



CÂMARA MUNICIPAL DE BAIÃO

**MANUAL  
DA  
QUALIDADE**



# MANUAL DA QUALIDADE

## ÍNDICE

- 1 - Apresentação da autarquia
- 2 - Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade
- 3 - Política da Qualidade
- 4 - Organograma e descrição de funções
- 5 - Mapeamento de processos
- 6 - Matriz de correlação
- 7 - Anexos:
  - Anexo 1 - Procedimentos
  - Anexo 2 - Instruções de Trabalho
  - Anexo 3 - Impressos



## 1 - APRESENTAÇÃO DA AUTARQUIA

Baião é um município repleto de atrativos, onde cada recanto revela segredos do nosso rico património natural e surpreendentes joias do património cultural que encantam quem nos visita.

Num território que se estende desde o rio Douro, no seu limite sul, até ao ponto mais elevado da serra do Marão, a norte, é natural que se atravesse uma impressionante variação altimétrica – dos 60 aos 1416 metros – que molda paisagens únicas e biodiversidade notável.

Não é de admirar num território que desde o rio Douro, seu limite Sul, até ao ponto mais alto do Marão, 25 km a Norte do rio, se passe dos 60 aos 1416 metros de altitude.

A presença humana em Baião remonta a mais de cinco mil anos, com vestígios que testemunham uma ocupação ancestral. Do ponto de vista administrativo, há referências que antecedem a própria fundação de Portugal, reforçando a profundidade histórica deste território.

Localizado a cerca de 45 minutos da cidade do Porto, Baião tem vindo a afirmar-se como um exemplo de dinamismo económico e social. Somos reconhecidos pelas boas práticas nas áreas sociais, pela valorização dos recursos endógenos e pelo impulso ao setor primário. Cada vez mais, somos procurados por visitantes que, a partir das nossas diversas unidades de alojamento, desejam descobrir os nossos segredos e saborear os saberes ancestrais que nos definem.

Neste contexto, é essencial destacar os muitos rostos anónimos que asseguram, com dedicação e competência, a gestão dos processos e procedimentos que este manual apresenta. São eles que, diariamente, respondem às necessidades dos munícipes com profissionalismo e espírito de serviço público.

Tudo faremos para corresponder às suas expectativas – com rigor, proximidade e excelência.



## 2 - ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Baião aplica a totalidade dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015 a todos os serviços (internos e externos) da autarquia.

## 3 - MISSÃO, VISÃO E POLÍTICA DA QUALIDADE

### MISSÃO

Fazer de Baião um concelho moderno, sustentável e com futuro, onde seja possível viver, trabalhar e prosperar com orgulho e oportunidades.

### VISÃO

Conduzir Baião a um novo ciclo de crescimento, transparência e bem-estar, promovendo emprego, investimento e qualidade de vida para todos os Baionenses.

### POLÍTICA DA QUALIDADE

A Câmara Municipal assume como vetores essenciais da sua Política da Qualidade:

1. Satisfazer as necessidades e expectativas dos munícipes / cidadãos / partes interessadas no âmbito dos serviços prestados pela autarquia;
2. Implementar o programa eleitoral municipal;
3. Incrementar a capacidade de resposta ao munícipe / cidadão e partes interessadas;
4. Valorizar os recursos humanos da autarquia;
5. Estimular uma cultura de trabalho de equipa na autarquia;
6. Otimizar os processos internos da autarquia;
7. Cumprir com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015, assegurando a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade;
8. Cumprir os requisitos legais e regulamentares, assegurando a eficiente gestão pública.

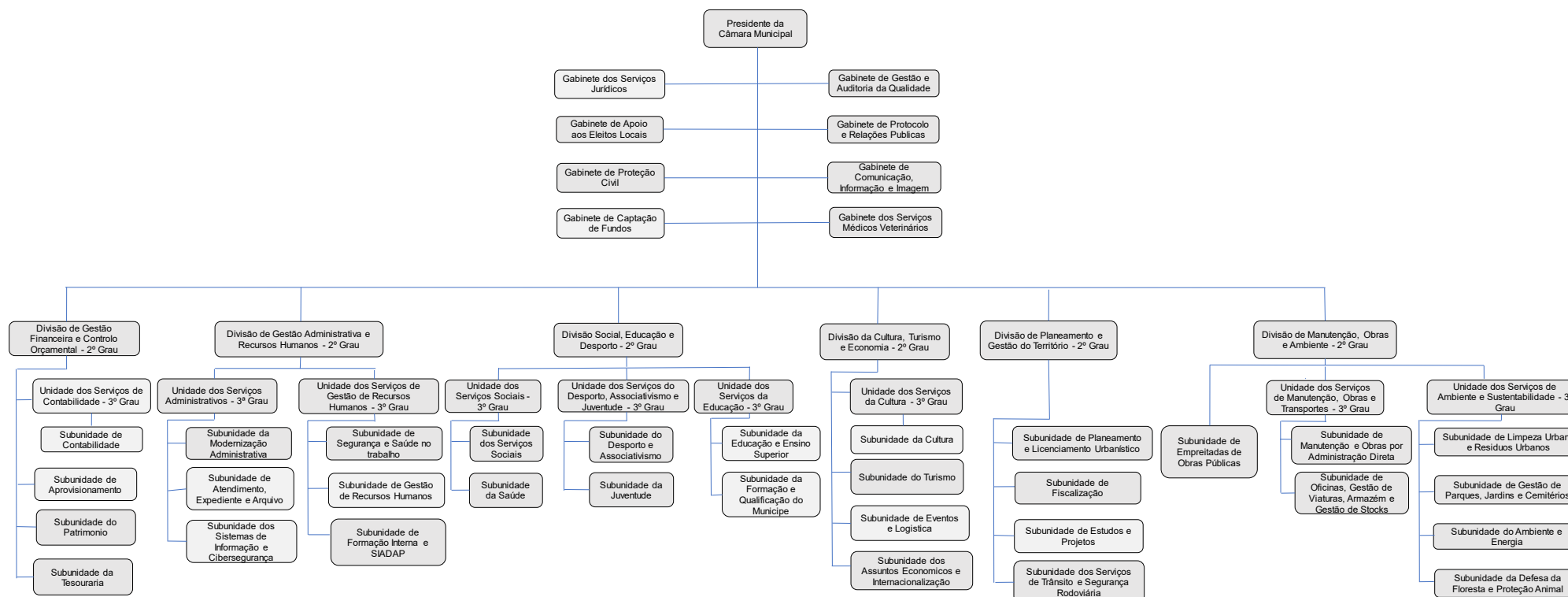
Para o efeito são definidos, aprovados e implementados, objetivos da Qualidade.



## 4 - ORGANOGRAMA E COMPETÊNCIAS

As responsabilidades e autoridades para funções que são relevantes dentro da organização estão atribuídas no Regulamento da Organização dos Serviços Municipais (ROSM) e no Mapa de Pessoal.

O organograma das unidades orgânicas que estão abrangidas pelo Sistema de Gestão da Qualidade é o que abaixo se apresenta.





# MANUAL DA QUALIDADE

Além do estabelecido no ROSM, o Gabinete da Gestão e Auditoria da Qualidade tem autoridade e responsabilidade para:

- Assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade está em conformidade com os requisitos da norma de referência;
- Reportar, ao Executivo e aos Dirigentes das áreas abrangidas pelo sistema, sobre o desempenho do SGQ e sobre as oportunidades de melhoria;
- Assegurar que a integridade do SGQ é mantida quando se planeiam e implementam alterações ao SGQ.

Também os Dirigentes das unidades orgânicas têm autoridade e responsabilidade para:

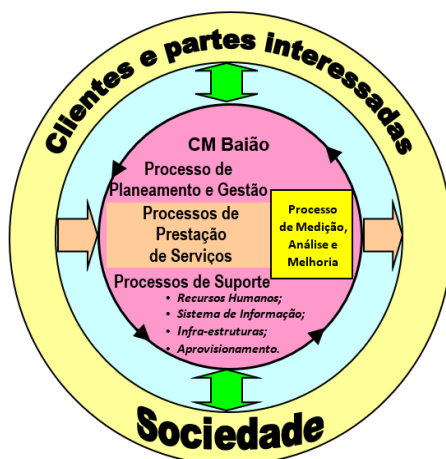
- Assegurar que dos processos estão a resultar as saídas pretendidas;
- Assegurar que se promove o foco no cliente / munícipe / cidadão / parte interessada na sua unidade orgânica.

## 5 - MAPEAMENTO DE PROCESSOS

As atividades da autarquia foram divididas em quatro macroprocessos, sendo que o último é considerado crítico para a organização por transpor para os clientes e partes interessadas a sua razão de ser:

- Macroprocesso de Planeamento e Gestão,
- Macroprocesso Gestão de Recursos e Suporte,
- Macroprocesso de Avaliação da Performance e Melhoria,
- Macroprocesso de Prestação de Serviços.

A figura abaixo ilustra a interação entre os Macroprocessos existentes na organização.



Na página seguinte é apresentada a estrutura de processos e a sua interligação.

## PROCESSO DE PLANEAMENTO E GESTÃO

**ENTRADA:** Necessidade de compreender o contexto; Necessidades e expectativas de munícipes, cidadãos e partes interessadas; Orientações Estratégicas; Missão, Visão e Política da Qualidade; Requisitos legais e regulamentares; Necessidade de design e desenvolvimento de serviços; Necessidade de Avaliação de riscos

### PG 01 - Planeamento e Gestão

Resp.: Executivo e Chefias das UO

- ✓ Planeamento estratégico
- ✓ Avaliação de riscos
- ✓ Caracterização de clientes e partes interessadas
- ✓ Revisão do sistema da qualidade

**SAÍDA:** Resultado da análise do contexto; Partes interessadas caracterizadas; Resultados das orientações estratégicas (objetivos); Novos serviços ou serviços revistos, verificados e validados; Avaliação de riscos; Revisão do sistema de gestão da qualidade.

## PROCESSOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Resp.: Executivo e Chefias de Divisão

### Necessidade do Cliente / Muncipe

**PT-01 – Proteção Civil, Defesa da Floresta e Bem estar Animal**

**PT-02- Gerir o Atendimento, Expediente e Arquivo**

**PT-03- Gerir a Educação**

**PT-04- Gerir os Serviços Sociais**

**PT-05- Gerir os Serviços de Desporto, Associativismo e Juventude**

**PT-06- Dinamizar a formação e emprego**

**PT-08 – Dinamizar a Cultura**

**PT-09- Dinamizar o Turismo e a Economia**

**PT-10- Gerir o Território e seu Planeamento**

**PT-11- Gerir o Ambiente e Sustentabilidade**

Satisfação da necessidade do Cliente/ Muncipe

**ENTRADA:** -Necessidade de melhoria / reforço de competências; Necessidade Comunicação Interna e Externa; Necessidade Consciencializar colaboradores

**SAÍDA:** Reforço de competências; Comunicações realizadas; Colaboradores conscientes da importância do seu trabalho

**ENTRADA:** Necessidade de elaborar / rever documentos; Necessidade de controlar informação documentada; Aplicações informáticas existentes e necessárias aos serviços.

**SAÍDA:** Documentos elaborados / revistos; Informação documentada controlada; Aplicações informáticas atualizadas e melhoradas

**ENTRADA:** Necessidades operacionais.

**SAÍDA:** Infraestruturas mantidas / melhoradas; Instrumentos de medição verificados / calibrados

**ENTRADA:** Necessidade de aquisição de bens e serviços; Necessidade de selecionar e avaliar fornecedores; Necessidade de materiais em stock

**SAÍDA:** Produtos e serviços Rececionados; Fornecedores avaliados; Material de stock;

## PROCESSOS DE SUPORTE

### PR 01 –Gestão de Recursos Humanos – Competências, Consciencialização e Comunicação

Resp.: Serviço de Recursos humanos e chefias das áreas

- ✓ Gerir colaboradores
- ✓ Avaliação de competências
- ✓ Gestão da formação
- ✓ Realização de comunicações
- ✓ Consciencialização de colaboradores

### PR 02 - Gestão da Documentação

Resp.: Chefia da Unidade Orgânica e Gabinete da Gestão e Auditoria da Qualidade

- ✓ Elaboração ou revisão de documentos do SGQ
- ✓ Documentos de origem externa (legislação, requisitos e outra)
- ✓ Preservação de documentos, registos e informações
- ✓ Regulamentos municipais

### PR 03 - Gestão de Recursos Materiais

Resp.: Chefias e colaboradores das unidades orgânicas

- ✓ Identificação de infraestruturas
- ✓ Identificação de necessidades de manutenção
- ✓ Manutenção da Infraestruturas
- ✓ Obras por Administração direta
- ✓ Controlo de equipamentos de medição
- ✓ Utilização de espaços comuns
- ✓ Construir infraestruturas municipais
- ✓ Gerir Obras por Empreitada

Resp: Executivo, Chefias das UO e colaboradores

### PS 01- Prestar Assessoria ao Executivo

- ✓ Apoio aos eleitos locais
- ✓ Captação de fundos
- ✓ Gerir a imagem e a comunicação da CMB
- ✓ Gerir relação com cidadãos/entidades

### PS 02 – Gestão Financeira e Controlo Orçamental

- ✓ Gestão da receita
- ✓ Gestão da despesa
- ✓ Gestão património
- ✓ Tesouraria

### PS 03- Gestão de Sistemas de Informação e da modernização administrativa

### PS 04 - Gestão de contencioso e serviços jurídicos

## PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA PERFORMANCE E MELHORIA

**ENTRADA:** -Processos não conformes / Reclamações; Necessidade de avaliar o desempenho e a conformidade; Necessidade de melhorar o desempenho e os processos

### PG 02 – Avaliação da Performance e Melhorias

Resp.: Chefia da Unidade Orgânica e Serviço e Gabinete da Gestão e Auditoria da Qualidade

- ✓ Indicadores de desempenho
- ✓ Programa de auditorias
- ✓ Reclamações e Não Conformidades
- ✓ Ações de Melhoria

**SAÍDA:** Não conformidades / reclamações resolvidas; Desempenho avaliado (indicadores e auditorias); Ações de melhoria implementadas e avaliadas



## 6 - MATRIZ DE CORRELAÇÃO

A correlação entre a documentação do SGQ e os requisitos da norma de referência é apresentada no quadro seguinte:

	REQUISITOS DA NORMA NP EN ISO 9001:2015																												
	4.1 - Compreender a organização e 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	5.1 - Liderança e compromisso	5.2 - Política	5.3 - Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	6.1 - Ações para tratar os riscos e oportunidades	6.2 - Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	6.3 - Planeamento das alterações	7.1 - Recursos	7.2 - Competências	7.3 - Conscientização	7.4 - Comunicação	7.5 - Informação documentada	8.1 - Planeamento e controlo operacional	8.2 - Requisitos para produtos e serviços	8.3 - Design e desenvolvimento de produtos e serviços	8.4 - Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	8.5 - Produção e prestação do serviço	8.6 - Libertação de produtos e serviços	8.7 - Controlo de saídas não conformes	9.1 - Monitorização, medição, análise e avaliação	9.2 - Auditoria interna	9.3 - Revisão pela gestão	10.1 - Generalidades	10.2 - Não conformidades e ações corretivas	10.3 - Melhoria contínua	
<b>Manual da Qualidade</b>			X	X	X	X	X																						
<b>PG 01 – Planeamento e Gestão</b>	X	X					X	X	X									X							X				
<b>PG 02 – Avaliação da Performance e Melhoria</b>																						X	X	X		X	X	X	
<b>PR 01 – Gestão de Recursos Humanos Competências, Cons. e Comunicação</b>												X	X	X		X	X		X	X	X								
<b>PR 02 – Gestão da Documentação</b>														X															
<b>PR 03 – Gestão Recursos Materiais</b>										X					X	X		X	X	X									
<b>PS 01 – Prestar Assessoria ao Executivo</b>															X	X		X	X	X									
<b>PS 02 – Gestão Financeira e Controlo Orçamental</b>															X	X		X	X	X									
<b>PS 03 – Gestão de Sistemas de Informação e da Modernização Administrativa</b>										X					X	X		X	X	X									
<b>PS 04 – Gerir contencioso e serviços apoio jurídico</b>															X	X		X	X	X									
<b>Processos de prestação de serviços</b>															X	X		X	X	X									