

Mapa de Controlo de Edições do Manual da Qualidade

Versão	Capítulo	Descrição	Data
00	–	Criação do Manual da Qualidade	28-04-2011
01	–	Aprovação do Manual da Qualidade	02-12-2011
02	Capítulo III	Foram efetuadas as seguintes alterações: pág.29 (3.1 Objetivos da Qualidade – Enquadramento do Modelo de Gestão da Qualidade baseado por processos); pág. 32 (3.2.3 – Equipa da Qualidade- alteração da constituição da equipa da qualidade); pág. 34 (3.3.2 – Estrutura Documental – Eliminação do Guia do Município dos Manuais e alteração da definição de Processo); pág. 38 (3.4.5 Identificação dos Processos e Responsáveis – Alteração dos responsáveis do processo, unificação de Processos – PO.02 – Cultura e Lazer com PO.05 – Turismo passando a designar-se PO.02 Cultura e Turismo, alteração da designação do PO.07 – Planeamento e Desenvolvimento para Projetos e Candidaturas; e eliminação dos processos PS.09 – Apoio Aos Órgãos Autárquicos e PS.10 – Gestão Documental), alteração da designação do PO.14 – Intercomunicação com os municípios para PO.13 – Atendimento Externo e Interno (passando a integrar os conteúdos referentes ao PS.10); pág.42 (3.4.8 – Matriz dos Processos/requisitos da norma – completar o quadro).	09-05-2012
03	Capítulo I, II e III	Foram efetuadas as seguintes alterações: pág.11 (1.2.5 – Inclusão do âmbito e campo de aplicação);pág.12 (1.2.6 Excluições do âmbito do sistema de gestão da qualidade);pág. 23 (2.2.3 Carreiras/Categorias/Cargos – atualização da tabela correspondente aos recursos humanos); pág. 30 (3.2.1 Responsável da Gestão - alterações no conteúdo); pág. 30 (3.2.2 Gestor da Qualidade - alterações no conteúdo); pág. 30 (3.2.3 Equipa da Qualidade - alterações no conteúdo); pág. 31 (3.2.4 Responsável do Processo – acrescentou-se este ponto) pág. 36 (3.4.2 – Modelo de Gestão Integrado da Câmara Municipal de Mirandela – alteração de esquema); pág. 38 (3.4.5 Identificação dos Processos e Responsáveis – Alteração dos responsáveis do processo e atualização do n.º de processos); pág.40 (3.4.6 – Relação dos Processos com as áreas funcionais – alteração de quadro); pág.41 (3.4.7 – Interação dos Processos – alteração de quadro; pág.42 (3.4.8 – Matriz dos Processos/requisitos da norma – completar o quadro; pág.45 (3.5 – Procedimentos Obrigatórios – acrescentou-se este ponto).	20-09-2012
04	Capítulo I, II e III e Anexos	Foram efetuadas as seguintes alterações: pág.10 (1.2.4 - Controlo e Monitorização do Manual da Qualidade – alteração de esquema); pág 11 (1.2.5 - Âmbito e Campo de Aplicação); pág. 17 (2.1.4 – O concelho de Mirandela – território/população) – alteração de mapa; pág. 18 (2.2.1 – Organograma; 2.2.2 - Atribuições e Competências dos Serviços); pág. 20 (2.3 - Missão, Visão e Valores – alteração do esquema; 2.3.1 – Missão; 2.3.2 – Visão); pág.22 (2.4 Política da Qualidade);pág.24 (3.1 Objetivos da Qualidade); Pág.25 (3.2.3 – Equipa da Qualidade); pág.29 (3.4.1 – Notas Explicativas – alteração de esquemas); pág. 31 (3.4.2 - Modelo de Gestão Integrado da Câmara Municipal de Mirandela – alteração de esquema); pág. 33 (3.4.4 - Tartaruga de CROSBY - alteração de esquema; 3.4.5 - Identificação dos Processos e Responsáveis); pág.34 (3.4.6 - Relação dos Processos com as Áreas Funcionais); pág.36 (3.4.7 - Interação dos Processos); pág.37 (3.4.8 - Matriz dos Processos / Requisitos da Norma EN ISO 9001:2008); pág.38 (3.5 Procedimentos Obrigatórios – alteração da codificação); pág. 40 (siglas e abreviaturas.	04-03-2013
05	Capítulo, II/III e Anexos	Foram efetuadas as seguintes alterações: pág. 19 (2.2.1 – Organograma; pág. 20 (2.2.2 - Atribuições e Competências dos Serviços); pág. 20 (2.2.3 Carreiras / Categorias / Cargos); Pág.26 (3.2.3 – Equipa do Sistema de Gestão da Qualidade); pág. 33 (3.4.5 - Identificação dos Processos e Responsáveis); pág.34 (3.4.6 - Relação dos Processos com as Áreas Funcionais); pág. 40 (siglas e abreviaturas.	03-04-2014
06	Capítulo, II/III	Foram efetuadas as seguintes alterações pág. 20 (2.2.3 Carreiras / Categorias / Cargos); pág. 33 (3.4.5 - Identificação dos Processos e Responsáveis).	18-02-2015

07	Capítulo, II/III	Foram efetuadas as seguintes alterações: pág. 18 (2.2.1 – Organograma; pág.18 (2.2.2 - Atribuições e Competências dos Serviços); pág. 19 (2.2.3 Carreiras / Categorias / Cargos); pág. 33 (3.4.5 - Identificação dos Processos e Responsáveis); pág.34 (3.4.6 - Relação dos Processos com as Áreas Funcionais); pág. 40 (siglas e abreviaturas).	25-02-2016
08	Capítulo, II/III	Foram efetuadas as seguintes alterações: pág. 18 (2.2.1 – Organograma; pág. 19 (2.2.3 Carreiras / Categorias / Cargos); pág. 33 (3.4.5 - Identificação dos Processos e Responsáveis); pág. 40 (siglas e abreviaturas). Eliminação dos pontos: 3.4.8 Matriz dos Processos / Requisitos da Norma EN ISSO 9001:2008 e 3.5- Procedimentos Obrigatórios ;1.2.6 Exclusões do âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade	22-02-2017
09	Capítulo, I/II/III	Foram efetuadas as seguintes alterações: pág.8 (1.1 – Introdução); pág.9(1.2.1- Estrutura e acesso ao Manual da Qualidade); pág.10 (1.2.2 - Estrutura e acesso ao Manual da Qualidade); pag.11 (1.3 - Âmbito e Campo de Aplicação); pág.21 (2.2 – Contexto da Organização); pág.22 (2.2.1 - Necessidades e exepetativas das partes interessadas);pag.23 (2.3.1 Organograma); pág.23 (2.3.2 – Atribuições e Competências dos Serviços); pág.24 (2.3.3 Carreiras/Categorias/Cargos); pág.25 (2.4.1 – Missão); pag.25 (2.4.2 - Visão); pág.25 (2.4.3 - Valores); pág.25 (2.5 Política da Qualidade); pág.28 (3.1 Objetivos da Qualidade); pág.29 (3.2.1 Responsável da Gestão); pág.29 (3.2.2 Equipa do Sistema de Gestão da Qualidade); pág.33 (3.4 Abordagem por processos e Pensamento Baseado no risco/opportunidades); pág.33 (3.4.1 –Notas explicativas); pag.34 (3.4.2 Tipologia dos processos); pág.35 (3.4.3 - Modelo de Gestão integrado da câmara municipal de Mirandela e interação com a norma ISO 9001:2015); pág.36 (3.4.4 - Representação da estrutura da Norma ISO 9001:2015 no ciclo PDCA); pág.37 (3.4.5 – Pensamento baseado no Risco/opportunidades – 3.4.5.1 Notas Explicativas); pág. 38 (3.4.5.2 – Identificação de Riscos/opportunidades no Município de Mirandela); 3.4.6 (pag.39 Tartaruga de Crosby); pag.39 (3.4.7- Identificação dos Processos e Responsáveis);pág.41(3.4.8 Relação dos Processos com as áreas funcionais); pág. 42 (3.4.9 Interação dos Processos); pág.43 (3.4.10 – Interação dos processos com a norma ISO 9001:2015); pág.45 (Lista de siglas e abreviaturas) -	03-05-2018
10	Capítulo, I/II/III	Foram efetuadas as seguintes alterações:pag.11 (1.3 - Âmbito e Campo de Aplicação); pag.23 (2.3.2 – Atribuições e Competências dos Serviços); 3.2.2 Equipa do Sistema de Gestão da Qualidade, pág.29;pag.39 (3.4.7- Identificação dos Processos e Responsáveis);	22/10/2019
11	Capítulo, II	Foram efetuadas as seguintes alterações:pag.23 (2.3.3 Carreiras/Categorias/Cargos);	02-03-2019
12	Capítulo, I/II/	Foram efetuadas as seguintes alterações:pag.23 (2.3.3 Carreiras/Categorias/Cargos); pág. 1.3 - Âmbito e Campo de Aplicação); pág.11	10-02-2021
13	Capítulo II/ III	Foram efetuadas as seguintes alterações: 2.2 (Contexto de Organização) pág.20; (2.3.3 Carreiras/Categorias/Cargos) pág. 24; 3.4.8 (Identificação dos Processos e Responsáveis): pág.39	11.05.2021
14	Capítulo I/II/ III	Foram efetuadas as seguintes alterações: 1,1 – Introdução; 1.3 Âmbito e Campo de Aplicação; 2.2 Contexto da Organização; 2.3.3 Carreiras/Categorias/Cargos; 2.5 Política da Qualidade; 3.2.2 – Equipa do Sistema de Gestão da Qualidade; 3.4.8 Identificação dos Processos e Responsáveis	06/06/2023
15	Capítulo I/II/ III	Foram efetuadas as seguintes alterações: 1,1 – Introdução; 1.3 Âmbito e Campo de Aplicação; 2.2 Contexto da Organização; 2.3.3 Carreiras/Categorias/Cargos; 2.5 Política da Qualidade; 3.2.2 – Equipa do Sistema de Gestão da Qualidade; 3.4.8 Identificação dos Processos e Responsáveis;3.4.4 - Modelo de Gestão Integrado da Câmara Municipal de Mirandela e interação com a norma ISO 9001:2015;3.4.8 - Identificação dos Processos e Responsáveis; 3.4.9 - Relação dos Processos com as Áreas Funcionas ; 3.4.10 - Interação dos processos; 3.4.11 - Interação dos processos com a norma ISO 9001:2015	09/04/2024
16	Capítulo II	Foram efetuadas as seguintes alterações:pag.23 (2.3.3 Carreiras/Categorias/Cargos);	16/09/2024

PREÂMBULO

A prestação de serviços públicos tem vindo a sofrer enormes mudanças no sentido de valorizar a qualificação dessa prestação avaliando-a e monitorizando essa evolução. Em algumas áreas procuraram-se soluções que visavam melhorias pontuais e mais recentemente começaram a desenvolver-se iniciativas com vista a imprimir um cunho de qualidade a todos os serviços que são prestados pelas instituições. Isto é, já não basta prestar os serviços é necessário garantir que os mesmos sejam de qualidade e que sejam valorizados pelos destinatários na forma e no conteúdo.

As câmaras municipais são entidades prestadoras de serviços com âmbito concelhio e têm vindo a ser sensíveis a esta preocupação, evoluindo no sentido da certificação da qualidade. Nesse propósito, muitas câmaras municipais, à semelhança de outros serviços públicos, avançaram há alguns anos para processos de qualificação certificada por entidades externas.

Esses processos podem evoluir pela via da acreditação, procurando uma qualificação da organização global, ou pela via da certificação, procurando a qualificação específica dos serviços (produtos) prestados ainda que possa e deva envolver todos os serviços. As câmaras municipais têm vindo a optar pela via da certificação suportada pela ISO 9001, colocando-se lado a lado com as empresas em geral que se regulam pela normativa.

Nesse sentido a Câmara Municipal de Mirandela aderiu em 2012 a um projeto conjunto com as outras Câmaras da Terra Quente com vista à certificação da qualidade, como parte de um programa mais vasto de modernização, liderado pela AMTQT.

A decisão de avançar com um processo de implementação e certificação da qualidade – Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) – visou instituir e consolidar normas de qualidade na prestação de serviços aos munícipes, segundo a norma NP EN ISO 9001:2008, agora evoluída para a ISO 9001:2015 na Administração Pública Local (APL).

Este esforço da organização permitirá, cada vez mais, ao Município de Mirandela dar uma resposta de alta qualidade, eficácia e eficiência aos seus munícipes e garantir-lhes a regularidade desses fatores. A certificação permite avaliar as conformidades determinadas pelo município através de processos internos, garantindo ao munícipe um serviço concebido conforme padrões, procedimentos e normas e dando-lhe, cada vez mais, possibilidade de intervenção no processo de melhoria.

As câmaras municipais são entidades prestadoras de serviços e como tal têm de, desde logo, caracterizar as suas funções, as suas áreas de intervenção e os (produtos) serviços que colocam ao dispor dos seus munícipes. É esta caracterização que vai permitir estabelecer regras (procedimentos) capazes de monitorizar a qualidade dos serviços estabelecendo fórmulas de permanente correção de “não-conformidades”.

A elaboração do Manual da Qualidade, a definição dos processos, o estabelecer de procedimentos e a implementação destes no exercício do dia-a-dia, são as tarefas fundamentais que nos conduziram à certificação. Atingir a certificação não significou ter o trabalho concluído no contexto da

Qualidade. É indispensável que continuamente se proceda à aferição dos propósitos enunciados nos procedimentos estabelecidos, tendo em conta o fim último que é a satisfação dos munícipes.

PROMULGAÇÃO

A Presidente da Câmara Municipal de Mirandela certifica que o presente Manual da Qualidade (MQ) reflete o Sistema de Gestão da Qualidade do Município, tendo como referência a Norma Portuguesa NP EN ISO 9001:2015 sendo, um documento base de todo o Sistema da Qualidade e um instrumento orientador da organização dos Serviços e uma mais-valia direta para a Qualidade na prestação dos serviços aos munícipes de Mirandela, sendo por isso de cumprimento obrigatório para todos os trabalhadores.

Por considerar que um Sistema da Qualidade é o alicerce da gestão da Organização, capaz de fomentar a eficiência da administração local, decidiu o Executivo da Câmara Municipal de Mirandela sensibilizar e envolver todos os trabalhadores neste objetivo estratégico, propondo-se assegurar a divulgação do MQ a todos os trabalhadores, comprometendo-os no estrito cumprimento dos requisitos que lhes são aplicáveis e na elaboração e observância dos Processos e Procedimentos que lhes dizem respeito, salvaguardando a preocupação relativa aos riscos e potenciando a relação com as partes interessadas

A promulgação do Manual da Qualidade representa o compromisso escrito da Presidente e Executivo de que a Política da Qualidade é planeada, executada e avaliada de forma a garantir a sua contínua aplicabilidade e adequabilidade face às necessidades do Município e seus Cidadãos.

O Executivo Municipal promulga este Manual, **o qual retrata a aplicação específica da missão atribuída por lei.**

A presente versão do Manual da Qualidade entra em vigor a partir da data da sua aprovação.

Paços do Município de Mirandela, em 16/09/2024

A Presidente da Câmara Municipal



(Júlia Rodrigues)

INDICE

Cap. I - Estrutura e Gestão do Manual ...	07
1.1 Introdução	08
1.1.1 Objectivos do Manual da Qualidade	08
1.2 Estrutura, Gestão e Distribuição	09
1.2.1 Estrutura e Acesso ao Manual da Qualidade	09
1.2.2 Estrutura do SGQ	10
1.2.3 Revisões e Modificações do Manual da Qualidade	10
1.2.4 Controlo do Manual da Qualidade	11
1.3 Âmbito e Campo de Aplicação	11
Cap. II - Município de Mirandela	15
2.1 Apresentação do Município de Mirandela	16
2.1.1 Identificação	16
2.1.2 Breve História Local	16
2.1.3 Enquadramento Geográfico	18
2.1.4 O Concelho de Mirandela (Território/População)	19
2.1.5 O Município de Mirandela	19
2.2 Contexto da Organização	20
2.2.1 Necessidades e Expetativas das Partes Interessadas	21
2.3 Estrutura Organizacional	22
2.3.1 Organograma	22
2.3.2 Atribuições e Competências dos Serviços	22
2.3.3 Carreiras / Categorias / Cargos	24
2.4 Missão, Visão e Valores.	23
2.4.1 Missão	24
2.4.2 Visão	24
2.4.3 Valores	24
2.5 Política da Qualidade	24
Cap. III – Sistema de Gestão da Qualidade	25
3.1 Objectivos da Qualidade	26
3.2 Responsáveis do sistema da Qualidade	27
3.2.1 Responsável da Gestão	27
3.2.2 Equipa do Sistema de Gestão da Qualidade	27
3.2.3 Responsável do Processo	28
3.3 Apresentação do sistema da qualidade	29
3.3.1 A “Arquitectura” do sistema da Qualidade	29
3.3.2 Estrutura Documental	30
3.4 Abordagem por processos e pensamento baseado no Risco/opportunidades	31
3.4.1 Notas Explicativas	31
3.4.2 Tipologia dos processos	32
3.4.3 Alteração da Rede de Processos da Câmara Municipal de Mirandela	32
3.4.4 Modelo de Gestão Integrado da Câmara Municipal de Mirandela e interação com a norma ISO 9001:2015	33
3.4.5 Representação da estrutura da norma ISO 9001:2015 no ciclo PDCA	34
3.4.6 Pensamento baseado no Risco/opportunidades	36
3.4.6.1 Notas Explicativas	36
3.4.6.2 Identificação de Riscos/opportunidades no Município de Mirandela	37
3.4.7 Tartaruga de CROSBY	38
3.4.8 Identificação dos Processos e Responsáveis	39
3.4.9 Relação dos Processos com as Áreas Funcionas	40
3.4.10 Interação dos Processos	41
3.4.11 Interação dos processos com a norma ISO 9001:2015	42
Anexos	43

Capítulo I

Introdução

Estrutura,
Gestão e
Distribuição

Âmbito e
Campo de
Aplicação

ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ.16</i>
CAPÍTULO I – ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

1.1 INTRODUÇÃO

A Câmara Municipal de Mirandela consubstancia neste documento o seu MANUAL DA QUALIDADE, integrando o Sistema de Gestão da Qualidade, cuja implementação se iniciou em 2011 com base na Norma ISO 9001:2008, visando a Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade. Na tabela abaixo apresenta-se o percurso da certificação do Município de Mirandela

N.º do Certificado de conformidade	Empresa Certificadora	Validade	Norma de referência
PT13/04294	SGS	14/02/2013 até 13/02/2016	NP EN ISO 9001: 2008
PT13/04294	SGS	14/02/2016 até 15/02/2018	NP EN ISO 9001: 2008
PT13/04294	SGS	27/03/2018 até 13/02/2019	NP EN ISO 9001: 2015
E-52-66	EIC - Transferência	08/01/2020 até 13/02/2022	NP EN ISO 9001: 2015
PT13/04294	SGS	14/02/2019 até 13/02/2022	NP EN ISO 9001: 2015
PT22/08419	SGS	18/08/2022 até 13/02/2025	NP EN ISO 9001: 2015

As mudanças organizativas projectadas 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 e mesmo a consagrá-lo como o referencial máximo para a organização e melhoria contínua dos serviços municipais.

1.1.1 Objetivos do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade (MQ) é o suporte de toda a estrutura documental do Sistema da Qualidade, sendo o documento através do qual são estabelecidas e comunicadas a todos os trabalhadores do município as metodologias relacionadas com o desenvolvimento dos processos identificados e as respectivas actividades. Desta forma, o presente Manual da Qualidade constitui-se como um veículo informativo, através do qual se pretende:

- Dar a conhecer a autarquia e a sua estrutura física e organizacional;
- Dar a conhecer a sua política e estratégia a todos os trabalhadores, tendo em vista a motivação e o envolvimento de todos na prossecução dos objectivos municipais;
- Descrever o sistema de gestão da qualidade da Câmara Municipal de Mirandela.

Parte I CAPÍTULO I – ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL.	<i>Versão</i>	<i>MQ.16</i>
	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

1.2 ESTRUTURA, GESTÃO E DISTRIBUIÇÃO

1.2.1 Estrutura e Acesso ao Manual da Qualidade

Este Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade, a Política da Qualidade e os Objetivos de concretização desta política, bem como os processos que foram identificados como essenciais na gestão da actividade desenvolvida nos vários serviços da Câmara Municipal de Mirandela, tendo em vista a implementação das regras que garantem a Melhoria Contínua das práticas de Qualidade.

O Manual da Qualidade é um documento aplicável a todos os colaboradores, independentemente das funções, categorias ou vínculo contratual.

O manual da qualidade encontra-se organizado por capítulos que se apresentam do seguinte modo:



As páginas do manual encontram-se divididas em três partes distintas:

- **Cabeçalho**, que contém os logótipos da Câmara de Mirandela e da empresa certificadora (EIC), a referência ao capítulo do MQ, a Parte do SGQ a que se refere o MQ, versão em vigor e a data da mesma, o capítulo da norma que faz referência ao MQ;
- **Corpo**, que contém os conteúdos referentes ao capítulo respectivo;
- **Rodapé**, que menciona o n.º da página, a identificação de quem elaborou e aprovou o manual

A versão em vigor encontra-se disponível no sítio do município (www.cm-mirandela.pt) e na área reservada do Sistema de Gestão Qualidade, apenas disponível para os colaboradores, não sendo possível efetuar quaisquer alterações ao documento, exceptuando as modificações que a Presidente

Parte I CAPÍTULO I – ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL.	<i>Versão</i>	<i>MQ.16</i>
	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

da Câmara vier a emitir, obedecendo ao seguinte: por proposta sua, da Equipa da Qualidade ou por sugestão de colaboradores, que são sempre analisadas e verificadas pela EQ e aprovadas pela Presidente da Câmara, dando lugar a nova versão.

As versões obsoletas são sempre retiradas do Sistema Informático, são gravadas e arquivadas pela EQ.

Os colaboradores tomam conhecimento da nova versão através da disponibilização no sítio do município e/ou área reservada do Sistema de Gestão Qualidade

1.2.2 Estrutura do SGQ

O Sistema de Gestão da Qualidade está documentado em vários suportes. A **Parte I** é constituída pelo presente “Manual da Qualidade”, sendo a **Parte II** alusiva à caracterização dos Processos, a **Parte III** a caracterização dos Procedimentos, a **Parte IV** a caracterização das Instruções de Trabalho e a **Parte V** correspondente aos impressos.

A **Parte I**, a **Parte II**, a **Parte III**, a **Parte IV** e **Parte V** são divulgadas internamente a todos os colaboradores do Município.

Mas, a arquitetura documental do SGQ do Município está ainda subdividida em função de outras matérias relevantes e em diferentes níveis, explicados no **MQ – Parte I**. Todos os documentos do SGQ aprovados, são editados, controlados e disponíveis na área reservada do Sistema de Gestão Qualidade.

O Sistema de Gestão da Qualidade, nas suas diferentes partes e componentes, é gerado com recurso à participação de todas as unidades orgânicas e serviços da instituição, 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 os colaboradores e um referencial que a todos respeita e responsabiliza enquanto agentes do “serviço público”.

1.2.3 Revisões e Modificações do Manual da Qualidade

O controlo de modificações é registado no Mapa de Controlo de Edições do Manual da Qualidade disponível na página 2.

A primeira edição deste manual é a edição n.º 0 (integrando a respetiva data); a partir desta, a cada alteração efectuada, corresponderá uma nova edição (integrando a respetiva data).

Parte I CAPÍTULO I – ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL.	<i>Versão</i>	<i>MQ.16</i>
	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

A revisão do Manual da Qualidade realiza-se de acordo 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, em alterações estruturais ou organizacionais da Câmara Municipal, em novos requisitos definidos pelo Executivo Municipal ou exigências regulamentares e nos resultados das auditorias ao sistema de gestão da qualidade.

1.2.4 Controlo do Manual da Qualidade

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

- a) Estabelecer e propor auditorias de avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade, através do mecanismo das auditorias internas da Qualidade;
- b) Elaborar anualmente o relatório de atividades do SGQ e o respetivo plano de melhorias deste processo (ações corretivas e preventivas).

1.3 ÂMBITO E CAMPO DE APLICAÇÃO

O Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Mirandela é: **Gestão autárquica**, a partir dos locais onde se realizam as atividades de gestão e administrativas dos seus processos e atividades desenvolvidas nos viveiros municipais, piscina municipal, museus, biblioteca municipal, Ecoteca (posto de turismo), armazém, cemitérios municipais, Estabelecimentos de Ensino e residência de estudantes.

Processos	Resumo da Área de Atuação	Localização
PG.01 - Gestão	Gestão Reclamações	Praça do Município, 1.º andar, 5370-288, Mirandela Palácio dos Távoras
	Candidaturas	Calçada da Igreja, 1.º andar, 5370-258 Mirandela Serviços Técnicos
	Assessoria Jurídica Apoio Jurídico (pareceres) elaboração de projetos de posturas e regulamentos Municipais Autos de Notícia de Contra Ordenações	Praça do Município, 1.º andar, 5370-288 Mirandela Palácio dos Távoras

Parte I CAPÍTULO I – ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL.	<i>Versão</i>	<i>MQ.16</i>
	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

PG.02 – Sistema de Gestão Integrado - Qualidade (SGQ)	Sistema de Gestão da Qualidade	Centro Municipal de Proteção Civil: Rua da República, 165 5370-347 Mirandela
PO.01 - Desporto	Piscina Municipal Pavilhão do Inatel Equipamentos desportivos Cedência de autocarros	Rua da Força Aérea, 5370-475 Mirandela
PO.02 - Cultura	Eventos Biblioteca Museu Armindo Teixeira Lopes - MATL	Rua Coronel João Maria Sarmento Pimentel, 5370-326 Mirandela Auditório Municipal
	Museu da Oliveira e do Azeite - MOA	Travessa D. Afonso III 5370-516 Mirandela
	Ecoteca (Posto de Turismo)	Travessa da Ponte Romana, 87 5370 Mirandela
	Arquivo Municipal (Consulta e empréstimo documental Incorporações)	Praça 5 de outubro, 5370-284 Mirandela
PO.03 - Educação	Refeições Transportes Escolares	Praça 5 de outubro, 5370-284 Mirandela
	Residência de Estudantes	Rua Eusébio Esteves Dias 5370 – 277 Mirandela
	Escola Básica do Fomento	Bairro Fundo Fomento Habitação, 5370-223 Mirandela
	Jardim de infância de Romeu	Beco Beatriz dos Anjos, n.º 13 5370- 620 Romeu
	Escola Básica do Convento	Praceta Dr. Damasceno de Campos, 5370-383 Mirandela
	Jardim de infância de Mirandela	Jardim de Infância de Mirandela Rua Dr. José Bacelar 5370-339 Mirandela
	Escola Básica de Torre Dona Chama	Rua da Escola Básica, 5385-080 Torre Dona Chama, Mirandela
	Jardim de Infância de Avidagos	Rua Dr. Joaquim Trigo de Negreiros, n.º 26 5370-052 Avidagos
	Jardim de Infância de Frechas	Rua D. Manuel I, n.º 144 5370-135 Frechas
	Escola Básica de Pereira	Bairro do Campo da Bola, 5370-135 Pereira
	Escola Básica Luciano Cordeiro	Rua da Índia, 5370-341 Mirandela
	Escola Secundária de Mirandela	Rua Dom Afonso III 3B, 5370-408 Mirandela

Parte I CAPÍTULO I – ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL.	<i>Versão</i>	<i>MQ.16</i>
	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

PO.04 - Ação Social	Ação Social	Centro Cívico Dr. Adolfo Mariz: Rua de República n.º 209 5370-347 Mirandela
	PO.05 - Proteção Civil e Florestas	Proteção Civil e GTF
PO.06 – Ambiente	Parques infantis e zonas balneares	Rua Clemente Menéres, 5370-321 Mirandela
	Espaços Verdes	Rua Francisco Ferreira Henriques, 5370-279 Mirandela
	Viveiros Municipais	Rua Choupim, n.º100, 5370-208 Mirandela
	Cemitérios	Cemitério de Mirandela Largo do Cemitério, n.º 24 5370-275 Mirandela Cemitério de Golfeiras Rua de S. Brás, n.º258 5370 – 572 Mirandela
PO.07 – Urbanismo	Licenciamento	Calçada da Igreja, 1.º andar, 5370-258 Mirandela Serviços Técnicos
	Projetos Fiscalização	
PO.08 – Obras Municipais	Empreitadas	Calçada da Igreja, 1.º andar, 5370-258 Mirandela Serviços Técnicos
PO.09 – Água e Saneamento	Abastecimento de águas Controlo da Qualidade da Água para consumo humano. Monitorização dos Reservatórios Manutenção e monitorização das 61 ETAR's Gestão das captações das 39 ETAS do sistema de abastecimento de água	Rua Clemente Menéres, 5370-321 Mirandela
	Realização de Leituras dos contadores	Praça do Município, R/C., 5370-288 Mirandela Palácio dos Távoras
PO.10 – Apoio ao Município	Taxas e Licenças GAM	Rua Pedro da Manta, 5370-585 Mirandela
	MiniGam Torre D. Chama	Rua António Bernardo Teixeira, 5385-096 Torre D. Chama
	MiniGam Avidagos	Rua Dr. Joaquim Trigo de Negreiros, 28 5370-052 Avidagos
	Metrologia	Praça do mercado, loja n.º 24, R/C andar.

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ.16</i>
CAPÍTULO I – ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

		5370-288 Mirandela
PO.12 – Saúde Pública e Salubridade	Captura de Canídeos	Praça do Município, 2.º andar, 5370-288 Mirandela Palácio dos Távoras
	Recolha de cadáveres	
	Controlo de pragas	
	Vistorias	
PS.01 – Sistemas de Informação Geográfica	Informação geográfica	Edifício dos Antigos Bombeiros: Rua da República, 5370-347 Mirandela
	Geoportais	
PS.02 - Gestão de Recursos Humanos	Gestão de Recursos Humanos	Praça do Município, R/C., 5370-288 Mirandela Palácio dos Távoras
	Formação	
PS.03 – Contratação Pública e Armazém	Contratação Pública	Praça do Município, R/C., 5370-288 Mirandela Palácio dos Távoras
	Avaliação de Fornecedores	
	Armazéns Municipais (aprovisionamento)	
	Gestão e inventário de Stocks	Rua A da Zona Industrial, 5370-297 Mirandela
	Gestão da Frota automóvel	Rua Clemente Menéres, 5370-321 Mirandela
PS.04 - Património Municipal	Inventariação/Concessões e contratos	Praça 5 de outubro, 5370-284 Mirandela
PS.05 - Informática	Pedidos de intervenção	Praça do Município, R/C., 5370-288 Mirandela Palácio dos Távoras
	Atualização de aplicações	
PS.06 – Manutenção de Edifícios	Manutenção de Edifícios Municipais	Rua E da Zona Industrial, 5370-437 Mirandela
PS.07 – Higiene e Segurança no Trabalho	Higiene e Segurança no trabalho	Centro Municipal de Proteção Civil: Rua da República, 165 5370-347 Mirandela
PS.08 - Contabilidade e Tesouraria	Contabilidade	Praça do Município, R/C., 5370-288 Mirandela Palácio dos Távoras

Capítulo II

Apresentação
do Município
de Mirandela

Estrutura,
Organizacional

Missão,
Visão e
Valores

Política da
Qualidade

Contexto da
Organização

Município de Mirandela

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ.16</i>
CAPÍTULO II – MUNICÍPIO DE MIRANDELA.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

2.1 APRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO DE MIRANDELA

2.1.1 Identificação

Designação: Município de Mirandela

Endereço: Largo do Município

Código Postal: 5370-288 Mirandela

Telefone: 278 200 200

Fax: 278 265 753

Endereço electrónico: geral@cm-mirandela.pt

Sítio: www.cm-mirandela.pt

2.1.2 Breve História Local

A ocupação humana do concelho de Mirandela é antiquíssima, como o provam os monumentos megalíticos – antas e menhires – castros e numerosas ruínas de povoados fortificados da Idade do Ferro erguidos ao longo dos vales. Os povos da idade do bronze desenvolveram uma intensa actividade mineira explorando o estanho, o cobre, o arsénio e ouro como é o caso do “buraco da pala”, situado na freguesia de Passos, onde foi identificado um caso de metalurgia primitiva de ouro entre 2800-2500 A.C. Os romanos, não podendo ficar insensíveis ao minério, também aqui se estabeleceram deixando as marcas da sua civilização.

Durante a Idade Média emergem as vilas, consolida-se o poder municipal.

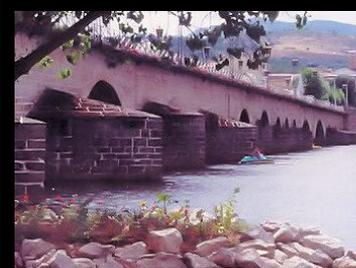
No dealbar do século XIII, já esta terra se encontrava dividida em três julgados: Lamas de Orelhão, Mirandela e Torre de D. Chama. Todas estas povoações receberam foral e se constituíram em concelhos.

Mirandela recebeu assim de D. Afonso III carta foral a 25 de Maio de 1250, pelo que hoje se celebra o Dia do Município nesta data, sendo feriado local.

Em 1433, Mirandela foi doada a Álvaro Pires de Távora, pelo Rei Dom Manuel I, iniciando-se a longa ligação desta família à localidade, que se manteve até à célebre



PALÁCIO DOS TÁVORAS



PONTE “VELHA”



SOLAR DOS CONDES DE VINHAIS



IGREJA DA MISERICÓRDIA

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ.16</i>
CAPÍTULO II – MUNICÍPIO DE MIRANDELA.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

decisão do Marquês de Pombal de confiscar todos os bens dos Távoras, caindo o seu palácio em abandono, com o brasão de armas da família a ser todo picado (1759). Em 1863 o brasão dos Condes de S. Vicente substitui o brasão dos Távoras. Com o advento do liberalismo e, mais tarde, da República, Mirandela conheceu um surto de desenvolvimento notável, com destaque para a inauguração da linha de comboio que ligava o Porto (através do Douro e do Tua) a Bragança. Hoje, a linha do Tua termina precisamente em Mirandela.

Ao nível arquitectónico/patrimonial o Arco Medieval “Porta de Santo António” é o que resta das antigas muralhas do primitivo castelo de Mirandela. Era por esta porta que se fazia a mais directa comunicação com a ponte e o rio. A rua de Santo António, onde se situa o arco, era outrora a mais movimentada e mercantil da vila. No século XVII constrói-se o palácio dos Távoras, imponente construção nobre ao gosto da época, classificado como Imóvel de Interesse Público desde 1983. O Solar dos Condes de Vinhais situado em frente ao antigo edifício dos Paços do Concelho e a Igreja da Misericórdia formam uma praça bem desenhada e com a beleza da arquitectura senhorial transmontana. A “Ponte Velha”, que continua a constituir uma incógnita quanto à sua data de construção, foi durante centenas de anos a única via de atravessamento do rio Tua para os mirandelenses. Actualmente encontra-se reservada apenas ao trânsito pedonal e constitui um dos ex-libris da cidade.

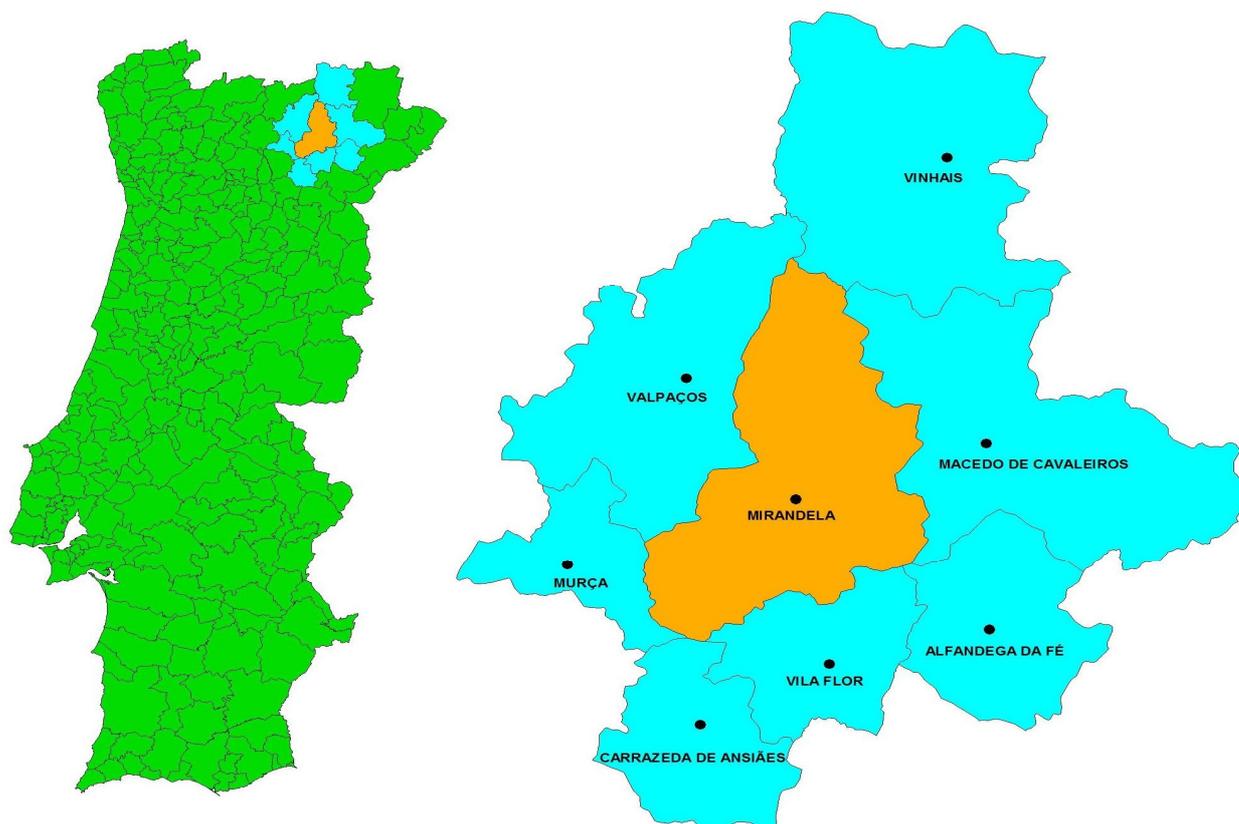
2.1.3 Enquadramento Geográfico

O Concelho de Mirandela situa-se numa região natural chamada Nordeste Transmontano. É limitado a Norte pelo concelho de Vinhais, a Este pelo de Macedo de Cavaleiros, a Sul pelo de Vila Flor, a Oeste pelo de Murça e a Noroeste pelo de Valpaços e tem a área, aproximadamente, de 659 km², quase 0,8% de Portugal.

Esta região possui vários elementos e tipos de paisagem agrária, sendo a divisão de Terra Quente e Terra Fria a mais comum. Mirandela insere-se na Terra Quente. O concelho é marcado por dois vales depressionários por onde correm os rios Tuela e Rabaçal no sentido norte-sul que se juntam a norte de Mirandela passando a formar o rio Tua que vai desaguar no Douro. Situada no centro da vasta região de Trás-os-Montes e Alto Douro, Mirandela possui a localização geográfica privilegiada que a coloca no caminho do desenvolvimento, como atesta o crescimento populacional da cidade. Aliás, não por acaso, o concelho é atravessado, há séculos, pelas principais vias de

<p>Parte I</p> <p>CAPÍTULO II – MUNICÍPIO DE MIRANDELA.</p>	Versão	MQ.16
	Aprovado em	16/09/2024

comunicação da região, com destaque para o actual IP 4. Nos mapas representados a seguir pode-se ver a localização do concelho de Mirandela no território Português e no Nordeste Transmontano.



2.1.4 O concelho de Mirandela (Território/População)

O Concelho de Mirandela é constituído por 30 freguesias e 25.784 habitantes (ver mapa seguinte).

Parte I	Versão	MQ.16
CAPÍTULO II – MUNICÍPIO DE MIRANDELA.	Aprovado em	16/09/2024

ANÁLISE SWOT		
	FORÇAS	FRAQUEZAS
AMBIENTE INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Certificação do SGQ</i> • <i>Elevado número de recursos humanos qualificados</i> • <i>Parcerias com organizações promotoras do desenvolvimento local</i> • <i>Potencialidades da atividade turística na região</i> • <i>Potencial turístico do rio Tua, as potencialidades gastronómicas com especial atenção da alheira e outros produtos de qualidade, as potencialidades das áreas protegidas, a centralidade na região e outras vertentes.</i> • <i>Atendimento de proximidade ao Município</i> • <i>Criação do Gabinete de Apoio às freguesias</i> • <i>Revisão dos Instrumentos de Gestão Municipal (Regulamento, Instruções de Trabalho)</i> • <i>Modernização do parque informático municipal</i> • <i>Reforço da Formação profissional aos colaboradores</i> • <i>Desmaterialização de processos (Processo de urbanismo) - NOPAPER</i> • <i>Adesão ao Programa PEPAL</i> • <i>Agenda Estratégica 2030</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Lacunas ao nível da conservação, segurança e acessibilidade de alguns edifícios Municipais</i> • <i>Reduzido número de recursos humanos operacionais para dar resposta às necessidades</i> • <i>Lacunas ao nível da gestão da informação, articulação entre serviços e processos de trabalho complexos</i> • <i>Novas Transferências de competências para os Municípios (Descentralização de competências)</i> • <i>Média etária avançada dos colaboradores do Município</i> • <i>Inexistência de Plano de Urbanização</i> • <i>Ineficiência energética</i> • <i>Habitação</i> • <i>Dificuldade de arrecadação de Receita</i> • <i>Insuficientes infraestrutura hoteleiras</i>
	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
AMBIENTE EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Marca Mirandela</i> • <i>Quadro Comunitário Portugal 2030</i> • <i>Plano de Recuperação e Resiliência</i> • <i>Políticas de coesão territorial – Desenvolvimento Regional</i> • <i>Instituto Politécnico de Bragança como referência de Ensino Superior - ESACT</i> • <i>Ensino Profissional de Referência</i> • <i>Políticas de Inserção Social (IEFP)</i> • <i>Plano de Revitalização do Cachão</i> • <i>Acessibilidade a Tecnologias de Informação</i> • <i>Centralidade da Região</i> • <i>Existência de Produtos de Qualidade</i> • <i>Baixos Índices de Criminalidade</i> • <i>Plano de Contingência em Situações de Seca</i> • <i>Plano de aumento de receita e diminuição da Despesa</i> • <i>Prevista existência Plano de Urbanização/PDM revisto</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fixação de Investimento Internacional</i> • <i>Inexistência de Ferrovia</i> • <i>Constrangimentos processuais no Sistema Mobilidade do Tua</i> • <i>Falta de Estratégia Intermunicipal</i> • <i>Existência de processos jurídicos pendentes</i> • <i>Impacto da legislação, sua interpretação e aplicação na Gestão Autárquica</i> • <i>Alterações climáticas - Seca extrema</i> • <i>Incerteza Energética</i> • <i>A Direção Regional de Agricultura de Pescas do Norte – DRAPN passa a ser integrada na CCDRN como unidade orgânica.</i> • <i>A perda de Serviços de Saúde.</i> • <i>A perda demográfica com a evidente dificuldade de inversão.</i> • <i>Eventual aparecimento de uma nova ou equiparada pandemia.</i>

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ.16</i>
CAPÍTULO II – MUNICÍPIO DE MIRANDELA.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

2.2.1 Necessidades e Expetativas das Partes Interessadas

Os requisitos dos produtos e serviços fornecidos pela organização nem sempre são totalmente determinados pelas necessidades e expetativas dos seus clientes diretos e entidades reguladoras, ou passíveis de serem determinados pela organização isoladamente. Outras partes interessadas podem também influenciar ou afetar, positiva ou negativamente, a capacidade da organização fornecer consistentemente produtos e serviços conformes. Conhecer as partes interessadas que determinam requisitos relevantes e que podem ter impacto na capacidade da organização, aumenta a probabilidade de sucesso da organização satisfazer os seus clientes.

A Câmara Municipal de Mirandela identificou as partes interessadas (PI) para cada processo do SGQ. Este registo pode ser consultado, na totalidade, no impresso PG.02_IT.01_IMP.02 – Necessidades e expetativas das partes interessadas.

Uma análise das PI determina o contexto do nosso SGQ, orienta os objetivos estratégicos do Município e, naturalmente, a configuração e o campo de aplicação do SGQ

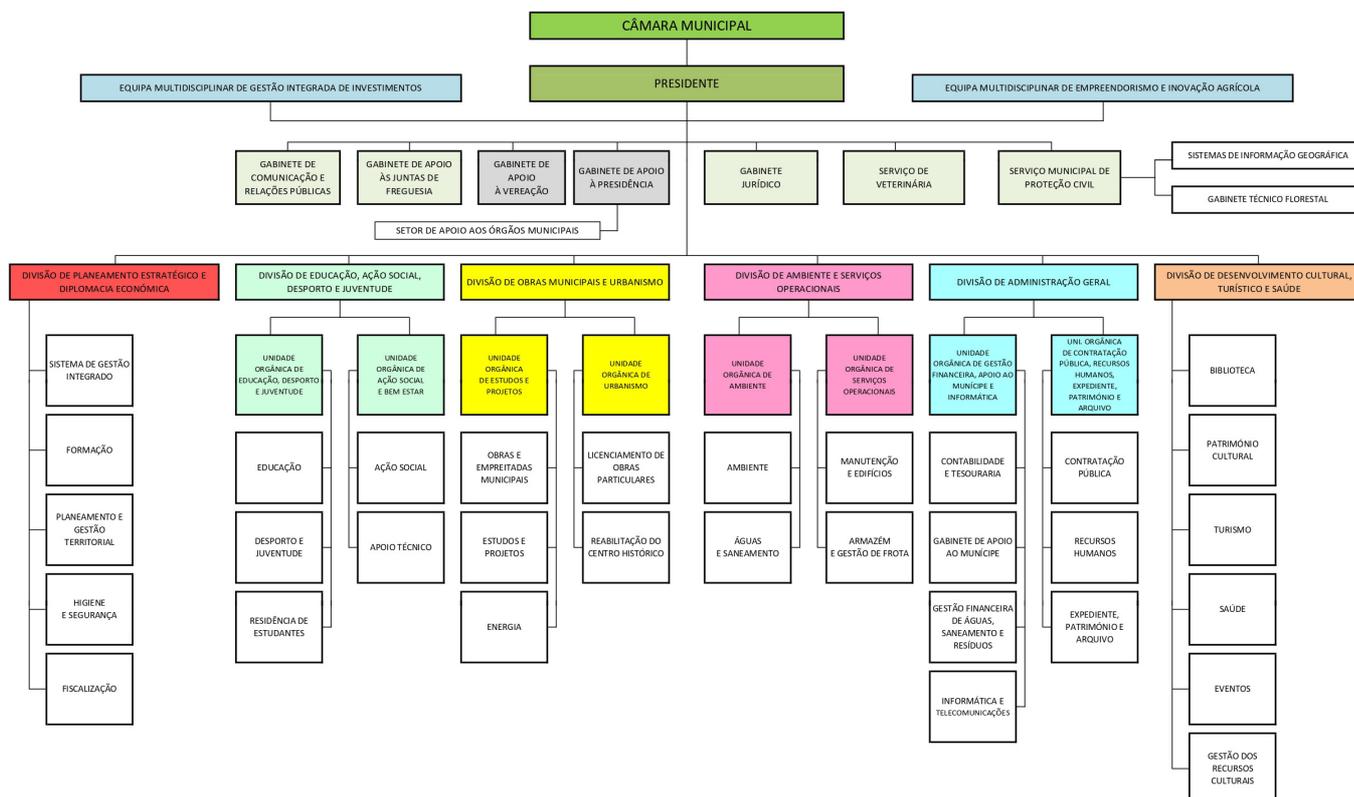
A figura pretende representar a interligação do contexto com as PI relevantes e o âmbito do SGQ.



Parte I CAPÍTULO II – MUNICÍPIO DE MIRANDELA.	Versão	MQ.16
	Aprovado em	16/09/2024

2.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

2.3.1. Organograma



2.3.2 Atribuições e Competências dos Serviços

A Câmara Municipal de Mirandela aprovou o Regulamento de Organização dos Serviços do Município de Mirandela em reunião de câmara, realizada a 21 de setembro de 2023, aprovado em sessão da Assembleia Municipal em 29 de setembro de 2023, publicado no Diário da República n.º 215/2023, 1.º suplemento, série II de 07 de novembro de 2023, com entrada em vigor a 04 de dezembro de 2023.

2.3.3 Carreiras/Categorias/Cargos

A Câmara Municipal de Mirandela, através do “Mapa de Pessoal” caracteriza, genericamente, os postos de trabalho que constituem os vários níveis hierárquicos do organograma. A tabela seguinte ilustra a globalidade destes lugares:

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ.16</i>
CAPÍTULO II – MUNICÍPIO DE MIRANDELA.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

	Executivo	Gabinetes de Apoio ao Executivo	Gabinetes de Apoio	Serviço de Proteção Civil	Serviço de Veterinária	EMELA	EMGH	DPEDE	DEASDJ		DOMU		DASO		DAG		DDCTS	TOTAL PARCIAL	TOTAL
									UOEDJ	UOAS	UOEP	UOU	UOA	UOSO	UOGFAM	UOCPRHEP			
A Tempo Inte	4																	4	5
Gabinete de Apoio ao Presidente		1																1	
Gabinete de Apoio à Vereação																		0	
2.º Grau						1	1	1	1		1		1		1		1	8	8
3.º Grau									1	1	1		1	1	1	1		7	7
Técnico Superior			3	3	1	1	3	3	15		11		10		14		13	77	77
Coordenador Técnico									1						4			5	5
Assistente Técnico			3	2					23		6		5		23		5	67	67
Encarregado Operacional									1				3				1	5	5
Assistente Operacional				9	3				75				97		5		12	201	201
Fiscal Municipal								4										4	4
Especialista de Sistemas e Tecnologias de Informação															4			4	4
Técnico de Sistemas e Tecnologias de Informação				1											1			2	2
Técnico Informática Adjunto															1			1	1
Docente									2									2	2
TOTAL	4	1	6	15	4	2	4	8	120		19		118		55		32	388	388

2.4 MISSÃO, VISÃO E VALORES

A gestão da qualidade do Município de Mirandela assenta em três Pilares fundamentais:



2.4.1 Missão

Mirandela, um concelho de todos e para todos.

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ.16</i>
CAPÍTULO II – MUNICÍPIO DE MIRANDELA.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

2.4.2 Visão

Atender às necessidades e às expectativas dos cidadãos, trabalhando em prol de um município sustentável, coeso e competitivo.

2.4.3 Valores

No desenvolvimento da sua missão o Município de Mirandela norteia a sua actividade por um conjunto de valores marcantes da sua cultura organizacional: responsabilidade, transparência, justiça, equidade, proximidade, inovação e competitividade, cultura organizacional de qualidade e orientada para o munícipe e partes interessadas.

2.5 POLÍTICA DA QUALIDADE

A Câmara Municipal de Mirandela assume um compromisso global, visando a Qualidade dos seus serviços, com o objetivo de alcançar a Satisfação dos munícipes, trabalhadores e restantes partes interessadas, comprometendo-se a assegurar um serviço público de excelência e disponibilizar todos os recursos necessários para a implementação desta Política:

A Câmara Municipal de Mirandela assume um compromisso global, visando a Qualidade dos seus serviços, com o objetivo de alcançar a Satisfação dos munícipes, trabalhadores e restantes partes interessadas, comprometendo-se a assegurar um serviço público de excelência e disponibilizar todos os recursos necessários para a implementação desta Política:

1. A resposta às necessidades e expectativas dos munícipes tendo em vista a sua satisfação;
2. Cumprimento rigoroso da legislação e regulamentos aplicáveis a todas as atividades municipais;
3. O acompanhamento, monitorização e melhoria do desempenho do município em todas as áreas de atuação, estabelecendo como princípio da melhoria contínua, objetivos de melhoria e metas, avaliando ciclicamente os resultados obtidos e introduzindo, sempre que considere oportuno, ações preventivas ou corretivas necessárias;
4. Garantir a motivação, dignificar a valorização profissional dos trabalhadores através da formação, da partilha de experiência e de trabalho em equipa;
5. Promover a formação, a informação e a consulta relativa aos riscos inerentes às atividades de todos os Trabalhadores, sensibilizando-os para o cumprimento em matéria de segurança;
6. Minimizar os riscos para as pessoas e para o ambiente que possam advir do desenvolvimento das suas atividades;

Capítulo III

Objectivos da
Qualidade

Responsáveis
do Sistema da
Qualidade

Apresentação
do Sistema da
Qualidade

Abordagem por
Processos e
Pensamento
Baseado no Risco

Sistema de Gestão da Qualidade

Parte I CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	<i>Versão</i>	<i>MQ:16</i>
	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

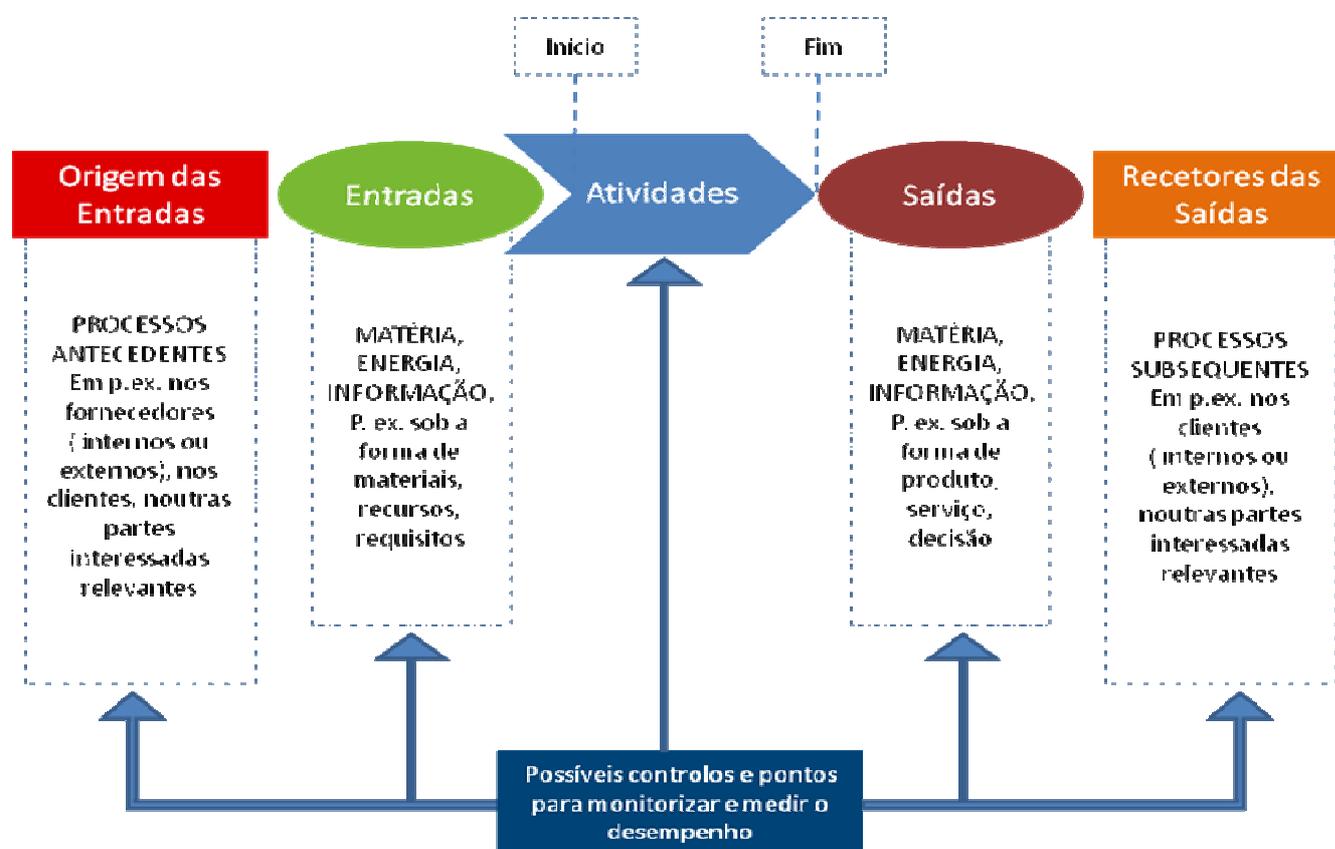
3.1 OBJETIVOS DA QUALIDADE

Para garantir a implementação de todos os princípios da POLÍTICA da QUALIDADE, o Executivo Municipal estabelece como objetivos fundamentais:

- Monitorizar os resultados do desempenho dos processos, através de indicadores;
- Avaliar o desempenho da Organização, nomeadamente através de auditorias e auscultação direta dos munícipes, trabalhadores e partes interessadas;
- Implementar uma cultura de Melhoria Contínua baseada na correção, prevenção ou redução dos efeitos não desejados, nomeadamente através da atualização dos riscos e oportunidades bem como da revisão da eficácia de ações corretivas empreendidas.

A monitorização dos objetivos da qualidade é realizada através da monitorização dos processos do SGQ.

O Município de Mirandela adota, da Norma NP EN ISO 9001:2015, o modelo de um Sistema de Gestão da Qualidade baseado em processos.



Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ:16</i>
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

3.2 RESPONSÁVEIS DO SISTEMA DA QUALIDADE

3.2.1 Responsável da Gestão

A Presidente da Câmara (PC) é responsável pela gestão da entidade e garante, a implementação e manutenção dos processos necessários ao sistema de gestão da qualidade e de lhe reportar o seu desempenho e qualquer necessidade de melhoria, fazendo com que o Sistema de Gestão da Qualidade possa ser um dos vários eixos de avaliação do desempenho global e da performance organizacional da Câmara Municipal de Mirandela.

3.2.2 Equipa do Sistema de Gestão da Qualidade

Os membros da Equipa da Qualidade (EQ) são colaboradores da Câmara Municipal de Mirandela, competindo-lhes, especialmente, o seguinte:

- Disponibilizar a informação em toda a instituição;
- Elaborar e monitorizar o programa de atividades SGQ bem como planear as alterações ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- Manter atualizada informação acerca da evolução do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Cumprir e fazer cumprir as normas, em vigor, do sistema de gestão da qualidade;
- Elaborar e atualizar os documentos que integram o sistema de gestão da qualidade;
- Promover a melhora contínua, propondo a utilização de metodologias e ferramentas específicas e adequadas;
- Monitorização anual com reporte trimestral dos objetivos do Sistema de Gestão de Qualidade, bem como, a análise dos desvios trimestrais;
- Controlar o tratamento de não conformidades e ações corretivas e preventivas e acompanhar a sua implementação;
- Garantir a gestão operacional do sistema de gestão da qualidade;
- Promover a definição e atualização da política de qualidade;
- Definição dos objetivos da Qualidade;
- *Responder na auditoria de concessão/acompanhamento/renovação;*
- Realizar, acompanhar e elaborar os documentos necessários no âmbito das auditorias;

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ:16</i>
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

- Apoiar e envolver os colaboradores na preparação de auditorias internas ou externas, bem como na resposta às não conformidades ou oportunidades de melhoria decorrentes das auditorias;
- Elaborar o plano de ação de resposta ao Relatório de Auditoria;
- Informar o Executivo sobre a eficácia do Sistema, reunindo todos os elementos necessários para a Revisão pela Gestão;
- Realização anual da reunião de revisão pela gestão;
- Promover o conhecimento das necessidades e o grau de satisfação dos munícipes, colaboradores e partes interessadas, bem como a qualidade dos serviços municipais, divulgando os resultados;
- Promover ações de sensibilização com vista à melhoria contínua;
- Identificação de riscos e oportunidades, monitorização das ações para o seu tratamento bem como a avaliação da sua eficácia.

A Equipa da Qualidade, à data de aprovação do Manual da Qualidade, na Reunião da Revisão pela Gestão a 09/04/2024 é composta pelos seguintes elementos:

	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Um Chefe de Divisão</i>	X	X	X	X	X
<i>Um Técnico superior</i>	X	X	<i>X (suspendeu (01/06/2022)</i>		X
<i>Um Técnico superior (Contrato de Avença)</i>	X	X	<i>Saiu da Equipa a 13/05/2022</i>		
<i>Um Técnico superior (PEPAL)</i>	<i>Iniciou a 01/10/2020</i>	<i>Terminou a 20/09/2021</i>			
<i>Equipa Provisória (3 Técnicos superiores)</i>				27/04/2023	
Total	4	4	3	4	2

Parte I	Versão	MQ:16
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	Aprovado em	16/09/2024

3.2.3 Responsável do Processo

- A definição do(s) objetivo(s) do(s) processo(s), junto do seu superior hierárquico, em harmonia com os Objetivos Estratégicos, definidos pelo Executivo;
- Planear as ações necessárias para se atingir os objetivos definidos em conjunto com o seu superior hierárquico. Efetuar acompanhamento ao planeado
- A avaliação do grau de cumprimento dos objetivos; fazer análise crítica aos resultados obtidos, definir eventuais ações corretivas e/ou preventivas em função da análise efetuada
- O tratamento de não conformidades internas e externas, relativas as atividades que integram o Processo de acordo com o procedimento interno (PG.02_PROC.05 - Ações Corretivas/Preventivas)
- O envolvimento dos intervenientes do Processo, para os assuntos da Qualidade
- Participação nas auditorias da qualidade;

3.3 APRESENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

3.3.1 A “arquitetura” do Sistema da Qualidade

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

Assim, o Sistema da Qualidade, no que se refere à sua componente documental, é composto por **cinco partes** perfeitamente distinguíveis, estando os Regulamentos, Normas, Planos, Regimentos e Manuais transversais a todas elas, constituindo o presente “Manual da Qualidade” a primeira delas, como instrumento norteador do todo o sistema.

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ:16</i>
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024



Com as diferentes componentes do Sistema da Qualidade, pretende-se que os responsáveis e os trabalhadores municipais encontrem regras e informações que orientem a sua actividade, e garantam a melhoria contínua da qualidade de serviço a prestar aos munícipes.

Neste âmbito, é fundamental clarificar que as regras constantes do Sistema da Qualidade são de cumprimento obrigatório e a sua implementação é avaliada periodicamente através de auditoria.

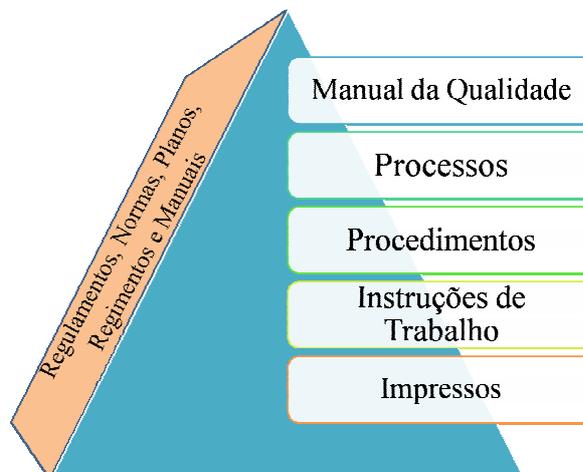
3.3.2 Estrutura Documental

A Estrutura Documental ou Pirâmide Documental é uma representação hierárquica dos documentos que integram o SGQ. Os documentos são tanto mais generalistas e abrangentes, quanto mais se aproximarem do topo, não pondo em causa, por esse motivo, a sua importância ou relevância no SGQ. O SGQ possui uma estrutura documental que tem como objectivos:

- Preparar documentos coerentes com a Política da Qualidade, Objectivos e Metas definidos pela gestão
- Levar à prática de uma forma eficaz o Sistema de Gestão da Qualidade e os documentos necessários ao planeamento, realização e controlo dos processos.

A hierarquia documental do Sistema de Gestão da Qualidade apresenta-se do seguinte modo:

Parte I	Versão	MQ:16
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	Aprovado em	16/09/2024



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

Processos – No âmbito da Parte II da estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade do Município de Mirandela, estão caracterizados todos os processos que descrevem as actividades de Gestão Autárquica e que suportam a existência da autarquia, e que garantem a correcta interacção dos seus diversos elementos, com o objectivo de satisfazer as diferentes partes envolvidas com a mesma.

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

Impressos – São formatos tipo a serem preenchidos /utilizados para determinada operação.

Regulamentos, Normas, Planos, Regimentos e Manuais – Relacionados com serviços municipais e aos quais o Sistema da Qualidade dá satisfação/ cumprimento.

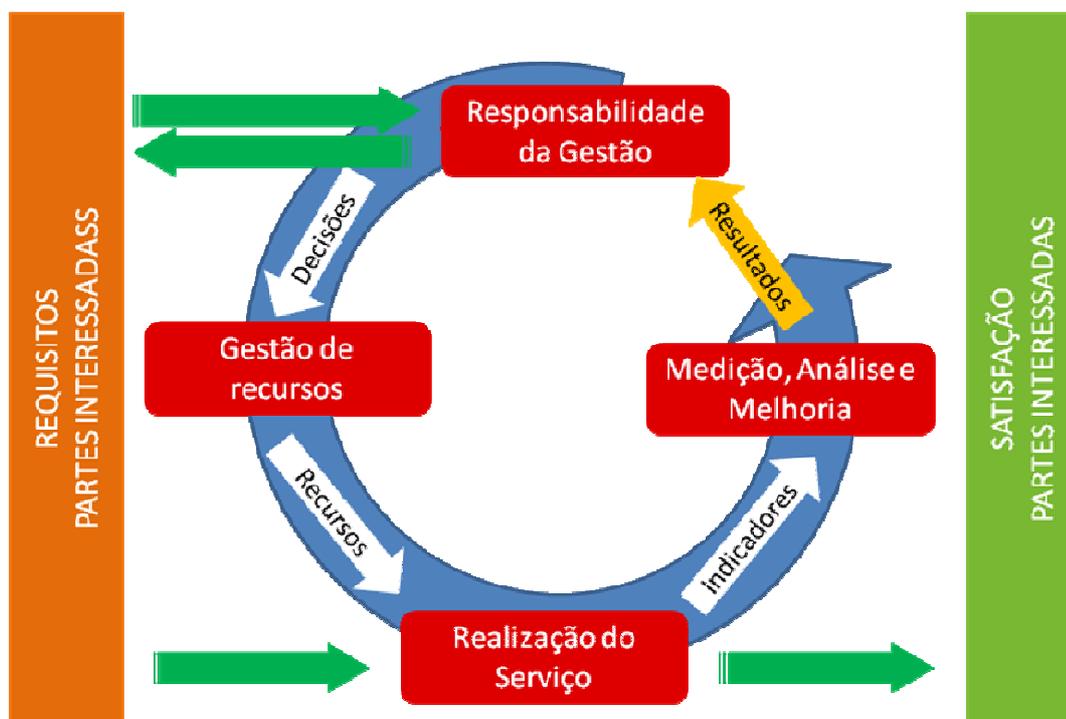
3.4 ABORDAGEM POR PROCESSOS E PENSAMENTO BASEADO NO RISCO/OPORTUNIDADES

3.4.1 Notas Explicativas

O Sistema de Gestão da Qualidade 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 actividades de valor acrescentado, realizadas com a ajuda de recursos (pessoal, equipamento, materiais, financeiros, informações, conhecimento etc)

Parte I	Versão	MQ:16
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	Aprovado em	16/09/2024

interrelacionadas e interatuantes que transformam entradas em saídas produto) e com resultados mensuráveis.



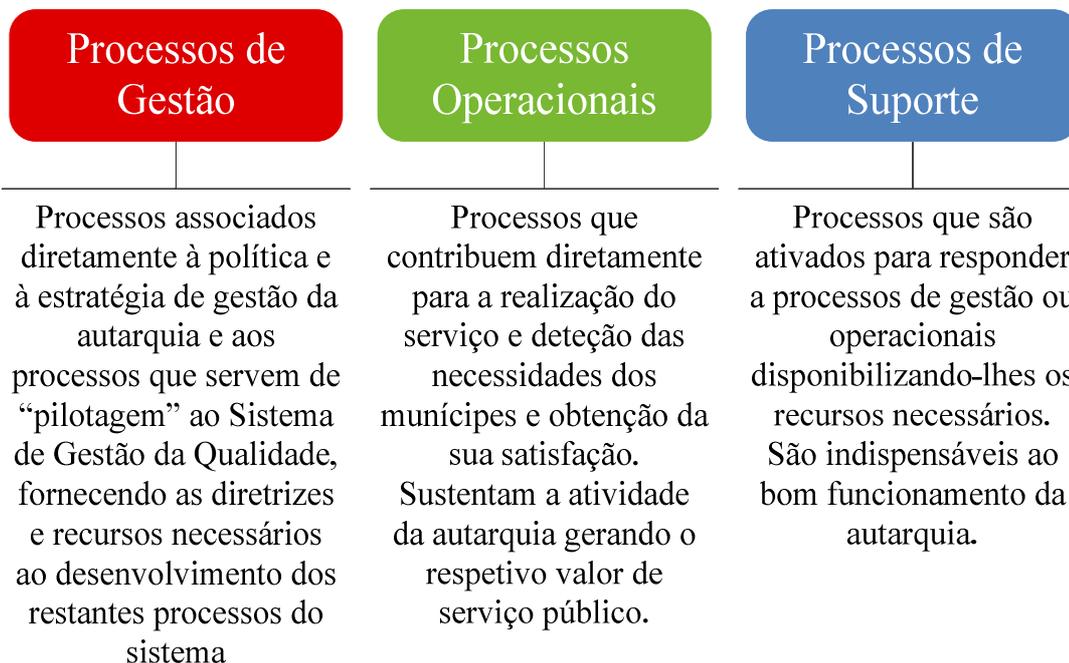
A abordagem da aplicação por processos num sistema de Gestão da Qualidade permite:

- A compreensão e a satisfação consistente dos requisitos;
- A consideração dos processos em termos de valor acrescentado;
- A obtenção de um desempenho eficaz dos processos;
- A melhoria dos processos baseada na avaliação de dados e de informação

3.4.2 Tipologia dos processos

O Município de Mirandela assenta o seu SGQ em 3 categorias: “**Processos de Gestão**”, “**Processos Operacionais**” e “**Processos de Suporte**”

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ:16</i>
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024



3.4.3 Alteração da “Rede” de Processos da Câmara Municipal de Mirandela

Na sequência da nova estrutura orgânica e reorganização dos serviços dos respetivos (ver cap. 2.3 – Estrutura Organizacional) foi necessário proceder a algumas alterações na “rede” e designação de alguns processos do sistema de gestão da qualidade.

CÓDIGO	PROCESSO	RESPONSÁVEL
GESTÃO		
PG.01	<i>Gestão</i>	<i>Lénia Remondes</i>
PG.02	<i>Monitorização da Qualidade</i>	<i>Equipa da Qualidade</i>
OPERACIONAIS		
PO.01	<i>Desporto</i>	<i>Ricardo Gomes</i>
PO.02	<i>Cultura</i>	<i>Margarida Duque</i>
PO.03	<i>Educação</i>	<i>Bernardete Baltazar</i>
PO.04	<i>Ação Social</i>	<i>Manuela Teixeira</i>
PO.05	<i>Proteção Civil e Florestas</i>	<i>Maria Gouveia</i>
PO.06	<i>Ambiente</i>	<i>Noémia Janela</i>
PO.07	<i>Urbanismo</i>	<i>Rui Fernandes</i>
PO.08	<i>Obras Municipais</i>	<i>José Necho</i>
PO.09	<i>Água e Saneamento</i>	<i>Luís Borges</i>

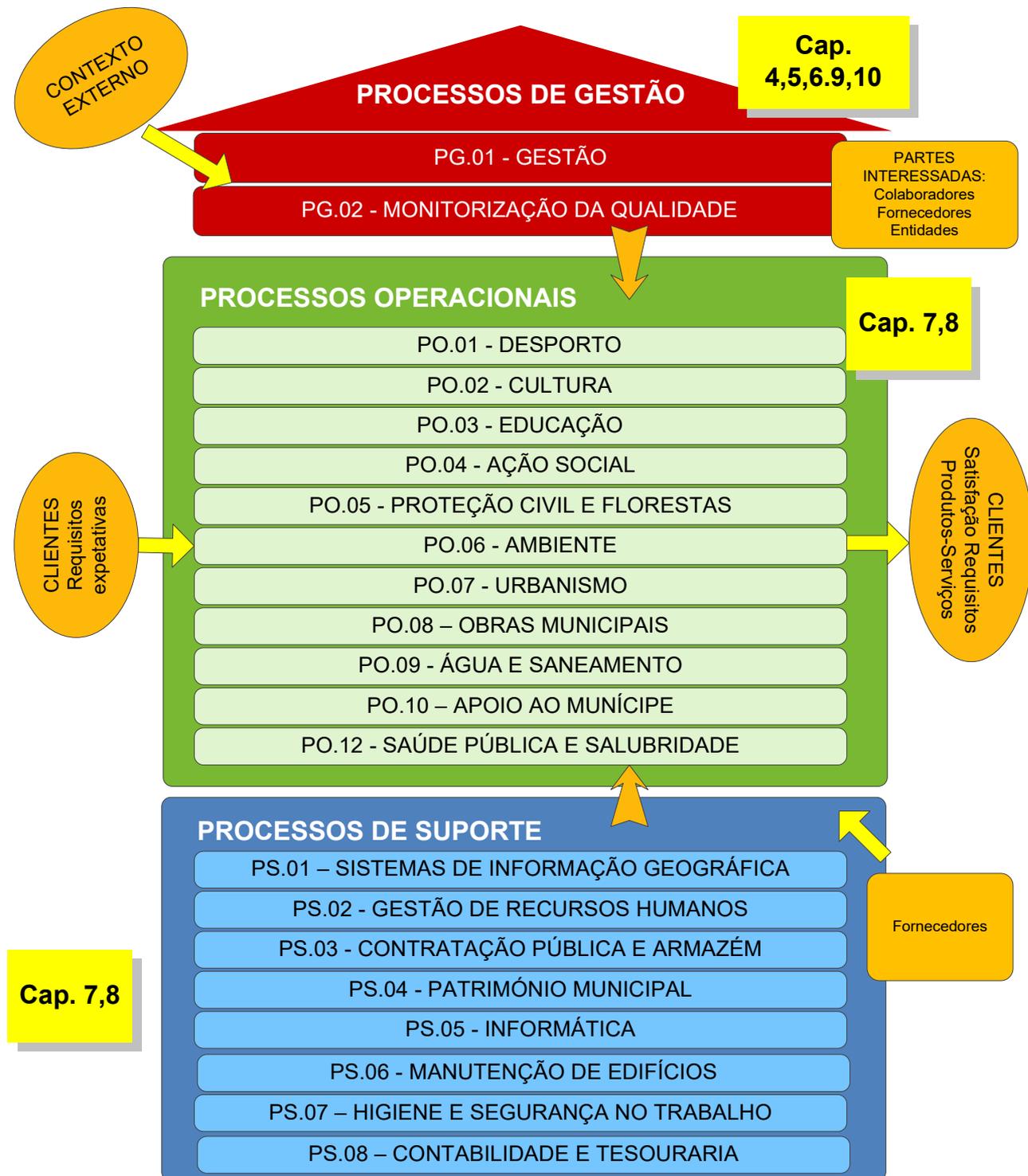
Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ:16</i>
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

PO.10	<i>Apoio ao município</i>	<i>Margarida Barreira</i>
PO.12	<i>Saúde Pública e Salubridade</i>	<i>Liliana Pinto</i>
SUPORTE		
PS.01	<i>Sistemas de Informação Geográfica</i>	<i>Maria Gouveia</i>
PS.02	<i>Gestão de Recursos Humanos</i>	<i>Manuela Sequeira</i>
PS.03	<i>Contratação Pública e Armazém</i>	<i>Rui Vilaverde</i>
PS.04	<i>Património Municipal</i>	<i>Manuel Rodrigues</i>
PS.05	<i>Informática</i>	<i>Pedro Ruivo</i>
PS.06	<i>Manutenção de Edifícios</i>	<i>Cristiano Ricardo</i>
PS.07	<i>Higiene e Segurança no Trabalho</i>	<i>Vanessa Morais</i>
PS.08	<i>Contabilidade e Tesouraria</i>	<i>Lina Gomes</i>

3.4.4 Modelo de Gestão Integrado da Câmara Municipal de Mirandela e interação com a norma ISO 9001:2015

De acordo com o que foi exposto anteriormente, o modelo de gestão integrado da Câmara Municipal de Mirandela é composto por: **2** Processos de Gestão, **11** Processos Operacionais e **6** Processos de Suporte.

Parte I CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	Versão	MQ:16
	Aprovado em	16/09/2024



Parte I	Versão	MQ:16
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	Aprovado em	16/09/2024

3.4.5 Representação da estrutura da Norma ISO 9001:2015 no ciclo PDCA

A abordagem por processos pressupõe, na sua implementação, a assumpção de uma filosofia “PDCA” (Planear – Executar – Verificar – Agir). Isto significa que cada processo compreende uma sequência lógica de atividades.

O ciclo PDCA pode ser aplicado para todos os processos e para o sistema de gestão da qualidade como um todo. A Figura abaixo ilustra como as Seções 4 a 10 da Norma ISO 9001:2015 podem ser agrupadas em relação ao ciclo PDCA.

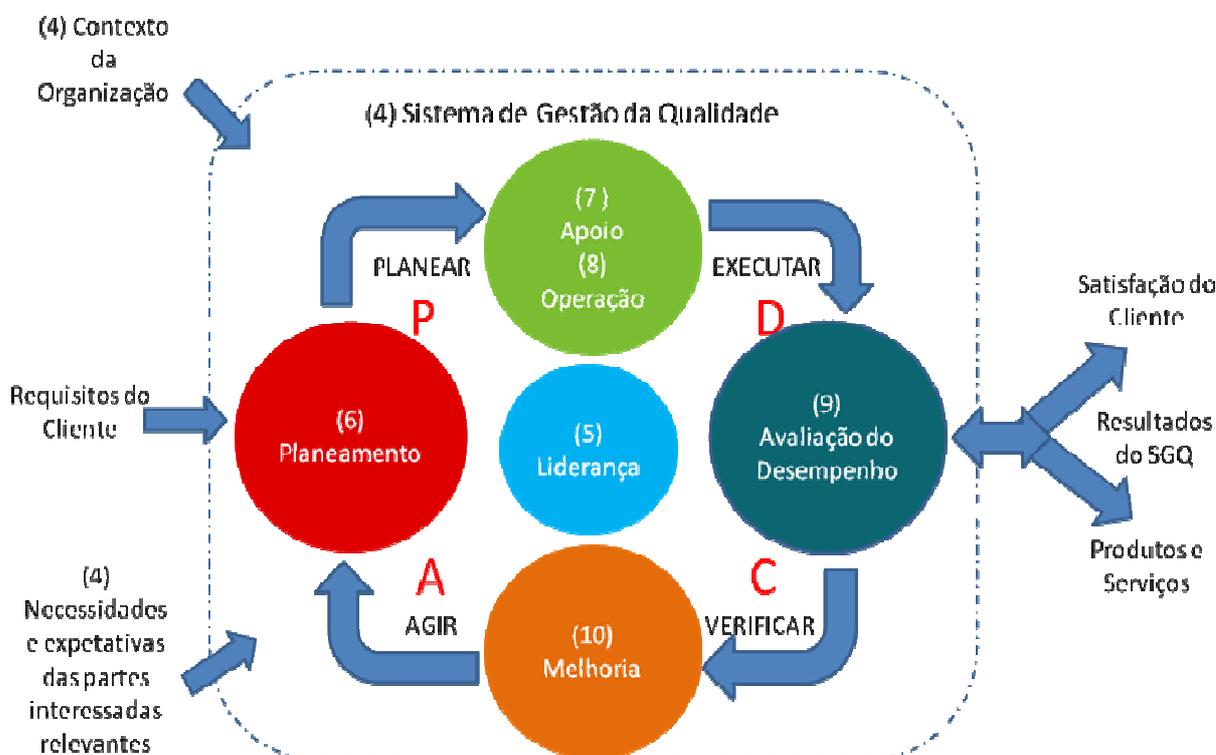
O ciclo PDCA pode ser resumidamente descrito como a seguir:

Plan - Planear: Estabelecer os objetivos do sistema, os componentes dos processos e os recursos necessários para fornecer resultados de acordo com os requisitos dos clientes e as políticas da organização e identificar e tratar riscos e oportunidades;

Do - Executar: Implementar o que foi planeado.

Check - Verificar: Monitorizar e (quando aplicável) medir os processos, os produtos e serviços resultantes em relação às políticas, objetivos e requisitos, e reportar os resultados.

Act - Agir: Empreender ações para melhorar o desempenho do processo, se necessário.



Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ:16</i>
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

3.4.6 Pensamento baseado no Risco/Oportunidades

3.4.6.1 Notas Explicativas

O pensamento baseado em risco é essencial para se conseguir um sistema de gestão eficaz.

Para estar conforme com os requisitos desta norma, uma organização precisa planejar e implementar ações para abordar riscos e oportunidades. A abordagem de riscos e oportunidades estabelece uma base para o aumento da eficácia do sistema de gestão da qualidade, alcançar melhores resultados e prevenir os efeitos negativos.

As oportunidades podem surgir como resultado de uma situação favorável para atingir um resultado pretendido, por exemplo, um conjunto de circunstâncias que permite a organização desenvolver novos serviços, reduzir desperdício ou melhorar produtividade. Ações para abordar oportunidades podem também incluir a consideração de riscos associados.

Risco é o efeito da incerteza, e qualquer incerteza pode ter um efeito positivo ou negativo. Um desvio positivo proveniente de um risco pode oferecer uma oportunidade, mas nem todos os efeitos positivos de risco resultam em oportunidades.

A nova norma traz o pensamento baseado em risco de forma mais explícita e pode incorporá-lo mais facilmente em requisitos para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.

Nem todos os processos do sistema de gestão da qualidade, representam o mesmo nível de risco em termos de capacidade da organização para atingir seus objetivos.

O “Pensamento baseado em risco” significa, portanto, considerar o risco qualitativamente, dependendo do contexto da organização, quantitativamente ao definir o rigor e o grau de formalidade necessária para planejar e controlar o sistema de gestão da qualidade e os processos que o compõem.

3.4.6.2 Identificação de Riscos/oportunidades no Município de Mirandela

O município de Mirandela implementou a metodologia de identificação, avaliação e determinação dos riscos, de acordo com a figura que se segue:

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ:16</i>
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	<i>Aprovado em</i>	<i>16/09/2024</i>



Esta metodologia está descrita na instrução de trabalho **PG.02_IT.01 – Análise e Avaliação de Riscos e Oportunidades** e tem como objetivo:

- Garantir que o sistema de gestão da qualidade atinja o resultado pretendido;
- Aumentar os efeitos desejáveis;
- Prevenir, ou reduzir, os efeitos indesejáveis;
- Introduzir melhorias

Foram definidos riscos/oportunidades para todos os processos do SGQ.

A monitorização das ações bem como a avaliação da sua eficácia e análise dos resultados é realizada no impresso **PG.02_IT.01_IMP.01 – Mapa de Tratamento de Riscos e Oportunidades**

Este mapa está estruturado da seguinte forma:

Identificação de riscos e oportunidades	Planeamento de ações e recursos	Controlo da execução
- Processos envolvidos - PI Envolvidas - Impacto (Severidade X Frequência)	- Hierarquia das ações - Ações para tratar riscos e oportunidades - Responsável - Prazo - Recursos/meios - Prazo para avaliar eficácia - Critérios da avaliação da eficácia - Objetivo (se aplicável)	- Ações Implementadas (sim/não/data) - Ações eficazes (sim/não/data) - Observações

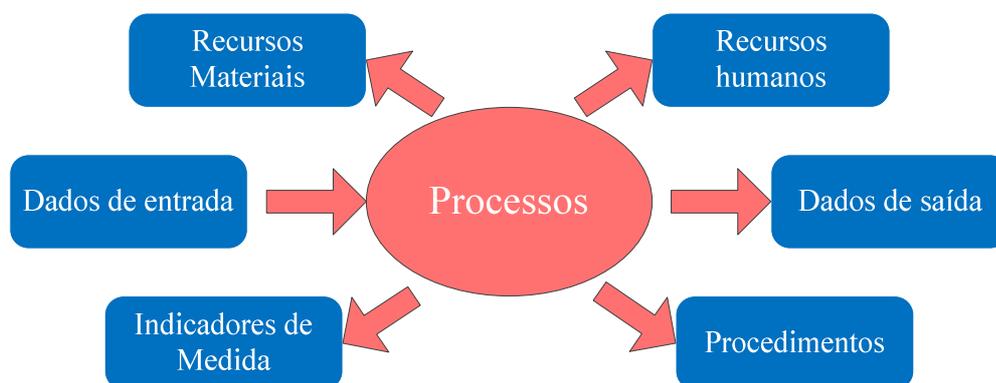
3.4.7 Tartaruga de Crosby

Para uma caracterização mais fácil dos vários processos utilizamos uma lógica descritiva com recurso ao modelo “Tartaruga de Crosby”, representado na figura seguinte. Este esquema retrata a macro visão de um processo. Para cada processo é identificado: ENTRADA (necessidade interna / externa); SAÍDA (satisfação desta necessidade). No diagrama é possível observar toda a sequência

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ:16</i>
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

das actividades (do seu início ao fim), o que é necessário para a sua realização, quem a executa e qual o critério de medição

A caracterização dos diferentes processos do Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Mirandela encontra-se na **Parte II** da estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade.



3.4.8 Identificação dos Processos e Responsáveis

O quadro seguinte estabelece os **Processos** e a sua classificação no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Mirandela, bem como os responsáveis dos mesmos. A caracterização / desenvolvimento de cada um dos Processos, recorrendo ao modelo da “Tartarugas de Crosby”, integra a **Parte II** da estrutura documental do SGQ, não constando na presente parte do Manual da Qualidade. Igualmente, os Procedimentos (identificados em cada um dos Processos caracterizados) integram um documento autónomo, constituindo a Parte III do SGQ.

CÓDIGO	PROCESSO	RESPONSÁVEL
GESTÃO		
PG.01	<i>Gestão</i>	<i>Lénia Remondes</i>
PG.02	<i>Monitorização da Qualidade</i>	<i>Equipa da Qualidade</i>
OPERACIONAIS		
PO.01	<i>Desporto</i>	<i>Ricardo Gomes</i>
PO.02	<i>Cultura</i>	<i>Margarida Duque</i>
PO.03	<i>Educação</i>	<i>Bernardete Baltazar</i>

Elaborado por: Equipa da Qualidade

Aprovado por: Presidente da Câmara

Júlia Maria de Almeida Lima e Sequeira Rodrigues

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ:16</i>
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

PO.04	<i>Ação Social</i>	<i>Manuela Teixeira</i>
PO.05	<i>Proteção Civil e Florestas</i>	<i>Maria Gouveia</i>
PO.06	<i>Ambiente</i>	<i>Noémia Janela</i>
PO.07	<i>Urbanismo</i>	<i>Rui Fernandes</i>
PO.08	<i>Obras Municipais</i>	<i>José Necho</i>
PO.09	<i>Água e Saneamento</i>	<i>Luís Borges</i>
PO.10	<i>Apoio ao município</i>	<i>Margarida Barreira</i>
PO.12	<i>Saúde Pública e Salubridade</i>	<i>Liliana Pinto</i>
SUPORTE		
PS.01	<i>Sistemas de Informação Geográfica</i>	<i>Maria Gouveia</i>
PS.02	<i>Gestão de Recursos Humanos</i>	<i>Manuela Sequeira</i>
PS.03	<i>Contratação Pública e Armazém</i>	<i>Rui Vilaverde</i>
PS.04	<i>Património Municipal</i>	<i>Manuel Rodrigues</i>
PS.05	<i>Informática</i>	<i>Pedro Ruivo</i>
PS.06	<i>Manutenção de Edifícios</i>	<i>Cristiano Ricardo</i>
PS.07	<i>Higiene e Segurança no Trabalho</i>	<i>Vanessa Morais</i>
PS.08	<i>Contabilidade e Tesouraria</i>	<i>Lina Gomes</i>

3.4.9 Relação dos Processos com as Áreas Funcionais

No âmbito da abordagem por processos podem ser evidenciadas as, relações directas entre esta forma de organização das atividades em “processos macro” e a atual “estrutura orgânica” de funcionamento dos serviços da CMM. Deste modo é possível perceber como um processo se relaciona com uma ou várias áreas funcionais em simultâneo. No quadro que se segue são identificadas as áreas funcionais que se relacionam com cada “processo”.

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ:16</i>
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

Código do Processo	UNIDADES ORGÂNICAS										
	EXE	GCRP	EMGII	GAV	GAP	DPEDE	DEASDJ	DOMU	DASO	DAG	DDCTS
PG.01	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
PG.02	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
PO.01							●		●		
PO.02									●	●	●
PO.03							●	●			
PO.04	●						●		●		
PO.05	●				●						
PO.06									●		
PO.07						●		●			
PO.08								●	●		
PO.09									●	●	
PO.10										●	
PO.12	●				●						
PS.01					●						
PS.02						●				●	
PS.03									●	●	
PS.04										●	
PS.05								●			
PS.06									●		
PS.07						●					
PS.08										●	

LEGENDA

- Processo de Gestão ● Processo Operacionais ● Processo de Suporte

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ:16</i>
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

3.4.10 Interação dos Processos

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

- a) Demonstra que na nossa Organização não existem processos isolados; todos os processos que concorrem actualmente para a Qualidade 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 actividades dos processos.

O quadro abaixo ilustra quais os processos que se inter-relacionam com cada processo, desde os de gestão, aos operacionais e aos de suporte

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ:16</i>
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

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

LEGENDA

- Processo de Gestão
- Processo Operacionais
- Processo de Suporte

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ:16</i>
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

3.4.11 Interação dos Processos com a Norma ISO 9001:2015

Processo/ Capítulo	PG.01	PG.02	PO.01	PO.02	PO.03	PO.04	PO.05	PO.06	PO.07	PO.08	PO.09	PO.10	PO.12	PS.01	PS.02	PS.03	PS.04	PS.05	PS.06	PS.07	PS.08			
Cap. 4																								
4.1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	Contexto da Organização
4.2	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
4.3	●	●																					●	
4.4	●	●																					●	
Cap. 5																								Liderança
5.1	●	●																					●	
5.2	●	●																					●	
5.3	●	●																					●	
Cap. 6																								Planeamento
6.1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
6.2	●	●																					●	
6.3	●	●																					●	
Cap. 7																								Suporte e realização de atividades operacionais
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																								Avaliação do desempenho
9.1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
9.2	●	●																					●	
9.3	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
Cap. 10																								Melhoria
10.1	●	●																					●	
10.2	●	●																					●	
10.3	●	●																					●	
Capítulo/ Processo	PG.01	PG.02	PO.01	PO.02	PO.03	PO.04	PO.05	PO.06	PO.07	PO.08	PO.09	PO.10	PO.12	PS.01	PS.02	PS.03	PS.04	PS.05	PS.06	PS.07	PS.08			

Lista de Siglas e Abreviaturas

ANEXOS

Parte I	<i>Versão</i>	<i>MQ.16</i>
CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.	<i>Aprovado em</i>	16/09/2024

A. LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

Sigla:	Designação:
▪ -----	▪ -----
▪ AUT	▪ Autarcas
▪ CMM	▪ Câmara Municipal de Mirandela
▪ DAG	▪ Divisão de Administração Geral
▪ DASO	▪ Divisão de Ambiente e Serviços Operacionais
▪ DDCTS	▪ Divisão de Desenvolvimento Cultural, Turismo e Saúde
▪ DEASDJ	▪ Divisão de Educação, Ação Social, Desporto e Juventude
▪ DOMU	▪ Divisão de Obras Municipais e Urbanismo
▪ DPEDE	▪ Divisão de Planeamento Estratégico e Diplomacia Económica
▪ EQ	▪ Equipa da Qualidade
▪ EXE	▪ Executivo
▪ MQ	▪ Manual da Qualidade
▪ PC	▪ Presidente da Câmara
▪ PI	▪ Partes Interessadas
▪ PG	▪ Processos de Gestão
▪ PO	▪ Processos Operacionais
▪ PS	▪ Processos de Suporte
▪ SAOM	Setor de apoio aos órgãos municipais
▪ SGQ	▪ Sistema de Gestão da Qualidade