



## IDENTIFICAÇÃO

**Título:**

Sistema de Gestão da Qualidade CMSeixal  
MANUAL DE GESTÃO

**Código:**

CMSeixalSGQ\_150.20.001\_ManualGestaoV11

**Destinatários:**

Trabalhadores, Municípes e Utentes da CMSeixal

**Campo de aplicação:**

Sistema de Gestão da Qualidade

**Documentos de referência:**

NP EN ISO 9001

				Data:
Elaborado	Equipa da Qualidade	Unidade Funcional	GCIQA	2025/02/19
Aprovado	Reunião de Câmara	Data	2025/12/17	
Divulgado	Wiki CMSeixal <a href="http://wiki.cm-seixal.pt/pages/viewpage.action?pageId=87359683">http://wiki.cm-seixal.pt/pages/viewpage.action?pageId=87359683</a>			



## Índice

1. Siglas.....	3
2. Definições.....	3
3. Apresentação.....	3
3.1 Introdução.....	3
3.1.1 Enquadramento geográfico do Município.....	3
3.1.2 Enquadramento histórico do Município.....	4
3.2 O Manual.....	5
3.2.1 Objetivos do Manual de Gestão.....	5
3.2.2 Aprovação e divulgação do Manual de Gestão.....	6
4. Missão, Visão e Objetivos da CMSeixal.....	6
4.1 Missão.....	6
4.2 Visão.....	7
5. Sistema de Gestão da Qualidade.....	8
5.1 Âmbito.....	8
5.2 Exclusões.....	8
5.3 Estrutura Documental do SGQ.....	8
5.4 Relação entre estruturas, no âmbito do SGQ_CMSeixal.....	10
5.5 Mapa de Processos.....	10
5.8 Responsabilidades no SGQ.....	15
5.9 Monitorização do SGQ.....	16
5.10 Gestão / Manutenção do SGQ.....	16
5.11 Referências Normativas.....	16
6. Controlo Interno.....	17
6.1 Intervenientes no Sistema de Controlo Interno e suas Responsabilidades.....	18
7. Boas Práticas.....	19

## Índice de Ilustrações

Ilustração 1 - Pirâmide documental do SGQ.....	9
Ilustração 2 - Mapa de Processos SGQ.....	11
Ilustração 3 - Interação Processual.....	12
Ilustração 4 - Intervenientes.....	19



## 1. Siglas

**CMSeixal** – Câmara Municipal do Seixal

**GP** – Gestor de Processo

**GPrd** – Gestor de Procedimento

**EQ** – Equipa da Qualidade

**P** – Processo

**Prd** – Procedimento

**SGQ** – Sistema de Gestão da Qualidade.

**MENAC** – Mecanismo Nacional Anticorrupção.

**PPRG** – Plano de Prevenção de Riscos de Gestão

## 2. Definições

**Manual de Gestão** – documento que especifica o sistema de gestão de uma organização;

**Processo** – conjunto de procedimentos inter-relacionadas e interatuantes que transformam entradas em resultados, acrescentando valor;

**Procedimento** – descrição objetiva e detalhada de como as atividades devem ser executadas;

**Modelo** – formato que serve de base à elaboração de documentos ou registos;

**Melhoria contínua** – atividade permanente com vista a incrementar a capacidade para satisfazer requisitos;

**Política de Gestão Integrada** – conjunto de intenções e de orientações de uma organização, relacionadas com a Qualidade, Ambiente, Segurança entre outros, como formalmente expressas pela gestão de topo.

**Pensamento baseado em risco** – avaliação dos riscos e consequências das medidas a tomar, de forma que se perceba até que ponto o risco compensa o resultado.

**Foco no resultado** – todas as medidas e resoluções serem implementadas tendo sempre em pensamento o resultado final.

## 3. Apresentação

### 3.1 Introdução

#### 3.1.1 Enquadramento geográfico do Município

O Município do Seixal com 95 km<sup>2</sup> de superfície, é composto por quatro freguesias, sendo elas a união das freguesias do Seixal, Arrentela e Aldeia de Paio Pires, Amora, Corroios e Fernão Ferro.



Tem ligações privilegiadas com a capital e concelhos circundantes na Margem Sul do Tejo e Área Metropolitana de Lisboa. O Município tem aproximadamente 165 mil habitantes. Graças à sua localização e facilidade de acessos, o concelho do Seixal tem vindo a desenvolver-se bastante economicamente. A sua política sustentável tem atraído investimento em várias áreas, impondo-se como referência a nível nacional.

**Serviços Centrais da CMSeixal – SCCMS**

Alameda dos Bombeiros Voluntários n.º 45

2844-001 Seixal

[Mapa](#)



**Serviços Operacionais da CMSeixal – SOCMS**

Rua Lino de Carvalho n.º1

2840-748 Aldeia de Paio Pires

[Mapa](#)



**Contactos**

Tel.: 212 276 700

Email. [camara.geral@cmseixal.pt](mailto:camara.geral@cmseixal.pt)

Site. [www.cm-seixal.pt](http://www.cm-seixal.pt)

### 3.1.2 Enquadramento histórico do Município

Devido à sua localização geográfica, o concelho do Seixal tem marcas humanas que remontam ao tempo dos romanos.

Desde sítios arqueológicos, a moinhos de maré, a estaleiros navais, este concelho foi desde cedo escolha para a instalação de indústrias. A ligação à baía e a existência de excelentes recursos

 <p>MUNICÍPIO DO SEIXAL CÂMARA MUNICIPAL</p>	<p><b>SGQ_CMSeixal</b> <b>Manual de Gestão</b></p>	<p>Data: 2025-02-19</p>
---	--	-------------------------

florestais permitiu que nos Descobrimentos fosse uma força a ter em conta no sucesso da navegação marítima.

Outras indústrias, como os lanifícios, a cortiça, a seca de bacalhau, e a construção da Ponte 25 de Abril, em 1966, impulsionaram a explosão demográfica e o desenvolvimento social e económico do concelho.

### 3.2 O Manual

O presente Manual, reflete as bases do Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal do Seixal e enuncia os elementos interatuantes que o compõem.

O SGQ baseia-se na Norma NP EN ISO 9001, relacionando processos e procedimentos de todas as áreas de atividade da CMSeixal, assegurando a prestação de um serviço público local de qualidade, tendo como base a melhoria contínua e a satisfação dos requisitos do Múncipe/Utente.

O Manual de Gestão da CMSeixal pretende constituir-se como um elemento agregador que dá a conhecer as interações do Sistema de Gestão da Qualidade, permitindo ir ao encontro da melhoria contínua. São aqui abordados os pontos-chave do SGQ da CMSeixal:

- ⇒ Campo de aplicação do SGQ;
- ⇒ Processos e procedimentos documentados do SGQ;
- ⇒ Descrição e análise da interação processual do SGQ.

#### 3.2.1 Objetivos do Manual de Gestão

O Manual de Gestão da Qualidade é o suporte de toda a estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade, sendo o documento através do qual são estabelecidas e comunicadas a todos os trabalhadores do município as metodologias relacionadas com o desenvolvimento dos processos identificados e as respetivas atividades.

Tem como principais objetivos:

- ⇒ Comunicação da Política de Gestão Integrada da CMSeixal;

 <p>MUNICÍPIO DO SEIXAL CÂMARA MUNICIPAL</p>	<p><b>SGQ_CMSeixal</b> <b>Manual de Gestão</b></p>	<p>Data: 2025-02-19</p>
---	--	-------------------------

- ⇒ Descrição dos processos e procedimentos do SGQ;
- ⇒ Publicar e divulgar o SGQ;
- ⇒ Apresentar o SGQ para fins externos, para demonstrar a sua conformidade com a norma de referência e com os requisitos da qualidade definidos;
- ⇒ Constituição de um documento de referência permanente para implementação, manutenção, controlo e melhoria do SGQ.

### **3.2.2 Aprovação e divulgação do Manual de Gestão**

O Manual de Gestão do SGQ é executado pela Equipa da Qualidade e aprovado pelo Representante da Gestão da Qualidade da CMSeixal.

Sempre que necessário, o mesmo é revisto e adaptado através da elaboração de Revisões ou de novas Versões, controladas via [Wiki CMSeixal](#) (portal do conhecimento da Câmara Municipal do Seixal), de acordo com o Manual de Controlo e Gestão Documental.

O Manual de Gestão é divulgado na [Wiki CMSeixal](#), assim como no site CMSeixal, através da disponibilização de uma cópia controlada

Todas as atualizações são comunicadas aos Gestores de Processo, Gestores de Procedimento e dinamizadores da Qualidade das áreas abrangidas pelo SGQ, sendo estes os responsáveis pela sua divulgação a todos os restantes trabalhadores da unidade orgânica correspondente.

## **4. Missão, Visão e Objetivos da CMSeixal**

### **4.1 Missão**

A Câmara Municipal do Seixal tem como missão promover, no âmbito das suas atribuições, a qualidade de vida dos seus munícipes através da adoção de políticas públicas, assentes na gestão sustentável de recursos, na qualificação dos trabalhadores municipais e na prestação de um serviço público de qualidade.



## 4.2 Visão

A Câmara Municipal do Seixal cumpre a sua missão com o propósito de ser um município reconhecido por uma gestão autárquica que desenvolve políticas centradas nas pessoas, fazendo do município uma referência na área da coesão e inclusão social, mas também um território preparado para os desafios da competitividade, da inovação e da modernidade, no quadro de um desenvolvimento sustentável.

A partir da missão e visão que definiu, a Câmara Municipal do Seixal instituiu os seguintes objetivos:

- Proporcionar aos Municípes melhores condições de vida, desenvolvendo e implementando as políticas municipais, promovendo um serviço público de qualidade, garantindo a inclusão, a integração, a solidariedade, o direito a saúde e o bem-estar social, tentando minimizar os impactos negativos da conjuntura nacional e internacional, nomeadamente, a crescente inflação, aumento do custo de vida, crise energética e habitacional, e os efeitos das guerras na vida das populações, famílias, empresas e instituições;
- Promover uma estratégia de desenvolvimento sustentável do município, através da preservação, promoção, melhoria e valorização do desenvolvimento económico, social, educacional, cultural, desportivo, bem-estar animal, o ambiental e a higiene urbana, assim como, promover uma estratégia de valorização do território e das pessoas, que promova a melhoria da qualidade de vida dos Municípes;
- Reforçar e melhorar as condições de trabalho, dignificando e valorizando os trabalhadores do Municipais;
- Desenvolver e consolidar as relações de proximidade internas e externas, bem como o envolvimento das instituições e dos parceiros, na perspetiva de melhorar e tornar mais eficiente o seu relacionamento com a Autarquia, garantindo igualmente a qualidade dos serviços públicos prestados nas diferentes áreas;
- Otimizar os recursos financeiros e orçamentais, procurando maximizar os níveis de execução orçamental de receita e da despesa, na perspetiva de garantir uma gestão eficaz, equilibrada que assegurem a transparência e o rigor dos processos e resultados;



- Garantir uma gestão racional, procurando novas formas de funcionamento, incluindo o alargamento da utilização das tecnologias de informação, envolvendo a inclusão digital e a melhoria de acesso à informação, para a constante qualificação e modernização dos serviços públicos, satisfazendo assim as exigências dos cidadãos e munícipes;
- Promover a motivação constante e a melhoria contínua do serviço público, implementando um sistema de gestão da qualidade transversal a toda a organização.

## **5. Sistema de Gestão da Qualidade**

### **5.1 Âmbito**

O Sistema de Gestão da Qualidade da CMSeixal tem como abrangência todos os serviços públicos prestados pela câmara municipal aos munícipes, utentes e cidadãos.

### **5.2 Exclusões**

No âmbito da Certificação da Qualidade estabelecido, não se verifica a exclusão de requisitos.

### **5.3 Estrutura Documental do SGQ**

Toda a documentação, no âmbito do SGQ, é regulada pelas Normas de Gestão e Controlo Documental da Câmara Municipal do Seixal, documento aprovado em Reunião de Câmara de 8 de agosto de 2009, estando em vigor a versão 10 aprovada em reunião de Câmara Municipal de 07/04/2021.

As normas de gestão e controlo documental da CMSeixal estão disponíveis na [Wiki CMSeixal](#).

Toda a documentação do SGQ é hierarquizada da seguinte forma:





Ilustração 1 - Pirâmide documental do SGQ

### **Política da Qualidade**

Determina os objetivos desejados e indica à organização quais os recursos necessários para atingir esses objetivos. Proporciona o enquadramento para estabelecer e rever os objetivos da Qualidade. Tem de ser revisto, no mínimo, a cada 3 anos e/ou sempre que necessário.

### **Grandes Opções do Plano**

Documento que fundamenta a orientação estratégica da política de desenvolvimento económico e social.

### **Manual de Gestão**

Descreve o Sistema de Gestão da Qualidade, os processos e procedimentos definidos pela CMSeixal.

### **Processos e Procedimentos**

Especificam os processos e procedimentos das áreas de atuação e também servem de guia para a integração de novos trabalhadores.

### **Planos de Trabalho**

Indicam as tarefas a realizar e a respetiva calendarização, os responsáveis, os meios e os métodos a utilizar.



### **Instruções de Trabalho e Manuais**

Possuem informação sobre as práticas, os meios e a sequência das atividades a desenvolver. Complementam os planos.

### **Documentação do Sistema e Registos**

Nomeadamente de suporte ao SGQ, como a Matriz de Não Conformidades, Riscos e Oportunidades, Ações Corretivas, Mapa de Objetivos e indicadores associados, Relatórios de Auditoria, Relatórios de Revisão pela Gestão, Saídas da Revisão pela Gestão, entre outros que evidenciam a informação sobre os processos implementados e resultados alcançados.

### **5.4 Relação entre estruturas, no âmbito do SGQ\_CMSeixal**

A área da Qualidade da CMSeixal está inserida no Gabinete de Controlo Interno Qualidade e Auditoria e depende diretamente do Sr Presidente, trabalhando transversalmente com todas as unidades orgânicas integradas pelo SGQ CMSeixal.

### **5.5 Mapa de Processos**



REQUISITOS DO MUNÍCIPE/UTENTE/TRABALHADOR

SATISFAÇÃO DO MUNÍCIPE/UTENTE/TRABALHADOR

## GESTÃO

### P1 Gestão do Sistema

**PrdGS** - Informação Documentada (*Controlo de Documentos e Registos*)

**PrdGS** - Gestão de Não Conformidades, Riscos e Oportunidades

**PrdGS** - Elogios, Sugestões e Reclamações

### P2 Monitorização e Avaliação

**PrdMA** - Auditorias Internas

**PrdMA** - Avaliação de Fornecimentos Externos

**PrdMA** - Avaliação de Satisfação

**PrdMA** - Gestão da Informação

## OPERAÇÃO

### P3 Processo operacional

**PO** - Administração e Atendimento Público

**PO** - Água e Saneamento

**PO** - Cultura

**PO** - Desenvolvimento Social e Cidadania

**PO** - Desporto

**PO** - Educação

**PO** - Fiscalização Municipal

**PO** - Habitação

**PO** - Higiene Urbana e Espaços verdes

**PO** - Juventude

**PO** - Obras, Manutenção e Espaço Público

**PO** - Participação

**PO** - Proteção Civil

**PO** - Segurança Alimentar e Bem-Estar Animal

**PO** - Urbanismo

## SUPORTE

### P4 Processo de suporte

**PS** - Comunicação e Imagem

**PS** - Contratação Pública e Aprovisionamento

**PS** - Controlo de Gestão

**PS** - Desenvolvimento Estratégico

**PS** - Frota Municipal

**PS** - Jurídico

**PS** - Logística de Espaços

**PS** - Orçamento e Gestão Financeira

**PS** - Protocolo e Relações Públicas

**PS** - Recursos Humanos

**PS** - Tecnologias Informáticas e Comunicações

## DESIGN

### P5 Design e Desenvolvimento

Ilustração 2 - Mapa de Processos SGQ



## 5.6 Interação Processual

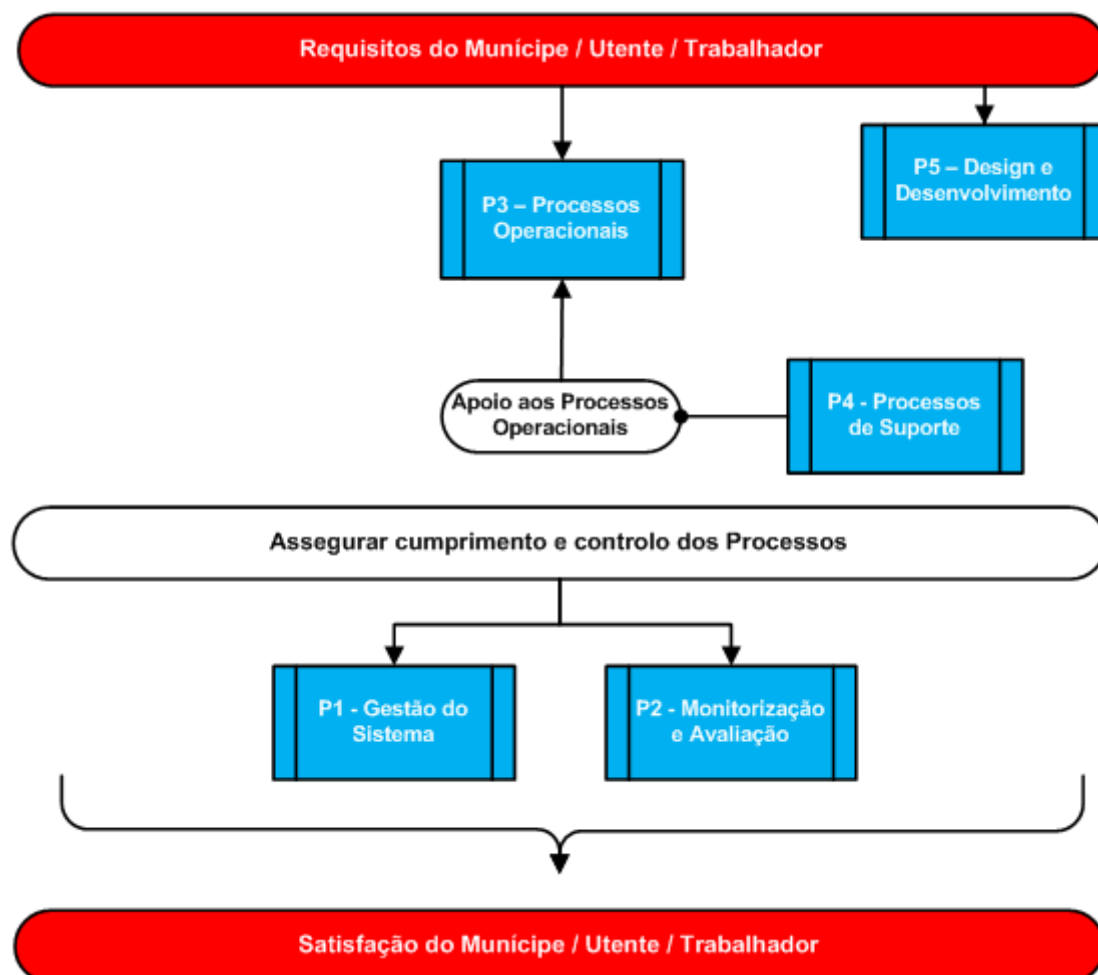


Ilustração 3 - Interação Processual

 <b>MUNICÍPIO DO SEIXAL</b> <b>CÂMARA MUNICIPAL</b>	<b>SGQ_CMSeixal</b> <b>Manual de Gestão</b>	Data: 2025-02-19
---	--	------------------

## 5.7 Descrição de Processos

Processo/Procedimento	Descrição	Requisito Normativo
<b>P1 – Gestão do Sistema</b>	Definição do modo de gerir e monitorizar os processos integrados no Sistema de Gestão da Qualidade e de garantir a sua sustentabilidade através de uma visão assente na melhoria contínua e sempre com o pensamento baseado em risco.	4.1 Requisitos Gerais 5. Responsabilidade da gestão
<b>PrdGS – Informação documentada</b> (Controlo de Documentos e Registos)	Controlo de documentos e registos do SGQ	4.2 Requisitos da documentação
<b>PrdGS – Gestão de Elogios, Sugestões e Reclamações</b>	Este procedimento tem como objetivo a definição de uma metodologia para a gestão e tratamento de elogios, sugestões e reclamações apresentadas pelos munícipes/utentes, no âmbito das atribuições da CMSeixal.	8.4 Análise de dados 8.3 Controlo de produto não conforme 8.5.1 Melhoria Contínua 8.5.2 Ações Corretivas 8.5.3 Ações Preventivas
<b>PrdGS – Gestão de Não Conformidades, Riscos e Oportunidades</b>	Este procedimento estabelece os mecanismos de controlo das não conformidades detetadas nos processos identificados pelo SGQ e pretende assegurar que os serviços não conformes com os requisitos especificados são identificados. Define também as responsabilidades e modo de definir, implementar e acompanhar Ações Corretivas para eliminar as causas das Não Conformidades. Tem ainda como objetivo o estabelecimento da metodologia para a aplicação sistemática de ações para eliminar as causas de potenciais não conformidades, tendo em vista prevenir a sua ocorrência, usando para isso a Matriz de Não Conformidades, Riscos e Oportunidades.	8.3 Controlo do Produto Não Conforme 8.5.1 Melhoria Contínua 8.5.2 Ações Corretivas 8.5.3 Ações Preventivas
<b>P2 – Monitorização e Avaliação</b>	Este Processo permite monitorizar e avaliar os dados do SGQ, permitindo avaliar a sua eficácia tendo em conta a premissa da melhoria contínua.	8.2.3 Monitorização e medição dos processos 8.2.4 Monitorização e medição do produto 8.4 Análise de dados
<b>PrdMA – Auditorias Internas</b>	Este procedimento tem como objetivo definir como são planeadas e realizadas as Auditorias Internas, de modo que se avalie o cumprimento dos requisitos da norma NP EN ISO 9001 e dos requisitos do SGQ.	8.2.2 Auditorias Internas
<b>PrdMA – Avaliação da Satisfação</b>	Definir como analisar os dados obtidos dos Questionários de Avaliação do clima organizacional da CMSeixal.	6.2 Recursos Humanos 6.3 Infraestrutura 6.4 Ambiente de Trabalho
<b>PrdMA – Avaliação Fornecimentos Externos</b>	Planear, gerir e avaliar as atividades inerentes à aquisição de bens e serviços adquiridos a fornecedores externos. Definir a metodologia de avaliação da satisfação dos munícipes/utentes, perante os serviços públicos prestados	7.4 Compras 8.2.1 Satisfação do Múncipe/Utente 8.4 Análise de dados

 <p>MUNICÍPIO DO SEIXAL CÂMARA MUNICIPAL</p>	<p><b>SGQ_CMSeixal</b> <b>Manual de Gestão</b></p>	<p>Data: 2025-02-19</p>
---	--	-------------------------

	pela CMSeixal.	
<b>PrdMA – Gestão da Informação</b>	Gestão do Procedimento de Gestão da Informação das áreas abrangidas pelo SGQ.	5.5.3 Comunicação interna 7.2.3 Comunicação com o Município/Utente
<b>P3 – Processo Operacional</b>	Tem como objetivo o planeamento e gestão das atividades associadas aos serviços públicos prestados pela CMSeixal aos municípios/utentes do município do Seixal, nas áreas de ação social, atividades económicas, ambiente, água, atendimento, cidadania e associativismo, cultura, desporto, educação, espaço público, habitação, higiene urbana, mobilidade, trânsito e transportes, turismo e urbanismo.	6.1 Provisão de Recursos 7.1 Planeamento da realização do produto 7.2 Processos relacionados com o Município/Utente 7.5 Produção e fornecimento do serviço
<b>P4 – Processo de suporte</b>	Tem como objetivo o planeamento e gestão das atividades associadas aos serviços de suporte que sustentam os serviços públicos prestados pela CMSeixal, nomeadamente orçamento e gestão financeira, recursos humanos, tecnologias de informação e comunicação, sistemas de informação geográfica, administração geral, comunicação e imagem, modernização administrativa, manutenção de equipamentos e logística e gestão de frota municipal.	6.1 Provisão de Recursos 7.1 Planeamento da realização do produto 7.2 Processos relacionados com o Município/Utente 7.5 Produção e fornecimento do serviço
<b>P5 – Design e Desenvolvimento</b>	Processo para definir as características dos P&S, que asseguram que o seu fornecimento satisfaz as necessidades e expectativas dos municípios/utentes, implícitas, explícitas ou mesmo desconhecidas.	8.3.2 Planeamento do <i>design</i> e desenvolvimento 8.3.3 Entradas para <i>design</i> e desenvolvimento 8.3.4 Controlos do <i>design</i> e desenvolvimento 8.3.5 Saídas do <i>design</i> e desenvolvimento 8.3.6 Alterações de <i>design</i> e desenvolvimento



## 5.8 Responsabilidades no SGQ

RESPONSÁVEIS	Responsabilidades no SGQ	Elaboração	Aprovação / Validação	Comunicação
Executivo Municipal (EM)	Política da Qualidade Definição de Objetivos Estratégicos Missão, Visão e Valores Grandes Opções do Plano Relatório de Saída da Revisão pela Gestão	EM EM EM EM EM	- - - - -	EQ EM EM EM D
Equipa da Qualidade (EQ)	Manual de Gestão da Qualidade Objetivos da Qualidade Processos e Procedimentos Transversais Sessões de Esclarecimento Análise e proposta de enquadramentos SGQ Compilação Revisão pela Gestão Programa Anual de Auditorias Internas (BAI, ou outros de acordo com requisitos auditores)	EQ EQ EQ EQ/D/DQ EQ EQ EQ/BAI	EM EM EM D D D EQ	EQ EQ EQ EQ/D - D D
Dirigente (D)	Nomeação do grupo dinamizador Operacionalização de processos e procedimentos Controlo das ferramentas da Qualidade (Mapa de Objetivos, Controlo Indicadores, Matriz de Não Conformidades, Riscos e Oportunidades) Matriz de Responsabilidades e Substituição. Relatório para a Revisão pela Gestão	D D/EQ/DQ D  D GP/GPrd	D D D  D D	D D D  D D
Dinamizadores da Qualidade (DQ)	Enquadramento dos processos e procedimentos das respetivas áreas Facilitadores da integração das ferramentas da Qualidade	DQ/GP/ Gprd/D DQ/D	D D	D/DQ D/DQ
Gestores de Processo (GP)	Acompanhamento e controlo dos processos e procedimentos	GP/Gprd	D	D
Gestores de Procedimentos (GPrd)	Monitorização Registos	GP/Gprd Todos	D D	D D
Equipa Auditora (EA)	Relatórios de auditorias internas Relatórios de auditorias externas	BAI/EA EA	BA/EA EA	D EQ/EM

**D** – Dirigente

**EQ** – Equipa da Qualidade

**GP** – Gestor de Processo

**Gprd** – Gestor de Procedimento

**BAI** – Bolsa de Auditores Internos

**DQ** – Dinamizadores da Qualidade

**EA** – Equipa Auditora

**EM** – Executivo Municipal

 <p>MUNICÍPIO DO SEIXAL CÂMARA MUNICIPAL</p>	<p><b>SGQ_CMSeixal</b> <b>Manual de Gestão</b></p>	<p>Data: 2025-02-19</p>
---	--	-------------------------

As responsabilidades atribuídas aos gestores de processos e gestores de procedimentos estão publicadas na Wiki CMSeixal, por área de atuação, denominadas na **Matriz de Responsabilidades e Substituição**.

## 5.9 Monitorização do SGQ

O SGQ da CMSeixal é monitorizado através de auditorias internas (e externas – quando solicitadas). Para tal, foi criada uma Bolsa de Auditores Interna (BAI), que assegura a operacionalização do Programa Anual de Auditorias e respetivo cronograma. Este programa, assim como o procedimento transversal de auditorias internas, encontra-se publicado na página da [Qualidade](#).

Os participantes, a periodicidade, os responsáveis e a metodologia adotada encontram-se definidos no **P2** – Monitorização e Avaliação, **PrdMA** – Auditorias Internas.

## 5.10 Gestão / Manutenção do SGQ

A **Revisão pela Gestão** acontece com uma periodicidade anual (por norma é realizada entre janeiro e março) e consubstancia-se como um momento-chave na gestão e melhoria do SGQ.

Durante a **Revisão pela Gestão**, é efetuada uma avaliação da eficácia do desempenho do sistema durante o período a que reporta, sendo também planeadas as estratégias, objetivos e ações de melhoria para o período seguinte. Espera-se que desta se obtenham saídas (documento associado – Saídas da Revisão pela Gestão) que correspondam a orientações estratégicas e ou operacionais e oportunidades de melhoria para a área/processo.

Os participantes, a periodicidade, os responsáveis e a metodologia adotada encontram-se definidos no **P1** – Processo de Gestão.

## 5.11 Referências Normativas

NP EN ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário;

NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;

NP EN ISO 9004:2019 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Linhas de orientação para melhoria de desempenho.

NP EN ISO 19011:2019 – Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão.





## 6. Controlo Interno

O grande objetivo de implementação de um Sistema de Controlo Interno é a existência de um conjunto de procedimentos e controlos que conduzam os processos da organização a desenrolarem-se de acordo com o pré-definido pela gestão.

Um Sistema de Controlo Interno visa o auxílio na concretização dos objetivos estratégicos e operacionais e na aferição de conformidade da atuação, e da sua operacionalização, permitindo, nesse sentido, criar condições para:

- alcançar os objetivos pré-definidos pela gestão;
- promover a adesão da organização às políticas da gestão, com o alinhamento da atuação;
- prevenir e detetar erros e fraudes;
- obter rigor nos registos efetuados;
- assegurar o cumprimento das normas, regulamentos e legislação;
- preparar informação credível.

Em suma, a ação de efetuar controlo interno é uma forma de organização que pressupõe a existência de um plano e de sistemas coordenados, destinados a prevenir a ocorrência de erros e irregularidades ou a minimizar as suas consequências, e maximizando o desempenho da entidade na qual se insere.

No âmbito do Sistema de Controlo Interno, está também integrada também a Gestão do Risco, uma vez que a sua identificação e tratamento permite salvaguardar o seu efeito/impacto na CMSeixal. A Gestão do Risco, garante que:

- os riscos são conhecidos pela CMSeixal;
- existem ações preventivas sobre eles;
- são tomadas medidas para gestão dos mesmos;
- seja efetuado um planeamento adequado, tendo em conta a sua existência.



## 6.1 Intervenientes no Sistema de Controlo Interno e suas Responsabilidades

RESPONSÁVEIS	RESPONSABILIDADES NO SCI	ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO / VALIDAÇÃO	COMUNICAÇÃO
EXECUTIVO MUNICIPAL (EM)	NORMA DE CONTROLO INTERNO PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE GESTÃO RESPONSÁVEL PELO CUMPRIMENTO NORMATIVO - (PRESIDENTE DA CÂMARA)	EM EM EM	EM EM EM	EM EM EM
GCIQA (EQ)	ACOMPANHAR A MONITORIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DAS MEDIDAS PREVENTIVAS DO PPRG NORMAS E REGULAMENTOS NORMALIZAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO – NORMAS/REGULAMENTOS PROMOVER A REVISÃO OU ATUALIZAÇÃO DO PPRG, SEMPRE QUE SE JUSTIFIQUE ELABORAR RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO (INTERCALAR E ANUAL), DA EXECUÇÃO DO PPRG, COM BASE NA INFORMAÇÃO RECOLHIDA JUNTO DAS ÁREAS IDENTIFICADAS EM PLANO PLATAFORMA DO REGIME GERAL DA PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO – SUBMISSÃO DE DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA PELO MECANISMO NACIONAL ANTICORRUPÇÃO (MENAC) VERIFICAÇÃO DOS DADOS DOS RELATÓRIOS E DOS PLANOS DE AÇÃO EMIÇÃO DE RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE MEDIDAS CORRETIVAS	EQ/EM  EQ/D EQ/D/DQ  EQ EQ  EQ EQ DQ/EQ	----  EM/D D  EM EM  EM D D	EQ  EQ EQ/D  EQ  EM/EQ  EM/EQ D D
DIRIGENTES (D)	AVALIAÇÃO DE RISCOS (IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS RISCOS ATRAVÉS DE RELATÓRIOS DE AUDITORIA E RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE GESTÃO) IMPLEMENTAR, EXECUTAR E MONITORIZAR AS MEDIDAS PREVENTIVAS DO PPRG AVALIAR AS MEDIDAS DE CONTROLO EXISTENTES PROPOR ALTERAÇÃO DAS MEDIDAS E DOS RISCOS INTRÍNSECOS ÀS ATIVIDADES DOS PROCESSOS DO SGQ PREENCHIMENTO DE GRELHAS DE PONTO DE SITUAÇÃO SOBRE A AVALIAÇÃO EFETUADA À EXECUÇÃO DAS MEDIDAS, PARA RELATÓRIOS DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS (INTERCALAR E ANUAL) PLANO DE AÇÃO PARA MITIGAR, FECHAR OU ACEITAR RISCOS	D  D D D D D	D  D D D D D	D  D D D D D
GESTORES DE PROCESSO (GP) GESTORES DE PROCEDIMENTOS (GPRD)	ACOMPANHAMENTO E CONTROLO DOS PROCESSOS E PROCEDIMENTOS MONITORIZAÇÃO REGISTOS	- - -	D D D	D/GP/GPRD D D
EQUIPA AUDITORA	AVALIAR AS MEDIDAS DE CONTROLO EXISTENTES	EA/BAI	EA/BAI	D



(EA) OU BOLSA DE AUDITORES INTERNOS (BAI)	AFERIÇÃO DE RISCOS EM AUDITORIA INTERNA RELATÓRIOS DE AUDITORIAS INTERNAS RELATÓRIOS DE AUDITORIAS EXTERNAS PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS	EA/BAI EA/BAI EA/BAI BAI/EQ	EA/BAI EA/BAI EA/BAI EM	D D EA EQ/D
---	--	--------------------------------------	----------------------------------	----------------------

#### Ilustração 4 - Intervenientes

**EM** – Executivo Municipal  
**D** – Dirigente  
**EQ** – Equipa da Qualidade  
**GP** – Gestor de Processo  
**Gprd** – Gestor de Procedimento  
**BAI** – Bolsa de Auditores Internos  
**DQ** – Dinamizadores da Qualidade  
**EA** – Equipa Auditora

## 7. Boas Práticas

Nas **relações internas**, os trabalhadores devem:

- promover a existência de relações cordiais e saudáveis;
- partilhar informação;
- ter espírito de equipa e de pertença;
- fomentar o respeito pelo próximo;
- agir com cortesia, bom senso e auto-domínio na resolução das situações que lhe sejam apresentadas;
- abster-se de qualquer comportamento que possa intervir com o normal desempenho das suas funções.

Os trabalhadores com funções dirigentes devem, no âmbito da respetiva unidade orgânica que dirigem e nas relações intra-institucionais, desenvolver e inculcar aos seus colaboradores uma cultura de respeito, rigor, zelo e transparência, estimulando o diálogo, o espírito de equipa, colaboração e partilha, no seio do serviço.

Nas **relações externas**, os trabalhadores devem:

- assegurar o bom relacionamento na interação com terceiros;
- atuar de modo diligente, cordial e cooperante.



- pautar-se por princípios de respeito, disponibilidade, eficiência, correção e cortesia, devendo fornecer as informações e os esclarecimentos que lhes sejam solicitados, salvaguardando o êxito das ações e o dever de sigilo profissional que lhes está adstrito;
- abster-se da realização de quaisquer diligências em nome do município, sem que para tal estejam efetivamente mandatados ou que possam violar a lei;
- cumprir escrupulosamente a legislação aplicável nos procedimentos de contratação pública e de recrutamento de recursos humanos, respeitando o sigilo e prestando informações unicamente através dos canais oficiais.

Os trabalhadores da CMSeixal devem abster-se de, por sua iniciativa ou a pedido de qualquer órgão de comunicação social, prestar qualquer esclarecimento ou informação sobre a atividade do município e/ou qualquer procedimento administrativo concreto em que tenham tido intervenção, remetendo o contacto para o dirigente máximo do serviço.