Câmara Municipal de Viana do Castelo

APCER 2006/CEP.2686

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

MANUAL DA QUALIDADE

Elaborado por: Pedro Cruz	Aprovado por: Ricardo Rego
Data: 16-01-2023	Data: 16-01-2023

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE VIANA DO CASTELO ____ *3*

1.1. Promulgação ____ 3

1.2. Identificação da Câmara ____ 4

1.3. Síntese Histórica ____ 5

1.4. Âmbito e Campo de Aplicação ____ 6

1.5. Contexto ____ 6

1.6. Partes Interessadas ____ 6

1.7. Riscos e Oportunidades ____ 6

1.8. Política da Qualidade ____ 8

1.9. Objetivos Estratégicos ____ 9

1.10. Responsabilidade, Autoridade e Comunicação ____ 10

1.11 Exclusões ao Sistema de Gestão da Qualidade ____ 11

2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE ____ *12*

2.1. Estrutura Documental do S.G.Q. da Câmara Municipal de Viana do Castelo ____ 13

2.2. Modelo Concetual dos Processos ____ 14

2.3. Matriz de Interação dos Processos ____ 15

2.4. Monitorização e Medição dos Processos ____ 17

2.5. Descrição dos Processos e sua Interligação ____ 18

3. ANEXOS ____ *25*

3.1. Lista de Siglas ____ 25

3.2. Gestores dos Processos, Cláusulas e Lista de Documentos ____ 26

1. APRESENTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE VIANA DO CASTELO

1.1. PROMULGAÇÃO

O manual da qualidade refere os meios adotados pela **Câmara Municipal de Viana do Castelo** Para assegurar a qualidade adequada dos serviços fornecidos constituindo o suporte documental da organização geral da câmara, das competências, atribuições, funções e procedimentos, que asseguram o cumprimento do conjunto de requisitos estabelecidos para o sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Este manual permitirá a todos os colaboradores da **Câmara Municipal de Viana do Castelo**, aos seus clientes e fornecedores, agirem eficazmente para que os objetivos da Organização sejam alcançados.

A Presidência declara a sua aprovação e assume o seu total comprometimento em garantir os meios materiais e humanos para a satisfação da estratégia de gestão de qualidade prescrita neste manual.

Viana do Castelo, 16 de janeiro de 2023

O Presidente da Câmara,

(Luís Nobre)

1.2. IDENTIFICAÇÃO DA CÂMARA

1.2.1. DESIGNAÇÃO

Nome:	**Câmara Municipal de Viana do Castelo** Localização: Passeio das Mordomas da Romaria 4904-877 Viana do Castelo
Telefone:	258 809 300
Fax:	258 809 347
E-mail:	cmviana@cm-viana-castelo.pt
Url:	https://www.cm-viana-castelo.pt/

1.2.2. CONSTITUIÇÃO E IDENTIFICAÇÃO FISCAL

Estrutura Jurídica: Administração Local

CAE: 84113

Bairro Fiscal: Viana do Castelo

Nº. Contribuinte: 506 037 258

1.2.3. INSTALAÇÕES E MEIOS HUMANOS

Número total de colaboradores: 1365 + 11 (CTTI + CTTC)

1.2.4. DOMÍNIO DE ATIVIDADE

Organismo da Administração Pública Local, Pessoa Coletiva de Direito Público.

1.3. SÍNTESE HISTÓRICA

Entre o mar, rio e a montanha.

O povoamento da área de Viana do Castelo remonta ao paleolítico inferior, sendo na Idade do Ferro intensificada, como comprovam os numerosos castros existentes no concelho, todos eles com fortes indícios de romanização, com especial relevo para a citânia de Santa Luzia, uma das mais importantes do noroeste Peninsular.

Seduzido pela beleza e potencialidades do lugar, D. Afonso III, em 18 de junho de 1258, concedeu-lhe foral, lançando as bases do desenvolvimento de uma vila com vocação para o comércio marítimo internacional, atividade que fez da povoação da Foz do Lima um dos pontos mais movimentados do país.

Esse tráfego marítimo e comercial fez de Viana uma terra de ricos armadores que dotaram a povoação de um vasto património monumental e artístico, uma das principais atrações da próspera vila. Elevada por D. Maria II à categoria de cidade, com o nome de Viana do Castelo, em 20 de janeiro de 1848.

Situada no centro de um triângulo que tem como vértices as cidades de Vigo, Porto e Braga, das quais dista, em média, 65 quilómetros, rodeada pelas montanhas verdejantes, onde nasce o sol, pelos reflexos de azul intento do Oceano Atlântico e pela serenidade do Rio Lima, encontra-se a cidade de Viana do Castelo, rica em paisagens deslumbrantes.

Este quadro de contrastes, oferecido pelo mar, com as suas praias de areia fina e dourada, pelo monte de Santa Luzia, que desenha o horizonte e pelo rio Lima que banha as suas tranquilas praias fluviais, constitui, sem dúvida, um dos mais belos cenários que a natureza produziu e que o Homem soube, felizmente, preservar.

1.4. Âmbito e Campo de Aplicação

O sistema de Gestão da Qualidade da **Câmara Municipal de Viana do Castelo** aplica-se ao seguinte:

Prestação de serviços ao munícipe e outras partes interessadas no âmbito do atendimento ao munícipe; gestão de operações urbanísticas, taxas e licenças; execuções fiscais; arquivo; metrologia e fiscalização.

Este manual explícita os objetivos de gestão da Qualidade considerados necessários para responder aos requisitos de Gestão da Qualidade decorrentes da Norma NP EN ISO 9001:*.

1.5. Contexto

A **Câmara Municipal de Viana do Castelo** determina as questões importantes relacionadas com o contexto em que se insere, que podem afetar os resultados pretendidos com o SGQ.

- Condições externas - que podem ser afetadas pela **Câmara Municipal de Viana do Castelo** ou que podem afetar a **Câmara Municipal de Viana do Castelo**, por exemplo, as circunstâncias económico-financeiras ou a regulamentação;

- Condições internas - por exemplo, novos produtos ou novos processos.

As questões identificadas através de análise SWOT são analisadas de forma integrada, procurando compreender as ameaças e oportunidades, os pontos fortes e os pontos fracos associadas ao contexto.

1.6. Partes Interessadas

A **Câmara Municipal de Viana do Castelo** identifica as partes interessadas relevantes para o SGQ e promove a compreensão geral daquelas que são as suas necessidades e expectativas. Na circunstância de uma qualquer parte interessada se considerar afetada pelo desempenho da **Câmara Municipal de Viana do Castelo**, são avaliadas as necessidades e expectativas conhecidas ou comunicadas, e decidida a integração de requisitos e monitorização.

1.7. Riscos e Oportunidades

O pensamento baseado no risco é essencial para se obter um sistema de gestão eficaz.

Resultante das questões identificadas do contexto da organização, a **Câmara Municipal de Viana do Castelo** realizada uma análise integrada e determina os riscos e as oportunidades que lhe são inerentes (para a **Câmara Municipal de Viana do Castelo** ou para o Sistema de Gestão).

Os riscos e oportunidades identificados são avaliados de modo a estabelecer o respetivo método de gestão, quando necessário, para:

- dar garantias de que o sistema de gestão pode atingir os resultados pretendidos;
- aumentar os efeitos desejáveis;
- prevenir ou reduzir os efeitos indesejados;
- obter a melhoria.

1.8. POLÍTICA DA QUALIDADE

A Câmara Municipal de Viana do Castelo está inserida numa área de atividade (administração pública), no qual se podem identificar com clareza fatores-chave de sucesso:

- ✓ Satisfação explícita do munícipe;
- ✓ Confiança e relacionamento de parceria com os munícipes;
- ✓ Especialização do quadro de recursos humanos;
- ✓ Motivação da equipa;
- ✓ Flexibilidade e celeridade das respostas;
- ✓ Apostar na melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Neste enquadramento, a Câmara Municipal de Viana do Castelo define-se como uma autarquia virada em absoluto para o munícipe. Isto significa preocupação na aferição das expectativas de cada munícipe e resposta às solicitações e necessidades expressas e/ou percebidas.

Desta forma, cada uma das nossas intervenções incorpora sempre três características: Eficácia – Simpatia – Celeridade.

Os valores fundamentais da nossa cultura estão interiorizados na organização:

- ✓ Todos os nossos munícipes são igualmente importantes;
- ✓ Incrementamos e atualizamos permanentemente o nosso nível de especialização nas diversas áreas em que operamos;
- ✓ Inovamos os nossos serviços no sentido de responder a novas necessidades dos munícipes.

Pretendemos ser cada vez mais céleres, mais consistentes, mais dirigidos para o munícipe. Norteiam-nos os princípios da legalidade, da prossecução do interesse público, da proteção dos direitos e interesses dos cidadãos, da igualdade e da proporcionalidade, da justiça e da imparcialidade, da colaboração da administração com os particulares, da participação, da adesão, da desburocratização e da eficiência, da gratuitidade e do acesso à justiça. Estamos sempre em mudança através de uma atitude de permanente proatividade.

Para isso, privilegiamos a capacidade dos recursos humanos, assumindo que são o principal ativo da Câmara Municipal de Viana do Castelo pelo que, têm que saber trabalhar em equipa e estar claramente inseridos em competência, conhecimentos, especialização, perfil e satisfação pessoal, em todo o espírito da autarquia.

1.9. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A modernização que a CMVCT tem promovido nos últimos anos tem tido resultados positivos, permitindo a reestruturação das suas áreas funcionais.

Desta forma, podem ser apontadas como principais resultados:

- Atualização, automatização e diversificação do parque tecnológico;
- Informatização de alguns processos;
- Melhoria das estruturas de apoio;
- Modernização do negócio e constante aproximação ao Munícipe.

A estratégia de desenvolvimento que a CMVCT pretende implementar nos próximos anos materializa-se em diversos objetivos, todos eles prestando um contributo para a melhoria e consolidação do posicionamento competitivo da Câmara Municipal.

Nesta linha estratégica resultará:

- Desenvolvimento das condições de trabalho necessárias a uma permanente valorização de todos os Funcionários e Colaboradores da CMVCT, garantindo uma permanente atitude de Qualidade na execução do mesmo.

- Aposta numa imagem de Qualidade e Confiança junto do Concelho, promovendo uma aproximação ao Munícipe.

- Promoção e manutenção da Certificação dos serviços Administrativos e Financeiros.

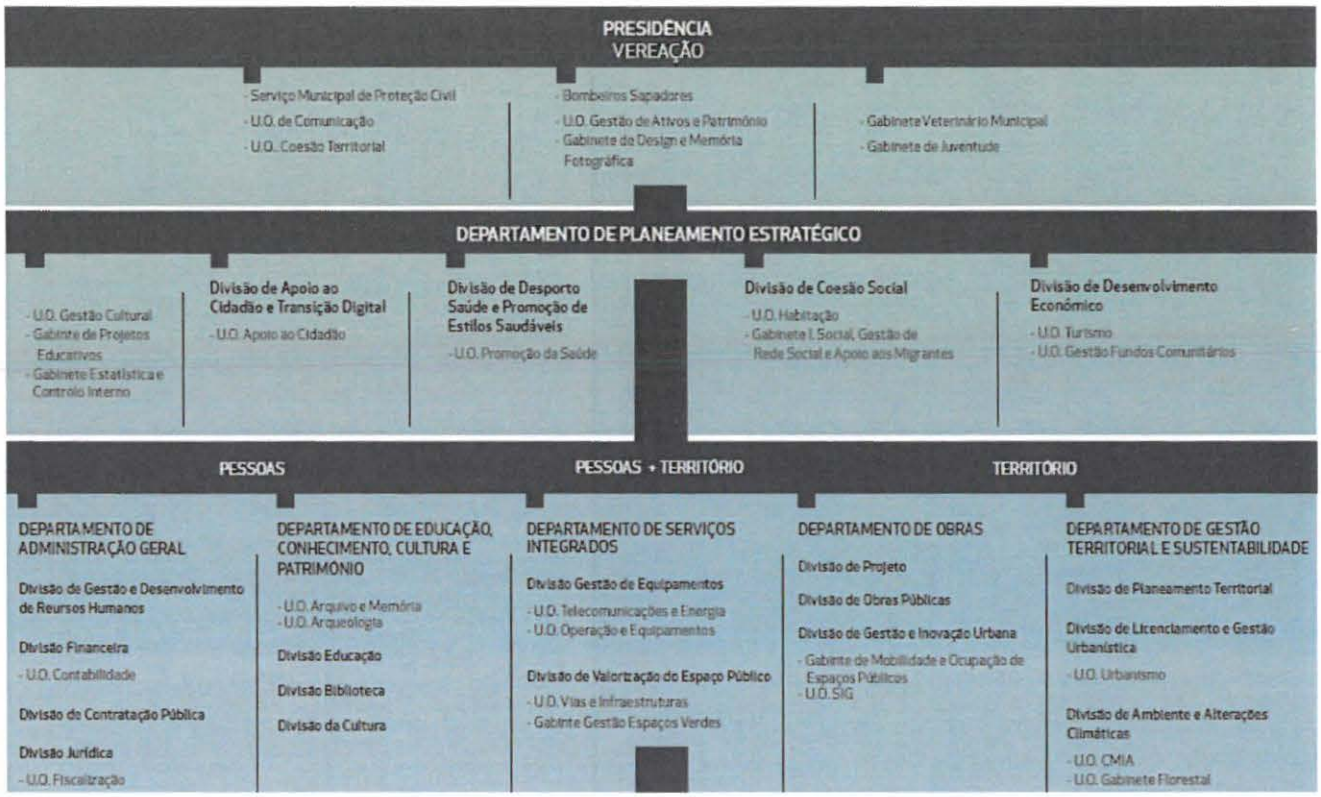
- O nosso Lema é "Um Caminho em Desenvolvimento".

1.10. RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO

1.10.1. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

A autoridade e a relação mútua de todo o pessoal que gere, efetua e verifica o trabalho considerado relevante para o Sistema de Gestão da Qualidade, estão definidos nas Mapas dos Processos.

A estrutura hierárquica da **Câmara Municipal de Viana do Castelo**, apresenta-se descrita no seguinte organograma da macroestrutura (Despacho n.º 793/2023):



1.10.2. REPRESENTANTES DA GESTÃO

A Presidência nomeia o Dr. Ricardo Rego como representante da Gestão e Pedro Cruz como Gestor da Qualidade que assegura o estabelecimento, a implementação e manutenção dos processos necessários ao sistema de gestão da qualidade e de lhe reportar o seu desempenho e qualquer necessidade de melhoria.

1.10.3. COMUNICAÇÃO INTERNA

Os meios de comunicação utilizados na **Câmara Municipal de Viana do Castelo** para divulgação da informação relevante, nomeadamente no que respeita à qualidade, são:

- O conjunto de Impressos associados às Atividades da Câmara;
- Informações;
- Intranet;
- Atas de reunião; Definição clara das saídas de cada atividade e qual o seu destinatário, garantindo assim que a informação chegará a quem dela necessita.

1.11 EXCLUSÕES AO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Não existem exclusões ao Sistema de Gestão da Qualidade. Todos os requisitos são aplicáveis

2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A Câmara Municipal de Viana do Castelo tem implementado um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) desde 2005, obtendo por parte da APCER, em inícios de 2006, a certificação tendo como referencial a NP EN ISO 9001:*.

Em 2006, faziam parte do âmbito da certificação os serviços prestados pelas **Divisões Administrativa** e **de Licenciamento de Obras Particulares,** no entanto, este Município continuou a investir no principal projeto de modernização administrativa, alargando o âmbito de certificação em 2009 ao **Gabinete de Tecnologias de Informação e Comunicação**.

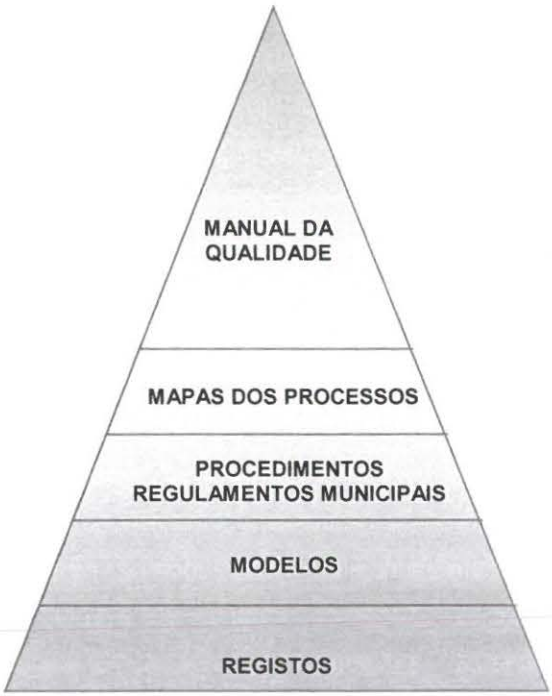
O SGQ do Município acompanhou as revisões/atualizações na área de Gestão da Qualidade e, em finais de 2009, procedeu à transição para a norma ISO 9001:2008.

Depois do sucesso evidenciado, através da melhoria contínua dos serviços certificados, a CMVTC almejou alargar o âmbito do SGQ para incluir todas as divisões do **Departamento de Administração Geral** e do **Departamento de Ordenamento do Território e Ambiente** e, até 2013, ampliou o seu SGQ à **Divisão Jurídica, Divisão Financeira e de Desenvolvimento Económico, Divisão de Gestão Urbanística** e à **Secção de Arquivo**.

Em 2015, o Município decidiu avançar com a extensão do certificado, ao mais recente serviço prestado por esta edilidade, o **Serviço de Atendimento ao Munícipe**, que até à data tem cumprido as necessidades e expectativas dos munícipes, através de um atendimento rápido, eficaz e organizado.

A extensão da certificação a outros serviços/processos prossegue e, está neste momento em curso o planeamento das ações necessárias ao desenvolvimento do SGQ nos serviços de Segurança e Higiene no Trabalho e Saúde Ocupacional da Divisão de Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos.

2.1. ESTRUTURA DOCUMENTAL DO S.G.Q. DA CÂMARA MUNICIPAL DE VIANA DO CASTELO



- **Manual da Qualidade** – documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização; mapeamento dos processos; matriz de interação dos processos; descrição dos processos.

- **Mapas dos Processos** – documentos associados a Processos da organização que identificam as atividades (em fluxograma) e respetivas tarefas, responsabilidades setoriais, funções dos recursos humanos a locados aos mesmos e entradas/saídas afetas às tarefas.

- **Procedimentos** – documentos que estabelecem as linhas de orientação e os métodos de realizar e gerir as atividades necessárias para assegurar a Qualidade; estabelecem os métodos de controlo dos aspetos de gestão de uma atividade, ou seja, definem as tarefas necessárias para o desenvolvimento de atividades.

- **Regulamentos Municipais** – documentos que regulam as atividades e competências inerentes ao município com eficácia interna e externa.

- **Modelos** – suporte documental, com um determinado formato, para a obtenção de registos.

- **Registo** – documento que regista ou demonstra resultados encontrados ou que providencia a evidência de atividades/ tarefas realizadas.

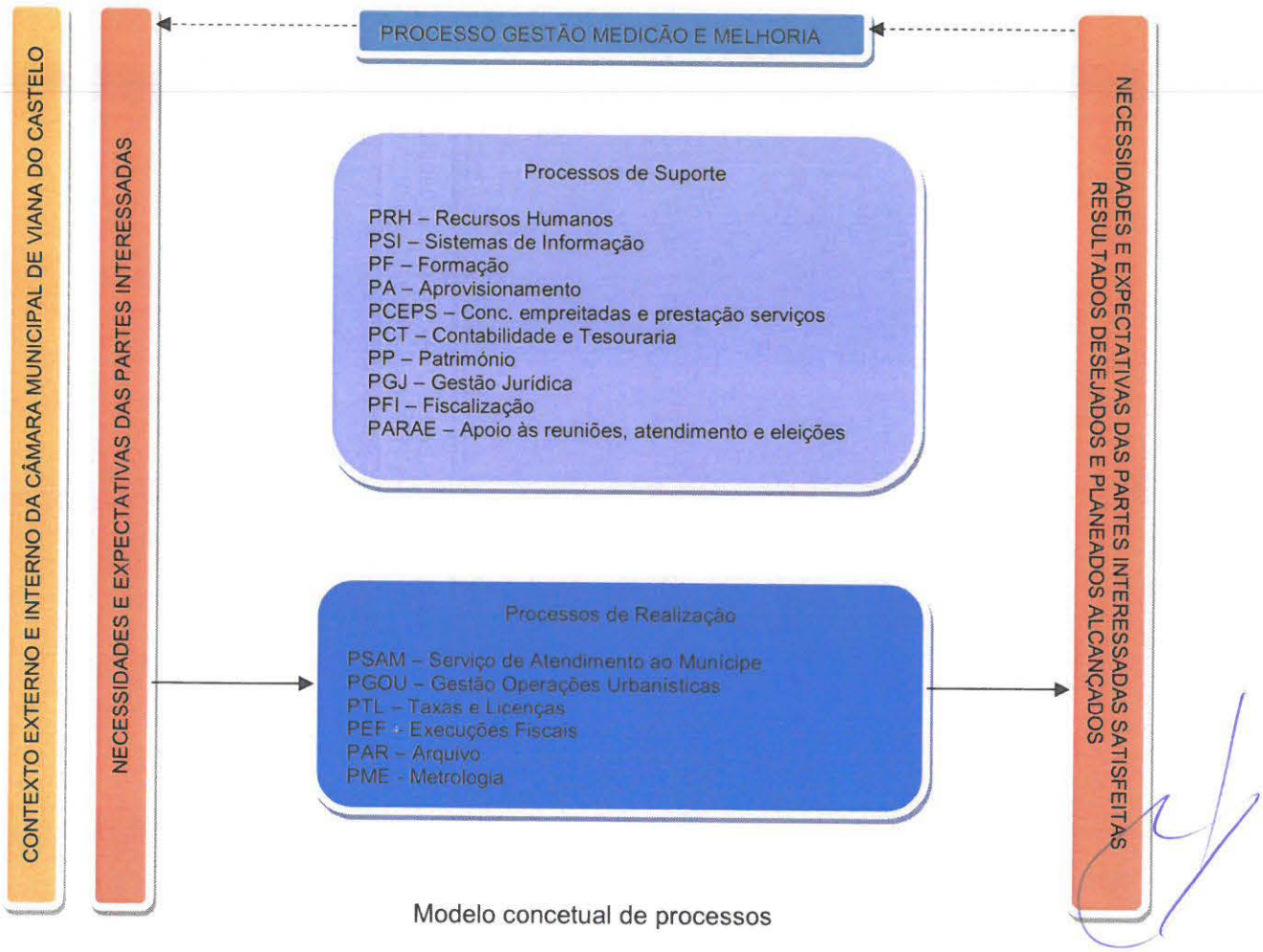
2.2. MODELO CONCETUAL DOS PROCESSOS

Os processos necessários para o sistema de gestão da **Câmara Municipal de Viana do Castelo**, sua sequência e interação estão definidos no modelo a seguir apresentado.

Com o presente modelo, pretende-se ainda reconhecer o Ciclo da Melhoria Contínua, que monitoriza e potencial as evoluções.

Para que seja possível a gestão sistemática de todos os processos identificados, a Câmara suporta todas as suas atividades num modelo comum. Neste sentido, e de forma a se reduzir à expressão mais simples de gestão, foram identificados para cada um dos processos: As Entradas e Saídas, os Objetivos (indicadores de monitorização), as atividades e tarefas associadas, e os meios envolvidos; devidamente documentados em "Mapas de Processo".

No ponto 2.3 está ilustrada a interação dos processos, estando definido para cada um deles o seu Gestor (GP) e cláusulas da norma aplicáveis.



Modelo concetual de processos

2.3. MATRIZ DE INTERAÇÃO DOS PROCESSOS

	MP.01 - PG	MP.03 - PMM	MP.04 - PRH	MP.06 - PSI	MP.05 - PF	MP.07 - PA	MP.10 - PGOU	MP.11 - PEF	MP.12 -PP	MP.13 - PCT	MP.14 - PTL	MP.15 - PAR	MP.16 - PME	MP.17- PARAE	MP.18 - PGJ	MSP.20.01 - SPFO	MSP.20.02 - SPVFV	MSP.20.03 -SPOFI	MP.26 - PSAM
MP.01 -PG		Δ•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
MP.03 -PMM	Δ•		Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•
MP.04 -PRH	Δ	Δ•		Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•
MP.06 -PSI	Δ	Δ•	Δ•		Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•
MP.05 -PF	Δ	Δ•	Δ•	Δ•		Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•
MP.07 -PA	Δ	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•		Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•
MP.10 -PGOU	Δ	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•		Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•		•	Δ•	Δ•			Δ•
MP.11 -PEF	Δ	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•				Δ•	Δ•	Δ•		•	Δ•				Δ•
MP.12 -PP	Δ	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•				Δ•		Δ•	Δ•	•	Δ•				
MP.13 -PCT	Δ	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•		Δ•	Δ•		Δ•	Δ•	Δ•	•	Δ•				Δ•
MP.14 -PTL	Δ	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•		Δ•		Δ•		•	Δ•				Δ•
MP.15 -PAR	Δ	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•		Δ•	•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•
MP.16 -PME	Δ	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•				Δ•		Δ•		•					Δ•
MP.17- PARAE	Δ	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ		Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
MP.18 -PGJ	Δ	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•
MSP.20.01 - SPFO	Δ	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•			Δ•		•	Δ•				Δ•
MSP.20.02 - SPVFV	Δ	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•			Δ•		•	Δ•				Δ•
MSP.20.03 -SPOFI	Δ	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•			Δ•		•	Δ•				Δ•
MP.26 - PSAM	Δ	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	•	Δ•	Δ•	Δ•	Δ•	

Legenda: Δ - Entrada; • - Saídas

O esquema de leitura da Matriz é efetuado da esquerda para a direita. Assim, o Processo Gestão recebe (entrada) informação do PMM e produz (saída) informação para todos os Processos.

PG	Processo Gestão
PRH	Processo Recursos Humanos
PF	Processo Formação
PSI	Processo Sistemas de Informação
PA	Processo Aprovisionamento
SPCFB	Sub-Processo de Concursos e Fornecimentos de Bens
SPCPS	Sub-Processo Concursos de Prestação de Serviços
SPE	Sub-Processo Empreitada
PGOU	Processo Gestão Operações Urbanísticas
PMM	Processo Medição e Melhoria
PEF	Processo Execuções Fiscais
PP	Processo Património
PCT	Processo Contabilidade e Tesouraria
PTL	Processo Taxas e Licenças
PAR	Processo Arquivo
PME	Processo de Metrologia
PARAE	Processo de apoio às reuniões, Atendimento e eleições
PGJ	Processo Jurídico
PFO	Processo de Fiscalização de Obras
SPVFV	Sub-Processo Veículos em Fim de Vida
SPOFI	Sub-Processo Outros Processos de Fiscalização
PSAM	Processo Serviço de Atendimento ao Munícipe

2.4. MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO DOS PROCESSOS

2.4.1. INDICADORES DE DESEMPENHO DOS PROCESSOS

Os indicadores dos processos, assim como os objetivos, frequência de acompanhamento dos mesmos estão definidos em modelo próprio – Programa de Gestão.

A definição dos objetivos e o planeamento para o alcance dos mesmos são efetuados no início de cada ano (resultante da Revisão ao SGQ) pelos Chefes de Divisão e/ou Gestores dos Processos e com a aprovação posterior do Representante da Gestão.

2.4.2. GESTÃO DOS PROCESSOS

Cada processo tem o seu Gestor definido. Compete ao *Gestor do Processo*:

- A definição do(s) objetivo(s) do(s) processo(s), junto do seu Chefe de Divisão, em harmonia com os Objetivos Estratégicos, definidos pelo Executivo;
- Planear as ações necessárias para se atingir os objetivos definidos em conjunto com o seu Chefe de Divisão. Efetuar acompanhamento ao Planeado (*a anexar ao Relatório de Atividades*).
- A avaliação do grau de cumprimento dos objetivos; fazer análise crítica aos resultados obtidos, definir eventuais ações corretivas e/ou preventivas em função da análise efetuada (*a constar no Relatório de Atividades*);
- O tratamento de não conformidades internas e externas, relativas as atividades que integram o Processo de acordo com o procedimento interno (PQ.02);
- O envolvimento dos intervenientes do Processo, para os assuntos da Qualidade (ex. registo de não conformidades, aplicação do definido no Mapa do Processo);
- Participação nas auditorias da qualidade;
- Participação nas reuniões do Conselho da Qualidade;
- A manutenção da documentação suporte do processo (ex. elaboração/revisão, arquivo, eliminação de obsoletos).

2.5. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS E SUA INTERLIGAÇÃO

2.5.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A PRES define a estrutura hierárquica da organização, formalizada no organigrama geral e PQ.04 – ***Estrutura Orgânica SGQ***. As responsabilidades dos colaboradores estão definidas nos Mapas de Processos e nos Procedimentos.

2.5.2. POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE

A estratégia e as políticas gerais são definidas pelo Executivo, bem como a Política da Qualidade e as metodologias que permitir-lhe-ão concretizar as diretrizes delineadas.

A política da Qualidade é apresentada e divulgada a todos os colaboradores da Autarquia asseguram-se, deste modo, que é compreendida, interiorizada e concretizada a todos os níveis da organização. A Política da Qualidade é revista periodicamente de forma a assegurar que se mantém adequada.

Com base na política da qualidade (visão e missão), o Executivo define os objetivos estratégicos da organização. Estes são traduzidos posteriormente, pelos Chefes de Divisão e Gestores dos Processos, nos objetivos dos processos. São estabelecidas metas a alcançar, compromissos e responsabilidades para se obter a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e um aumento da eficácia global da organização.

Os objetivos encontram-se definidos no Programa de Gestão e são divulgados da mesma forma que a Política da Qualidade.

Face aos objetivos estipulados define, sempre que considerado pertinente, as ações, meios /recursos necessários para a concretização desses objetivos.

Periodicamente, procede-se à avaliação da adequabilidade e eficiência das ações, meios /recursos necessários disponíveis, com base em indicadores. Este processo permite analisar o cumprimento dos objetivos inicialmente definidos, de forma a serem desencadeadas as ações necessárias e estabelecidos novos objetivos.

2.5.3. PROCESSO GESTÃO

A Autarquia procede à revisão periódica do sistema da qualidade (no mínimo, uma vez por ano), de modo a assegurar a sua aplicabilidade, adequação e eficiência, assim como a concretização dos objetivos definidos. A revisão é realizada em reunião com o RG e GQ.

2.5.4. PROCESSO MEDIÇÃO E MELHORIA

Este Processo visa a melhoria contínua do SGQ, tendo como Gestor do Processo o GQ. Assegura as atividades de Medição da Satisfação do Munícipe, Dinamização do Registo e Tratamento de Não – Conformidades, Avaliação de Desempenho Colaboradores, Acompanhamento aos Objetivos, Design e Desenvolvimento e, a Promoção de Auditorias Internas. Efetua o Tratamento de Dados tendo como suporte todos os inputs de medição (ex. resultados de indicadores dos Processos, Não – Conformidades, Auditorias Internas, Conceção e Desenvolvimento de novos serviços), no sentido de suportar o Processo Gestão na tomada de decisões e de lhe apresentar propostas de desenvolvimento organizacional.

De salientar as atividades de Gestão Documental e Dinamização de Registo e Tratamento de Não Conformidades, Ações Corretivas e Gestão de Riscos e Oportunidades previstas neste Processo, mas que suportam também todos os restantes Processos, ou seja, em todos os Processos há que arquivar e manter a sua documentação e, registar e tratar as Não – Conformidades relacionadas com as suas atividades.

Gestão da Informação Documentada

O Controlo Documental, é uma atividade que apesar de não se encontrar explicita em todos os Processos, é uma atividade transversal a todos os Processos, tal como referido em cima.

O controlo documental da Autarquia é assegurado física e informaticamente, conforme o previsto no procedimento *PQ.01* – ***Controlo da Informação Documentada*** bem como as regras para elaboração de documentos.

Estão definidos na Matriz de Responsabilidades – Mod.05 a atribuição de responsabilidades no controlo de documentos, nomeadamente na:

- Elaboração / revisão
- Aprovação;
- Verificação
- Distribuição

Estão definidos na Tabela de Controlo dos Registos – Mod.04 a atribuição de responsabilidades no controlo de registos, nomeadamente em:

- Registo
- Código
- Tipo de Arquivo;
- Responsável;
- Localização;
- Critério de Arquivo;
- Tempo de Arquivo.

Cabe ao GQ, a manutenção dos Documentos do SGQ originais e a Distribuição das cópias pelos respetivos detentores.

Registo e Tratamento de Não – Conformidades, Ações Corretivas e Gestão de Riscos e Oportunidades

O ***Tratamento de Produto não conforme - Ações corretivas, Preventivas*** são definidos no procedimento PQ.02.

O desencadeamento de um processo de ações corretivas ou preventivas visa a eliminação de causas reais ou potenciais de não conformidades de produtos ou serviços, processos, sistema de gestão da qualidade ou ainda de oportunidades de melhoria.

Um processo de ação corretiva ou preventiva pode ter as seguintes origens:

- Tratamento de serviço não conforme;
- Tratamento de reclamações;
- Auditorias internas ou externas;
- Revisão do sistema pela gestão;
- Deteção de oportunidades de melhoria.
- Gestão de riscos e oportunidades

Com base nas situações detetadas é feita uma análise das causas e potenciais consequências pelos Gestores dos Processos.

Com base na análise da situação são definidas as ações corretivas ou preventivas, bem como os responsáveis e prazos de implementação.

A implementação das ações definidas é acompanhada de forma a garantir que são realmente concretizadas e eficazes. Cabe ao GQ a realização desta Verificação.

Design e Desenvolvimento

O desencadeamento de um processo de design e desenvolvimento pode ser originado por:

- Solicitações do Munícipe;
- Cumprimento de nova legislação
- Identificação Interna de oportunidades de melhoria.

O Acompanhamento da conceção e desenvolvimento de novos produtos/ serviços é assegurado no Processo Medição e Melhoria e encontra-se detalhada em procedimento da qualidade próprio, PQ.10 – **Conceção e Desenvolvimento**. Este especifica as etapas:

- Solicitação da conceção e Desenvolvimento;
- Planeamento da Conceção
- Revisões;
- Verificações;
- Realização do 1.º Serviço / Produto;
- Validações;
- Alterações

As alterações são revistas, verificadas e validadas conforme apropriado e aprovadas antes da sua implementação.

2.5.5. Processo Recursos Humanos

A atividade de recrutamento de novos colaboradores é assegurada no Processo Recursos Humanos, respeitando toda a legislação aplicável. As atividades como o cadastro de pessoal, o registo e controlo da assiduidade, avaliação e desempenho dos colaboradores da CMVCT, são também aqui caraterizadas.

2.5.6. Processo Formação

É proporcionada a formação necessária para assegurar as competências necessárias às funções exercidas pelos Colaboradores da CMVCT. Neste sentido, é elaborado um Plano Anual de Formação, suportado numa

identificação prévia de necessidades de formação. Periodicamente é efetuada a avaliação das formações realizadas. Decorrentes do resultado da avaliação da eficácia poderão ser definidas ações corretivas.

Estas atividades encontram-se caraterizadas no Processo Formação MP.05/*

São mantidos os registos da formação, competência e experiência de cada colaborador, pela Secção de Administração de Pessoal.

2.5.7. Processo Sistemas de Informação

Atividades como manutenção de Hardware, gestão da Página da Internet, produção de Software, para uso exclusivo da CMVCT, constituem o Processo Sistemas de Informação.

Em cada 2 anos, o Centro de Informática, elabora um Plano de atividades, suportado numa identificação de necessidades ao nível informático, realizada pelos vários serviços da CMVCT.

2.5.8. Processo Aprovisionamento

Os procedimentos de aquisição de Bens/Serviços da Câmara Municipal de Viana do Castelo são assegurados pelo Processo Aprovisionamento.

Encontram-se definidos em Procedimento próprio, PQ.08 – **Avaliação de Fornecedores**, os critérios para a avaliação de Fornecedores Relevantes para a Qualidade do produto/serviço da CMViana do Castelo, sendo esta uma atividade também assegurada por este Processo.

2.5.9. Processo Concursos de Empreitadas e Prestações de Serviços

Este processo é caraterizado em dois Sub-Processos, o ***SPCPS – Concursos de Prestações de Serviços*** e o ***SPE – Empreitada***.

O primeiro integra os procedimentos de aquisição de Prestação de Serviços previstos no Decreto-Lei Nº 18/2008, de 29 de janeiro - CCP (Código Contratos Públicos).

O segundo integra as atividades associadas aos concursos de Empreitada, que servem de suporte à realização das Obras Municipais.

Sempre que a aquisição de Bens Imóveis pela Câmara envolve a atividade de Expropriação, a CMVCT possui um procedimento próprio, onde se encontra definida a respetiva metodologia a adotar, respeitando todas as disposições legais aplicáveis. PQ.11 – **Expropriações**

2.5.10. Processo Gestão de Operações urbanísticas

Este Processo integra todos os serviços relacionados com: Emissão de Alvará, Autorização de Utilização, Certidão, Comunicação Prévia, Averbamentos, Destaque de Parcela, Licenciamento de Obras de Remodelação, Licenciamento de Demolição, Informação Prévia, Licenciamento de Edificação, Licenciamento de Especialidades, Licenciamento de Estabelecimento Industrial, Licenciamento de Loteamento, Notificação, Ocupação de Via Pública, Propriedade Horizontal, Prorrogação de Prazo, Diversos, Telas Finais, Licenciamento de Atividades Pecuárias, Mera Comunicação Prévia e Vistoria de Determinação Obras.

Com o objetivo de responder aos requisitos regulamentares e dos Munícipes, encontram-se definidas, metodologias de controlo de prazos aplicáveis à operacionalidade das Operações Urbanísticas.

2.5.11. Serviço de Atendimento ao Munícipe

A CMVCT dispõe do Serviço de Atendimento ao Munícipe Centralizado, onde se realizam as atividades de atendimento de obras, taxas e licenças, cemitérios e serviços diversos.

As atividades estão refletidas no MP.26 – Mapa de Processo de Atendimento ao munícipe

2.5.12. Processo Execuções Fiscais

Assegura a cobrança executiva dos tributos administrados pelo Município, nos termos do Código do Procedimento e Processo Tributário.

2.5.13. Processo Património

Integra as atividades de gestão do Património do Município.

2.5.14. Processo Contabilidade e Tesouraria

Este processo assegura a gestão das Finanças do Município.

2.5.15. Processo Taxas e Licenças

O processo de taxas e licenças garante a realização das tarefas inerentes ao licenciamento e registo em matéria de publicidade, de ocupação da via pública, de venda ambulante, de exercício da caça, e outros não especificados nem afetos a outros serviços.

2.5.16. Processo Arquivo

Cabe ao Arquivo a manutenção, conservação e condicionamento do Arquivo Municipal.

2.5.17. Processo Metrologia

Este processo assegura o controlo metrológico no Concelho.

2.5.18. Processo Apoio às reuniões, atendimento e eleições

Este processo assegura o acompanhamento das reuniões da Câmara Municipal e redigir e subscrever as respetivas atas.

2.5.19. Processo Gestão Jurídica

É da competência deste processo exercer as funções de órgão de execução fiscal e assegurar a informação à Assembleia Municipal do estado dos processos judiciais pendentes.

2.5.20. Processo Fiscalização

O processo de Fiscalização tem por função exercer as competências de fiscalização atribuídas ao Município, designadamente em matéria de urbanização e edificação, mercados e feiras, publicidade e ocupação de via pública.

2.6 ATENDIMENTO

O Atendimento é uma atividade de extrema importância. A 1.ª impressão é aquela que geralmente fica retida. A CMVCT definiu no Manual de Atendimento – MA.01, um conjunto de regras a cumprir pelos colaboradores que efetuam Atendimento Presencial e/ou Telefónico nos serviços abrangidos pelo âmbito do SGQ.

3. ANEXOS

3.1. LISTA DE SIGLAS

PC	Presidente da Câmara
CMVCT	Câmara Municipal de Viana do Castelo
GP	Gestor de Processo
GQ	Gestor da Qualidade
NQ	Núcleo da Qualidade
RG	Responsável da Gestão
Ver	Vereador (es)
PQ	Procedimento da Qualidade
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
DARH	Divisão Administrativa e Recursos Humanos
SAP	Secção de Administração de Pessoal
SP	Secção de Processamentos
SAAOA	Secção de Atas e Apoio aos Órgãos Autárquicos
SEC	Secção de Expropriações e Concursos
SA	Secção de Aprovisionamento
GTIC	Gabinete de Tecnologias de Informação e Comunicação
GFQ	Gabinete Formação e Qualidade
DLO	Divisão Licenciamento de Obras
DGU	Divisão de Gestão Urbanística
SEF	Secção de Execuções Fiscais
SP	Secção de Património
SCT	Secção de Contabilidade e Tesouraria
ST	Setor Tesouraria
STL	Secção de Taxas e Licenças
SGPA	Secção de gestão de processos e atendimento
SM	Setor Metrologia
DJ	Divisão Jurídica
FI	Fiscalização
SAM	Serviço de Atendimento ao Munícipe

3.2. GESTORES DOS PROCESSOS, CLÁUSULAS E LISTA DE DOCUMENTOS

PROCESSOS	GP	CLÁUSULA/ SUB-CLÁUSULA	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
PG – Gestão	RG	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.1; 5.2; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 9.1; 9.2; 9.3; 10.1; 10.2; 10.3	Mapa do Processo – MP.01 Programa de Gestão da Qualidade – Mod.02 Procedimento Estrutura Orgânica do SGQ – PQ.04 Procedimento Controlo da Informação Documentada – PQ.01 Procedimento Tratamento de Não conformidades, Acções Correctivas e Gestão de Riscos e Oportunidades– PQ.02
PRH – Recursos Humanos	SAP	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3	Mapa do Processo – MP.04 Procedimento Controlo da Informação Documentada – PQ.01 Procedimento Tratamento de Não conformidades, Acções Correctivas e Gestão de Riscos e Oportunidades– PQ.02
PF – Processo Formação	SF	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3	Procedimento Formação – PQ.05 Mapa de Processo – MP.05 Procedimento Controlo da Informação Documentada – PQ.01 Procedimento Tratamento de Não conformidades, Acções Correctivas e Gestão de Riscos e Oportunidades– PQ.02
PSI – Sistemas de Informação	GTIC	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1.5; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3	Mapa de Processo – MP.06 Procedimento Produção de Software – PQ.12 Procedimento Controlo da Informação Documentada – PQ.01 Procedimento Tratamento de Não conformidades, Acções Correctivas e Gestão de Riscos e Oportunidades– PQ.02
PA – Aprovisionamento	SA	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.4; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3	Mapa do Processo – MP.07 Mapa de Sub-Processo Concurso e Fornecimento de Bens - MSP.07.01 CFB Procedimento Avaliação de Fornecedores – PQ.08 Procedimento Controlo à Receção – PQ.07 Procedimento Controlo da Informação Documentada – PQ.01 Procedimento Tratamento de Não conformidades, Acções Correctivas e Gestão de Riscos e Oportunidades– PQ.02
PCEPS – Concursos de Empreitada e Prestação de Serviços	SEC	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3	Mapa do Sub-Processo – SP.08.01 Mapa do Sub-Processo – SP.08.02 Procedimento Expropriações – PQ. 11 Procedimento Controlo da Informação Documentada – PQ.01 Procedimento Tratamento de Não conformidades, Acções Correctivas e Gestão de Riscos e Oportunidades– PQ.02
PGOU – Gestão Operações Urbanísticas	DLO/ DGU	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3	Mapa do Processo – SP10.2 Procedimento Controlo da Informação Documentada – PQ.01 Procedimento Tratamento de Não conformidades, Acções Correctivas e Gestão de Riscos e Oportunidades– PQ.02
PMM – Medição e Melhoria	GQ	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1.5; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3	Mapa do Processo – MP.03 Procedimento Controlo da Informação Documentada – PQ.01 Procedimento Tratamento de Não conformidades, Acções Correctivas e Gestão de Riscos e Oportunidades– PQ.02 Procedimento Auditorias – PQ.03 Procedimento Conceção e Desenvolvimento PQ.10
PEF- Execuções Fiscais	SEF	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3	Mapa do Processo – MP.11 Procedimento Controlo da Informação Documentada – PQ.01 Procedimento Tratamento de Não conformidades, Acções Correctivas e Gestão de Riscos e Oportunidades– PQ.02
PP – Património	SP	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3	Mapa do Processo – MP.12 Procedimento Controlo da Informação Documentada – PQ.01 Procedimento Tratamento de Não conformidades, Acções Correctivas e Gestão de Riscos e Oportunidades– PQ.02

PROCESSOS	GP	CLÁUSULA/ SUB-CLÁUSULA	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
PCT – Contabilidade e Tesouraria	SCT	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3	Mapa do Processo – MP.13 Procedimento Controlo da Informação Documentada – PQ.01 Procedimento Tratamento de Não conformidades, Acções Correctivas e Gestão de Riscos e Oportunidades– PQ.02
PTL – Taxas e Licenças	STL	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3	Mapa do Processo – MP.14 Procedimento Controlo da Informação Documentada – PQ.01 Procedimento Tratamento de Não conformidades, Acções Correctivas e Gestão de Riscos e Oportunidades– PQ.02
PAR - Arquivo	SAR	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1.5; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3	Mapa do Processo – MP.15 Procedimento Controlo da Informação Documentada – PQ.01 Procedimento Tratamento de Não conformidades, Acções Correctivas e Gestão de Riscos e Oportunidades– PQ.02
PM – Metrologia	SM	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1.5; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3	Mapa do Processo – MP.16 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme – Ações Corretivas/Preventivas – PQ.02 - Gestão de EMM's – PQ.13 Manual do serviço de metrologia – MM.01
PARAE – Apoio Reuniões, Atendimento e eleições	SAR AE	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3	Mapa do Processo – MP.17 Procedimento Controlo da Informação Documentada – PQ.01 Procedimento Tratamento de Não conformidades, Acções Correctivas e Gestão de Riscos e Oportunidades– PQ.02
PJ- Jurídico	DJ	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3	Mapa do Processo – MP.18 Procedimento Controlo da Informação Documentada – PQ.01 Procedimento Tratamento de Não conformidades, Acções Correctivas e Gestão de Riscos e Oportunidades– PQ.02
PFI – Fiscalização	SF	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3	Mapa do Processo – MP.20 Mapa de Sub Processo Fiscalização de Obras– MSP.20.01 Mapa de Sub Processo Veículos em Fim de Vida – MSP.20.02 Mapa de Sub Processo Outros Processos da Fiscalização– MSP.20.03 Procedimento Controlo da Informação Documentada – PQ.01 Procedimento Tratamento de Não conformidades, Acções Correctivas e Gestão de Riscos e Oportunidades– PQ.02
PSAM – Serviço de Atendimento ao Munícipe	SAM	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3	Mapa do Processo – MP.26 Manual de Atendimento – MA.01 Procedimento Controlo da Informação Documentada – PQ.01 Procedimento Tratamento de Não conformidades, Acções Correctivas e Gestão de Riscos e Oportunidades– PQ.02