MANUAL da QUALIDADE

SISTEMA de GESTÃO da QUALIDADE (Norma ISO 9001:2015) — PARTE I

31/01/2024 — Edição n.º 18

MUNICÍPIO de ALFÂNDEGA DA FÉ

Largo D. Dinis – 5350 - 014 ALFÂNDEGA DA FÉ | *Telefone: 279 468 120* | *Fax: 279 462 619* | *e-mail – gabinete.presidente@cm-alfandegadafe.pt* | *www.cm-alfandegadafe.pt.*

ÍNDICE

INTRODUÇÃO 4

1.PROMULGAÇÃO 6

2.LISTA de SIGLAS e ABREVIATURAS 7

3.APRESENTAÇÃO do MUNICÍPIO de ALFÂNDEGA DA FÉ 8

3.1. O CONCELHO (TERRITÓRIO) 8

3.2. O MUNICÍPIO (AUTARQUIA) 9

3.3. Contexto da Organização 10

4.ESTRUTURA ORGANIZACIONAL 12

4.1. Organograma 12

4.2. Atribuições e Competências dos Serviços 13

5.LINHAS ESTRATÉGICAS 16

6.VISÃO e VALORES 19

7.POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE do MUNICÍPIO DE ALFÂNDEGA DA FÉ 20

8.RESPONSÁVEIS da Qualidade 22

8.1. Equipa Qualidade (EQ) 22

8.2. Gestor da Qualidade (GQ) 23

Presidente da Câmara 24

9.GESTÃO do MANUAL Q 26

9.1. Composição e Acesso ao MQ 26

9.2. Revisões do MQ 27

9.3. Controlo e Monitorização do MQ 27

10.APRESENTAÇÃO do SQ 28

10.1. A "Arquitetura" do SQ 28

10.2. Estrutura Documental 29

11.ABORDAGEM por PROCESSOS e o PENSAMENTO baseado no RISCO / OPORTUNIDADES 30

11.1. Notas Explicativas 30

11.2. Ciclo de Deming: PDCA 31

11.3. Tartaruga de Crosby 31

Pensamento baseado no Risco / Oportunidades 31

11.4. Identificação dos Processos e Responsáveis 32

11.5. Relação dos Processos com as Áreas Funcionais 33

11.6. Interação entre os Processos 34

11.7. Relação dos Processos com as Normas de Referência 35

12.Certificação da Q pela Norma ISO 9001: 2015 37

12.1. Âmbito da Certificação 37

12.2. Exclusões do Âmbito 37

INTRODUÇÃO

A Câmara Municipal de Alfândega da Fé consubstancia neste documento o seu MANUAL DA QUALIDADE (**MQ**), integrando o Sistema de Gestão da QUALIDADE com base na **Norma ISO 9001: 2015,** cuja implementação teve início em 04/10/2010 (ainda com base na Norma ISO 9001:2008) — sendo reconhecida a capacidade organizativa da maioria dos serviços municipais, por parte da empresa certificadora SGS ICS.

Este Manual de Gestão da Qualidade apresenta as diretrizes e os procedimentos que regem o Sistema de Gestão da Qualidade implementado na Câmara Municipal de Alfândega da Fé. A presente versão, versão 18, reflete a decisão estratégica de direcionar todos os esforços prioritariamente para a qualidade, podendo abordar novamente, em revisões futuras, a certificação no âmbito do ambiente e segurança.

Assim, o Executivo decidiu não dar continuidade ao processo de certificação iniciado em 07/10/2015 no âmbito das Normas NP EN ISO 14001:2015 e NP ISO 45001:2019, devendo antes centrar o foco na Norma NP EN ISO 9001:2015, por forma a aprofundar e alargar o seu âmbito, atualizar os processos em vigor, rever todos os indicadores, definir novos processos, em suma, robustecer o Sistema de Gestão da Qualidade, com mais saber, mais facilmente apreendido pelos trabalhadores do município e ser um efetivo sistema de melhoria contínua.

Com efeito, prevemos na versão 18 do Manual Q a implementação de medidas para automatizar os processos e procedimentos relacionados com a qualidade, utilizando ferramentas acessíveis, mas potenciadoras da automatização, tendo em vista agilizar a abordagem do Sistema de Gestão da Qualidade e melhorar a compreensão por parte de todos os colaboradores.

Foi, assim, desenvolvida uma base de dados, designada plataformaQ, que substitui o sistema até ao momento disponível no site do município, respeitando, no entanto, a sua estrutura, que pretende agregar toda a informação e documentação relativa ao Sistema de Gestão da Qualidade, com acesso universal a todos os colaboradores do município, através de credenciais pessoais, acessível a partir do VDI individual de cada colaborador. Com esta plataforma, pretendemos a facilitação da automatização dos processos, eliminando etapas dependentes da ação humana, reduzir erros e aumentar a eficiência e a padronização das atividades. Dessa forma, teremos mais tempo e recursos disponíveis para direcionar os esforços aos serviços de apoio aos munícipes, buscando sempre a excelência na prestação de serviços enquanto maximizamos o uso dos recursos disponíveis.

As mudanças organizativas projetadas pelo Executivo Camarário ao nível da organização dos serviços e da relação com a comunidade envolvente, em especial com os seus munícipes, levam a reconhecer a extrema relevância do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e mesmo a consagrá-lo como o referencial máximo para a organização e melhoria contínua dos serviços municipais.

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

Desta forma, o presente Manual constitui-se como um veículo informativo, através do qual se pretende:

a) dar a conhecer a autarquia e a sua estrutura física e organizacional;

b) dar a conhecer a sua política e estratégia a todos/as os/as trabalhadores/as, tendo em vista a motivação e o envolvimento de todos/as na prossecução dos objetivos municipais;

c) descrever o SGQ da Câmara Municipal de Alfândega da Fé.

A Parte I do SGQ é constituída pelo presente Manual e pelos registos associados à "Gestão do Q", sendo a Parte II alusiva à caraterização e monitorização aos "Processos" e a Parte III à descrição dos "Procedimentos e Instruções de Trabalho". Complementarmente integram a Parte IV "Outros Manuais e Bases de Dados" e a Parte V a "Informação Complementar ao Q".

O SGQ, nas suas diferentes partes e componentes, é gerado com recurso à participação de todas as unidades orgânicas e serviços da autarquia, constituindo o corolário de um longo trabalho de equipa, de um processo de debate de ideias e troca de experiências. Este sistema organizativo e diretor é, também, um instrumento de formação e de melhoria do desempenho de todos/as os/as colaboradores/as e um referencial que a todos/as respeita e responsabiliza enquanto agentes do "serviço público".

1. PROMULGAÇÃO

Por considerar que um Sistema Q é o alicerce da gestão da nossa Organização, capaz de fomentar a eficiência da administração local, decidiu o Executivo da Câmara Municipal de Alfândega da Fé sensibilizar e envolver todos/as os/as colaboradores/as neste objetivo estratégico — **IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DA QUALIDADE (Q) DOS SERVIÇOS MUNICIPAIS.**

Este sistema pretende ser um instrumento orientador da organização dos Serviços e uma mais-valia direta para a prestação dos serviços aos munícipes de Alfândega da Fé.

Assim, reconhece-se como essencial que a nossa autarquia sustente a sua atividade em princípios e valores reconhecidos:

- Prossecução do Interesse Público e cumprimento da missão;
- Competência e qualificação na resposta às necessidades e expectativas dos/as munícipes e outras Partes Interessadas;
- Abordagem por processos, que garanta uma otimização de meios e uma articulação adequada entre serviços;
- Desenvolvimento de iniciativas de identificação e eliminação de desperdícios e uma eficiente afectação de recursos;
- Promover o trabalho em equipa e o envolvimento dos/as profissionais na obtenção de resultados com avaliação direta dos/as utilizadores/as dos serviços;
- Identificar áreas de melhoria na organização e desenvolver uma cultura de Excelência, baseada no princípio da **Melhoria Contínua da qualidade dos serviços prestados**.

Os princípios inerentes à Q devem ser uma preocupação constante de todos/as os/as trabalhadores/as da Câmara Municipal de Alfândega da Fé, competindo-lhes cumprir e fazer cumprir todas as regras definidas no presente Manual e demais documentação inter-relacionada, e contribuir para a melhoria contínua do Sistema de Gestão Q.

Assim, o Executivo Municipal promulga este Manual, o qual retrata a aplicação específica da missão atribuída por lei e considera-o o documento base de todo o Sistema da Q segundo a NP EN ISO 9001:2015, sendo por isso de cumprimento obrigatório.

Manual da Q da Câmara Municipal de Alfândega da Fé torna-se efetivo a partir desta data.

Paços do Município de Alfândega da Fé, em 31-01-2024,

0 Presidente da Câmara Municipal

Eduardo Tavares

2. LISTA de SIGLAS e ABREVIATURAS

Sigla:	Designação:
▪ **SGQ**	▪ Sistema de Gestão da Qualidade
▪ **MQ**	▪ Manual da Qualidade
▪ **EQ**	▪ Equipa da Qualidade
▪ **GQ**	▪ Gestor do sistema Q
▪ **EOQ**	▪ Equipa Operativa da Qualidade, Segurança e Ambiente
▪ **CMAF**	▪ Câmara Municipal de Alfândega da Fé
▪ **PC**	▪ Presidente da Câmara
▪ **DF**	▪ Divisão Financeira
▪ **DECAJ**	▪ Divisão Económica, Cidadania, Animação e Juventude
▪ **DUT**	▪ Divisão de Urbanismo e Território
▪ **DOP**	▪ Divisão de Obras e Planeamento
▪ **DJARH**	▪ Divisão Jurídica, Administrativa e de Recursos Humanos
▪ **DASU**	▪ Divisão de Ambiente e Serviços Urbanos
▪ **BM**	▪ Biblioteca Municipal
▪ **CCA**	▪ Casa da Cultura de Alfândega da Fé
▪ **GAE**	▪ Gabinete de Apoio ao Executivo
▪ **PDQ**	▪ Plataforma Digital da Qualidade
▪ **EA**	▪ Equipa Auditora
▪ **NC**	▪ Não-Conformidade
▪ **OM**	▪ Oportunidade de Melhoria
▪ **SM**	▪ Sugestão de Melhoria
▪ **PAC**	▪ Plano de Ações Corretivas
▪ **PMC**	▪ Plano de Melhoria Contínua
▪ **DR**	▪ Diário da República
▪ **MS**	▪ Medidas de Satisfação
▪ **HST**	▪ Higiene e Segurança no Trabalho
▪ **Q**	▪ Qualidade

3. APRESENTAÇÃO do MUNICÍPIO de ALFÂNDEGA DA FÉ

3.1. O CONCELHO (TERRITÓRIO)

O concelho de Alfândega da Fé situa-se no Nordeste Transmontano (distrito de Bragança), na Terra Quente, entre a Serra de Bornes e o Rio Sabor, e entre o Planalto de Castro Vicente e o Vale da Vilariça. Confronta a Norte com o concelho de Macedo de Cavaleiros, a Nascente com o concelho de Mogadouro, a Poente com os concelhos de Vila Flor e Mirandela e a Sul com o concelho de Torre de Moncorvo. Alfândega da Fé integra a Comunidade Intermunicipal das Terras de Trás-os-Montes (CIM-TTM), bem como a Associação de Municípios da Terra Quente Transmontana (AMTQT) e a Associação de Municípios do Baixo Sabor (AMBS).

A sede do município, Alfândega da Fé, dista 425 km de Lisboa (a mesma distância relativamente a Madrid), 185 km do Porto, 85 km de Vila Real, 72 km de Bragança e 38 km de Mirandela. O IC5 é o principal eixo de ligação do concelho, quer com o litoral (até à A4 e norte, Porto), quer com Espanha (via Miranda do Douro), cruzando o IP2 (ligação interior até à A25). A EN315 estabelece a ligação entre Alfândega da Fé e Mirandela.

O concelho conta com 4.324 habitantes (INE, 2021), com a área de 322 quilómetros quadrados e com a altimetria variável entre os 190 e os 1200 metros.

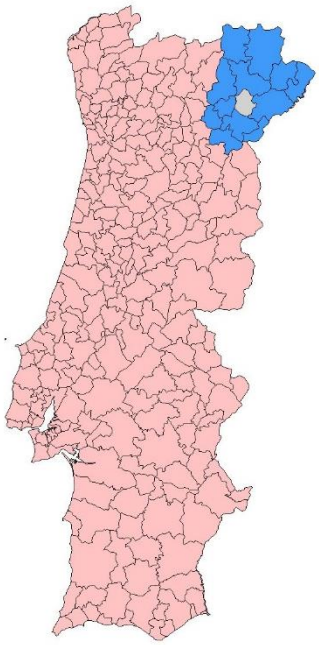
Em termos cartográficos, o concelho situa-se na latitude 41º20´N e na longitude 6º58´W.
Alfândega da Fé regista amplitudes térmicas anuais e diurnas elevadas e variações sazonais muito nítidas, com o Inverno e o Verão bem marcados e a Primavera e o Outono pouco afirmativos.
A temperatura média anual varia entre 12,5 e 16,0 ºC. Quanto à precipitação, regista valores anuais na ordem dos 600 mm para a maior parte do concelho, aumentando na direção da Serra de Bornes, no topo da qual se chegam a atingir os 1200 mm.
A humidade do ar é baixa, situando-se entre 65 e 70%.

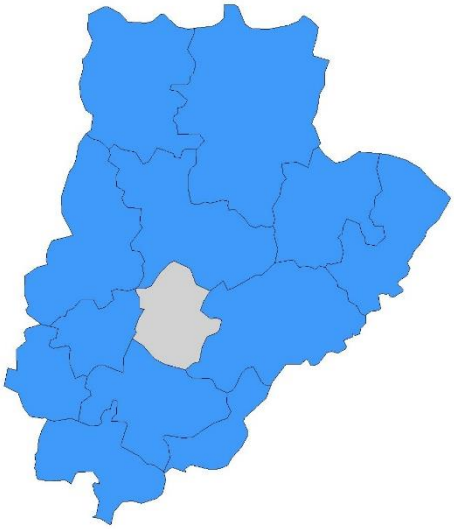
Do ponto de vista geomorfológico, o concelho é na sua maior parte composto por rochas de origem metamórfica e eruptiva, isto é, por xistos e granitos, sendo ainda de salientar os quartzitos que afloram pontualmente devido à sua forte resistência à erosão. Os solos dominantes são delgados, o que dificulta a sua exploração para fins agrícolas, exigindo constantes adubações e estrumações; situação que só é diferente no Vale da Vilariça (com aptidão para a prática agrícola, florestal e pastagens).

Todos os cursos de água pertencentes a este concelho pertencem à bacia hidrográfica do Rio Douro, sendo o Rio Sabor o curso de maior destaque.

Alfândega da Fé encontra-se envolvida numa grande diversidade de microclimas, oferecendo aos visitantes deslumbrantes paisagens, ainda fortemente marcadas pela componente agrícola, nomeadamente a produção de castanha, azeite, amêndoa e cereja, sendo esta última considerada ex-líbris do concelho.

Alfândega da Fé possui algum património histórico e arquitetónico e locais dignos de interesse, como a Igreja Matriz de Sambade (século XVIII), a Capela de São Bernardino (Gebelim), a Capela de Nossa Senhora de Jerusalém (Sendim da Serra), o Santuário dos Cerejais, e diversas casas brasonadas e solares, como o Solar de Vilarelhos. Na sede do concelho merecem destaque a Torre do Relógio, o Portal da Casa dos Távoras, a Capela da Misericórdia, a Capela de S. Sebastião e a Capela dos Ferreiras. Destacam-se, ainda, a Pedra de Ridevides (arte rupestre, em Santa justa) e a Rota dos Frescos da Fé (pinturas murais nas Capelas/Igrejas de Legoinha, Valpereiro, Sendim da Serra, Valverde, Sendim da Ribeira e Santo Antão da Barca).





Figuras 1 e 2 *– Localização do Concelho de Alfândega da Fé em Portugal Continental e no Distrito de Bragança*

3.2. O MUNICÍPIO (AUTARQUIA)

O concelho de Alfândega da Fé é composto por 12 freguesias, contando um total de 30 localidades — 19 aldeias, 10 lugares (pequenas aldeias) e a Vila sede do município.

O Município, como expressão administrativa do poder local, é composto pela Assembleia Municipal (órgão legislativo, composto por 27 deputados municipais) e pela Câmara Municipal (órgão executivo, composto por 5 membros eleitos).

O Presidente da Câmara Municipal, enquanto autarca a quem compete representar o município em todas as instâncias, exerce um vasto leque de competências, podendo ser auxiliada no exercício das mesmas pelos 2 Vereadores a tempo inteiro.

3.3. Contexto da Organização

O Município de Alfândega da Fé tem diversas partes interessadas, das quais identificamos aquelas que de forma relevante podem afetar o bom desempenho do nosso Sistema de Gestão da Qualidade. Nessa medida estabelecemos vários níveis de impacto a saber:

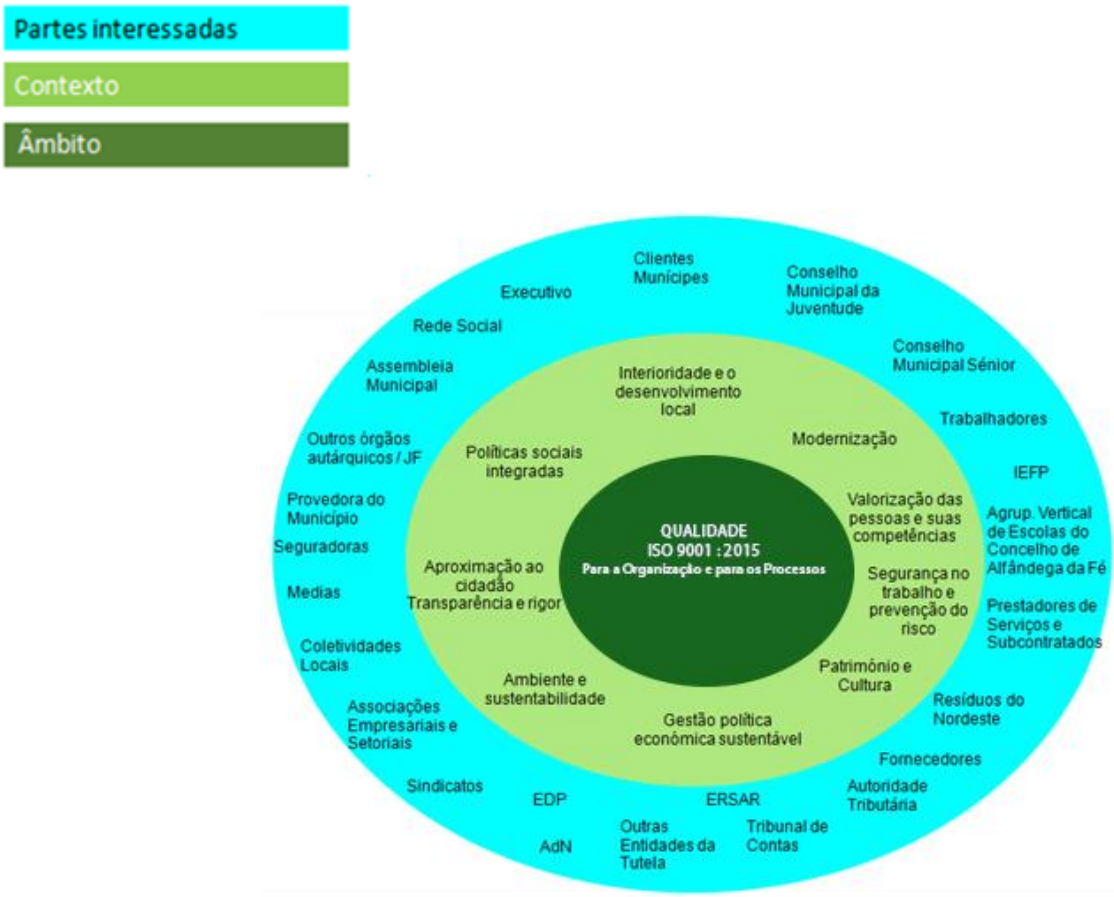
- Social;
- Ambiental;
- Jurídico;
- Económico;
- Cultural;
- Financeiro;
- Competencial;
- Infraestruturas.

A tabela abaixo apresentada traduz a natureza dos requisitos que impactam as partes interessadas (PI) que identificamos.

As partes interessadas influenciam o desempenho do SGQ	Natureza dos requisitos das PI
Clientes / Munícipes	Social, Jurídico, Económico, Cultural
Trabalhadores / Clientes Internos	Social, Jurídico, Económico, Cultural, Competencial
Executivo	Económico, Social, Financeiro, Infraestruturas
Assembleia Municipal	Financeiro, Infraestruturas e Social
Outros Órgãos Autárquicos / JF	Infraestruturas, Social, Cultural, Financeiro
Fornecedores	Económico, Jurídico, Concorrencial
Prestadores de Serviços e Subcontratados	Económico, Jurídico, Concorrencial
Autoridade Tributária	Financeiro, Jurídico
ERSAR	Financeiro, Jurídico
IEFP	Económico, Competencial, Financeiro, Social
Tribunal de Contas	Financeiro, Jurídicos
Outras entidades da tutela	Financeiro, Jurídicos
AdN	Económico, Social, Financeiro, Ambiental
Resíduos do Nordeste	Económico, Social, Financeiro, Ambiental
EDP	Económico, Social, Financeiro, Jurídico
Sindicatos	Económico, Social, Jurídico, Competencial
Associações Empresariais e Setoriais	Económico, Social, Jurídico, Competencial
Coletividades Locais	Económico, Social, Jurídico, Competencial

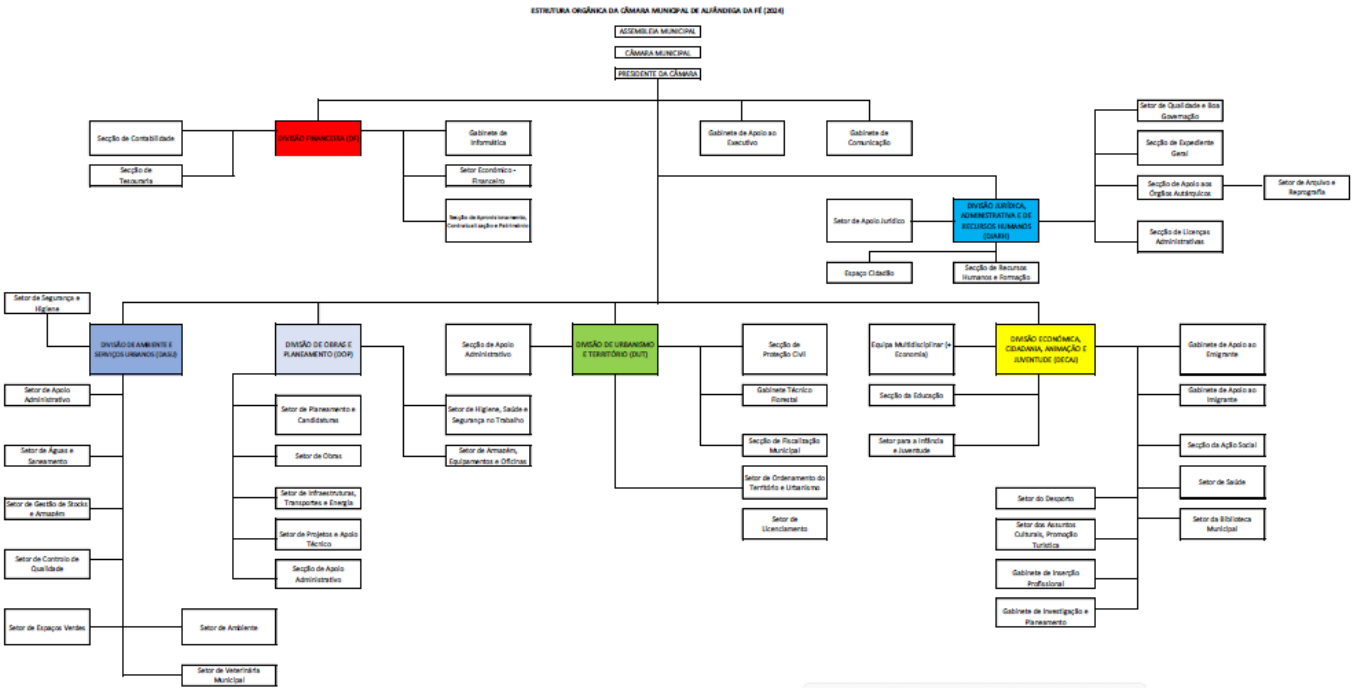
Media	Cultural, Social
Seguradoras	Financeiro, Social, Jurídico
Conselho Municipal da Juventude	Cultural, Social
Conselho Municipal Sénior	Cultural, Social
Rede Social	Cultural, Social
Provedora do Munícipe	Social, Jurídico
Agrupamento Vertical de Escolas do Concelho de Alfândega da Fé	Ambiental, económico, social
Prestadores de Serviços e Subcontratados	Social, Jurídico, Económico, Cultural, Competencial

Uma análise atualizada destas PI determina o contexto do nosso Sistema de Gestão Q, orienta os objetivos estratégicos do Município e, naturalmente a configuração e o campo de aplicação do Sistema de Gestão Q. A figura pretende representar a interligação do contexto com as PI relevantes e o âmbito atual do sistema.



4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

4.1. Organograma



***EXECUTIVO MUNICIPAL**:*
Presidente: Eduardo Tavares
Vice-Presidente: Maria Manuel Silva
Vereador: Rui Figueiredo
GABINETES de APOIO:
Gabinete de Apoio ao Executivo (GAE)
Gabinete Comunicação (GC)
DF – *DIVISÃO FINANCEIRA* – Chefe de Divisão: Carla Victor
Secção de Aprovisionamento, Contratualização e Património (SACP)
Secção de Contabilidade (SC)
Secção de Tesouraria (ST)
Setor de Informática (SI)
Setor Económico-Financeiro (SEF)
DECAJ – *DIVISÃO ECONÓMICA, CIDADANIA, ANIMAÇÃO E JUVENTUDE* – Chefe de Divisão: Maria da Conceição Bastos Pereira
Equipa Multidisciplinar (+ Economia)
Gabinete de Inserção Profissional (GIP)
Gabinete de Investigação e Planeamento (GIPl)
Secção da Ação Social (SAS)
Secção de Educação (SE);

Setor da Biblioteca Municipal (SBM)
Setor de Saúde (SS)
Setor do Desporto (SD)
Setor dos Assuntos Culturais, Promoção Turística (SACPT)
Setor para a Infância e Juventude (SIJ)
DUT – *DIVISÃO de URBANISMO e TERRITÓRIO* – Chefe de Divisão: Rui Martins Gonçalves
Gabinete Técnico Florestal (GTF)
Secção de Apoio Administrativo (SAP)
Secção de Fiscalização Municipal (SFM)
Secção de Proteção Civil (SPC)
Setor de Licenciamento (SL)
Setor de Ordenamento do Território e Urbanismo (SOTU)
DOP – *DIVISÃO de OBRAS e PLANEAMENTO* – Chefe de Divisão: Toni Azevedo
Secção de Apoio Administrativo (GAP)
Setor de Armazém, Equipamentos e Oficinas (SAEO)
Setor de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho (SHSST)
Setor de Infraestruturas, Transportes e Energia (SITE)
Setor de Obras (SO)
Setor de Planeamento e Candidaturas (SPC)
Setor de Projetos e Apoio Técnico (SPAT)
DJARH - *DIVISÃO JURÍDICA, ADMINISTRATIVA e de RECURSOS HUMANOS* – Dirigente: Miguel Franco
Espaço Cidadão (EC)
Secção de Apoio aos Órgãos Autárquicos (SAOA)
Secção de Expediente Geral (SEG)
Secção de Licenças Administrativas (SLA)
Secção de Recursos Humanos e Formação (SRHF)
Setor de Apoio Jurídico (SAJ)
DASU – *DIVISÃO de AMBIENTE e SERVIÇOS URBANOS* – Dirigente: Nuno Jacinto
Setor de Água e Saneamento (SAS)
Setor de Segurança e Higiene (SSH)
Setor de Apoio Administrativo (SAA)
Setor de Gestão de Stocks e Armazém (SSA)
Setor de Controlo de Qualidade (SCQ)
Setor de Espaços Verdes (SEV)
Setor de Ambiente (SA)
Setor de Veterinária Municipal (SVM)

4.2. Atribuições e Competências dos Serviços

As Atribuições e Competências dos Serviços encontram-se descritas no REGULAMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS MUNICIPAIS – 2024, que pode ser consultado no site do município, em:

https://www.cm-alfandegadafe.pt/pages/1313?folders_list_31_folder_id=1966

Carreiras / Categorias / Cargos

A Câmara Municipal de Alfândega da Fé, através do "Mapa de Pessoal", carateriza genericamente os postos de trabalho que constituem os vários níveis hierárquicos do organograma. A esta caraterização deverá corresponder uma definição específica das atribuições e do perfil das funções de cada elemento da equipa de um serviço, a promover pela respetiva chefia.

Assim, no início de 2024, nos termos do art. 29º, da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP), aprovada pela Lei nº 35/2014, de 20 de junho, o Mapa de Pessoal do Município de Alfândega da Fé contempla **189 lugares providos**. Os lugares autárquicos (membros do Executivo eleitos e respetivos membros do Gabinete de Apoio) perfazem 6 lugares. A tabela seguinte ilustra a globalidade destes lugares

	AUTARCAS		TOTAL parcial
	ELEITO	Membro Gabinete de Apoio	
EXECUTIVO	*3*	-	***3***
GABINETE DE APOIO	-	*3*	***3***
Totais	*3*	*3*	***6***

MAPA DE PESSOAL PARA O ANO DE 2024

TOTAL GERAL

UO	CD	TS		EI		TI		CT		AT		EG		EO		AO		FC		F		TOTAL	
		CTI	CTR	CTI	CTR	CTI	CTR	CTI	CTR	CTI	CTR	CTI	CTR	CTI	CTR	CTI	CTR	CTI	CTR	CTI	CTR		
Gabinete de Comunicação	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Providos	2
	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Não Providos	1
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Cativos	0
Divisão Financeira	1	5	0	0	0	2	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Providos	13
	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Não Providos	1
	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Cativos	3
Divisão Economica, Cidadania e Juventude	1	28	0	0	0	1	0	1	0	16	0	0	0	1	0	34	0	0	0	0	0	Providos	82
	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	Não Providos	5
	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	Cativos	6
Divisão de Urbanismo e Território	1	4	0	0	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	Providos	12
	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	Não Providos	6
	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	Cativos	3
Divisão de Obras e Planeamento	1	4	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	2	0	23	0	0	0	0	0	Providos	33
	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	Não Providos	8
	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	Cativos	4
Divisão de Ambiente e Serviços Urbanos	1	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	21	0	0	0	0	0	Providos	30
	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	Não Providos	4
	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Cativos	3
Divisão Jurídica, Administrativa e de Recursos Humanos (DJARH)	1	4	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	Providos	17
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Não Providos	0
	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Cativos	1
TOTAL GERAL	6	51	0	0	0	6	0	9	0	27	0	1	0	5	0	82	0	0	0	2	0	Providos	189
	0	11	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	7	0	1	0	1	0	Não Providos	25
	0	8	0	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0	6	0	0	0	0	0	Cativos	20

Legenda:

UO: Unidade Orgânica; SUO: Subunidade Orgânica; CD: Chefe de Divisão; TS: Técnico Superior; EI: Especialista de Informática; TI: Técnico de Informática; CT: Coordenador Técnico; AT: Assistente Técnico; EG: Encarregado Geral; EO: Encarregado Operacional; AO: Assistente Operacional; FC: Fiscal Coordenador; F: Fiscal

Providos: correspondem aos postos dos trabalhadores em exercício de funções, bem como daqueles que se encontram em licença sem remuneração de curta duração. Contemplam igualmente os postos de trabalho ocupados por trabalhadores em mobilidade no Município, enquanto serviço de destino.
Não providos: correspondem aos postos de trabalho que não estão ocupados.
Cativos: correspondem aos postos de trabalho de origem dos trabalhadores do Município que se encontrem nas seguintes situações: em mobilidade intercarreiras, intercategorias e na categoria noutros organismos; em exercício de cargos dirigentes; em período experimental, se for o caso, noutras carreiras ou noutros organismos; em designação, mobilidade, Acordo de Cedência de Interesse Público ou eleitos noutros organismos; nomeação política ou eleitos no Município; postos de trabalho previstos em procedimentos concursais já autorizados; licença de longa duração.

5. LINHAS ESTRATÉGICAS

O Município de Alfândega da Fé garante:

- *GESTÃO e POLÍTICA ECONÓMICA SUSTENTÁVEL*
  A implementação de medidas necessárias para alcançar uma situação de equilíbrio financeiro, como uma condição do desenvolvimento sustentado.

- *RIGOR, TRANSPARÊNCIA e DIÁLOGO*
  Serviços municipais que integram no seu funcionamento princípios orientadores: rigor, transparência e diálogo atento às necessidades concretas dos/as seus/suas munícipes.

- *DESENVOLVIMENTO LOCAL*
  O contributo do município na promoção de oportunidades de desenvolvimento local sustentáveis fomentando o empreendedorismo.

- *POLÍTICAS SOCIAIS INTEGRADAS*
  Justiça e equidade implementando políticas sociais integradas.

- *PATRIMÓMIO e CULTURA*
  A preservação de uma cultura material e imaterial com o objetivo de fortalecer a identidade da comunidade tornando-a atrativa e diferenciada.

- *MODERNIZAÇÃO*
  Desburocratização e simplificação dos procedimentos, utilizando as potencialidades das novas tecnologias.

- *APROXIMAÇÃO ao CIDADÃO*
  Garantir a descentralização dos serviços, implementando políticas de proximidade.

- *As PESSOAS e a COMPETÊNCIA*
  A valorização das pessoas e das suas capacidades como o fator que gera produtividade, motivação, participação na mudança e na modernidade.

- *A SEGURANÇA no TRABALHO*
  Um compromisso de responsabilidade e respeito pela vida e saúde para todos os colaboradores do município.

- *AMBIENTE e SUSTENTABILIDADE*
  Medidas de sustentabilidade através da educação, da proteção ambiental, da eficiência energética e da utilização de energias renováveis.

ESTRATÉGIA de SEGURANÇA e SUSTENTABILIDADE

As atuais ações de planeamento e ordenamento do território colocam na ordem do dia o Desenvolvimento Sustentável, ao qual se associam noções como: as precauções ambientais (preservação dos recursos naturais), a eficiência ambiental (durabilidade das ações), a eficiência do bem-estar, a equidade e a segurança. Assim, pode-se considerar que a formulação de uma visão estratégica de segurança integra necessariamente o conceito de sustentabilidade como suporte de um planeamento ambiental e territorial.

O planeamento territorial municipal contemporâneo deve assentar nas seguintes apostas:

– competitividade (valorizar as vantagens que o município já tem);
– mudança (potenciar as oportunidades externas ao município);
– sustentabilidade (conservar os recursos endógenos, territoriais e humanos);
– coesão (contrariar as grandes debilidades).

Os OBJETIVOS a ATINGIR

Os objetivos a perseguir, estruturados pela estratégia da política de ordenamento do território que alimenta o Plano Diretor Municipal (PDM), são:

– melhoria das condições de vida (criação de oportunidades de emprego / contrariar o decréscimo populacional);
– preservação e potenciação dos recursos naturais e culturais;
– revitalização e diversificação económica (agricultura / indústria agroalimentar / turismo sustentável);
– reabilitação urbanística dos aglomerados urbanos e qualificação ambiental do território;
– otimização dos sistemas urbanos (redes de infraestruturas / rede de equipamentos coletivos).

Deste modo pretende-se, em primeira instância, uma maior capacidade de gestão, mais competências de ação e um melhor serviço prestado aos/as cidadão/dãs e agentes económicos.

A ORIENTAÇÃO POLÍTICO-ESTRATÉGICA

Considerando os recursos naturais como a principal potencialidade existente no concelho, nomeadamente a agradabilidade e autenticidade da paisagem, a floresta, a cinegética e a agricultura;

Considerando a oportunidade de atrair população (residente ou visitante) ao município ancorada na oferta de produtos locais de excelência, através da animação da economia local (indústria agroalimentar e turismo de paisagem/cultural);

Considerando a necessidade de reforço das condições cívicas e territoriais locais, seja no âmbito sociocultural ("Alfândega da Fé: um concelho com serviços de qualidade, em particular para os/as idosos/as"), seja no âmbito do conforto urbano e ambiental ("Alfândega da Fé: um local seguro e agradável para se viver");

Considerando o esforço a encetar no sentido de fomentar o empreendedorismo e a iniciativa privada e integrar a aldeia global (ao nível das acessibilidades: estradas estruturantes e telecomunicações);

A **ORIENTAÇÃO POLITICO-ESTRATÉGICA do Município de Alfândega da Fé**, no horizonte da 2.ª geração do PDM, pode ser traduzida por: «*Afirmar a marca "Alfândega da Fé" a nível regional e nacional, fruto do trinómio económico (agricultura sustentável / indústria agroalimentar / turismo sustentável)*».

É importante ressaltar que, embora a Norma ISO 9001:2015 não inclua requisitos específicos relacionados com a segurança e o ambiente, o Município de Alfândega da Fé está empenhado em promover a segurança no trabalho, a proteção ambiental e a sustentabilidade. Como parte de sua orientação político-estratégica, o município reconhece a importância dessas questões e busca implementar medidas que promovam a segurança ocupacional e a utilização sustentável dos recursos naturais. Essas preocupações são fundamentais para alcançar o desenvolvimento sustentável do município e fortalecer a sua reputação como um local seguro, agradável e atrativo para se viver e visitar. O Município de Alfândega da Fé busca atender aos princípios e requisitos aplicáveis de segurança e ambiente, embora não façam parte do escopo direto da Norma ISO 9001:2015.

6. VISÃO e VALORES

A visão do Município de Alfândega da Fé é:

Ser um território com qualidade de vida, mais próspero, jovem e empreendedor, com capacidade para fixar e atrair pessoas, focado no potencial agrícola, ambiental e turístico.

O Município de Alfândega da Fé estabelece os seguintes valores:

- ***RIGOR***
- ***EFICIÊNCIA***
- ***EQUIDADE***
- ***TRANSPARÊNCIA***
- ***RESPONSABILIDADE e SEGURANÇA***
- ***INOVAÇÃO***
- ***IGUALDADE de GÉNERO***
- ***IGUALDADE de OPORTUNIDADES***
- ***RESPEITO PELO AMBIENTE E DIMINUIÇÃO DA PEGADA ECOLÓGICA***

7. POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE do MUNICÍPIO DE ALFÂNDEGA DA FÉ

Os/as responsáveis pela governação do Município de Alfândega da Fé, no desempenho da sua missão, estabelecem uma **Política de Gestão da Qualidade**, visando garantir:

a) Alcançar a satisfação dos munícipes, atendendo às suas necessidades e expectativas de forma eficaz e eficiente.

b) Promover a melhoria contínua dos serviços prestados pelo município.

c) Garantir a conformidade com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

d) Fomentar a participação e o envolvimento dos colaboradores na implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade.

Com o desenvolvimento da **Política de Qualidade**, e no sentido de alcançar a excelência do desempenho municipal, o Executivo estabelece as seguintes diretrizes:

a) Estabelecer e manter um Sistema de Gestão da Qualidade baseado na Norma ISO 9001:2015, assegurando a sua eficácia e melhoria contínua.

b) Identificar e atender aos requisitos dos munícipes, buscando a sua satisfação por meio da prestação de serviços de qualidade.

c) Realizar avaliações periódicas para medir o desempenho do município, identificar oportunidades de melhoria e implementar ações corretivas quando necessário.

d) Promover uma cultura de excelência, incentivar a participação dos colaboradores e proporcionar oportunidades de formação e capacitação para o aprimoramento das competências relacionadas com a gestão da qualidade.

e) Estabelecer parcerias com fornecedores e prestadores de serviços que compartilhem o compromisso com a qualidade e a melhoria contínua.

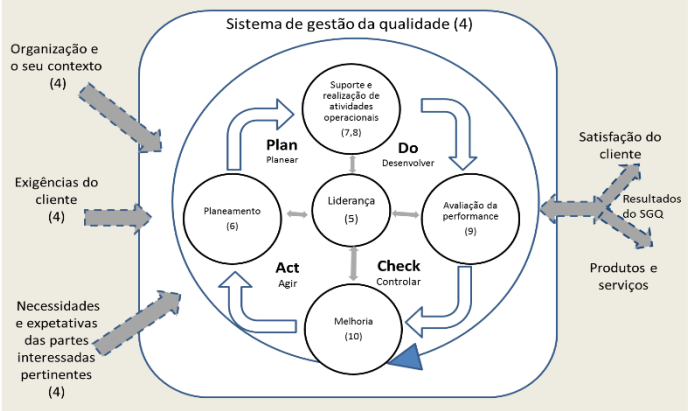
f) Garantir a conformidade com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis à atividade municipal.

g) Monitorizar e avaliar regularmente o Sistema de Gestão da Qualidade para garantir a sua eficácia e promover ajustes sempre que necessário.

Os/As Representantes do Município de Alfândega da Fé assumem a responsabilidade pela implementação e manutenção desta **Política de Gestão da Qualidade** e estão empenhados em fornecer os recursos necessários para a sua eficácia. Além disso, a Política é comunicada a todos os colaboradores e partes interessadas relevantes, a fim de garantir uma compreensão comum dos princípios e compromissos da gestão da qualidade.

No sentido de operacionalizar a Política da Qualidade são definidos pelo Executivo Municipal os **Objetivos da Qualidade**, estabelecendo as metas a alcançar, sendo passíveis de revisão periódica. Os Objetivos não constam deste manual, mas sim da Parte II do SGQ, associados à caraterização e monitorização do Processo PG.01.

O modelo do SGQ foi concebido segundo a IS0 9001: 2015 e está em conformidade com a estrutura desta Norma Internacional.

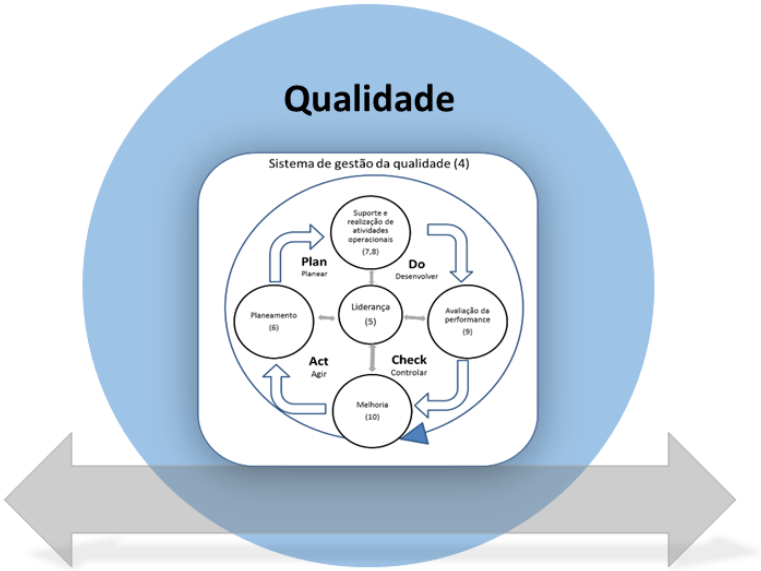


Modelo do Sistema de Gestão da Qualidade do Município de Alfândega da Fé

Organização e o seu Contexto

Exigências do CLIENTE

Necessidades e expetativas das PARTES INTERESSADAS pertinentes



Satisfação do cliente

Resultados do SGQ

Serviços

8. RESPONSÁVEIS da Qualidade

8.1. Equipa Qualidade (EQ)

Os membros da Equipa de Qualidade (EQ) são colaboradores/as da Câmara Municipal de Alfândega da Fé, quer sejam trabalhadores/as em regime de contrato de trabalho por tempo indeterminado (especialmente dirigentes), ou trabalhadores/as em regime de contrato de trabalho a termo certo, ou autarcas, ou membros dos seus gabinetes de apoio. Aos membros da EQ compete-lhes, especialmente, o seguinte:

a) Conceber e recolher as propostas relativas aos processos, procedimentos e outros documentos Q, providenciar a formatação gráfica normalizada, rever e validar os conteúdos propostos nesses documentos e remeter os documentos finais ao Gestor Q e ao Presidente da Câmara para efeitos de aprovação e de integração na Plataforma Digital da Qualidade;

b) Colaborar com o Gestor da Qualidade (GQ) na implementação das ações previstas no Plano de Ação e no Plano de Melhoria Contínua;

c) Divulgar para os/as respetivos colaboradores/as as convocatórias do GQ (se forem pertinentes para o/a colaborador/a), as decisões e alterações do Sistema de Qualidade (SQ);

d) Preparar iniciativas e documentos necessários para uma eficaz condução das reuniões de Revisão pela Gestão, conforme procedimento em vigor;

e) Monitorizar os indicadores integrados no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), garantir uma adequada gestão do progresso e reportar os resultados periódicos das avaliações;

f) Apoiar os/as colaboradores/as na definição de processos, procedimentos ou outros documentos, bem como prestar-lhe formação interna sobre o Sistema;

g) Apoiar e envolver os/as colaboradores/as na preparação de auditorias internas ou externas, bem como na resposta às não-conformidades ou oportunidades de melhoria decorrentes das auditorias;

h) Motivar e sensibilizar todos/as para o cumprimento das regras e procedimentos da Q.

Estas funções inscrevem-se no âmbito das atividades da CMAF, não conferindo estatuto ou prorrogativas especiais. Os membros da EQ constam no quadro seguinte:

Nome:	Cargo / Categoria:	Área Funcional:
▪ **Eduardo Tavares**	▪ **Presidente da Câmara**	▪ Executivo Municipal
▪ **Maria Manuel Silva**	▪ Vice-Presidente da Câmara	▪ Executivo Municipal
▪ **Rui Figueiredo**	▪ Vereador (tempo inteiro)	▪ Executivo Municipal
▪ **Miguel Franco**	▪ Gestor da Qualidade	▪ Dirigente
▪ **Rui Martins Gonçalves**	▪ Chefe de Divisão (DUT)	▪ Urbanismo / Ordenamento Território / Arquitetura
▪ **Carla Victor**	▪ Chefe de Divisão (DF)	▪ Financeira / Especialista de Informática
▪ **Toni Azevedo**	▪ Chefe de Divisão (DOP)	▪ Obras Municipais / Engenharia Civil
▪ **Nuno Jacinto**	▪ Chefe de Divisão (DASU)	▪ Águas e Saneamento / Ambiente / Espaços Verdes / Medicina Veterinária Municipal
▪ **Conceição Pereira**	▪ Chefe de Divisão (DECAJ)	▪ Ação Social / Educação / Cultura, Turismo e Desporto / Biblioteca Municipal

▪ **Joana Teixeira**	▪ Técnica Superior	▪ Setor da Qualidade e Boa Governação

8.2. Gestor da Qualidade (GQ)

O GQ — nomeado por despacho do Sr. Presidente da Câmara— é um membro da EQ, selecionado em função de algumas características do seu perfil profissional e pessoal. Assim, considera-se que este membro da equipa deverá:

a) Ser um profissional com conhecimento da Organização e dos seus processos;
b) Ser organizado e capaz de gerir prioridades;
c) Ser motivado, pró-ativo e empenhado;
d) Gostar de trabalhar em equipa e com capacidade de dividir tarefas, orientando-se para a obtenção de resultados;
e) Ter boa interlocução com as diferentes áreas funcionais e respetivas chefias;
f) Ser assertivo e ter capacidade para resolução de problemas;
g) Ter formação na área da Qualidade e conhecer detalhadamente o SQ implementado no Município.

O/a GQ é responsável pela condução e gestão do Sistema da Qualidade, planificando e coordenando as principais ações, zelando pelo cumprimento dos procedimentos do SGQ em vigor, e verificando a conformidade dos conteúdos carregados na Plataforma Digital da Qualidade. Cumulativamente é-lhe solicitado que assegure a adequada compreensão desses documentos, através de ações de sensibilização, de ações de formação e da utilização de meios de comunicação interna e externa da informação.
O/a GQ privilegia a transmissão de informações e diretrizes (bem como o esclarecimento de dúvidas) diretamente aos membros da EQ, através de sessões agendadas para o efeito — competindo aos membros EQ envolver, orientar e esclarecer os/as seus/suas respetivos/as colaboradores/as sobre todos os aspetos relacionados com o SGQ.

O/a GQ integra e dirige a **Equipa Operativa da Qualidade** (EOQ), à qual compete desenvolver as tarefas de suporte à gestão do SGQ — e, igualmente, no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade — sendo esta EOQ composta por colaboradores/as oriundos/as das diferentes unidades orgânicas, com as seguintes funções:

Nome:	Cargo / Categoria:	Parte do Sistema	Funções / Responsabilidades:
▪ **Miguel Franco**	▪ Dirigente	▪ Gestão do SGQ / Q ▪ Parte I ▪ Partes II e III	▪ **Gestor da Qualidade** / **Gestor do SGQ** ▪ Plano de Ação (elaboração e gestão) ▪ Reuniões da EQ (convocatória; condução; ata/mail) Auditorias e PAC's (convocatória; acompanhamento; gestão do PAC; reporte; auditor interno) ▪ Manual da Qualidade (elaboração /verificação/ atualização) ▪ Revisão pela Gestão (convocatória e ata) ▪ Documentos (gestão das Fichas dos Processos, PROC's, IT's e IMP's; controlo gráfico) ▪ Gestão do PROCESSOS (verificação; atualização) ▪ Indicadores (acompanhamento do estado dos Indicadores; ▪ gestão/monitorização do Barómetro) NC's e SM's (gestão e acompanhamento das das NCs/SMs) ▪ Plano de Melhoria Contínua (gestão e acompanhamento ▪ do PMC) Carregar todos os conteúdos na PlataformaQ ▪ Gestão e atualização da "Base de Dados de Legislação"
▪ **Rui Gonçalves**	▪ Consultor da Qualidade	▪ Gestão do SGQ	▪ Apoio de consultoria ao Gestor da Qualidade
▪ **José Torres**	▪ Técnico Superior (DF)	▪ Parte IV	▪ Gestão e atualização da "Base de Dados de Legislação"
▪ **Joana Teixeira**	▪ Técnica Superior	▪ Gestão do SGQ	▪ Revisão pela Gestão (convocatória e ata) ▪ Monitorização do estado do Plano de Ações Corretivas na sequência das auditorias ▪ Formação SGQ (formação interna; sessões de trabalho/esclarecimentos) ▪ Gestão do PROCESSOS (verificação; atualização) ▪ Indicadores (acompanhamento do estado dos Indicadores; gestão/monitorização do Barómetro) ▪ NC's e SM's (gestão e acompanhamento das das NCs/SMs) ▪ Plano de Melhoria Contínua (gestão e acompanhamento do PMC) ▪ Reuniões da EQ (apoio) ▪ Revisão pela Gestão (apoio)
▪ **Bruno Santos** ▪ **Helena Lisboa** ▪ **Andreia Amaro** ▪ **Ana Sofia Araújo**	▪ Técnico Superior ▪ Técnica Superior ▪ Técnica Superior ▪ Técnica Superior	▪ Gestão do SGQ	▪ Formação SGQ (formação interna; sessões de trabalho/esclarecimentos)

Presidente da Câmara

O Presidente da Câmara (PC) é responsável pela gestão da entidade e do Sistema de Gestão da Qualidade, competindo-lhe:

1) Responsabilidade pela gestão da entidade: O Presidente da Câmara é responsável por liderar e gerenciar a entidade como um todo, o que inclui supervisionar a implementação e o funcionamento do SGQ.

2) Aprovação dos documentos do Sistema de Qualidade: O PC tem a responsabilidade de aprovar os documentos relacionados com o SGQ, como políticas, procedimentos, instruções de trabalho, formulários, entre outros. Essa aprovação garante que os documentos estejam alinhados com os requisitos da norma ISO 9001:2015 e com as práticas da organização.
3) Acompanhamento e avaliação da eficácia das medidas propostas: O PC deve acompanhar de perto a implementação das medidas propostas no SGQ e avaliar sua eficácia. Isso envolve monitorizar os resultados, realizar revisões periódicas do sistema e garantir que as ações corretivas ou preventivas sejam tomadas quando necessário.
4) Gerir o SGQ como eixo de avaliação do desempenho global e da performance organizacional: O SGQ é considerado um dos eixos de avaliação do desempenho global e da performance organizacional da Câmara Municipal. Isso significa que o PC utiliza o SGQ como uma ferramenta para medir a eficiência, eficácia e melhoria contínua da organização como um todo.
5) Aprovar o Manual da Qualidade: O Manual da Qualidade é um documento essencial no SGQ, pois descreve a estrutura do sistema, as responsabilidades, os processos e os procedimentos da organização. É responsabilidade do PC aprovar o Manual da Qualidade e promulgar o seu uso em toda a Câmara Municipal.

Essas responsabilidades destacam o papel crucial do PC na garantia da eficácia e melhoria contínua do SGQ, contribuindo para a gestão eficiente e a excelência organizacional da Câmara Municipal de Alfândega da Fé.

De acordo com a Norma ISO 9001:2015, o PC tem a prerrogativa de delegar algumas das competências mencionadas anteriormente a qualquer outro membro do Executivo ou ao Gestor da Qualidade, desde que observadas as diretrizes e requisitos estabelecidos pela norma. Essa delegação de responsabilidades pode ocorrer com base na distribuição eficaz das tarefas, habilidades e competências dentro da organização.

Essa possibilidade de delegação permite que o PC compartilhe as responsabilidades de gestão do SGQ com membros-chave da equipe, como forma de fortalecer a implementação e a monitorização contínua do sistema. Ao fazer isso, o PC deve garantir que os membros designados possuam o conhecimento, a capacidade e a autoridade necessários para desempenhar as funções atribuídas, mantendo a conformidade com os requisitos da norma.

A delegação adequada de competências contribui para a eficiência e a eficácia do SGQ, permitindo a participação ativa de diferentes membros da organização no processo de melhoria contínua. Essa prática também promove o desenvolvimento e a capacitação da equipa, estimulando a responsabilidade compartilhada e a busca pela excelência organizacional.

9. GESTÃO do MANUAL Q

9.1. Composição e Acesso ao MQ

Este Manual descreve o SGQ, a Política da Q, bem como indica os processos que foram identificados como essenciais na gestão da atividade desenvolvida nos vários serviços da Câmara Municipal de Alfândega da Fé, tendo em vista a implementação das regras que garantem a Melhoria Contínua das práticas de Q.

Embora a Norma ISO 9001:2015 não exija especificamente o uso de um Manual da Qualidade, a Câmara Municipal de Alfândega da Fé considera esse documento como uma ferramenta valiosa de comunicação e apresentação, permitindo que a organização transmita a sua abordagem em relação à qualidade, bem como os seus compromissos e princípios, a todas as partes interessadas envolvidas.

O Manual da Q é, portanto, adotado como um documento de cumprimento obrigatório dentro da Instituição e é aplicável a todos/as os/as colaboradores/as, independentemente das funções, categorias ou vínculo contratual.

O presente documento está dividido em capítulos e tem uma numeração dicotómica sequencial.

A versão em vigor do MQ, bem como as versões em vigor de todos os documentos da estrutura documental do SGQ, encontram-se disponíveis informaticamente na plataformaQ, acessível a partir de todos os postos de trabalho, para efeitos de consulta, não sendo possível efetuar quaisquer alterações aos documentos, excetuando as modificações que o Gestor da Qualidade vier a proceder. O MQ e todos os demais documentos da estrutura documental do SGQ devem cumprir a premissa inscrita ou a inscrever no rodapé de cada documento: «*Se este documento for impresso é considerado obsoleto; os documentos em vigor encontram-se na PDQ*».

As modificações ao MQ obedecerão ao seguinte: por proposta do GQ, da Equipa da Q ou por sugestão de colaboradores/as podem ser analisadas e aprovadas modificações (quer por via de revisões, quer por introdução de novas matérias), que são sempre analisadas e verificadas pelos membros da EQ e aprovadas pelo Sr. Presidente da Câmara, ou por quem se encontra imbuído dessa competência por despacho de delegação, dando lugar a nova versão.

Qualquer alteração ao atual Manual da Q dá sempre lugar a uma nova versão.

O GQ dispõe de permissão informática e software que lhe permite introduzir essas modificações, carregando a nova versão na plataformaQ.

As versões obsoletas são sempre retiradas da Plataforma Digital da Qualidade, são gravadas e arquivadas pelo GQ.

Os/as colaboradores/as tomam conhecimento da nova versão do MQ, designadamente através de *e-mail*, onde todos/as são informados/as de que está em vigor uma nova versão, bem como uma breve explicação das razões das alterações introduzidas.

Por decisão da anterior Presidente da Câmara, a 26 de abril de 2016, a estrutura documental que passou a ficar acessível ao público em geral é o Manual da Qualidade (MQ), no site do município (em *http://www.cm-alfandegadafe.pt/pages/1340*), conforme especificado no subcapítulo 11.1 deste MQ.

Pretende-se manter esse acesso livre no mesmo local do site do município.

9.2. Revisões do MQ

A primeira edição deste manual é a edição n.º 1 (integrando a respetiva data); a partir desta, a cada alteração efetuada, corresponderá uma nova edição (integrando a respetiva data).

A revisão do MQ realiza-se, no mínimo, uma vez por ano (com a revisão das estratégias da gestão de topo da autarquia), sendo, no entanto, atualizado sempre que o desenvolvimento do sistema o requeira.

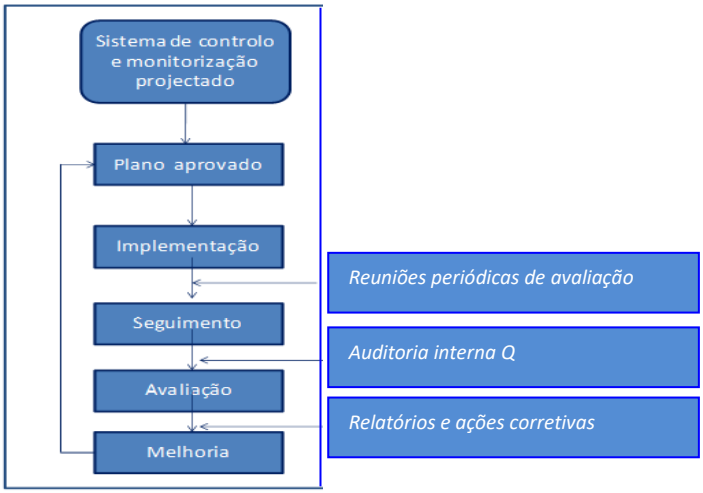
Os elementos da revisão serão baseados na prática da sua aplicação, nas decisões tomadas em Reunião de Revisão pela Gestão, em alterações estruturais ou organizacionais da Câmara Municipal, em novos requisitos definidos pelo Executivo Municipal ou exigências regulamentares, na análise das reclamações feitas pelos/as munícipes aos serviços municipais, na análise das não-conformidades ocorridas, na avaliação de indicadores e nos resultados das auditorias ao SGQ.

9.3. Controlo e Monitorização do MQ

Para seguimento, controlo e monitorização do presente MQ serão utilizados os seguintes meios:

a) Estabelecer reuniões periódicas com a EQ e o Executivo Municipal, onde o processo de monitorização do MQ faz parte da ordem de trabalhos;
b) Estabelecer e propor auditorias de avaliação do SGQ, através do mecanismo das Auditorias Internas da Q;
c) Promover quotidianamente a melhoria do processo de GQ (através das ações corretivas e preventivas constantes no Plano de Melhoria Contínua).

Assim, a Câmara Municipal estabelece como sistema de controlo e monitorização o seguinte circuito:



10. APRESENTAÇÃO do SQ

10.1. A "Arquitetura" do SQ

Para uma melhor facilidade de consulta, o SQ é composto por vários instrumentos de apoio às diferentes atividades, que se subdividem em partes distintas. Não obstante, cada uma delas tem pontos de contacto e uma articulação estreita, perfazendo um todo coerente no SQ.

Assim, o Sistema, no que se refere à sua estrutura documental, é composto por 5 partes perfeitamente distinguíveis e contém todo o suporte documental.

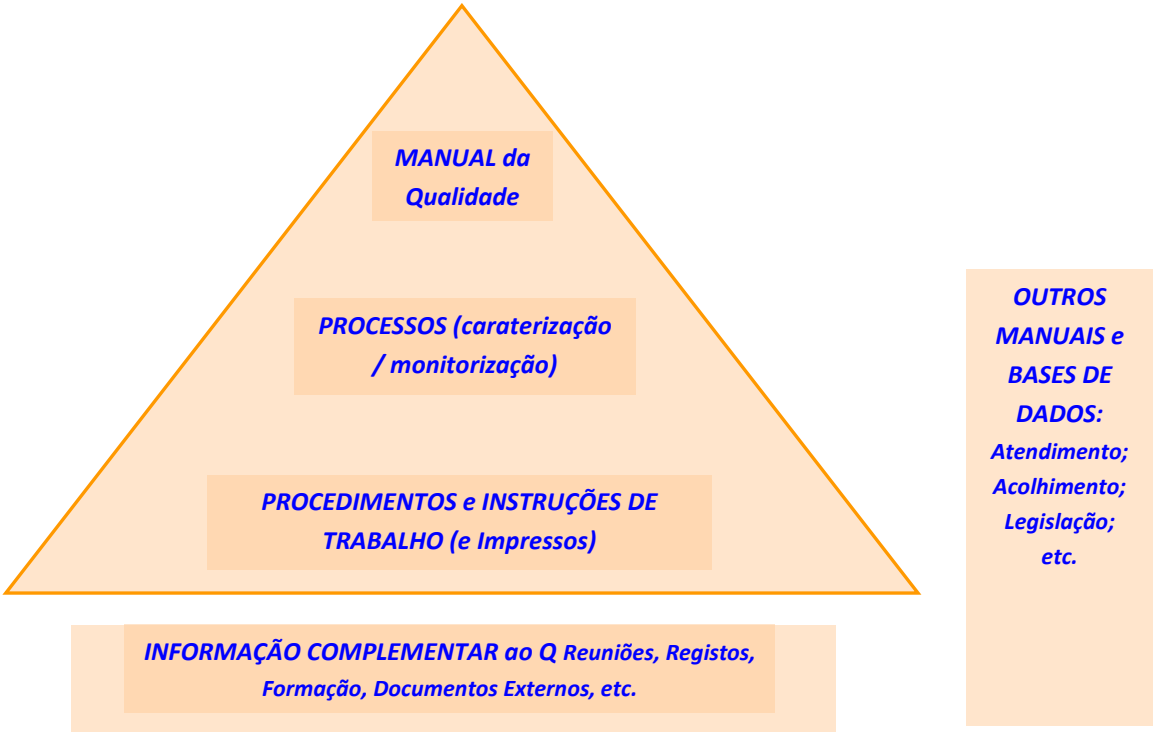
SISTEMA de GESTÃO da QUALIDADE

Parte I - Manual da Qualidade e Gestão do SGQ
Parte II - Processos (caraterização - monitorização)
Parte III - Procedimentos e Instruções de Trabalho
Parte IV - Outros Manuais e Bases de Dados
Parte V - Informação Complementar ao SGQ
Q (modelos Gráficos - acesso rápido)

Com as diferentes componentes do SQ pretende-se que os/as responsáveis e os/as trabalhadores/as municipais encontrem regras e informações que orientem a sua atividade, e garantam a melhoria contínua dos serviços a prestar aos/às munícipes.

De forma a garantir a transparência do funcionamento dos Serviços Municipais, junto dos destinatários dos mesmos a estrutura documental que fica acessível ao público em geral, no site do município é o Manual da Qualidade (MQ), a versão em vigor (em *http://www.cm-alfandegadafe.pt/frontoffice/pages/1340*). Para aceder à restante documentação é necessário entrar na plataformaQ, acessível por login através de username e password, a partir do seu computador disponível no seu posto de trabalho.

10.2. Estrutura Documental



Manual da Qualidade – Documento que encabeça a estrutura documental e proporciona todo um enquadramento da Câmara Municipal de Alfândega da Fé, da sua política de gestão e do próprio SGQ.

Processos – Informação documentada que descreve o conjunto das atividades que suportam a existência da autarquia, e garantem a correta interação dos diversos elementos (dados de entrada, dados de saída, recursos, as regras e procedimentos, meios de medida, indicadores, identificação de riscos e oportunidades) com o objetivo de satisfazer as diferentes partes interessadas.

Procedimentos e Instruções de Trabalho – Documentos que descrevem de forma pormenorizada atividades dos processos.

Registos Q – Documentos resultantes da execução dos processos / atividades e que proporcionam evidências do funcionamento do sistema.

Legislação e Documentos externos – Normas, especificações, regulamentação e outros documentos de origem externa, com interesse para o SGQ.

11. ABORDAGEM por PROCESSOS e o PENSAMENTO baseado no RISCO / OPORTUNIDADES

11.1. Notas Explicativas

O SGQ implementado na autarquia segue o modelo de "Gestão por Processos".

De acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2015, pode ser encontrada a seguinte definição: "Um Processo é um conjunto de atividades inter-relacionadas e interatuantes que transformam entradas em saídas", servindo de base para o Sistema Integrado.

As "Entradas" de um processo são geralmente as "Saídas" de outro processo.
As "Etapas dos Processos" são concretizadas por várias pessoas orientadas para um mesmo objetivos.
Os Processos são desenhados para garantir a satisfação dos/as Munícipes e são conduzidos para atingir os resultados esperados.
Os Processos transformam "Entradas" em "Saídas" através da utilização de recursos e competências existentes.
Nos Processos a informação é processada através da utilização de "Procedimentos".
Os Processos monitorizam-se, logo, são dinâmicos.

A identificação dos processos assenta numa metodologia, que consiste em estabelecer uma classificação para os processos em função da natureza e tipo de interfaces (internos e externos) que se estabelecem. A identificação e caraterização dos processos respeitam os princípios estabelecidos na Norma NP EN ISO 9001:2015. Assim, são identificáveis 3 categorias de processos: "Processos de Gestão", "Processos Operacionais" e "Processos de Suporte".

Entende-se por PROCESSOS de GESTÃO (**PG**): os processos associados diretamente às políticas e às estratégias de gestão da autarquia e os processos que servem de "pilotagem" do SQ (fornecendo as diretrizes e recursos necessários ao desenvolvimento dos restantes processos de GQ).

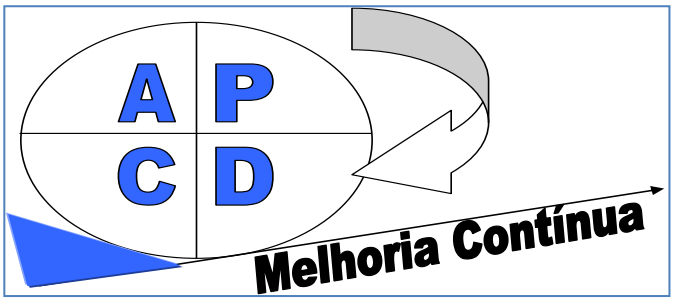
Entende-se por PROCESSOS OPERACIONAIS (**PO**): os processos que contribuem diretamente para a realização do serviço, estabelecendo interface com o/a munícipe (desde a deteção da necessidade do/a munícipe e obtenção da sua satisfação); sustentam a atividade da autarquia, gerando o respetivo valor de serviço público.

Entende-se por PROCESSOS de SUPORTE (**PS**): os processos internos que necessitam ser ativados para responder a Processos de Gestão ou a Processos Operacionais, disponibilizando-lhes os recursos necessários (são indispensáveis ao bom funcionamento quotidiano da autarquia).

11.2. Ciclo de Deming: PDCA

A abordagem por processos pressupõe, na sua implementação, a assunção de uma filosofia "PDCA" (Planear – Desenvolver – Controlar – Agir).

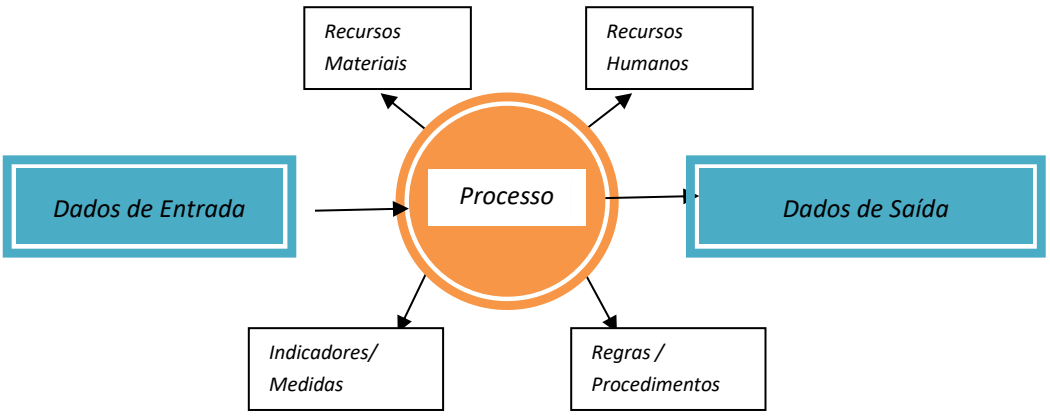
Isto significa que cada processo compreende uma sequência lógica de atividades concebidas segundo o "Ciclo de Deming" (abaixo representado) e que, por força dos resultados, das interfaces com o meio exterior, da estratégica da gestão e da atuação dos recursos humanos, é melhorado continuamente.



11.3. Tartaruga de Crosby

Para cada Processo é identificado: ENTRADA (necessidade interna / externa); SAÍDA (satisfação desta necessidade).

Para uma mais fácil caraterização dos vários processos utilizamos uma lógica descritiva com recurso ao modelo "Tartaruga de Crosby", representado na figura seguinte.



Pensamento baseado no Risco / Oportunidades

Trata-se de uma abordagem sistemática, proactiva que nos permite reduzir efeitos indesejáveis (num Processo) e complementa a análise de cada Processo em vigor no Município.

O Município de Alfândega da Fé adota uma análise qualitativa com orientação quantitativa e orienta os Responsáveis de cada Processo a determinar quais serão as medidas preventivas, corretivas ou de melhoria que sistematicamente praticam para garantirem um bom desempenho de cada Processo e orientam as tomadas de decisão dos dirigentes.

Análise de Riscos	Gravidade (1 a 5)*	Frequência/ Probabilidade de ocorrer (1 a 5)*	IPR – Índice de Probabilidade de Risco (1 a 25)
MEDIDAS PREVENTIVAS / CORRETIVAS (conforme previsto no ponto 6.1 da Instrução de Trabalho PG.01_IT.04):			
Oportunidades deste Processo			

***** - sendo o 1, um valor baixo ou insignificante e 5 um valor elevado e significante.

A análise do Risco, para além do contexto dos Processos, é ainda retomada em Procedimentos relacionados com a Qualidade.

11.4. Identificação dos Processos e Responsáveis

O quadro seguinte estabelece quais os PROCESSOS e a sua classificação no âmbito do SGQ da Câmara Municipal de Alfândega da Fé. Os/as respetivos/as responsáveis dos processos estão igualmente identificados no quadro. A caraterização / desenvolvimento de cada um dos Processos, recorrendo ao modelo da "Tartaruga de Crosby", integra a Parte II da estrutura documental do SGQ, não constando no presente MQ. Igualmente, a identificação dos Procedimentos e Instruções de Trabalho (associados a cada um dos Processos) integram uma Lista autónoma, os quais constituem a Parte III do SGQ.

CÓDIGO do Processo	*PROCESSO*	*RESPONSÁVEL*
	Processos de Gestão:	
PG.01	***SISTEMA DE GESTÃO Q***	**Miguel Franco** (apoio: EOQ)
PG.02	***PLANEAMENTO e ESTRATÉGIA MUNICIPAL***	**Eduardo Tavares** (apoio: Vice Presidente/Vereador/Chefias)
PG.03	***COMUNICAÇÃO e DIVULGAÇÃO*** *(interna, externa)*	**Maria Manuel Silva/Catarina Teixeira**
	Processos Operacionais:	
PO.01	***+ ECONOMIA***	**Diogo Raimundo/Libânia Rosa**
PO.02	***LICENÇAS ADMINISTRATIVAS***	**Lúcia Salgueiro**
PO.03	***URBANISMO*** *(controlo prévio / fiscalização)*	**Rui Martins Gonçalves**

PO.04	***OBRAS MUNICIPAIS e PLANEAMENTO*** *(administração direta / empreitadas)*	Toni Azevedo
PO.05	***ÁGUAS e SANEAMENTO***	Nuno Jacinto
PO.06	***AMBIENTE*** *(ambiente e gestão de RSU's)*	Nuno Jacinto/Carina Teixeira
PO.07	***PROTEÇÃO CIVIL e FLORESTAS***	Nuno Camelo/Virgínia Rodrigues
PO.08	***AÇÃO SOCIAL, SAÚDE e EDUCAÇÃO***	Conceição Pereira/ Olga Vaz
PO.09	***CULTURA e TURISMO***	Conceição Pereira/ Catarina Pinto/ Sónia Vieira
PO.10	***BIBLIOTECA MUNICIPAL***	Ana Afonso Gonçalves
PO.11	***MEDICINA VETERINÁRIA MUNICIPAL***	Nuno Jacinto/Filipe Camelo
PO.12	***ESPAÇOS VERDES e LIMPEZA URBANA***	Nuno Jacinto/Sofia Araújo/Margarida Fonseca
PO.13	***DESPORTO***	Conceição Pereira/Artur Madureira
Processos de Suporte:		
PS.01	***RECURSOS HUMANOS e FORMAÇÃO***	Miguel Soeiro/ Sofia Vaz
PS.02	***APOIO ADMINISTRATIVO*** *(receção, gestão documental, arquivo, órgãos autárquicos)*	Helena Simões/Sandra Camelo
PS.03	***MANUTENÇÃO*** *(Edifícios / Instalações / Viaturas)*	Toni Azevedo
PS.04	***APROVISIONAMENTO*** *(compras / fornecedores) e PATRIMÓNIO*	Carla Victor / Maria J. Costa / Celma Couraceiro
PS.05	***INFORMÁTICA E NOVAS TECNOLOGIAS***	Carla Victor / Mário Cancela / Nuno Morais
PS.06	***HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO***	Nuno Jacinto/Fernanda Vilares
PS.07	***ASSESSORIA JURÍDICA***	Miguel Franco/Catarina Mota
PS.08	***CONTABILIDADE, SETOR ECONÓMICO FINANCEIRO e TESOURARIA***	Carla Victor

11.5. Relação dos Processos com as Áreas Funcionais

No âmbito da abordagem por processos podem ser evidenciadas as relações diretas entre esta forma de organização das atividades em "processos macro" e a atual "estrutura orgânica" de funcionamento dos serviços da Câmara Municipal de Alfândega da Fé. Deste modo, é possível perceber, de forma imediata, como um processo se relaciona com uma ou várias áreas funcionais em simultâneo, identificando-as inequivocamente.

No quadro que se segue são identificadas com — ●●● — as áreas funcionais que se relacionam com cada "processo".

CÓDIGO do Processo	Executivo Municipal	Gabinetes de Apoio	DF	DECAJ	DUT	DOP	DJARH	DASU
PG.1	●	●	●	●	●	●	●	●
PG.2	●	●	●	●	●	●	●	●
PG.3	●	●	●	●	●	●	●	●
PO.1	●	●		●	●			
PO.2	●		●		●		●	
PO.3	●				●			
PO.4	●		●		●	●		
PO.5	●		●		●			●
PO.6	●		●			●		●
PO.7	●	●			●			
PO.8	●	●	●	●				
PO.9	●	●	●	●				
PO.10	●		●	●				
PO.11	●							●
PO.12	●					●		●
PO.13	●			●				
PS.1	●	●	●	●	●	●	●	●
PS.2	●	●	●	●	●	●	●	●
PS.3	●		●			●		
PS.4	●		●	●	●	●	●	●
PS.5	●	●	●	●	●	●	●	●
PS.6	●	●	●	●	●	●	●	●
PS.7	●	●	●	●	●	●	●	●
PS.8	●		●					

11.6. Interação entre os Processos

A importância da interação dos processos é entendida sob 3 justificações, a saber:

a) Demonstra que na Organização não existem processos isolados; todos os processos que concorrem atualmente para o SGQ 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.

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

Processo	PG. 01	PG. 02	PG. 03	PO. 01	PO. 02	PO. 03	PO. 04	PO. 05	PO. 06	PO. 07	PO. 08	PO. 09	PO. 10	PO. 11	PO. 12	PO. 13	PS. 01	PS. 02	PS. 03	PS. 04	PS. 05	PS. 06	PS. 07	PS. 08
PG.01		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
PG.02				●			●	●	●	●	●	●					●			●				●
PG.03	●	●		●			●				●	●	●											
PO.01						●					●	●							●	●				

PO.02						●					●													●
PO.03					●			●						●	●			●					●	●
PO.04		●				●		●										●	●	●		●	●	
PO.05		●				●			●										●	●		●	●	
PO.06							●	●		●				●	●					●			●	
PO.07							●		●					●	●									
PO.08		●	●	●								●	●					●		●			●	
PO.09		●	●											●					●	●				
PO.10			●								●	●							●	●				
PO.11						●			●															
PO.12																								
PO.13																								
PS.01	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			●		●			●	●
PS.02		●			●	●	●	●	●	●	●		●				●			●			●	●
PS.03							●	●												●				
PS.04		●					●	●	●		●	●	●					●						●
PS.05	●			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●		●		●		●
PS.06							●	●									●		●	●				
PS.07	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●		●
PS.08		●			●	●	●	●	●		●	●	●					●		●				
Processo	PG. 01	PG. 02	PG. 03	PO. 01	PO. 02	PO. 03	PO. 04	PO. 05	PO. 06	PO. 07	PO. 08	PO. 09	PO. 10	PO. 11	PO. 11	PO. 13	PS. 01	PS. 02	PS. 03	PS. 04	PS. 05	PS. 06	PS. 07	PS. 08

11.7. Relação dos Processos com as Normas de Referência

Nas tabelas seguintes estão representadas as relações que se estabelecem entre os Processos da Q com cada um dos referenciais adotados.

- **ISO 9001:2015**

Capítulo / Processo	PG. 01	PG. 02	PG. 03	PO. 01	PO. 02	PO. 03	PO. 04	PO. 05	PO. 06	PO. 07	PO. 08	PO. 09	PO. 10	PO. 11	PS. 01	PS. 02	PS. 03	PS. 04	PS. 05	PS. 06	PS. 07	PS. 08
Cap. 4																						
4.1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
4.2	●	●																				
4.3	●																					
4.4	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Cap. 5																						
5.1	●	●																				
5.2	●	●																				
5.3	●	●																				
Cap. 6																						
6.1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
6.2	●	●	●																			
Cap. 7																						
7.1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
7.2	●																					
7.3	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
7.4			●																			
7.5	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Cap. 8																						
8.1	●	●																				
8.2	●	●	●																			
8.3	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
8.4	●																					
8.5	●	●	●																			
8.6	●	●	●																			
8.7	●	●	●																			
Cap. 9																						
9.1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
9.2	●																					
9.3	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Cap. 10																						
10.1	●																					
10.2	●																					
10.3	●																					
Capítulo / Processo	PG. 01	PG. 02	PG. 03	PO. 01	PO. 02	PO. 03	PO. 04	PO. 05	PO. 06	PO. 07	PO. 08	PO. 09	PO. 10	PO. 11	PS. 01	PS. 02	PS. 03	PS. 04	PS. 05	PS. 06	PS. 07	PS. 08

4. Organização e o seu contexto
Exigências do cliente Necessidades e expetativas das partes interessadas pertinentes

5. Liderança

6. Planeamento

7 & 8 Suporte e realização de atividades operacionais

9. Avaliação da performance

10. Melhoria

12. Certificação da Q pela Norma ISO 9001: 2015

12.1. Âmbito da Certificação

Atualmente os Processos que estão certificados pela ISO 9001:2015 são:

"+ Economia", "Licenças Administrativas", "Urbanismo (controlo prévio/fiscalização)", "Obras Municipais e Planeamento (administração direta/empreitadas)", "Águas e Saneamento", "Ambiente (ambiente e gestão de RSU's)", "Proteção Civil e Florestas", "Ação Social, Saúde e Educação", "Cultura e Turismo", "Biblioteca Municipal", "Medicina Veterinária Municipal", "Espaços verdes e Limpeza Urbana" e "Desporto"

Edifícios abrangidos pelo âmbito da Qualidade: Paços do Concelho, Biblioteca Municipal, Antiga Câmara, Casa da Cultura / Posto Turismo, Centro de Formação Desportiva, Gabinete de Medicina Veterinária Municipal, Escola EB1/Pré-Escolar de Alfândega da Fé, EB2/3+S, Pré-Escolar de Sambade, Piscinas da ARA (municipais), Armazém Geral, Armazém das Águas, Estaleiro Municipal, CIT (centro de interpretação do território) de Sambade, Mercado Municipal, Recinto da Feira, Cemitério Municipal.

NOTA 1: o Processo **"+ Economia" (PO.01)** é um processo que vem substituir o **"Apoio ao Empreendedorismo"** uma vez que o mesmo não era executado desde 2022.

NOTA 2: O Processo **"Desporto"(PO.13)** foi criado no sentido de ser desvinculado do antigo **"PO.09- Cultura Turismo e Desporto"** que é atualmente denominado **"PO.09- Cultura e Turismo"**, por ser uma atividade independente da Cultura e do Turismo.

NOTA 3: de acordo com os quadros de relação dos Processos, verifica-se que todos os Processos de Gestão e todos os Processos de Suporte, apesar de não integrarem o âmbito da certificação (por não serem serviços de interação direta com os/as munícipes), são Processos ativos e fundamentais para gerir e apoiar as atividades operativas prestadas aos/as munícipes, partilhando por isso a responsabilidade na obtenção do Certificado de Conformidade e o respetivo mérito.

É pretensão do município a manter a certificação segundo a NP EN ISO 9001:2015 do Sistema de Gestão da Qualidade, mantendo o âmbito acima descrito e ampliando-o com o Processo PO.13.

12.2. Exclusões do Âmbito

Não existem exclusões ao âmbito da certificação.