

MANUAL DA QUALIDADE



	MANUAL	Código: <i>PS.02-MN.01.05</i>
	MANUAL DA QUALIDADE	

ÍNDICE

1. PROMULGAÇÃO	3
1.1 REPRESENTANTE DO EXECUTIVO	3
2. APRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO	4
2.1 HISTÓRIA DO MUNICÍPIO	4
2.2 IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO	4
2.3 ORGANIGRAMA	5
2.4 RESPONSABILIDADES/FUNÇÕES	6
3. POLÍTICA DA QUALIDADE E OBJETIVOS	8
3.1 POLÍTICA DA QUALIDADE	8
3.2 OBJETIVOS DA QUALIDADE	9
4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	9
4.1 ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	10
4.2 EXCLUSÕES AO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	10
4.3 ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ	10
4.4 PROCEDIMENTOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	11
4.5 REQUISITOS NORMATIVOS	11
4.6 SIGLAS E ABREVIATURAS	11
4.7 SEQUÊNCIA E INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS	12
5. MATRIZ DE RELAÇÃO PROCESSOS/NORMA	13
6. APROVAÇÕES/REVISÕES DO MANUAL DE QUALIDADE	13

	MANUAL	Código: <i>PS.02-MN.01.05</i>
	MANUAL DA QUALIDADE	

1. PROMULGAÇÃO

O Executivo do Município de Mogadouro, compromete-se pelo presente Manual de Gestão da Qualidade ao cumprimento das determinações do Sistema de Gestão da Qualidade, tendo por referência a Norma NP EN ISO 9001.

O presente Manual da Qualidade descreve os meios e processos adotados pelo Município para assegurar um Sistema de Gestão da Qualidade adequado às suas atividades e serviços, constituindo o suporte material que descreve a estrutura funcional, responsabilidades, práticas, processos, procedimentos e recursos para a definição e realização da Política da Qualidade. Esta Política reflete os padrões e princípios do Município de Mogadouro e o comprometimento do seu Executivo relativamente à Gestão da Qualidade.

O Município de Mogadouro propõe-se assegurar a promoção, divulgação e compreensão dos princípios da Qualidade inseridos no presente Manual a todos os seus colaboradores, comprometendo-os assim ao cumprimento dos requisitos que lhes são aplicáveis, bem como na elaboração e observância de todos os procedimentos que lhes estão cometidos.

1.1 REPRESENTANTE DO EXECUTIVO

O Município de Mogadouro, delega na Exma. Sr^a. Dona Virgínia Cordeiro Gomes Vieira, a função de representante do Executivo para supervisionar a implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, designando como Responsável da Qualidade o Eng.^o Hélder José Valdez Ferreira, para a coordenação operacional a todos os níveis das determinações do Manual da Qualidade, sendo o propósito do Executivo manter a satisfação de todos os seus clientes, quer internos quer externos.

	MANUAL	Código: <i>PS.02-MN.01.05</i>
	MANUAL DA QUALIDADE	

2. APRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO

2.1 HISTÓRIA DO MUNICÍPIO

As origens da vila mais bela do nordeste transmontano são ainda desconhecidas; contudo, a sua ocupação medieval é marcada pelo «velho castelo», numa situação altaneira, integrando a linha defensiva de fronteira, da sua época. A centralidade do concelho, enquanto região do Novo Reino, foi outorgada por foral de D. Afonso III, em 1272, mais tarde renovado pelo rei D. Manuel, no ano de 1512.

O concelho de Mogadouro possui um notável património histórico construído, distribuído por todas as aldeias e lugares, com realce para os Castros e outros sítios arqueológicos, o Castelo de Penas Róias, as igrejas de Algosinho e Santa Maria do Azinhoso, de culto medieval, a Igreja do Convento de S. Francisco, a Igreja da Misericórdia e a Igreja Matriz de Mogadouro.

Entre as escarpas e arribas do rio Douro e as serras alcantiladas que bordejam o rio Sabor, ficam os três encantos que fazem de Mogadouro o concelho mais atraente - o Parque Natural do Douro Internacional, a Rede Natura 2000 e, no meio, o Planalto Mirandês. A diversidade da paisagem, da fauna e da flora proporcionam passeios através de roteiros turísticos com especial beleza e encanto.

No que respeita ao património imaterial prestamos homenagem a práticas locais de artesanato, aos rituais pagãos do solstício de inverno, aos cantares, folclore e outros eventos festivos religiosos locais.

A gastronomia, assente em produtos genuínos da terra e confeção tradicional, oferece uma variedade de sabores onde se destaca: posta, marrã, enchidos de carnes de porco, bulho com cascas, sopas de Xis, cabrito e cordeiro assado, queijos (ovelha e cabra), bolos secos, folares da Páscoa e cogumelos silvestres.

2.2 IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO

Sede: Largo do Convento de São Francisco, 5200-244 Mogadouro

Tel: (+351) 279 340100

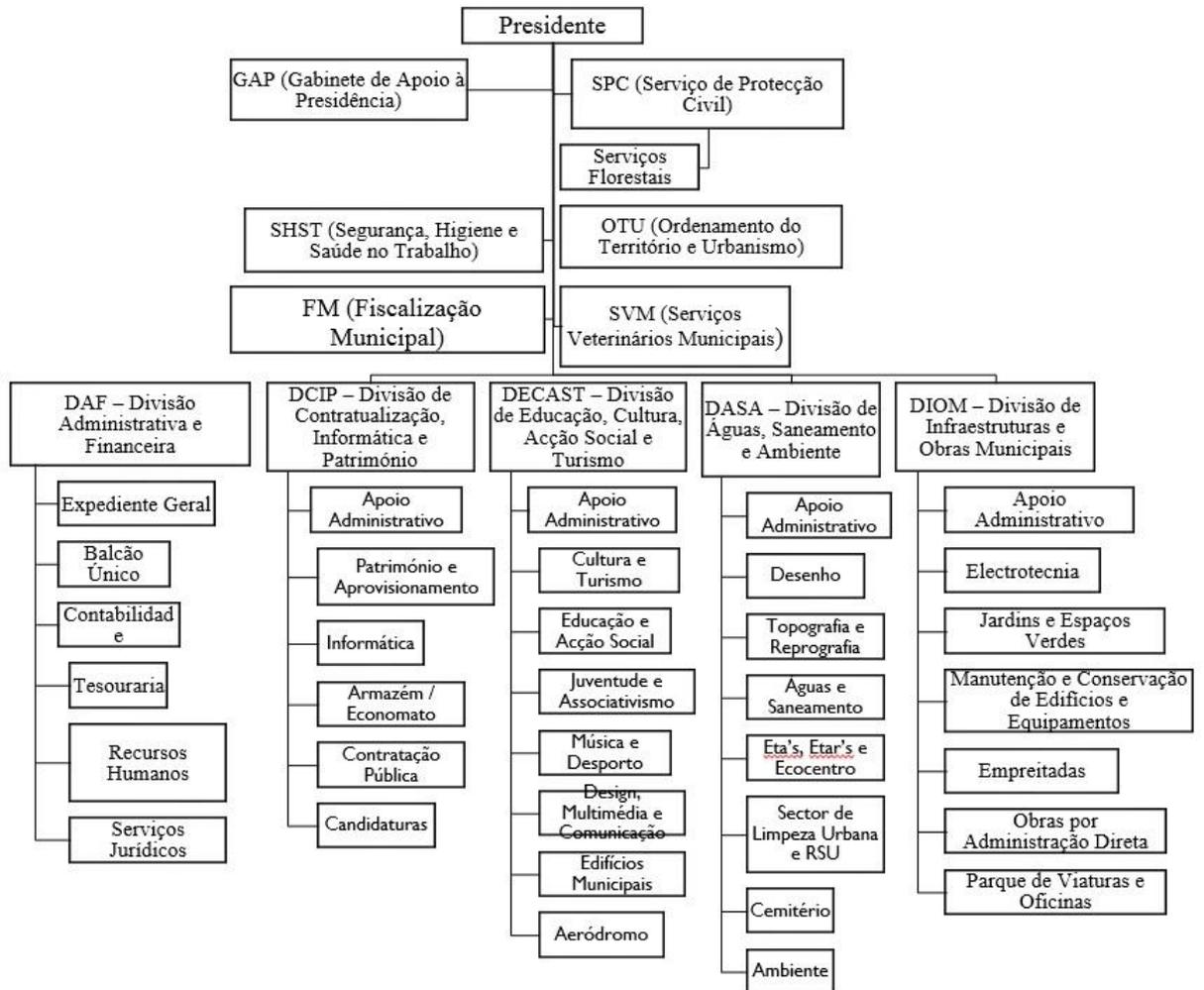
Fax: (+351) 279 341874

Site: <http://www.mogadouro.pt/>

E-mail: geral@mogadouro.pt

2.3 ORGANIGRAMA

Anexo I



	MANUAL	Código: <i>PS.02-MN.01.05</i>
	MANUAL DA QUALIDADE	

2.4 RESPONSABILIDADES/FUNÇÕES

As competências e responsabilidades das diferentes unidades orgânicas encontram-se publicadas no Despacho n.º 7843/2018 publicado no Diário da República, II série, nº 156, de 14 de agosto de 2018. As funções e atribuições encontram-se descritas na legislação em vigor.

Descrevem-se, de seguida, as funções do Representante da Gestão, Responsável da Qualidade e Gestor de Processo, assim como as qualificações e requisitos mínimos para um adequado desempenho das mesmas.

REPRESENTANTE DA GESTÃO

- **Funções**

- Assegurar a implementação e manutenção do Sistema da Gestão de Qualidade;
- Assegurar a promoção da consciencialização dos colaboradores para com os requisitos definidos;
- Assegurar a adequabilidade e eficácia do Sistema de Gestão de Qualidade;
- Avaliar a compreensão da política e promover a divulgação dos Objetivos definidos;
- Participar na definição das ações que promovam a melhoria do Sistema de Gestão de Qualidade;
- Assegurar os meios necessários para o cumprimento da Política da Qualidade.

- **Requisitos Mínimos da Função**

- Membro do Executivo

RESPONSÁVEL DA QUALIDADE

- **Funções**

- Assegurar que é estabelecido, implementado e mantido um Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a norma NP EN ISO 9001;
- Implementação e manutenção da gestão de registos;
- Participar na identificação e implementação de ações corretivas e preventivas;
- Elaborar e fazer cumprir o Programa de Auditorias Internas da Qualidade;
- Elaborar as atas de reunião das revisões efetuadas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- Cumprir todos os documentos do Sistema de Gestão da Qualidade que lhe são aplicáveis e assegurar o cumprimento dos mesmos pelos responsáveis do processo;
- Melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

	MANUAL	Código: <i>PS.02-MN.01.05</i>
	MANUAL DA QUALIDADE	

- **Requisitos Mínimos da Função**

- Curso Superior;
- Bom conhecimento dos Serviços do Município;
- Conhecimentos da norma ISO 9001.

GESTOR DE PROCESSO

- **Funções**

- Assegurar que é estabelecido, implementado e mantido um Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a norma NP EN ISO 9001 nas atividades que constituem o respetivo processo;
- Implementação e manutenção da gestão de registos do processo;
- Identificar e implementar ações corretivas e preventivas relacionadas com o respetivo processo;
- Fornecer informação referente ao respetivo processo como entrada para a Revisão pela Gestão e definir ações, bem como tomar decisões para a melhoria do desempenho do processo;
- Assegurar o acompanhamento dos indicadores de avaliação de desempenho do processo;
- Participar na identificação das necessidades de formação.

- **Requisitos Mínimos da Função**

- Responsável da área a que o processo diz respeito.

	MANUAL	Código: <i>PS.02-MN.01.05</i>
	MANUAL DA QUALIDADE	

3. POLÍTICA DA QUALIDADE E OBJETIVOS

3.1 POLÍTICA DA QUALIDADE

O Município de Mogadouro aposta na melhoria contínua dos seus serviços visando a satisfação das necessidades e expectativas dos seus Municípes e restantes partes interessadas, assim, e com o objetivo de dar cumprimento a estes princípios, a Política da Qualidade assenta nas seguintes intenções e orientações:

Visão, Missão e Política de Qualidade

Visão:

Disponer de serviços que promovam a melhoria da qualidade de vida baseados na implementação de um serviço público eficiente, económico, que satisfaça os municípes.

Procurar e garantir o aumento da produtividade através do desenvolvimento de ações aproveitando as enormes potencialidades do concelho.

Missão:

Promover e assegurar a criação de infraestruturas que sirvam de esteio ao desenvolvimento do concelho no campo da cultura, educação, desporto, artes, turismo, economia, comércio, agricultura, de forma sustentável.

Gestão racional e equilibrada.

Valorização cívica e profissional dos trabalhadores.

Criar condições para estancar o êxodo das populações evitando o despovoamento.

Qualidade:

Abertura à inovação.

Modernização administrativa das Unidades Orgânicas no sentido de agilizar respostas pelos responsáveis.

Certificação do sistema de qualidade através de mecanismos de controlo interno segundo normas internacionais de qualidade.

De forma a garantir a implementação destas intenções, torna-se necessário assegurar o planeamento eficaz de objetivos que preconizem a sua concretização. Para tal, o Município aposta na normalização de procedimentos e práticas através da implementação e manutenção de um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma NP EN ISO 9001, bem como no respeito pelos requisitos aplicáveis.

	MANUAL	Código: <i>PS.02-MN.01.05</i>
	MANUAL DA QUALIDADE	

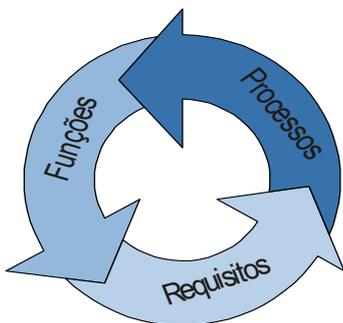
3.2 OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os objetivos da Qualidade de cada unidade orgânica coincidem com os objetivos anuais estabelecidos para cada um dos Processos.

4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A Estrutura de processos de uma dada Instituição deverá ser adequada para contribuir para o êxito do desempenho das suas funções, responsabilidades e também para satisfação das partes interessadas. Neste sentido, o Sistema de Gestão da Qualidade é composto por processos inter-relacionados não só na área da prestação dos seus serviços, mas também em áreas que permitem a gestão, usando o planeamento, a implementação, o seguimento e a possível correção dos desvios à linha de rumo traçada pelos objetivos estabelecidos.

Este Sistema é estruturado tendo em conta a Política da Qualidade, anteriormente exposta, e usando os princípios consagrados pela gestão por processos e a melhoria contínua. Assim, o desenvolvimento do Sistema usou três vetores na sua formação:



Os Requisitos - nomeadamente os que derivam das normas, da legislação que regulamenta os serviços desenvolvidos no Município e das expectativas dos clientes e outras partes interessadas, para facilitar a focalização nos aspetos mais importantes;

Os Processos - que no seu levantamento e enquadramento nas atividades da organização, visam potenciar a eficiência e eficácia de toda a organização, utilizando a metodologia de melhoria contínua;

As Funções - na definição dos conhecimentos, das competências, da experiência, educação, treino e autoridade, para um desempenho responsável e globalmente consequente.

O Manual da Qualidade descreve os princípios adotados no SGQ para a concretização da Política da Qualidade definida.

O Manual da Qualidade aplica-se a toda a estrutura funcional e organizacional, às atividades e serviços, sendo as suas diretrizes e recomendações de cumprimento vinculativo e aplicável a nível funcional a todos os colaboradores dos serviços englobados no âmbito definido.

	MANUAL	Código: <i>PS.02-MN.01.05</i>
	MANUAL DA QUALIDADE	

4.1 ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O presente Manual visa descrever a estrutura e organização do Sistema da Gestão da Qualidade (SGQ) implementado no Município de Mogadouro, segundo os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008- Sistemas de Gestão da Qualidade.

Assim, o sistema e sua certificação objetivam **Prestação de Serviços nas Áreas** de:

- **Atendimento (Balcão Único);**
- **Obras Particulares;**
- **Ação Social.**

Estão igualmente abrangidas no SGQ as seguintes unidades orgânicas internas relativas a:

- Recursos Humanos;
- Aprovisionamentos;
- Sistemas de Informação.

4.2 APLICABILIDADE DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Não são aplicáveis os seguintes requisitos da norma 9001:2015:

8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços: dado que as atividades no âmbito de certificação limitam-se à apreciação de pareceres e emissão de informações relativamente a solicitações dos munícipes.

Estas exclusões não afetam a aptidão ou a responsabilidade do Município em proporcionar um serviço que vá ao encontro dos requisitos do Município e regulamentos aplicáveis.

4.3 ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ

A estrutura documental do SGQ é composta pelo conjunto de documentos que se enquadram em cinco níveis, hierarquicamente distintos:

	MANUAL	Código: <i>PS.02-MN.01.05</i>
	MANUAL DA QUALIDADE	



Os procedimentos transversais aos processos são os seguintes:

- PS.02-PR.01 – Controlo de Documentos e Registos
- PS.02-PR.02 – Auditorias Internas da Qualidade
- PS.02-PR.03 – Tratamento de Não Conformidades, Ações Corretivas e Preventivas
- PS.02-PR.04 – Tratamento de Reclamações
- PS.02-PR.05 - Contexto da organização, gestão de riscos e oportunidades

Em cada processo poderão existir outros procedimentos, registados na respectiva matriz de controlo de documentos e registos.

4.5 REQUISITOS NORMATIVOS

A elaboração deste manual teve como referência os seguintes documentos:

NP EN ISO 9000 - Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e Vocabulário;

NP EN ISO 9001 - Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos;

NP 4433 – Linhas de Orientação para a documentação de Sistemas de Gestão da Qualidade;

4.6 SIGLAS E ABREVIATURAS

Neste manual são utilizadas siglas ou abreviaturas relativas a documentos e áreas. Algumas dessas siglas são usuais na organização, sendo portanto já conhecidas pelos seus colaboradores, havendo outras que se entendam oportunas de criar tendo em vista encurtar e facilitar a redação e compreensão do Manual.

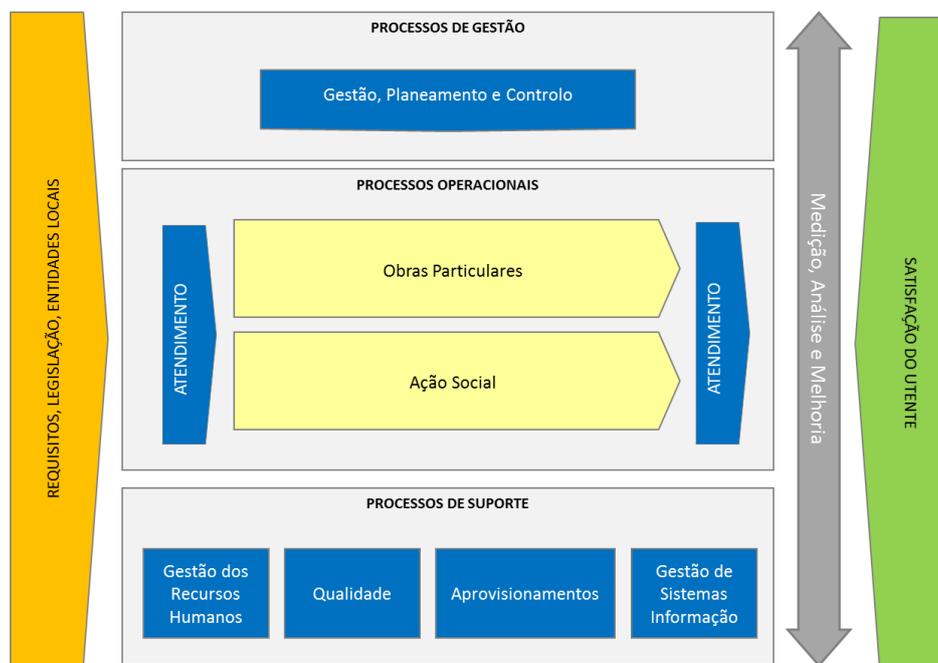
	MANUAL	Código: <i>PS.02-MN.01.05</i>
	MANUAL DA QUALIDADE	

As restantes siglas utilizadas na documentação do SGQ estão definidas no procedimento de Controlo e retenção da informação documentada – PS.02-PR.01.

Sigla	Designação
MQ	Manual da Qualidade
NP	Norma Portuguesa
EN	Norma Europeia
ISO	Organização Internacional de Normalização
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade

4.7 SEQUÊNCIA E INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS

O esquema seguinte ilustra a interação entre os vários processos do Sistema de Gestão da Qualidade:



A rede de **processos** foi agrupada em três níveis por afinidade de contribuição para uma dada saída, **GESTÃO**, **OPERACIONAIS (DE VALOR PARA O CLIENTE)** e **SUPORTE**. Cada um destes níveis é constituído por processos que se encontram descritos nos mapas dos processos em anexo.

Os processos foram mapeados tendo em consideração os seguintes elementos: objetivo, dono do processo, entradas, saídas, clientes, fornecedores, atividades, responsabilidades, documentação de suporte e indicadores de desempenho.

	MANUAL	Código: PS.02-MN.01.05
	MANUAL DA QUALIDADE	

5. MATRIZ DE RELAÇÃO PROCESSOS/NORMA

De forma a estabelecer o cruzamento entre os processos e os requisitos da norma NP EN ISO 9001 foi elaborada a seguinte matriz, que identifica o cumprimento integral de todas as exigências normativas através do conjunto de processos enunciados no SGQ:

Processos		Requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015																									
		4.1	4.2	4.4	5.1	5.1.2	5.2	6	6.1	7.1.2	7.1.3	7.1.4	7.1.5	7.2	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.7	9.1.1	9.1.2	9.1.3	9.2	9.3	10
Gestão	Gestão, Planeamento e Controlo	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•			X			•	•		•		•	•
Operacionais	Atendimento	•	•	•					•						•	•	•	X		•	•	•	•	•			•
	Obras Particulares	•	•	•					•						•	•	•	X		•	•	•	•	•			•
	Ação Social	•	•	•					•						•	•	•	X		•	•	•		•			•
Suporte	Gestão de Recursos Humanos	•	•	•					•	•				•	•			X		•	•		•				•
	Qualidade	•	•	•					•						•			X		•	•		•	•			•
	Aprovisionamentos	•	•	•					•						•			X	•	•	•	•		•			•
	Gestão de Sistemas de Informação	•	•	•					•		•				•			X		•	•		•				•

X – Requisito não aplicável

6. APROVAÇÕES/REVISÕES DO MANUAL DE QUALIDADE

Revisão Nº	Nº da(s) Página(s) Revista(s)	Alterações Efetuadas	Data	Validação do MQ	
				Elaborou	Aprovou
1	3	Organograma	2013-07-16	Hélder Ferreira	António Machado
2	5	Nome do Representante do Executivo	2013-11-11	Hélder Ferreira	Joana Silva
3	9, 11 e 12	Inserção dos Serviços de Ação Social no âmbito da certificação	28-03-2014	Hélder Ferreira	Joana Silva
4	8, 10, 11, 13	Alterações decorrentes da transição para a ISO 9001:2015	01-09-2017	Hélder Ferreira	Joana Silva
5	3,5,6,13	Organograma, Nome do Representante do Executivo, alteração do despacho, nova versão do manual da qualidade/alteração do código.	21-09-2018	Hélder Ferreira Isabel Rito	Virgínia Vieira