

PÓVOA
DE LANHOSO
Município

# Manual do Sistema de Gestão do Município Da Póvoa de Lanhoso

Documento emitido eletronicamente. Rubricas no original. Após impressão, cópia não controlada.

# Índice

Índice ..... 2
1. Promulgação, Objetivo e Âmbito ..... 5
2. Identificação da Autarquia ..... 5
3. Caracterização do Município da Póvoa de Lanhoso ..... 6
4. Sistema Integrado de Gestão ..... 8
4.1 Exclusões ao Sistema Integrado de Gestão ..... 8
4.2 Política / Visão / Missão ..... 8
4.2.1 Política Integrada de Gestão da Qualidade, Bem-Estar e Felicidade Organizacional: ..... 8
4.2.2 Compromisso da Gestão de Topo ..... 9
4.2.3 Visão ..... 9
4.2.4 Missão ..... 9
4.3 Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas ..... 10
5. Estrutura, Autoridade, Responsabilidades e Comunicação ..... 10
5.1 Estrutura e Organização ..... 10
5.2 Autoridade ..... 11
5.3 Responsabilidades / Representantes da Gestão ..... 12
5.4 Comunicação ..... 12
6 Estrutura Documental do Sistema Integrado de Gestão ..... 12
7 Modelo de Gestão ..... 14
7.1 Requisitos Gerais ..... 14
7.2 Modelo de Gestão por processos ..... 14
7.3 Identificação de Fatores do Bem-Estar e Felicidade Organizacional ..... 15
8 Princípios do Sistema de Gestão ..... 16
9 Correspondência entre Requisitos da Norma e Processos do SG e interação dos Processos ..... 17

## Lista de Revisões Efetuadas

| Revisão | Conteúdo da Revisão | Páginas Revistas | Data de Revisão |
|---|---|---|---|
| 0 | Elaboração Inicial do Manual de Qualidade da Câmara | - | 16/03/2004 |
| 1 | Especificação do âmbito (Atendimento ao Público na Divisão de Ambiente) | 15 | 14/06/2005 |
| 2 | Alteração da designação da Divisão de Ambiente para "Divisão de Obras Municipais e Ambiente" | Todas | 21/02/2013 |
| | Organograma do Município da Póvoa de Lanhoso | 18 | |
| | Exclusões ao sistema | 32 | |
| 3 | Inclusão da Atividade "Escola Municipal de Natação" no Mapa de Descrição dos Processos | 25 | 04/11/2014 |
| 4 | Inclusão do Processo "Atendimento ao Público na Administração Geral e no Arquivo Municipal"<br>Revisão geral | Todas | 05/03/2015 |
| 5 | Alteração do nome do processo "Atendimento ao Público na Administração Geral e no Arquivo Municipal" para "Serviço de Administração Geral e Atendimento no Arquivo Municipal" | 8; 23; 28; 29 e 32 | 24/05/2015 |
| | Exclusão atividade "Compras" do processo de Atendimento ao Público na Divisão de Obras Municipais e Ambiente | 24 | |
| 6 | Lista de detentores | 9 | 15/02/2017 |
| | Política, Missão, Visão e Objetivos Estratégicos | 15 e 16 | 24/03/2022 |
| | Organograma do Município da Póvoa de Lanhoso | 18 | 15/02/2017 |
| 7 | Revisão integral do Sistema e adaptação para a Norma ISO 9001:2015 | Todas | 05/02/2018 |
| 8 | Organograma do Município da Póvoa de Lanhoso | 12 | 04/02/2020 |
| | Estrutura do SGQ do Município da Póvoa de Lanhoso | 16 | 04/02/2020 |
| | Rede de Processos do SGQ do Município da Póvoa de Lanhoso | 17 | 04/02/2020 |
| | Correspondência entre os requisitos da Norma ISSO 9001:2015 e os processos do SG | 21-23 | 04/02/2020 |
| 9 | Revisão Geral do Manual: Alteração do executivo | Todas | 24/03/2022 |
| 10 | Revisão Geral do Manual (organigrama, eliminação da tabela "Estrutura do SGQ"; inclusão do processo Gestão do Turismo e Eventos) | Todas | 20/02/2023 |
| 11 | Revisão da linguagem | Todas | 30/05/2023 |
| 12 | Organograma do Município da Póvoa de Lanhoso | 12 | 24/12/2023 |
| 13 | Revisão Geral do Manual (organigrama; inclusão do processo Serviços jurídicos) | 13 | 16/01/2025 |
| 14 | Revisão Geral do Manual (Integração da NP4590) | 14 | 20/06/2025 |
| 15 | Revisão Geral do Manual (inclusão dos processos Gestão Administrativa e Desenvolvimento Económico) | 15 | 12/05/2026 |

## Abreviaturas/Siglas

| | |
|---|---|
| **APDOMA** | Atendimento ao Público na Divisão de Obras Municipais e Ambiente |
| **BU** | Balcão Único |
| **MPL** | Município da Póvoa de Lanhoso |
| **RMM** | Recursos de monotorização e medição |
| **EXE** | Executivo |
| **GP** | Gestor do Processo |
| **IT** | Instruções de Trabalho |
| **MG** | Manual de Gestão |
| **GQ** | Gestora da Qualidade |
| **PG** | Processo de Gestão |
| **PG** | Procedimentos de Gestão |
| **PMC** | Piscina Municipal Coberta |
| **PO** | Processo Operacional |
| **PS** | Processo de Suporte |
| **PV** | Procedimento de Verificação |
| **RH** | Recursos Humanos |
| **SAGAAM** | Serviço de Administração Geral e Atendimento no Arquivo Municipal |
| **SG** | Sistema de Gestão |
| **BEFO** | Bem-Estar e Felicidade Organizacional |
| **SGI** | Sistema de Gestão Integrado |

# 1. Promulgação, Objetivo e Âmbito

Este Manual descreve o Sistema Integrado de Gestão implementado na Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso (CMPL): Qualidade e Bem-Estar e Felicidade Organizacional, e os meios de que dispõe para o cumprimento da sua Política.

No âmbito da qualidade, na Norma NP EN ISO 9001 interatua com atividades desenvolvidas no atendimento no Balcão Único, na Piscina Municipal Coberta, no Turismo e Eventos, Desenvolvimento Económico, Gestão Administrativa, Recursos Humanos, Compras, Sistemas de informação, infraestruturas e Jurídico e Contraordenações.

No âmbito da BEFO: Gestão do bem-estar e felicidade das pessoas da Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso, visando a melhoria da qualidade da prestação dos serviços aos munícipes e demais partes interessadas.

Objetivando garantir o nível desejado de satisfação das pessoas e de outras partes interessadas, este Manual demonstra de forma clara e inequívoca os procedimentos adotados pela CMPL no âmbito

do Sistema de Gestão e explicita os objetivos do Sistema de Gestão considerados necessários para responder aos requisitos decorrentes das normas: NP EN 9001 e NP 4590.

Sempre que necessário, é efetuada a revisão do Manual do Sistema de Gestão de forma a mantê-lo atualizado no que respeita ao sistema assim como à estrutura e organização do Município.

A responsabilidade pela elaboração, distribuição e respetivo controlo do Manual de Gestão é do Serviço de Qualidade.

O Manual do Sistema de Gestão encontra-se disponível em suporte informático, para consulta a qualquer pessoa ou parte interessada deste município.

A aprovação do Manual de Gestão é da responsabilidade do executivo.
As cópias do Manual de Gestão emitidas em papel não são controladas.

Documento emitido eletronicamente. Rubricas no original. Após impressão, cópia não controlada.

# 2. Identificação da Autarquia

**Nome:** Município da Póvoa de Lanhoso

**Morada:** Avenida da República – Edifício dos Paços do Concelho

**Código Postal:** 4830-513 Póvoa de Lanhoso

**Telefone:** 253 639 700

**Fax:** 253 639 709

**E-mail:** geral@mun-planhoso.pt

**Página Web:** www.mun-planhoso.pt

**Estrutural Jurídica:** Administração Local

**NIF:** 506632920

**Domicílio Fiscal:** 0426 Póvoa de Lanhoso

## 3. Caracterização do Município da Póvoa de Lanhoso

O Município da Póvoa de Lanhoso integra o distrito de Braga, a região NUTS II Norte e a sub-região NUTS III Ave. O concelho é constituído por 22 freguesias e apresenta uma área territorial de aproximadamente 134,65 km². Confina a norte com o concelho de Amares, a este com Vieira do Minho, a sudeste com Fafe, a sul/sudoeste com Guimarães e a Oeste com Braga.

De acordo com os resultados definitivos dos Censos 2021, residiam no concelho da Póvoa de Lanhoso 21 775 pessoas, das quais 10 450 eram homens e 11 325 eram mulheres. Comparativamente aos Censos de 2011, em que foram recenseados 21 918 residentes, registou-se uma diminuição de cerca de 0,7% da população residente.

A estrutura etária da população residente evidencia uma população em processo de envelhecimento. Em 2021, 2 659 residentes (12,2%) tinham menos de 15 anos, enquanto 4 876 residentes (22,4%) tinham 65 ou mais anos. A população entre os 15 e os 64 anos representava cerca de 65,4% do total. O índice de envelhecimento situava-se em aproximadamente 183 idosos por cada 100 jovens.

A densidade populacional do concelho era, em 2021, de aproximadamente 161,7 habitantes por km², considerando a área territorial de 134,65 km².

Relativamente à escolaridade, os Censos 2021 evidenciam a predominância da população com níveis de escolaridade correspondentes ao ensino básico. Segundo dados municipais baseados nos Censos 2021, cerca de 60% da população com mais de 15 anos possuía o ensino básico, cerca de 20% tinha concluído o ensino secundário e aproximadamente 11% possuía ensino superior completo, enquanto cerca de 8% não tinha completado qualquer nível de escolaridade.

A caracterização demográfica do concelho constitui, assim, um elemento relevante para o planeamento e definição das políticas municipais, nomeadamente no que respeita à prestação de serviços públicos, à promoção da qualidade de vida, à valorização das pessoas, à atração e fixação da população e à resposta às necessidades das diferentes partes interessadas.

A Póvoa de Lanhoso apresenta ainda um património histórico, cultural e natural relevante, destacando-se, entre outros elementos, o Castelo de Lanhoso, o património associado à filigrana e à ourivesaria, as áreas naturais, as praias fluviais e os espaços de recreio e lazer existentes no território.

# 4. Sistema Integrado de Gestão

## 4.1 Exclusões ao Sistema Integrado de Gestão

Dado a natureza dos serviços prestados, não foram consideradas exclusões ao Sistema Integrado de Gestão, tendo em consideração os requisitos das normas de referência.

## 4.2 Política / Visão / Missão

### 4.2.1 Política Integrada de Gestão da Qualidade, Bem-Estar e Felicidade Organizacional:

O Município da Póvoa de Lanhoso implementa uma política integrada que articula a gestão da qualidade, o bem-estar organizacional e a valorização dos recursos humanos, com o objetivo de oferecer um serviço público de excelência, centrado na satisfação dos munícipes e na melhoria contínua dos processos e das condições de trabalho.

Reconhecendo que um ambiente organizacional positivo é essencial para a motivação e o desempenho dos colaboradores, a autarquia aposta no desenvolvimento do capital humano como um recurso estratégico, promovendo a formação contínua, o crescimento profissional e o equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Neste sentido, a política integrada estabelece quatro principais objetivos, designadamente:

1. **Desenvolvimento do capital humano:** alinhamento das políticas de gestão de pessoas com os objetivos estratégicos da organização;
2. **Motivação e inovação**: criação de um ambiente onde os colaboradores se sintam valorizados, motivados e com espaço para inovar;
3. **Qualidade de vida no trabalho**: promoção da saúde, segurança e bem-estar no ambiente laboral, com foco no equilíbrio pessoal e profissional;
4. **Eficiência e inovação nos serviços públicos**: capacitação contínua para garantir respostas eficazes e inovadoras às necessidades dos cidadãos.

E, é sustentada em três pilares essenciais, designadamente:

1. **Satisfação dos munícipes e partes interessadas**: serviços prestados com competência, profissionalismo e dentro do enquadramento legal;
2. **Promoção da melhoria contínua**: modernização dos serviços, comunicação eficiente com os cidadãos e cumprimento das normativas legais;
3. **Envolvimento e desenvolvimento dos trabalhadores**: a valorização profissional e o ambiente de trabalho propício ao comprometimento e à inovação.

Ao integrar estas dimensões, o Município pretende construir uma gestão pública mais próxima dos cidadãos, mais eficiente e centrada no bem-estar dos seus colaboradores. Esta abordagem fortalece a confiança da comunidade nos serviços públicos e assegura uma evolução sustentável e alinhada às reais necessidades da população.

### 4.2.2 Compromisso da Gestão de Topo

O Presidente e Vereadores/as da Câmara Municipal assumem o compromisso de desenvolver e implementar um Sistema de Gestão Integrado focado na satisfação dos seus trabalhadores, seus/suas munícipes, os seus/suas fornecedores/as bem como todas as restantes partes interessadas. É sua missão assegurar a melhoria contínua da eficácia do serviço público prestado.
A responsabilidade pelo Sistema de Gestão é assumida como um privilégio repartido por todos os trabalhadores/as do Município com um forte compromisso dos órgãos de gestão.
Posto isto:

- **Valorização das pessoas:** A população é considerada o principal ativo do concelho, sendo motor de inovação e solidariedade nas políticas públicas.
- **Competitividade territorial:** Promoção de políticas de planeamento e ordenamento que atraiam investimento, gerem emprego e valorizem o território.
- **Qualidade:** Foco na melhoria contínua e na simplificação dos serviços, com investimento na modernização administrativa.
- **Transparência:** Adoção de uma gestão aberta, com processos claros, prestação de contas e incentivo ao escrutínio por parte dos cidadãos.
- **Participação cidadã:** Estímulo à democracia participativa e à criação de parcerias entre os setores público e privado, valorizando redes colaborativas e indicadores de desenvolvimento humano.
- **Sustentabilidade:** Promover uma organização mais justa, equilibrada e responsável, alinhada com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), contribuindo para o bem-estar social, ambiental e económico de forma duradoura.

A promulgação do Manual do Sistema de Gestão representa o compromisso escrito do Presidente, Vereadora e Vereadores da Câmara Municipal de que a Política do Sistema de Gestão é planeada, executada e avaliada de forma a garantir a sua contínua aplicabilidade e adequabilidade face às necessidades do Município.

### 4.2.3 Visão

A autarquia visa construir um concelho centrado nas pessoas, moderno, coeso, sustentável, inclusivo e solidário, promovendo o bem-estar e a qualidade de vida dos munícipes.

### 4.2.4 Missão

O Município da Póvoa de Lanhoso tem como missão prestar um serviço público de excelência, utilizando os melhores recursos, ferramentas e tecnologias disponíveis, para responder eficazmente às necessidades de pessoas, empresas e instituições. Valoriza o bem-estar e o desenvolvimento dos

Documento emitido eletronicamente. Rubricas no original. Após impressão, cópia não controlada.

seus colaboradores, reconhecendo que um ambiente de trabalho saudável é essencial para garantir serviços de qualidade e eficiência.

***Nota: Para além da Missão da Organização, é estabelecida, no âmbito do SIADAP (Sistema Integrado de Avaliação na Administração Pública), a missão de cada divisão, para cada ano civil.***

### 4.3 Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas

O planeamento estratégico do Município tem, ainda, por base o conjunto das necessidades e expetativas dos cidadãos e demais partes interessadas, pelo que importa proceder regularmente à audição destes intervenientes através de inquéritos/entrevistas para obter resposta às suas necessidades/expetativas.

Encontra-se disponível no Portal Institucional do Município da Póvoa de Lanhoso, a área dos 'Canais de Denúncia do Município.

Os Canais de Denúncia, interno e externo, são instrumentos criados ao abrigo da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, que estabelece o Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações (RGPDI), e procede à transposição da Diretiva (UE) 2019/1937, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro, consagrando normas de proteção das pessoas singulares que denunciam infrações do direito da União Europeia na esfera da sua organização, com fundamento em informações obtidas no âmbito da sua atividade profissional.

## 5. Estrutura, Autoridade, Responsabilidades e Comunicação

### 5.1 Estrutura e Organização

Em regra, o horário de funcionamento da Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso decorre entre as 9h00 e as 18h00 de segunda a sexta.
Considerando que, na definição e fixação do período de atendimento deve atender-se aos interesses dos/as munícipes e uma vez que a sua principal atividade se centra na prestação de serviços, o atendimento no balcão Único funciona ininterruptamente para que seja assegurado o atendimento durante o período da hora do almoço. O atendimento ao público faz-se entre as 9h e as 18h de segunda a sexta e ao sábado das 09h00 às 13h00.
Uma vez que o atendimento poderá precisar de apoio de cada um dos sectores, os restantes serviços garantem que estará sempre, pelo menos, em cada um dos serviços um funcionário/a durante o período de almoço.
A descrição do conteúdo funcional e competências de cada unidade/serviço constante do Organograma do Município encontram-se descritas em documento próprio – Regulamento dos Serviços da Câmara Municipal.
As funções desempenhadas pelos trabalhadores/as, para a prossecução da sua Missão e Atribuições

definidas na Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas e Regulamentos Internos encontram-se definidas no Manual de Funções.

## 5.2 Autoridade

A autoridade e relação mútua de todo o pessoal que gere, efetua e verifica o trabalho considerado relevante para o Sistema de Gestão estão igualmente definidos no Manual de Funções.

A estrutura hierárquica do Município da Póvoa de Lanhoso apresenta-se descrita no seguinte organograma:

ORGANIGRAMA
MUNICÍPIO DA PÓVOA DE LANHOSO

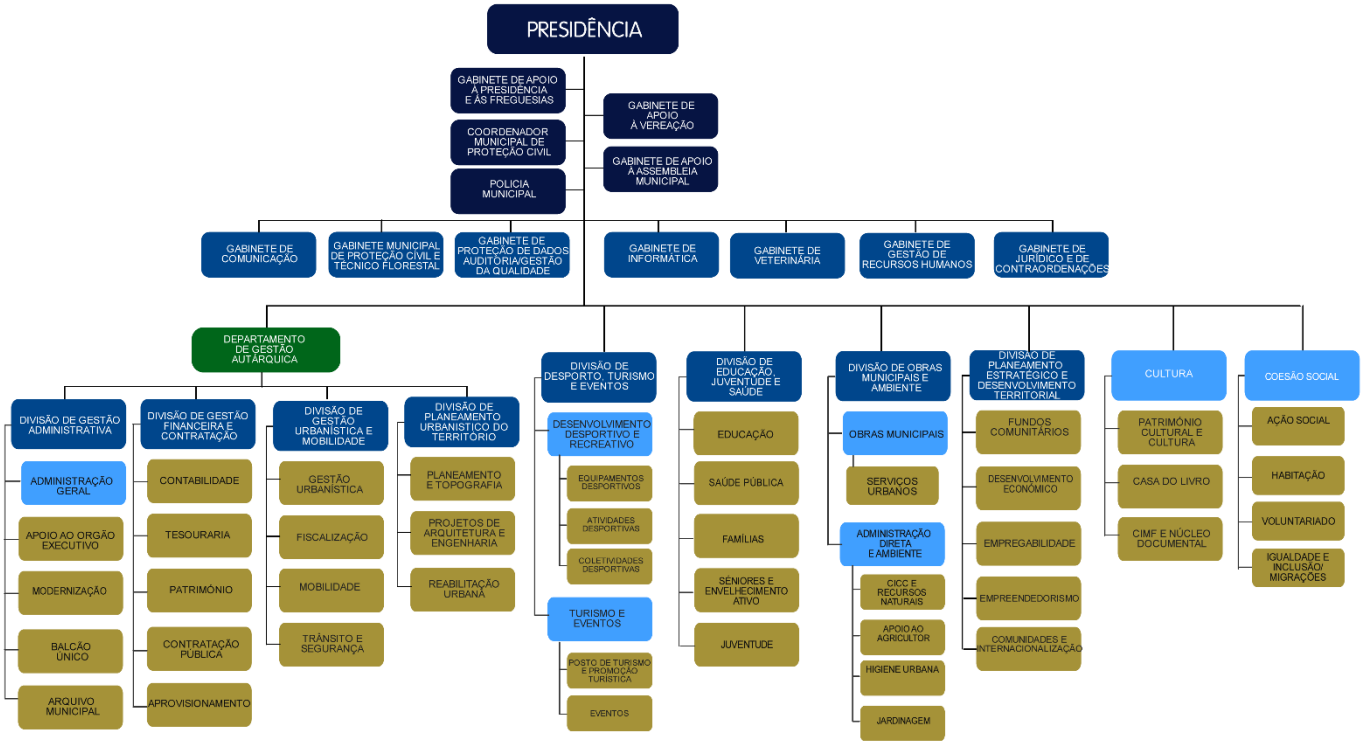


**Ilustração 2 – Organograma do Município da Póvoa de Lanhoso aprovada**

Documento emitido eletronicamente. Rubricas no original. Após impressão, cópia não controlada.

### 5.3 Responsabilidades / Representantes da Gestão

Com responsabilidades na área do Sistema Integrado de Gestão o Representante da Gestão é o Sr. Vereador Dr. Paulo Jorge Coimbra Fernandes do Gago, em articulação com a Sra. Vice –Presidente Dra. Maria de Fátima Vieira Duarte Moreira, em matéria de Bem-Estar e Felicidade Organizacional, a Gestora da Qualidade é a Dr.ª Andreia de Araújo Gonçalves e a Gestora do Bem-Estar e Felicidade Organizacional é a Dr.ª Joana de Fátima Peixoto Martins, que deverão assegurar o estabelecimento, a implementação e manutenção dos processos necessários ao Sistema Integrado de Gestão e de reportar ao executivo o seu desempenho e qualquer necessidade de melhoria.

### 5.4 Comunicação

Os meios de comunicação utilizados para divulgação da informação relevante, nomeadamente no que respeita ao Sistema Integrado de Gestão:

· Informações Internas;
· Comunicações Internas: Despachos e Circulares;
· Atas de Reunião de Câmara e Assembleia Municipal;
· Ata da Revisão pela Gestão do Sistema Integrado de Gestão;
· Manual do Sistema de Gestão
· Documentos de Suporte ao Sistema Integrado de Gestão;
· Regulamentos Municipais;
· Pastas partilhadas;
· Plataformas de Organismos Externos;
· Ofícios – comunicação entre o Município da Póvoa de Lanhoso e o exterior;
· *Site* e redes sociais do Município;
· Publicações periódicas;
· Comunicados à população;
· Reuniões de trabalho;
· Consulta e participação aos trabalhadores no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho;
· Auscultação às Partes Interessadas Significativas;
· Correio eletrónico (*E-mails*).

## 6 Estrutura Documental do Sistema Integrado de Gestão

A principal finalidade do Manual do Sistema Integrado de Gestão é de descrever o SG e constituir um documento de referência para a implementação, melhoria e avaliação desse sistema.

O MSIG é composto pelo conjunto de documentos que se enquadram nos níveis da estrutura documental, representada graficamente a seguir:

Documento emitido eletronicamente. Rubricas no original. Após impressão, cópia não controlada.

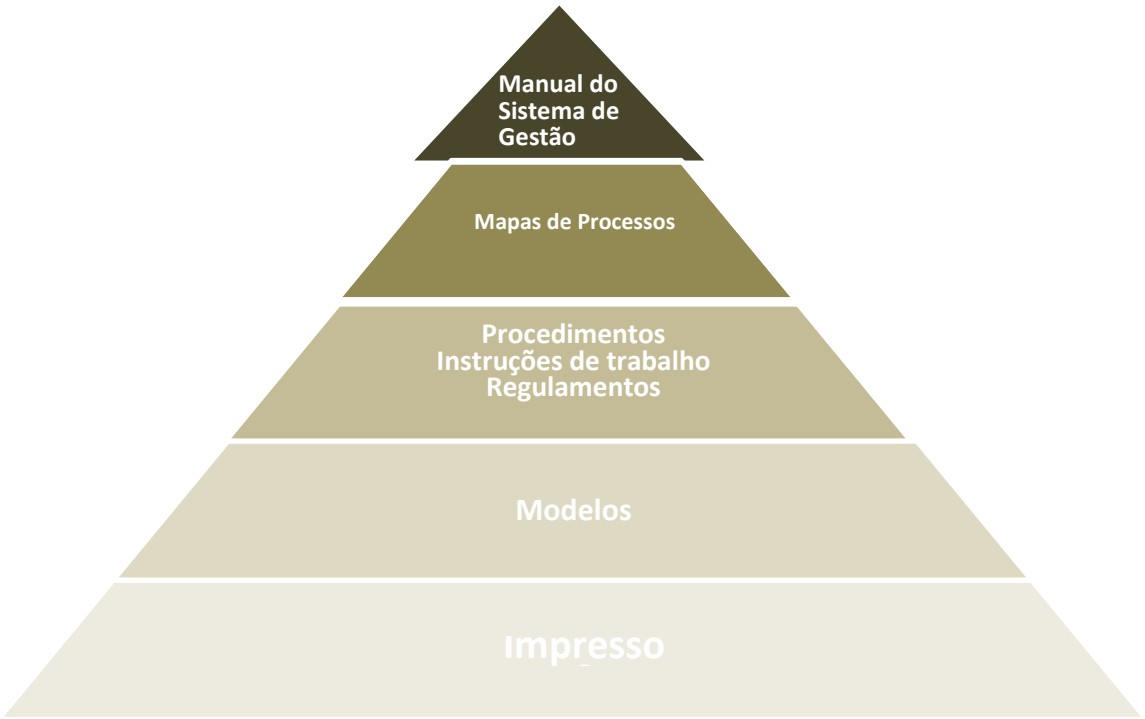


Ilustração 3 - Estrutura documental do SGQ da CMPL

1. **Manual do Sistema de Gestão** - Documento que especifica o sistema de gestão de uma organização;
2. **Mapas dos Processos** – documentos que descrevem os Processos da Organização. Identificam as atividades (em fluxograma) e respetivas tarefas, responsabilidades sectoriais, funções dos recursos humanos alocados aos mesmos e entradas/saídas afetas às tarefas.
3. **Procedimentos -** documentos que descrevem atividades, os métodos de realização e gestão das mesmas. **Instruções de Trabalho** – documentos que descrevem de forma detalhada como realizar e registar tarefas. **Regulamentos** – documentos que regulam as atividades e competências inerentes à Autarquia.
4. **Modelos** – documentos utilizados para registar dados requeridos pelo Sistema Gestão
5. **Impressos –** documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidências das atividades realizadas.

# 7 Modelo de Gestão

## 7.1 Requisitos Gerais

A conceção e a implementação do Sistema de Gestão e a sua melhoria contínua é atribuição da Gestão, através do estabelecimento de Processos que se encontram definidos no Modelo de Gestão por Processos, referidos no presente manual.

Os processos que traduzem um conjunto de atividades interligadas e interatuantes são suportados por input's (elementos de entrada) e output's (elementos de saída), atribuídos a um responsável e medidos por indicadores de desempenho.

A concretização destes indicadores é o garante da concretização dos Objetivos da Qualidade, dos requisitos legais e regulamentares, das necessidades e expetativas das partes interessadas, bem como das intenções e orientações da Política da Qualidade.

A implementação e evolução do SG assentam numa metodologia de melhoria contínua inerente a uma visão global do desempenho de todos os processos que estruturam o SG.

Toda a estratégia da organização assenta nos compromissos eleitorais e demais orientações político-estratégicas do executivo e nas necessidades e expetativas das partes interessadas com fundamento na Visão, Missão e Valores, e, também, na análise SWOT (Strengths – Forças; Weaknesses – Fraquezas; Opportunities – Oportunidades; Threats – Ameaças), permitindo fazer um diagnóstico estratégico relativamente aos pontos Fortes e Fracos da Organização e às Oportunidades e Ameaças que resultam do Contexto externo e da Sociedade em geral.

A SWOT é aplicada e atualizada no início de cada ano civil, resultando de uma análise e perceção do executivo, dos dirigentes e dos técnicos das diferentes áreas de intervenção municipal.

## 7.2 Modelo de Gestão por processos

O Sistema de Gestão do Município da Póvoa de Lanhoso está estruturado de acordo com as normas ISO 9001 e NP4590, identificando-se três categorias de processos: Processos de Gestão (PG); Processos Operacionais (PO) e Processos de Suporte (PS).

Os processos de gestão estão diretamente associados à política e à estratégia de gestão da Autarquia e ao processo de controlo do Sistema de Gestão (SG), fornecendo as diretrizes e recursos necessários ao desenvolvimento dos restantes processos do sistema.

Os processos operacionais são aqueles que contribuem diretamente para a realização do serviço e identificação das necessidades dos/as munícipes / utentes e obtenção da sua satisfação. Sustentam a atividade da autarquia gerando o respetivo valor de serviço público.

Documento emitido eletronicamente. Rubricas no original. Após impressão, cópia não controlada.

Documento emitido eletronicamente. Rubricas no original. Após impressão, cópia não controlada.

Os processos de suporte são ativados para responder a processos de gestão ou operacionais, disponibilizando-lhes os recursos necessários, sendo indispensáveis para o bom funcionamento da Autarquia, para o cumprimento da sua missão e dos objetivos com o Sistema de Gestão.

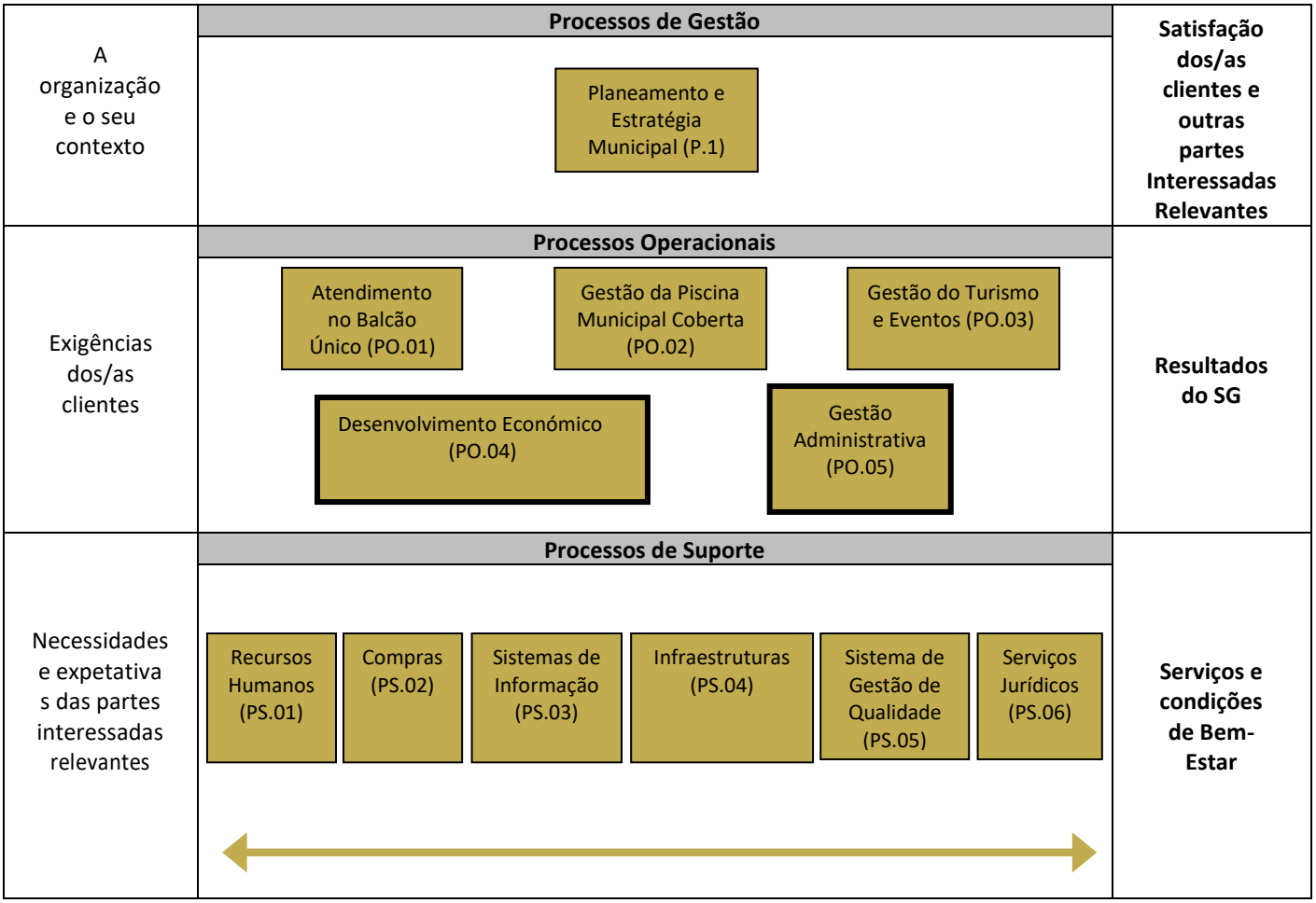


Ilustração 4 - Rede de Processos do SG do Município da Póvoa de Lanhoso

## 7.3 Identificação de Fatores do Bem-Estar e Felicidade Organizacional

Os Fatores promotores do Bem-Estar e Felicidade Organizacional são:

a) necessidades físicas;

b) necessidades psicossociais:

1) expectativas de segurança;

2) expectativas de pertença;

3) expectativas de reconhecimento;

4) expectativas de autorrealização.

Os fatores e respetivas ações estão registados na Matriz de Fatores Promotores do BEFO no Plano Estratégico.

# 8 Princípios do Sistema de Gestão

Para que a gestão sistemática dos processos identificados seja possível, a autarquia suporta as respetivas atividades num modelo comum baseado na filosofia PDCA – Planear, Executar, Controlar e Agir/Melhorar (Plan, Do, Control, Act), que consubstancia uma ferramenta de controlo dos processos que potencia a melhoria contínua. Cada processo compreende uma sequência lógica de atividades concebidas segundo o "Ciclo de Deming" e que, por força dos resultados, das interfaces com o exterior, da estratégia de gestão concebida e da atuação dos recursos humanos, é melhorado continuamente.

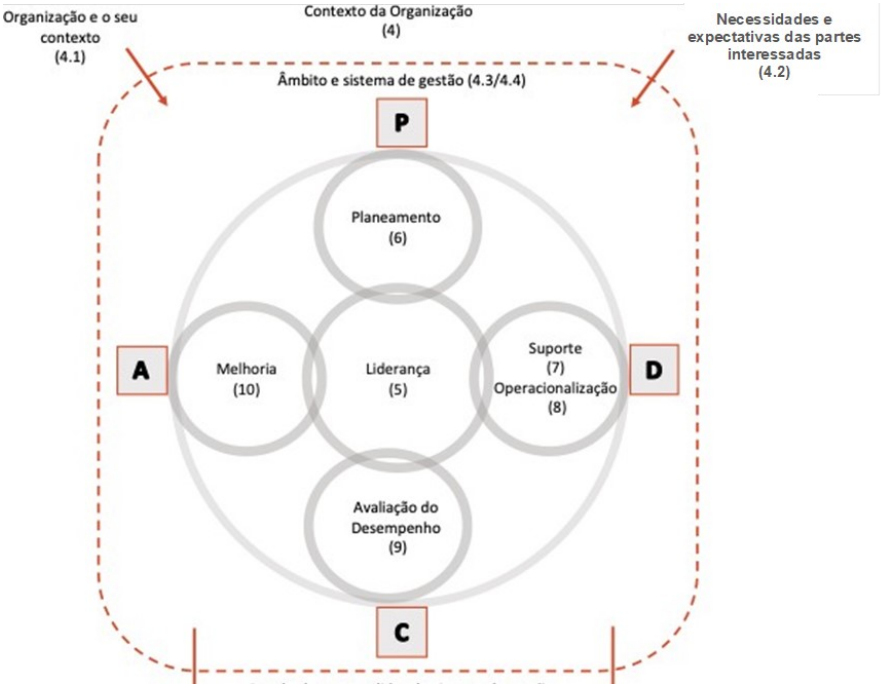


Ilustração 5: Modelo de atuação do SG - Processo de Melhoria Contínua

<u>Assim por forma alcançar a melhoria contínua do sistema:</u>

Planear – O modelo de gestão dos processos e as atividades de cada um deles

Executar – A gestão dos processos

Controla/Verificar – Os resultados obtidos

Agir/Melhorar – Face aos resultados obtidos

Documento emitido eletronicamente. Rubricas no original. Após impressão, cópia não controlada.

# 9 Correspondência entre Requisitos da Norma e Processos do SG e interação dos Processos

A interação dos processos:

a) Demonstra que na nossa Organização não existem processos isolados; todos os processos que concorrem atualmente para o Sistema de Gestão estão em inter-relação;

b) Alerta para a necessidade de verificar sempre as implicações recíprocas dos vários processos quando se procedem a alterações de práticas ou de regras;

c) Evidencia uma lógica sistémica na forma como se planeiam, executam e avaliam as atividades dos processos

Documento emitido eletronicamente. Rubricas no original. Após impressão, cópia não controlada.

Documento emitido eletronicamente. Rubricas no original. Após impressão, cópia não controlada.



| PROCESSOS | DOCUMENTOS | CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001 | CLÁUSULA DA NP 4590 | ORIGEM DAS ENTRADAS | ENTRADAS | SAÍDAS | DESTINO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Planeamento e Estratégia Municipal** | P 1 – Planeamento e Estratégia Municipal<br><br>PG 5 Gestão do sistema de Gestão | 4.1, 4.2, 4.3, 4.4,5.1, 5.2,5.3,6.1,6.2,6.3, 7.1, 7.2,7.3,7.4,8.1,8.3, 9.3,10.1, 10.3 | 4.1, 4.2, 4.3, 4.4,5.1, 5.2,5.3,6.1,6.2,6.3, 7.1, 7.2,7.3,7.4,8.1,8.2,9.3,10.1 | Todos os Processos | - Dados/Informação para a revisão pela gestão;<br>- Mapa de objetivos;<br>- Estratégia política;<br>- Necessidades/Expetativas;<br>- Ações de melhoria;<br>- Partes interessadas;<br>- Atividades/Tarefas;<br>- Necessidade de novo serviço. | - Manual do Sistema de Gestão;<br>- Relatório de Revisão do SG;<br>- Plano Estratégico;<br>- Mapa de Objetivos;<br>- Estratégia;<br>- Melhoria continua;<br>- Novo serviço. | Todos os Processos |
| **Atendimento no Balcão Único** | PO 01 – Atendimento no Balcão Único<br><br>PG 017- Processo Operacional | 7.1, 8.1,8.2,8.3,8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2, 10.3 | | Solicitações dos/as clientes e de outras partes interessadas | - Trabalhadores/as / Executivo;<br>- Legislação / Regulamentos Municipais;<br>- Minutas de requerimentos;<br>- Procedimentos;<br>- Sugestões, reclamações e elogios;<br>- Melhoria contínua. | - Cumprimento legal;<br>- Requerimentos instruídos em conformidade;<br>- Procedimentos conformes;<br>- Atendimento ao público qualificado;<br>- Satisfação do/a cliente;<br>- Melhoria contínua do processo. | - Clientes/Munícipes<br>- Partes interessadas |

| PROCESSOS | DOCUMENTOS | CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001 | CLÁUSULA DA NP 4590 | ORIGEM DAS ENTRADAS | ENTRADAS | SAÍDAS | DESTINO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Gestão da Piscina Municipal Coberta** | PO 02 – Gestão da Piscina Municipal Coberta<br>PG 07 – Manutenção preventiva/corretiva das Piscinas municipais cobertas e balcão único<br>PG 09 – Gestão Administrativa na PMC<br>PG 10- Aquisição de Bens e Serviços<br>PG 011– Gestão dos equipamentos de monotorização e medição<br>PG 012– Controlo da qualidade da água<br>PG 013- Desenvolvimento do serviço/atividade<br>Manual de Procedimentos EMN | 7.1, 8.1, 8.2, 8.3,8.5, 8.6, 8.7, 9.1 | | Solicitações dos/as clientes e de outras partes interessadas | - Inscrições;<br>- Necessidade de Comprar\| Contratar;<br>- Lista de Fornecedores/as Aprovados/as;<br>- Avaliação inicial do/a utente \|Plano Mensal de Aula;<br>- Necessidade de novas atividades/serviços \| criar/reajustar as atividades/serviços;<br>- Necessidade de recolha de água para análises;<br>- Novos EMM \| EMM existentes<br>Equipamentos/ máquinas/infraestruturas \| Ocorrências. | - Ficha técnica dos/as utentes/Clientes \| Lista de Espera \| Integração dos/as utentes/Clientes;<br>- Produto / Serviço conforme;<br>- Avaliação do/a utente;<br>- Produto/Serviço conforme;<br>- Relatório de análises \| cumprimento da Legislação;<br>- EMM´s controlados, calibrados e verificados;<br>Equipamentos/máquinas/Infraestruturas adequadas ao serviço. | - Clientes/Munícipes<br>Partes interessadas |

| PROCESSOS | DOCUMENTOS | CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001 | CLÁUSULA DA NP 4590 | ORIGEM DAS ENTRADAS | ENTRADAS | SAÍDAS | DESTINO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Gestão do Posto de Turismo e Eventos** | PO 03– Gestão do Posto de Turismo e Eventos<br>PG 14- Gestão do Posto de Turismo e Sala de Interpretação de Filigrana<br>PG 16- Gestão do Parque de Caravanismo<br>PG 18- Gestão de Lazer do Pontão<br>PG 19- Gestão de *Merchandising*<br>PG 20- Gestão e Controlo da Comunicação Turística<br>PG 21- Gestão Protocolos Parcerias<br>PG 22- Planeamento, Desenvolvimento e Coesão Turismo no território<br>PG 23 - Gestão e acompanhamento de processos ao Investidor/a<br>PG 24_Promoção e potencialização dos produtos Turísticos | 7.1, 8.1, 8.2, 8.3,8.5, 8.6, 8.7, 9.1 | | Solicitações dos/as clientes e de outras partes interessadas | - Turística (património, paisagística, cultural e gastronómica);<br>- Território;<br>- Alojamento e Restauração Local;<br>- Equipamentos de Recreio e Lazer. | - Agenda Municipal;<br>- Mapa do Concelho;<br>- Flyers Informativos;<br>- Material Promocional;<br>- Site e página do Turismo nas Redes Sociais;<br>- Relatórios de registo de visitas;<br>- Preçário. | - Clientes/Munícipes<br>- Partes interessadas |
| **Desenvolvimento Económico** | PO 04– Desenvolvimento Económico<br>PG 40 - Gestão: Gabinete de Apoio ao Desenvolvimento Económico<br>PG 41 - Gestão: Gabinete de Empregabilidade<br>PG 42- Gestão: Espaço Cowork<br>PG 43 - Gestão: LEIRA Startup Póvoa | 7.1, 8.1, 8.2, 8.3,8.5, 8.6, 8.7, 9.1 | | Solicitações dos/as clientes e de outras partes interessadas | - Empresas;<br>- Empreendedores;<br>- Utentes;<br>- Ofertas de emprego;<br>- Utilizadores cowork ;<br>- Estratégia municipal;<br>- Requerimentos;<br>- Regulamentos municipais;<br>- Protocolos;<br>- Protocolos com entidades externas. | - Registos de atendimentos;<br>- Registo de colocações em emprego;<br>- Registo de incubados;<br>- Registo de coworkers;<br>- Registo de ocupação da sala de reuniões;<br>- Informação estruturada para apoio à decisão;<br>- Satisfação dos munícipes;<br>- Melhoria continua do processo;<br>- Cumprimento do plano. | - Clientes/Munícipes<br>- Partes interessadas |

| PROCESSOS | DOCUMENTOS | CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001 | CLÁUSULA DA NP 4590 | ORIGEM DAS ENTRADAS | ENTRADAS | SAÍDAS | DESTINO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Gestão Administrativa** | PO 05 – Gestão Administrativa | 7.1, 8.1, 8.2, 8.3,8.5, 8.6, 8.7, 9.1 | | Solicitações dos/as clientes e de outras partes interessadas | - Procedimentos internos;<br>- Correspondência;<br>- Requerimentos;<br>- Legislação, Regulamentos Municipais e Regimento das Reuniões de Camara e da Assembleia Municipal;<br>- Taxas;<br>- Despachos e orientações superiores;<br>- Atendimento ao Público;<br>- Despacho para submissão a reunião de câmara;<br>- Despacho para submissão à Assembleia Municipal;<br>- Sugestões, reclamações e elogios;<br>- Melhoria continua;<br>- Necessidades de aquisição de bens/serviços;<br>- Atendimento telefónico. | - Cumprimento legal;<br>- Relatório / Informações técnicas;<br>- Notificações;<br>- Licenças;<br>- Alvarás;<br>- Certidões;<br>- Declarações;<br>- Guias de pagamento;<br>- Editais;<br>- Convocatórias;<br>- Atas e minutas;<br>- Deliberações executadas;<br>- Protocolos formalizados;<br>- Certidões emitidas com base em informação prestada pelos serviços do Arquivo Municipal;<br>- Respostas a pedido de consulta e disponibilização de documentação arquivada;<br>- Preservação documental assegurada;<br>- Processos arquivados;<br>- Cumprimento legal assegurado;<br>- Melhoria contínua do processo;<br>- Resposta dos serviços/unidades orgânicas competentes. | - Clientes/Munícipes<br>- Partes interessadas |

| PROCESSOS | DOCUMENTOS | CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001 | CLÁUSULA DA NP 4590 | ORIGEM DAS ENTRADAS | ENTRADAS | SAÍDAS | DESTINO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Gestão de Recursos Humanos** | Ps 01 - Gestão de Recursos Humanos<br>PG 06-RH formação<br>PG08- Novos trabalhadores<br>PG15-Diversos RH Manual de Funções<br>PG 36 – Preparação e Resposta de Emergências | 5.3, 7.1, 7.2, 7.3,7.4 | 5.3, 8.2, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, | Todos os processos | - Necessidades de Competência dos/as pessoas / Formação;<br>- Necessidades de Segurança, Saúde e Bem-Estar;<br>- Satisfação das pessoas;<br>- Novas pessoas. | - Competência das pessoas;<br>- Perceção de Bem-Estar;<br>- Condições de Bem-Estar e Segurança;<br>- Satisfação das pessoas. | Todos os processos |
| **Compras** | Ps 02- Compras<br>PG 10- Aquisição de Bens e Serviços | 7.1, 8.4 | 7.1, 8.4 | Todos os processos | - Necessidade de aquisição de bens/serviços;<br>- Informações sobre a qualidade dos bens/serviços e sobre os fornecedores/as;<br>- Informações provenientes dos fornecedores;<br>- Legislação;<br>- BaseGov;<br>- VortalGov. | - Consulta ao mercado (tramitação processual);<br>- Contrato;<br>- Avaliação do fornecedor/a;<br>- Entrega do produto/serviço;<br>- Check List processual. | Todos os processos |

| PROCESSOS | DOCUMENTOS | CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001 | CLÁUSULA DA NP 4590 | ORIGEM DAS ENTRADAS | ENTRADAS | SAÍDAS | DESTINO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Sistemas de informação** | Ps 03- Sistemas de informação | 7.1, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7 | 7.1, 7.4, 7.5 | Todos os processos | - Pedido de intervenção;<br>- Aquisição HW e SW;<br>- Manutenção e atualização de SW;<br>- Atualizações de segurança sistema;<br>- Necessidade de Publicação WEB;<br>- Pedido de recuperação de dados;<br>- Informação sobre RH's (Criação ou suspensão de utilizador/a. | - Pedido de intervenção;<br>- Aquisição HW e SW;<br>- Manutenção e atualização de SW;<br>- Atualizações de segurança sistema;<br>- Necessidade de Publicação WEB;<br>- Pedido de recuperação de dados<br>Informação sobre RH's (Criação ou suspensão de utilizador/a. | Todos os processos |
| **Infraestruturas** | Ps 04- Infraestruturas<br>PG 07 – Gestão de Manutenção<br>PG 36 – Preparação e Resposta de Emergências | 7.1 | 7.1, 8.3 | Todos os processos | - Novos equipamentos;<br>- Legislação;<br>- Infraestruturas / Equipamentos disponíveis, funcionais e seguros;<br>- Necessidades de Segurança, Saúde e Bem-Estar. | - Equipamentos/Infraestruturas adequadas às necessidades do serviço;<br>- Condições de Bem-Estar e Segurança. | Todos os processos |

| PROCESSOS | DOCUMENTOS | CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001 | CLÁUSULA DA NP 4590 | ORIGEM DAS ENTRADAS | ENTRADAS | SAÍDAS | DESTINO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Sistema de Gestão** | PS 05 – Sistema de Gestão<br>PG 01- Controlo da informação documentada<br>PG 02- Auditorias Internas<br>PG 03- Gestão da Melhoria<br>PG 04- Gestão da satisfação dos/as clientes e outras partes interessadas | 7.5 ,9. 1,9.2,10.1, 10.2, 10.3 | 6.4, 7.5 ,9. 1,9.2,10.1, 10.2 | Todos os Processos | - Necessidade de Informação documentada;<br>- Documentos Externos e Internos;<br>- Requisitos legais e regulamentares e de Partes Interessadas;<br>- Processos;<br>- Auditores/as;<br>- Normas;<br>- Estado e importância dos processos a auditar;<br>- Processos;<br>- Utente / Cliente;<br>- Processos;<br>- Pessoas;<br>- Inquéritos de satisfação;<br>- Reclamações, sugestões e elogios. | - Informação documentada controlada;<br>- Relatórios de Auditoria;<br>- Constatações fechadas;<br>- Ações corretivas eficazes;<br>- Resultado da satisfação dos/as clientes e outras partes interessadas;<br>- Conformidade dos requisitos legais e regulamentares e de partes interessadas;<br>- Feedback às partes interessadas. | Todos os processos |

| PROCESSOS | DOCUMENTOS | CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001 | CLÁUSULA DA NP 4590 | ORIGEM DAS ENTRADAS | ENTRADAS | SAÍDAS | DESTINO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Serviços Jurídicos** | PS 06 – Serviços Jurídicos<br>PG 26 - Emissão de certidão<br>PG 27 -Apoio Jurídico<br>PG 28 -Pedido de parecer jurídico<br>PG 29 -Processo sinistro<br>PG 30 - Processo ação coerciva<br>PG 31 - Processo administrativo<br>PG 32 - Processo de contraordenação<br>PG 33 - Regulamentos municipais<br>PG 34 - Emissão de certidão de destaque<br>PG 35 - Emissão de certidão Propriedade Horizontal | 6.4, 7.1, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7 | 6.4, 9.1 | Todos os processos | - Legislação;<br>- Solicitação Apoio Jurídico;<br>- Queixa/Denúncia/Reclamação;<br>- Requerimento;<br>- Atendimentos ao Público;<br>- Despacho nomear instrutor;<br>- Despacho início procedimento;<br>- Despacho abertura processo;<br>- Melhoria contínua;<br>- Necessidade de aquisição de bens/serviços. | - Comunicação Interna;<br>- Parecer Jurídico;<br>- Relatório;<br>- Projeto de Decisão;<br>- Decisão;<br>- Certidões;<br>- Notificações;<br>- Reclamação;<br>- Participação;<br>- Documento Receita;<br>- Escrituras;<br>- Regulamentos Municipais;<br>- Melhoria continua do processo. | Todos os processos |