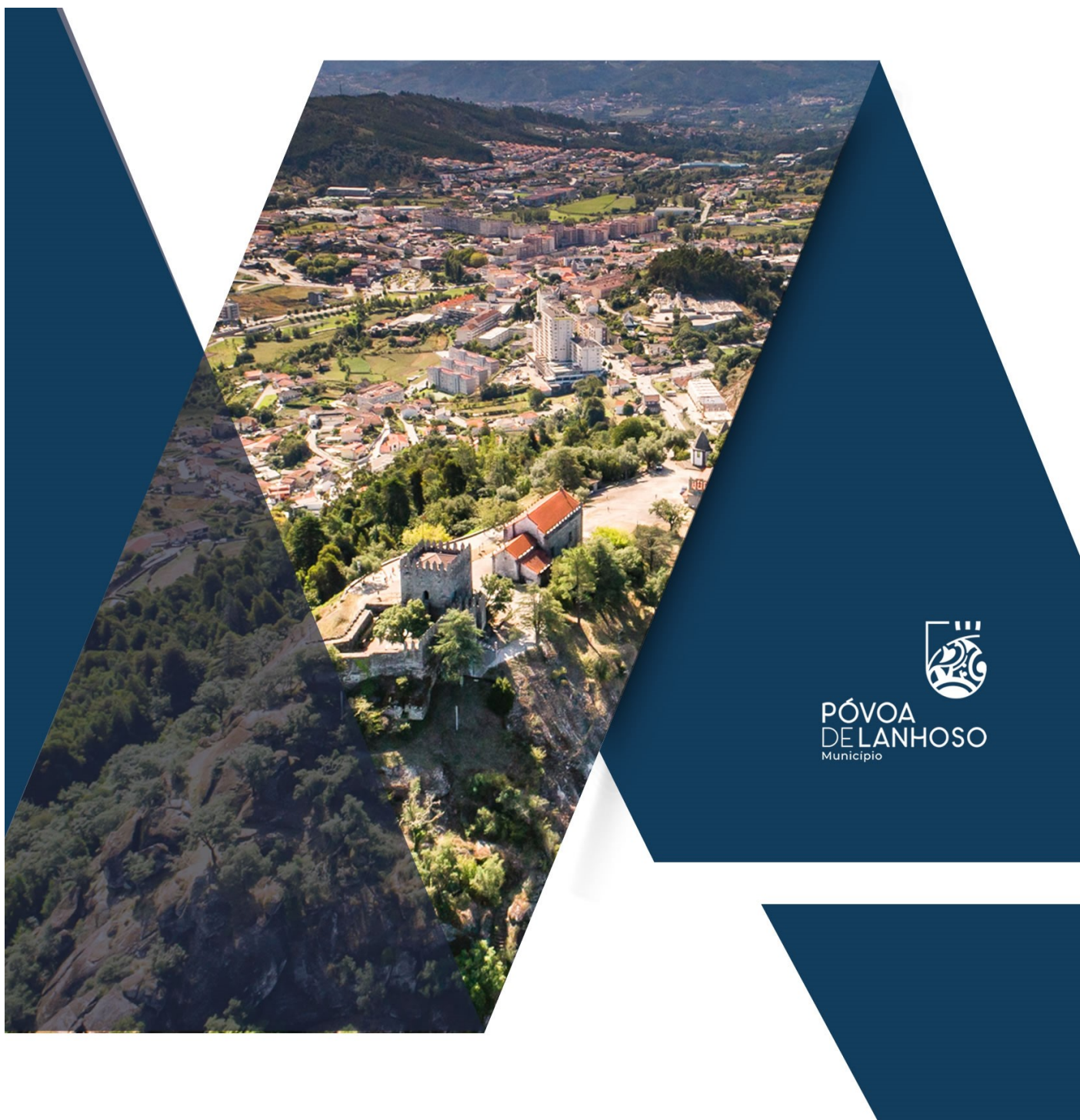




Manual do Sistema de Gestão do Município Da Póvoa de Lanhoso

Índice

1.	Promulgação, Objetivo e Âmbito	5
2.	Identificação da Autarquia	6
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	10
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	13
5.4	Comunicação	13
6	Estrutura Documental do Sistema Integrado de Gestão	13
7	Modelo de Gestão	15
7.1	Requisitos Gerais	15
7.2	Modelo de Gestão por processos.....	15
7.3	Identificação de Fatores do Bem-Estar e Felicidade Organizacional	16
8	Princípios do Sistema de Gestão	17
9	Correspondência entre Requisitos da Norma e Processos do SGQ e interação dos Processos.....	18
10	Relação dos Processos com a Norma ISO 9001:2015.....	Erro! Marcador não definido.

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” 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 ISO 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 (organograma, 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 (organograma; inclusão do processo Serviços jurídicos)	13	16/01/2025
14	Revisão Geral do Manual (Integração da NP4590)	14	20/06/2025

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 monitorização 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 específicas do Município: Atendimento no Balcão Único, Gestão da Piscina Municipal Coberta e Gestão do Posto de Turismo e Eventos.

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.

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

CAE: 84113

Domicílio Fiscal: 0426 Póvoa de Lanhoso

NIF: 506632920

3. Caracterização do Município da Póvoa de Lanhoso

Constituído por 22 freguesias (União de Freguesias de Águas Santas e Moure, União de Freguesias de Ajude, Verim e Friande, União de Freguesias de Esperança e Brunhais, União de Freguesias de Calvos e Frades, União de Freguesias de Campo e Louredo, Covelas, Ferreiros, União de Freguesias de Fontarcada e Oliveira, Galegos, Garfe, Geraz do Minho, Lanhoso, Monsul, Póvoa de Lanhoso, Rendufinho, Santo Emilião, S. João de Rei, Serzedelo, Sobradelo da Goma, Taíde, Travassos e Vilela) e com 132,5 km², o concelho da Póvoa de Lanhoso é um dos oito concelhos que fazem parte da NUT III Ave. O município integra o distrito de Braga, e encontra-se limitado a Noroeste pelo concelho de Amares, a Este por Vieira do Minho, a Sudeste por Fafe, a Sudoeste por Guimarães e a Oeste por Braga. O concelho da Póvoa de Lanhoso revela uma fraca dinâmica de crescimento e apenas nos anos 80 começa a esquecer as perdas populacionais verificadas nas décadas de 60 e 70 e a iniciar lentamente a recuperação demográfica que a década de 90 viria a reforçar.

Analisando os resultados dos Recenseamentos Populacionais de 1981 a 2001 verificamos que o ligeiro crescimento se mantém entre 1981 e 1991, havendo um aumento mais significativo nessa última década. No entanto, assistimos a nova quebra populacional no período censitário 2001-2021 que se poderá justificar pela conjuntura económica atual em que a emigração volta a ser a solução para muitas famílias. O crescimento demográfico do concelho processa-se, assim, a um ritmo semelhante ao da média verificada no resto do país.

No que concerne à estrutura etária da população, o concelho da Póvoa de Lanhoso ajusta-se à realidade populacional típica dos países desenvolvidos, em que se verifica a diminuição da natalidade e mortalidade, provocando, assim, o envelhecimento generalizado da população. No entanto, o concelho da Póvoa de Lanhoso regista valores mais positivos quando comparado com outras unidades territoriais, como as NUTS II e III.

A qualificação dos recursos humanos no concelho da Póvoa de Lanhoso revela-se ainda pouco escolarizada, pois existe uma predominância dos níveis de ensino mais básicos em detrimento dos níveis superiores de ensino, os quais são escassamente representados. Obviamente que o concelho da Póvoa de Lanhoso não é um caso isolado, é sim o reflexo de um país pouco qualificado.

Segundo a raiz onomástica do Concelho, Lanhoso tem origem nas características geomorfológicas da região de base granítica, onde proliferam enormes lajes. Mercê da evolução toponímica terá passado por variantes de Lagenoso, Laynoso, Lanyoso até à atual Lanhoso.

De origem mais antiga que a da nacionalidade, do seu passado nos falam os inúmeros vestígios arqueológicos e uma série de monumentos de diferentes épocas e estilos de que o Castelo de Lanhoso constitui o máximo expoente. A história fala-nos de celtiberos e romanos, de nobre e clérigos, gente de armas e de letras e do povo trabalhador e destemido. Povo que fez a história passada e recente, como a Maria da Fonte que iniciou uma revolução que fez dobrar um governo, como os/as ourives de Travassos e de Sobradelo da Goma, autores/as de magníficas peças de filigrana que, verdadeiros embaixadores, levam o nome da Póvoa de Lanhoso aos quatro cantos do mundo.



Ilustração 1 - Mapa do concelho

A esta valiosa herança histórica, alia-se em perfeita comunhão, um aprazível e bem conservado património natural, árvores centenárias, praias fluviais, serras e montes e as margens dos rios e ribeiros que abundam neste território fértil.

A Póvoa de Lanhoso é também símbolo de modernidade, dum presente em franco

desenvolvimento, de que são sinónimo as modernas praças e espaços verdes urbanos, as infraestruturas desportivas e empresariais e as unidades de alojamento turístico.

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 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 expectativas 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/expectativas.

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 (RGPDl), 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

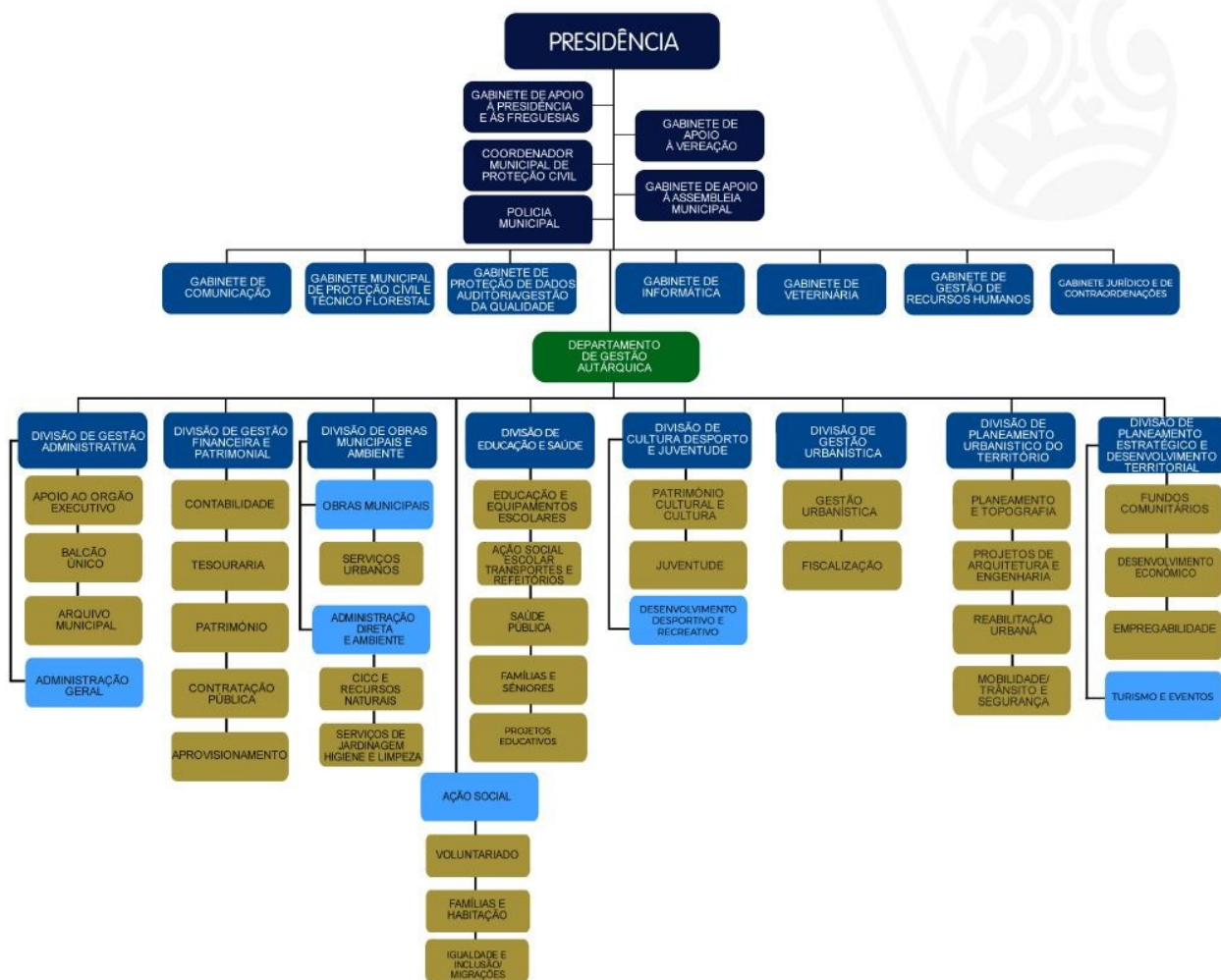


Ilustração 2 – Organograma do Município da Póvoa de Lanhoso aprovada

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:

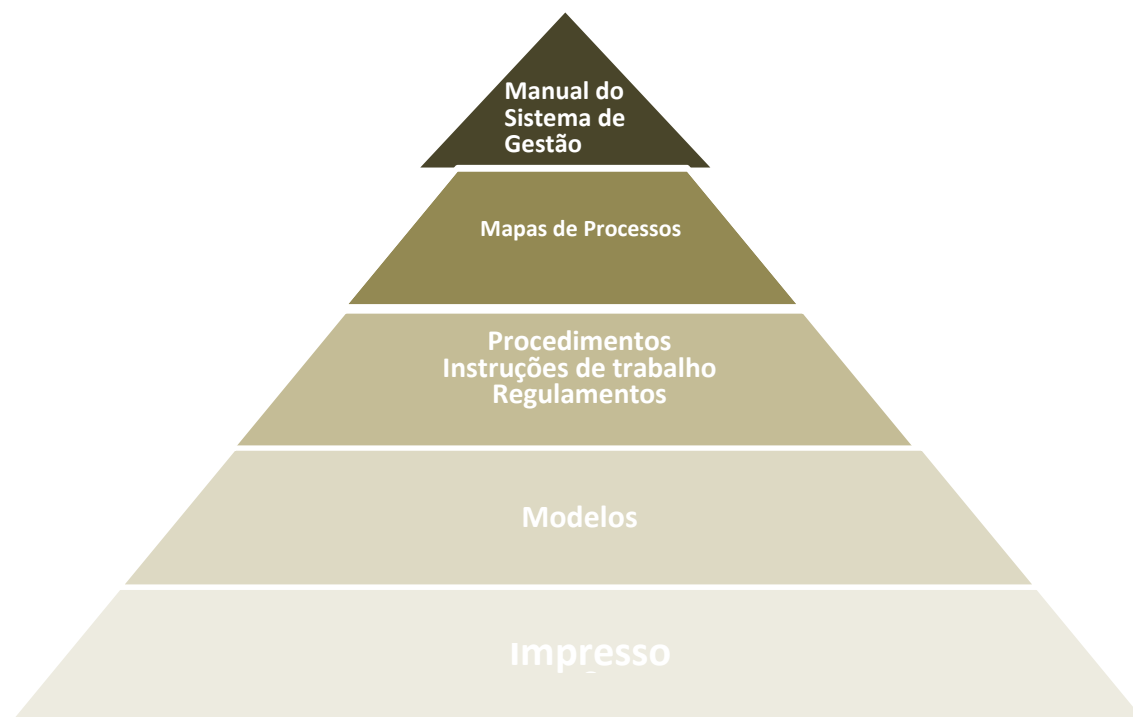


Ilustração 3 - Estrutura documental do SGQ da CMPL

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 expectativas 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 expectativas 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.

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.

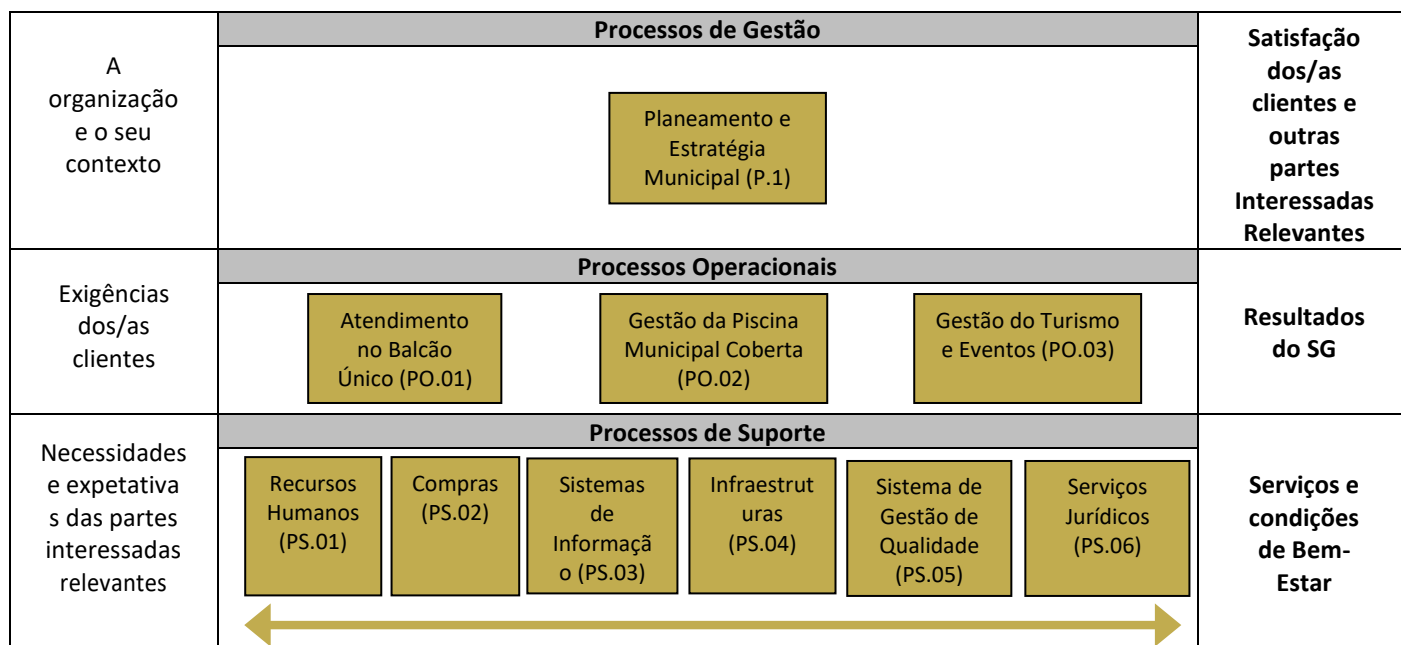


Ilustração 4 - Rede de Processos do SG do Município da Póvoa de Lanhoso

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.

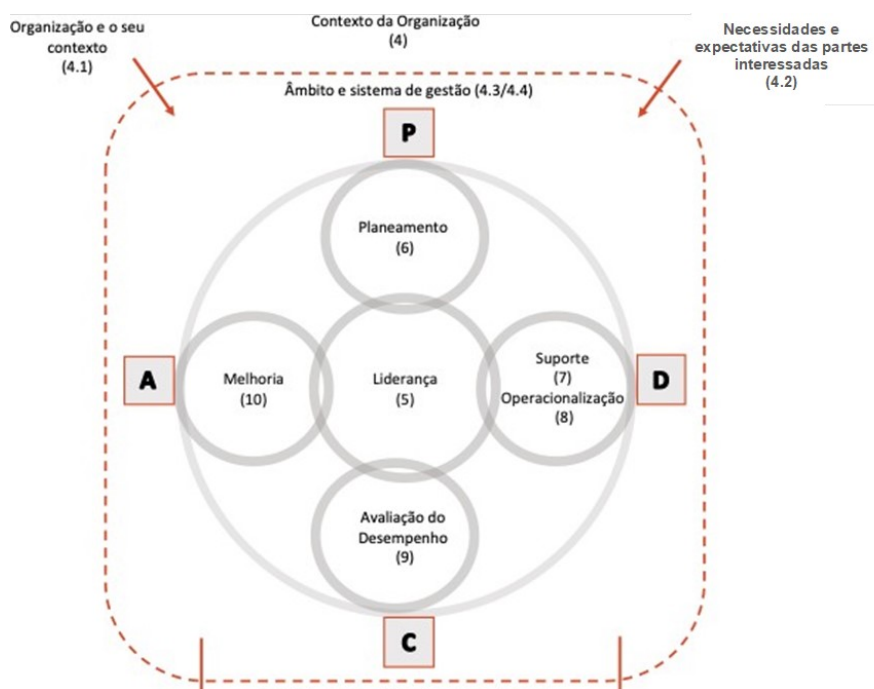


Ilustração 5: Modelo de atuação do SG - Processo de Melhoria Contínua

Assim por forma alcançar a melhoria contínua do sistema:

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

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

PROCESSOS	DOCUMENTOS	CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001	CLÁUSULA DA NP 4590	ORIGEM DAS ENTRADAS	ENTRADAS	SAÍDAS	DESTINO
P 1 – Planeamento e Estratégia Municipal	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, 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; - Mapa de objetivos - Estratégia política - Necessidades/Expetativas - Ações de melhoria - Partes interessadas - Atividades/Tarefas	- Manual do Sistema de Gestão; - Relatório de Revisão do SG; - Plano Estratégico - Mapa de Objetivos - Estratégia - Melhoria continua	Todos os Processos
PO 01 – Atendimento no Balcão Único	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 - Legislação / Regulamentos Municipais - Minutas de requerimentos - Procedimentos - Sugestões, reclamações e elogios - Melhoria contínua	- Cumprimento legal - Requerimentos instruídos em conformidade - Procedimentos conformes - Atendimento ao público qualificado - Satisfação do/a cliente - Melhoria contínua do processo	- Clientes/Municípios - Partes interessadas

Manual do Sistema de Gestão – Município da Póvoa de Lanhoso

PROCESSOS	DOCUMENTOS	CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001	CLÁUSULA DA NP 4590	ORIGEM DAS ENTRADAS	ENTRADAS	SAÍDAS	DESTINO
PO 02 – Gestão da Piscina Municipal Coberta	PG 07 – Manutenção preventiva/corretiva das Piscinas municipais cobertas e balcão único PG 09 – Gestão Administrativa na PMC PG 10- Aquisição de Bens e Serviços PG 011– Gestão dos equipamentos de monitorização e medição PG 012– Controlo da qualidade da água PG 013- Desenvolvimento do serviço/actividade 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 - Necessidade de Comprar Contratar - Lista de Fornecedores/as Aprovados/as - Avaliação inicial do/a utente Plano Mensal de Aula - Necessidade de novas atividades/serviços criar/reajustar as atividades/serviços - Necessidade de recolha de água para análises - Novos EMM EMM existentes Equipamentos/ máquinas/infraestruturas Ocorrências	- Ficha técnica dos/as utentes/Clientes Lista de Espera Integração dos/as utentes/Clientes - Produto / Serviço conforme - Avaliação do/a utente - Produto/Serviço conforme - Relatório de análises cumprimento da Legislação - EMM's controlados, calibrados e verificados Equipamentos/máquinas/Infraestruturas adequadas ao serviço	- Clientes/Municípios Partes interessadas
PO 03– Gestão do Posto de Turismo e Eventos	PG 14- Gestão do Posto de Turismo e Sala de Interpretação de Filigrana PG 16- Gestão do Parque de Caravanismo PG 18- Gestão de Lazer do Pontão PG 19- Gestão de <i>Merchandising</i> PG 20- Gestão e Controlo da Comunicação Turística PG 21- Gestão Protocolos Parcerias	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) - Território - Alojamento e Restauração Local - Equipamentos de Recreio e Lazer	- Agenda Municipal - Mapa do Concelho - Flyers Informativos - Material Promocional - Site e página do Turismo nas Redes Sociais - Relatórios de registo de visitas - Preçário	- Clientes/Municípios - Partes interessadas

PROCESSOS	DOCUMENTOS	CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001	CLÁUSULA DA NP 4590	ORIGEM DAS ENTRADAS	ENTRADAS	SAÍDAS	DESTINO
Ps 01 - Gestão de Recursos Humanos	PG 06-RH formação PGo8- Novos trabalhadores PG15-Diversos RH Manual de Funções 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, 8-3	Todos os processos	- Necessidades de Competência dos/as pessoas / Formação - Necessidades de Segurança, Saúde e Bem-Estar - Satisfação das pessoas - Novas pessoas	- Competência das pessoas - Perceção de Bem-Estar - Condições de Bem-Estar e Segurança - Satisfação das pessoas	Todos os processos
Ps 02- Compras	PG 10- Aquisição de Bens e Serviços	7-1, 8-4	7-1, 8-4	Todos os processos	- Necessidade de aquisição de bens/serviços - Informações sobre a qualidade dos bens/serviços e sobre os fornecedores/as - Informações provenientes dos fornecedores - Legislação - BaseGov - VortalGov	- Consulta ao mercado (tramitação processual) - Contrato - Avaliação do fornecedor/a - Entrega do produto/serviço - Check List processual	Todos os processos

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

Manual do Sistema de Gestão – Município da Póvoa de Lanhoso

PROCESSOS	DOCUMENTOS	CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001	CLÁUSULA DA NP 4590	ORIGEM DAS ENTRADAS	ENTRADAS	SAÍDAS	DESTINO
PS 05 – Sistema de Gestão	PG 01- Controlo da informação documentada PG 02- Auditorias Internas PG 03- Gestão da Melhoria 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; - Documentos Externos e Internos; - Requisitos legais e regulamentares e de Partes Interessadas - Processos - Auditores/as; - Normas; - Estado e importância dos processos a auditar; - Processos - Utente / Cliente; - Processos; - Pessoas - Inquéritos de satisfação; - Reclamações, sugestões e elogios.	- Informação documentada controlada - Relatórios de Auditoria; - Constatações fechadas - Ações corretivas eficazes. - Resultado da satisfação dos/as clientes e outras partes interessadas - Conformidade dos requisitos legais e regulamentares e de partes interessadas. - Feedback às partes interessadas	Todos os processos
PS 06 – Serviços Jurídicos	PG 26 - Emissão de certidão PG 27 -Apoio Jurídico PG 28 -Pedido de parecer jurídico PG 29 -Processo sinistro PG 30 - Processo ação coerciva PG 31 - Processo administrativo PG 32 - Processo de contraordenação PG 33 - Regulamentos municipais PG 34 - Emissão de certidão de destaque 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 - Solicitação Apoio Jurídico - Queixa/Denúncia/Reclamação - Requerimento - Atendimentos ao Público - Despacho nomear instrutor - Despacho início procedimento - Despacho abertura processo - Melhoria contínua - Necessidade de aquisição de bens/serviços	- Comunicação Interna - Parecer Jurídico - Relatório - Projeto de Decisão - Decisão - Certidões - Notificações - Reclamação - Participação - Documento Receita - Escrituras - Regulamentos Municipais - Melhoria contínua do processo	Todos os processos

