados periodicamente e os seus resultados avaliados. Os resultados da análise serão usados como entrada para a revisão pela gestão.



8.2. Auditoria interna

Para avaliar o cumprimento dos requisitos da norma NP EN ISO 9001, ao SGQ da CMVF são realizadas auditorias internas anuais.

8.3. Revisão pela gestão

O Executivo da CMVF bem como a EQ analisam criticamente os resultados de avaliação do desempenho do SGQ a sua eficácia, adequabilidade para decidir sobre a necessidade de mudanças, ações de melhoria e respetivos recursos.

Cap.9 – MELHORIA

9.1. Constatções e ações corretivas

Para as constatações identificadas internamente, auditorias internas ou externas e reclamações dos particulares e demais partes interessadas, são definidas medidas para corrigir as ocorrências na medida aplicável, para que não volte a acontecer ou não aconteça noutra ponto do SGQ. São analisadas as causas e determinadas as medidas necessárias face à dimensão do problema.

9.2. Melhoria continua

A melhoria contínua da eficácia do SGQ assegura-se através da aplicação da política da qualidade, dos objetivos, dos resultados das auditorias e da análise dos indicadores, e de todas as ações que contribuam para o aperfeiçoamento do sistema bem como anualmente na revisão pela gestão.

Cap.10 – CORRESPONDENCIA DOS REQUISITOS DA NORMA NP EN ISO 9001

Foi criada uma tabela própria que apresenta a correspondência dos requisitos da norma NP EN 9001:2015 com os processos que caracterizam a atividade da CMVF no âmbito do SGQ.

Aquando da revisão pela gestão e ou na alteração ao âmbito do SGQ e ou transferência de competências da administração central e que o executivo entenda incluir tais serviços objeto dessa transferência dentro do âmbito do SGQ, será atualizada a tabela de correspondências.

Anexo I

Organograma do Município de Vila Flor

