



IDENTIFICAÇÃO

Título:

Sistema de Gestão da Qualidade CMSeixal
MANUAL DE GESTÃO – V09

Código:

CMSeixalSGQ_2600204_ManualGestaoV09

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 | DAPMA | 2015/06/16 |
| Aprovado | Reunião de Câmara | Data | Deliberação 204/2015 de 16/07/2015 | |
| Divulgado | Wiki CMSeixal http://wiki.cm-seixal.pt/pages/viewpage.action?pageId=73302103 | | | |



Índice

| | |
|--|----|
| 1. Siglas..... | 3 |
| 2. Definições..... | 3 |
| 3. Apresentação..... | 4 |
| 3.1 Introdução..... | 4 |
| 3.2 Objetivos do Manual de Gestão | 4 |
| 3.3 Aprovação e divulgação do Manual de Gestão | 5 |
| 4. Política de Gestão Integrada da CMSeixal..... | 5 |
| 4.1 Compromisso da Gestão de Topo..... | 5 |
| 5. Organigrama da CMSeixal..... | 7 |
| 6. Localização da CMSeixal..... | 8 |
| 6.1 Missão e Objetivos da CMSeixal..... | 9 |
| 7. Sistema de Gestão da Qualidade | 9 |
| 7.1 Âmbito..... | 9 |
| 7.2 Exclusões..... | 9 |
| 7.3 Estrutura Documental do SGQ..... | 10 |
| 7.4 Matriz de responsabilidades dos documentos do SGQ | 12 |
| 7.5 Relação entre estruturas, no âmbito do SGQ_CMSeixal..... | 12 |
| 7.6 Mapa de Processos | 13 |
| 7.7 Matriz de Interação Processual | 14 |
| 7.8 Descrição de Processos..... | 15 |
| 7.9 Responsabilidades..... | 17 |
| 7.10 Gestão do SGQ..... | 17 |
| 7.11 Referências Normativas | 17 |

Índice de Ilustrações

| | |
|---|----|
| Ilustração 1 - Organigrama CMSeixal | 7 |
| Ilustração 2 - Pirâmide documental do SGQ | 10 |
| Ilustração 3 - Mapa de Processos SGQ | 13 |



1. Siglas

CMSeixal – Câmara Municipal do Seixal

GP – Gestor de Processo

GPrd – Gestor de Procedimento

GQ – Gestor da Qualidade

P – Processo

Prd – Procedimento

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade.

2. Definições

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

Processo – Conjunto de atividades inter-relacionadas e inter-actuates que transformam entradas em saídas;

Procedimento – Documento que descreve o que fazer no domínio de determinadas atividades;

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.



3. Apresentação

3.1 Introdução

O presente Manual apresenta as bases do Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal do Seixal, elencando 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 do mesmo.

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 Objetivos do Manual de Gestão

- ⇒ Comunicação da Política de Gestão integrada da CMSeixal;
- ⇒ Descrição dos Processos e Procedimentos do SGQ;
- ⇒ Promulgar e descrever 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.

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  <p>MUNICÍPIO DO SEIXAL CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>SGQ_CMSeixal Manual de Gestão</p> | <p>Data: 2015-06-16</p> |
|--|--|-------------------------|

3.3 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](#) 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. Política de Gestão Integrada da CMSeixal

4.1 Compromisso da Gestão de Topo

A Administração da CMSeixal assume o compromisso de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade focado na satisfação do Múncipe/Utente. Para o efeito assume o compromisso da melhoria contínua.

Ciente das suas responsabilidades na gestão de recursos, melhoria contínua dos seus processos, diminuição dos impactos da sua atividade sobre o meio ambiente e no controlo dos riscos e perigos que podem afetar as pessoas envolvidas nos processos, a CMSeixal compromete-se a:

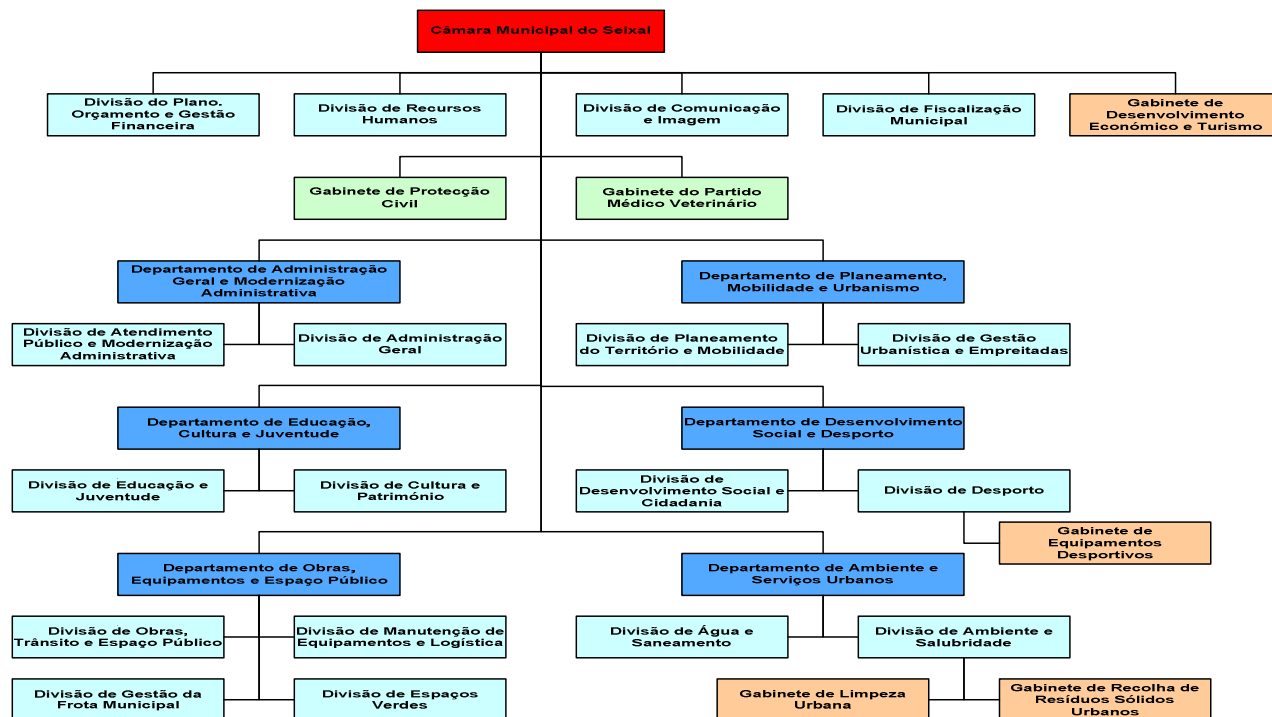
- Implementar Sistemas de Gestão Integrados eficazes que cumpram todos os requisitos da melhoria contínua;
- Colocar a prestação do Serviço Público como foco principal da sua atuação;

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  <p>MUNICÍPIO DO SEIXAL CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>SGQ_CMSeixal Manual de Gestão</p> | <p>Data: 2015-06-16</p> |
|--|--|-------------------------|

- Os trabalhadores da CMSeixal são o seu principal valor pelo que é fundamental, para o sucesso, o estímulo do seu desenvolvimento permanente, dotando-os de todas as condições de segurança e saúde no trabalho requeridas no exercício das suas funções;
- Promover a formação dos trabalhadores e estimular um nível de motivação elevado;
- Cumprir todas as disposições legislativas e regulamentares relevantes em matéria de produtos e serviços, ambiente, segurança e saúde no trabalho, contribuindo assim para um desenvolvimento sustentável das condições de trabalho e da proteção do ambiente;
- Basear os seus modelos de gestão integrada na abordagem por processos, procurando atingir as expectativas dos munícipes/utentes e da sociedade em geral, com a minimização de impactes ambientais e redução dos riscos para pessoas e bens da CMSeixal;
- Garantir a divulgação dos seus compromissos da qualidade, ambiente, segurança e saúde no trabalho de uma forma aberta, a todos os níveis da CMSeixal, aos seus fornecedores, a entidades oficiais, a grupos interessados e público em geral;
- Garantir uma utilização responsável dos seus recursos e o cumprimento das suas competências, nomeadamente ambientais e sociais, na prestação do Serviço Público;
- Analisar regularmente a sua Política da Qualidade e os objetivos estratégicos da qualidade, do ambiente, da segurança e saúde no trabalho, de modo a adaptá-la a novas realidades considerando o desempenho dos Sistemas de Gestão Integrados da CMSeixal;
- Medir e analisar sistematicamente o seu desempenho, em todas as vertentes, sendo esta a base dos processos de inovação e melhoria continua.

5. Organigrama da CMSeixal

Organograma Câmara Municipal do Seixal 2015



Legenda:



Ilustração 1 - Organograma CMSeixal

6. Localização da CMSeixal

Serviços Centrais da CMSeixal - SCCMS

Alameda dos Bombeiros Voluntários n.º45

2844-001 Seixal

[Mapa](#)



Serviços Operacionais da CMSeixal - SOCMS

Rua Lino de Carvalho n.º1

2840-748 Paio Pires

[Mapa](#)



Contatos

Tel. 212276700

Email. camara.geral@cmseixal.pt

Site. www.cm-seixal.pt

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  <p>MUNICÍPIO DO SEIXAL CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>SGQ_CMSeixal Manual de Gestão</p> | <p>Data: 2015-06-16</p> |
|--|--|-------------------------|

6.1 Missão e Objetivos da CMSeixal

A Câmara Municipal do Seixal tem por missão definir estratégias e linhas orientadoras para o desenvolvimento sustentável do município, contribuindo para a sua afirmação no quadro da região e do país, através da execução de medidas e programas nas diferentes áreas da sua competência e promovendo a qualidade de vida dos seus munícipes, em diálogo constante com as instituições e os diferentes agentes de intervenção local.

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

- 1 - Promover a constante qualificação dos serviços públicos para melhor satisfazer as exigências dos cidadãos e munícipes;
- 2 - Determinar as políticas municipais no âmbito do desenvolvimento sustentável do município;
- 3 - Garantir a articulação dos diferentes serviços visando a execução da estratégia municipal;
- 4 - Assegurar a transparência dos processos e dos resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta e dialogante;
- 5 - Desenvolver e consolidar redes de parcerias, fomentando o envolvimento e a participação dos intervenientes locais, regionais e/ou nacionais em projetos municipais.

7. Sistema de Gestão da Qualidade

7.1 Âmbito

O Sistema de Gestão da Qualidade da CMSeixal, tem como abrangência todos os serviços públicos prestados pela Câmara Municipal aos munícipes e utentes do município do Seixal.

7.2 Exclusões

Não existem exclusões previstas para o SGQ CMSeixal.



7.3 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 02 aprovada em reunião de Câmara Municipal de 26/04/2012.

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

Toda a documentação do SGQ hierarquiza-se da seguinte forma:



Ilustração 2 - 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.

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, Ações Corretivas e Preventivas, Mapa de Objetivos, Mapa de Indicadores, Relatórios de Auditoria, Relatórios de Revisão pela Gestão entre outros que evidenciam a informação sobre os processos implementados e resultados alcançados.

7.4 Matriz de responsabilidades dos documentos do SGQ


 **A** - Política da Qualidade


 **B** - Grandes Opções do Plano

 **C** - Manual de Gestão

 **D** - Processos e Procedimentos

 **E** - Planos de Trabalho

 **F** - Instruções de Trabalho e Manuais

 **G** – Documentação do Sistema e Registos

ADM – Administração
CD – Chefe de Divisão
DD – Diretor de Departamento
EQ – Equipa da Qualidade
GP – Gestor de Processo
Gprd – Gestor de Procedimento

| | ADM | DD * | GP (CD) | GPrd | EQ |
|-------------------|-----------|------|---------------|-------------|-----------|
| Elaboração | B | | D - E - F G | D - E - F G | A - C - G |
| Aprovação | A - B - C | D | E - F - G | E - F - G | |
| Divulgação | B | | D - E - F - G | E - F - G | A - C - G |

* Pode delegar no CD

7.5 Relação entre estruturas, no âmbito do SGQ_CMSeixal

A Equipa da Qualidade da CMSeixal, está inserida na Divisão de Atendimento Público e Modernização Administrativa, do Pelouro da Educação, Juventude e Modernização Administrativa, trabalhando em parceria com todas as unidades orgânicas integradas pelo SGQ CMSeixal.



7.6 Mapa de Processos

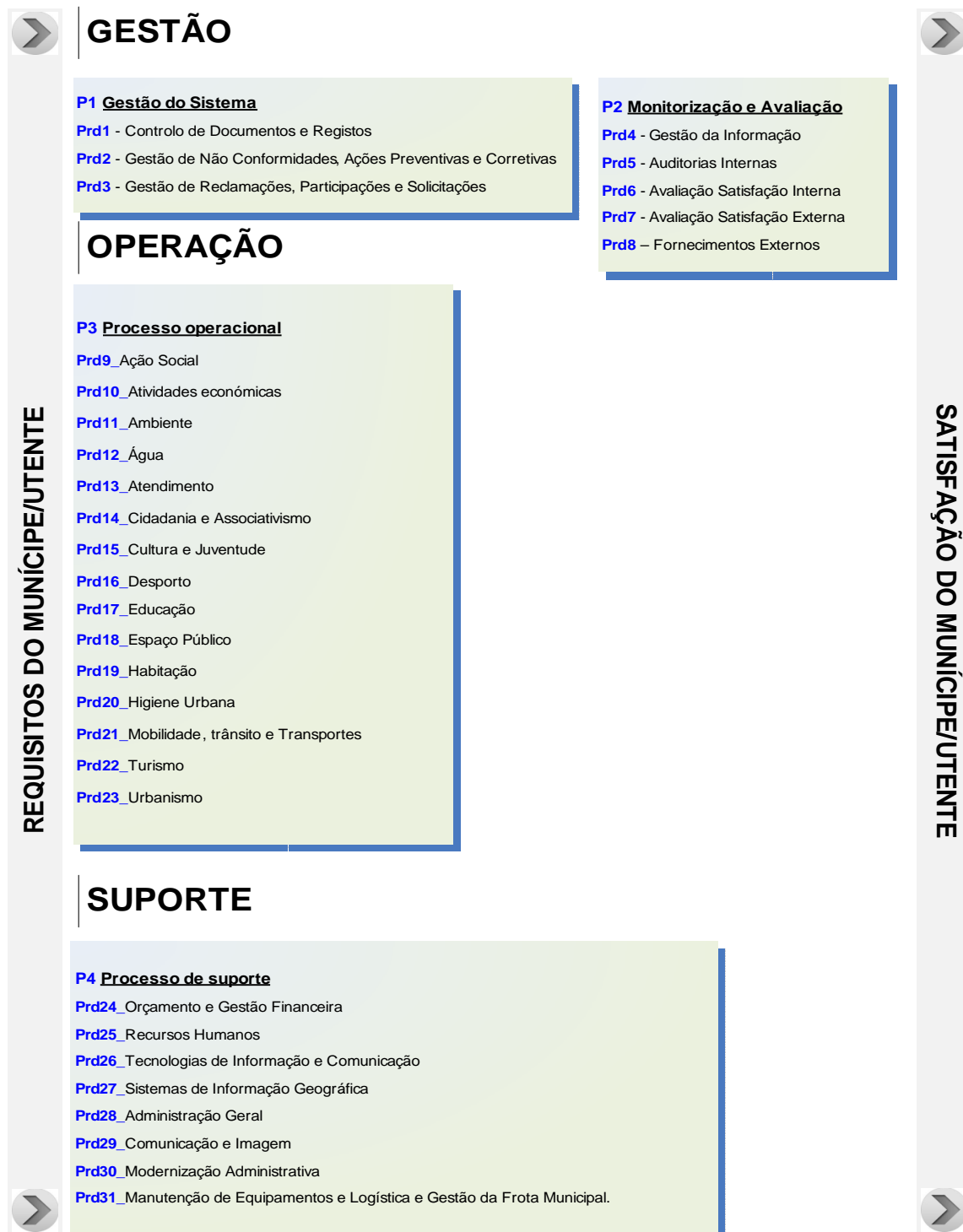


Ilustração 3 - Mapa de Processos SGQ



7.7 Matriz de Interação Processual

| | P1 Gestão do Sistema | P2 Monitorização e Avaliação | P3 Processos operacionais | P4 Fornecimentos Externos | P5 Fornecimentos Internos |
|---|---|---|--|--|--|
| P1 Gestão do Sistema | | Indicadores processuais e não processuais | Objetivos, Metas, Ações | Identificação de necessidades de recursos externos | Identificação de necessidades de recursos internos |
| P2 Monitorização e Avaliação | Elementos para avaliação da eficácia e eficiência dos processos | | Identificação de áreas com necessidade de atuação | Identificação de necessidades de recursos externos | Identificação de necessidades de recursos internos |
| P3 Processos operacionais | Elementos para avaliação da eficácia e eficiência dos processos | Elementos para produção de indicadores | | Identificação de necessidades de recursos externos | Identificação de necessidades de recursos internos |
| P4 Processos de Suporte | Disponibilização de recursos | Avaliação de fornecimentos externos | Disponibilização de recursos | | Disponibilização de recursos |

Quadro 4 - Quadro de interação processual

| | | |
|--|--|------------------|
|  MUNICÍPIO DO SEIXAL CÂMARA MUNICIPAL | SGQ_CMSeixal Manual de Gestão | Data: 2015-06-16 |
|--|--|------------------|

7.8 Descrição de Processos

| Processo/Procedimento | Descrição | Requisito Normativo |
|---|---|--|
| P1 – Gestão do Sistema | 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. | 4.1 Requisitos Gerais 5. Responsabilidade da gestão |
| Prd1 – Controlo de Documentos e Registos | Controlo de documentos e registos do SGQ | 4.2 Requisitos da documentação |
| Prd2 – Gestão de Não Conformidades, Ações Preventivas e Corretivas | Este procedimento estabelece os mecanismos de controlo das não conformidades detetadas nos processos identificados pelo SGQ, 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. | 8.3 Controlo do Produto Não Conforme 8.5.1 Melhoria Contínua 8.5.2 Ações Corretivas 8.5.3 Ações Preventivas |
| Prd3 – Gestão de Reclamações, Participações e Solicitações | Este procedimento tem como objetivo a definição de uma metodologia para a gestão e tratamento de reclamações, participações e solicitações apresentadas pelos Municípes/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 |
| P2 – Monitorização e Avaliação | 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 |
| Prd4 – Gestão da Informação | 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 |
| Prd5 – Auditorias Internas | Este procedimento tem como objetivo definir como são planeadas e realizadas as Auditorias Internas, de modo a avaliar o cumprimento dos requisitos da norma NP EN ISO 9001 e dos requisitos do SGQ. | 8.2.2 Auditorias Internas |



| | | |
|---|--|---|
| Prd6 – Avaliação da Satisfação Interna | 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 8.4 Análise de dados |
| Prd7 – Avaliação da Satisfação Externa | Definição da metodologia de avaliação da satisfação dos Municípes/Utentes, face aos serviços públicos prestados pela CMSeixal. | 8.2.1 Satisfação do Município/Utente 8.4 Análise de dados |
| Prd8 – Fornecimentos Externos | Planear, gerir e avaliar as atividades inerentes à aquisição de bens e serviços adquiridos a fornecedores externos. | 7.4 Compras |
| P3 – Processo Operacional | Tem como objetivo o planeamento e gestão das atividades associadas aos serviços públicos prestados pela CMSeixal aos municípes/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 |
| P4 – Processo de suporte | 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 |

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  <p>MUNICÍPIO DO SEIXAL CÂMARA MUNICIPAL</p> | <p>SGQ_CMSeixal Manual de Gestão</p> | <p>Data: 2015-06-16</p> |
|--|--|-------------------------|

7.9 Responsabilidades

As responsabilidades atribuídas aos gestores de processos e gestores de procedimentos estão publicadas na Wiki CMSeixal, por área de atuação.

7.10 Gestão do SGQ

A Revisão pela Gestão acontece com uma periodicidade anual 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.

Os participantes, a periodicidade, os responsáveis e a metodologia adotada, encontram-se definidos no **P1** – Processo de Gestão do Sistema SGQ bem como nos relatórios de revisão pela gestão produzidos pelas unidades orgânicas responsáveis.

7.11 Referências Normativas

NP EN ISO 9000:2005 – Sistemas de Gestão da Qualidade Fundamentos e Vocabulário;

NP EN ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;

NP EN ISO 9004:2009 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Linhas de orientação para melhoria de desempenho.

NP EN ISO 19011:2012 – Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental