



MANUAL DA QUALIDADE

ÍNDICE

1. <u>APRESENTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE PENELA</u>	
1.1. Introdução	3
1.2. Compromisso da Gestão de Topo	4
1.3. Historial	6
1.4. Política da Qualidade	7
1.5. Organograma	8
2. <u>SISTEMA DA QUALIDADE</u>	
2.1. Âmbito	9
3. <u>ABORDAGEM POR PROCESSOS</u>	
3.1. Introdução	10
3.2. Mapa e interação dos processos	11
3.3. Descrição dos processos	12
4. <u>CORRESPONDÊNCIA DOS REQUISITOS NP EN ISO 9001 E OS PROCESSOS</u>	
4.1. Alterações ao Manual da Qualidade	14



1. APRESENTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE PENELA

1.1 Introdução

Este Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade implementado na Câmara Municipal de Penela (CMP), e os meios de que dispõe para cumprimento da sua Política da Qualidade.

O Sistema de Gestão da Qualidade implementado baseia-se na Norma NP EN ISO 9001:2015 interatua com todas as atividades da CMP.

A responsabilidade pela Qualidade não é exclusiva do Grupo da Qualidade, sendo repartida por todos os colaboradores da CMP.

De forma a garantir o nível desejado de satisfação dos seus principais clientes, os Municípes, este Manual demonstra de forma clara e inequívoca os procedimentos adotados pela CMP no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.



1.2 Compromisso da Gestão de Topo

A gestão de topo da Câmara Municipal é representada pelo Presidente da CM, tendo como principais responsabilidades:

- a) Definir e divulgar a política da qualidade, e proceder à sua análise permanente, através do desempenho do sistema e do acompanhamento dos objetivos estabelecidos;
- b) Aprovar os documentos do sistema;
- c) Assegurar a implementação do sistema de gestão da qualidade em conformidade com a norma NP EN ISO 9001:2015;
- d) Melhorar continuamente, a eficácia da gestão;
- e) Comunicar à organização a importância de ir ao encontro dos requisitos dos clientes e outras partes interessadas;
- f) Conduzir as análises críticas pela gestão;
- g) Assegurar a disponibilidade dos recursos;
- h) Assegurar o estabelecimento de canais de comunicação apropriados dentro da organização.

O Grupo da Qualidade, constituído pela Dr.ª Ana Cristina Antunes de Castro e a Dr.ª Paula Cristina Coelho Pereira, é o responsável para a Qualidade nomeado pela gestão de topo, competindo-lhe:

- a) Divulgar a Política da Qualidade a toda a organização;
- b) Acompanhar os Objetivos da Qualidade, controlando a sua implementação, através da identificação de qualquer situação que possa comprometer a sua concretização;
- c) Coordenar, junto dos Chefes de Serviço, a preparação de planos de ações e/ou melhoria e assegurar o seu seguimento;
- d) Compilar a informação necessária à realização da reunião de revisão do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), participar e registar as conclusões da revisão, acompanhar as ações estabelecidas e confirmar a sua eficácia, através de reuniões trimestrais;
- e) Participar na elaboração da documentação do SGQ e elaborar o Manual da Qualidade;
- f) Gerir toda a documentação interna do SGQ, nomeadamente Manual da Qualidade, Matrizes de Processos, Procedimentos e Impressos, garantindo a sua atualização e manutenção;
- g) Assegurar o controlo dos documentos e dos registos;

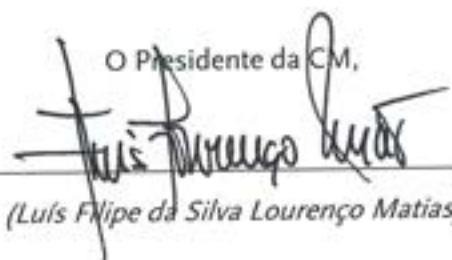


- h) Coordenar as ações corretivas, preventivas e de melhoria, as não conformidades, os programas de auditorias da qualidade (Internas e Externas), os inquéritos de satisfação dos Municípes e as atividades do SGQ da Câmara, garantindo a sua implementação e funcionamento;
- i) Tratar e analisar estatisticamente os dados do SGQ;
- j) Acompanhar as entidades auditoras aquando da realização de auditorias;
- k) Esclarecer os colaboradores em todos os assuntos relacionados com a qualidade.

A promulgação do Manual da Qualidade representa o compromisso escrito do Gestor de Topo de que a Política da Qualidade é planeada, executada e avaliada de forma a garantir a sua contínua aplicabilidade e adequabilidade face às necessidades da Câmara Municipal.

Penela, 12 de março de 2018

O Presidente da CM,



(Luís Filipe da Silva Lourenço Matias)

1.3. Historial

Situada entre Coimbra e Tomar, em plena artéria rodoviária que liga a Lusa Atenas ao burgo banhado pelo rio Nabão, e a cerca de três dezenas de quilómetros da primeira, surge a vila de Penela, situada na encosta poente de um monte entre as cotas 230 e 290 metros, local preciso da Torre de Menagem do Velho Castelo, ex-líbris da monumentalidade do concelho.

Fundado ainda antes da nacionalidade, teve o seu primeiro foral em Julho de 1137, concedido por D. Afonso Henriques, sendo portanto um dos Municípios mais antigos do País. A este facto (concessão do Foral) não terá sido alheia a grande importância estratégica de Penela no contexto da reconquista.

Etimologicamente, o termo Penela, é, segundo o antiquário Santa Rosa de Viterbo, diminutivo de Peña, Pena ou penha, e significava na Baixa Latinidade, o cabeço, monte ou rochedo.

Tendo em atenção estudos feitos aos vestígios existentes, é de crer que na origem do Castelo de Penela estivesse um Castro lusitano posteriormente aproveitado pelos Romanos aquando da sua conquista, no século I A. C.

À História de Penela crê-se estarem ainda associadas as passagens sucessivas dos Vândalos, destruidores da fortaleza construída pelos Romanos; dos Mouros, que tomaram o Castelo de Penela no séc. VIII e das tropas de Fernando Magno (Rei de Leão), tendo a fortificação ficado sob o poder do Conde D. Sesnando, primeiro Governador de Coimbra (depois da Reconquista em 1064), a quem se deve a construção de um forte castelo medieval no interior da fortaleza moura já existente.

O foral de D. Afonso Henriques, de 1137, concedia certos privilégios aos seus moradores no intuito de para aqui atrair mais população.

O Castelo de Penela, ergue-se sobre um penhasco e é, depois do de Montemor-o-Velho, o mais amplo e forte que resta da linha defensiva do Mondego. Tomado pelos Mouros já depois de 1137, veio a ser definitivamente reconquistado em 1148. Foi contudo D. Sancho I quem, em 1187, deu nova vida ao já histórico castelo, mandando-o repovoar. A torre de menagem foi mandada erigir por D. Dinis, aquando duma nova reparação.

Ressalta da longa História do Concelho, um episódio bastante frisante do claro apoio popular com que contou D. João, Mestre de Avis, na crise de 1383/1385: sendo senhor de Penela o Conde de Viana do Alentejo, D. João Afonso Telo, claramente a favor de D. Beatriz, casada com o Rei de Castela, decidiu o povo defender e apoiar o seu Rei amotinando-se, sendo célebre um tal Caspirro, por ter assassinado o Conde. Logo a seguir, Penela envia os seus procuradores às Cortes de

Coimbra de 1385, a fim de elegerem o Mestre, futuro D. João I. Este ao fazer doações aos seus filhos, criou o título de Duque de Coimbra para o seu filho D. Pedro, destinando-lhe Penela e o seu termo.

1.4 Política da Qualidade

Ao estabelecer a Política de Qualidade da Câmara Municipal de Penela, pretende-se, por um lado, explicitar a razão de ser da existência da organização e, por outro, definir um conjunto de intenções e de aspirações para o futuro, de forma a servir de inspiração para todos os membros da organização, através da aplicação de padrões de conduta, que norteiam a atuação das pessoas na organização.

A Política de Qualidade tem em conta os princípios estabelecidos pela Norma NP EN ISO 9001:2015 e os princípios orientadores adotados pela Câmara Municipal, que são incorporados na cultura da organização e traduzem-se na procura constante da satisfação dos Munícipes e na permanente melhoria da qualidade dos serviços que prestamos.

O princípio orientador da ação do Município de Penela é garantir aos munícipes, um conjunto de serviços técnicos e organizacionais que satisfaçam as suas necessidades e expectativas, numa perspetiva de desenvolvimento sustentável do território Concelhio.

As áreas de maior interesse na persecução desse objetivo são:

- Inovação, competitividade e empreendedorismo;
- Cultura, Turismo e Redes de cooperação territorial;
- Desenvolvimento Rural, florestas e património natural;
- Infra-estruturas básicas (saneamento e salubridade, abastecimento de água e rede viária);
- Educação e Ação Social.

O Município de Penela assume o compromisso de melhorar os serviços que disponibiliza, assegurando:

- Aumentar a satisfação dos munícipes e demais partes interessadas em relação aos serviços prestados;
- Promover a formação dos colaboradores, atualizando e reforçando as suas competências profissionais e a sua capacidade de realização das atividades atribuídas;



- Modernização administrativa, simplificando e clarificando a interação entre os serviços e os munícipes;
- Melhorar as atividades e as infraestruturas disponibilizadas aos munícipes, aumentando a eficácia e eficiência dos serviços;
- Promover o concelho, através de eventos, infraestruturas e equipamentos que fomentem o desenvolvimento da economia local;
- Garantir o integral cumprimento da legislação, dos regulamentos e dos demais documentos aplicáveis;
- Cumprir os requisitos da norma ISO 9001 e melhorar continuamente a a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

1.5 Organograma

A Câmara Municipal de Penela está estruturada de acordo com o organograma.

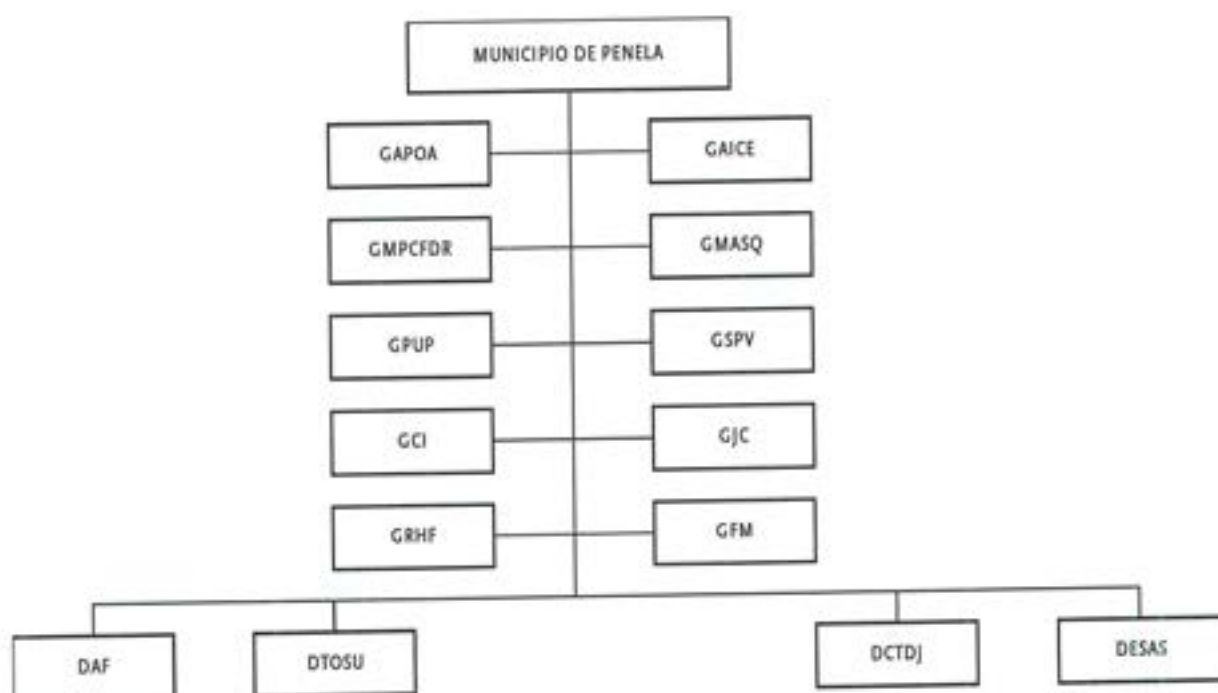


Figura 1 – Organograma (aprovado em Reunião de Câmara e Assembleia Municipal)

2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

2.1. Âmbito

O Sistema de Gestão da Qualidade da CMP abrange:

- Atendimento;
- Cultura, Turismo, Desporto e Juventude;
- Águas e Saneamento;
- Ação Social;
- Obras Particulares;
- Obras Municipais;
- Gestão Florestal;
- Apoio ao Investidor;
- Educação;
- Qualidade Ambiental;
- Transportes Municipais.

NOTA:

Todos os requisitos da Norma são considerados aplicáveis no Sistema de Gestão da Qualidade implementado.



3. ABORDAGEM POR PROCESSOS

3.1. Introdução

O SGQ é entendido como um conjunto de processos inter-relacionados e interatuantes. É propósito desta metodologia de abordagem por processos, propiciar um enquadramento que permita a compreensão das suas interações e a determinação do seu desempenho, através de indicadores adequados. A sua determinação e prossecução efetuam-se regularmente, de acordo com o definido no Mapa de Indicadores, com o objetivo de melhorar continuamente a eficiência e a eficácia dos processos e, conseqüentemente, da organização.

A descrição de processos foi realizada tendo por base uma matriz de processo onde são definidos:

- os inputs e outputs de cada processo;
- as atividades principais associadas a cada processo;
- as funções que executam e/ou participam em cada uma das atividades;
- os documentos e/ou meios que são necessários à execução de cada atividade;
- os registos resultantes de cada atividade;
- o(s) indicador(es) de desempenho do processo.

Os processos identificados e descritos de acordo com esta metodologia foram agrupados em três grupos:

- I. Processos de Gestão - relacionados com a gestão da organização;
- II. Processos Operacionais – diretamente relacionados com a execução dos serviços;
- III. Processos de Suporte – dão suporte aos processos operacionais, assegurando os recursos necessários.

Um dos benefícios da abordagem por processos é permitir uma maior transparência nas atividades realizadas, pois prevê uma gestão horizontal, promovendo comunicação e interação entre diferentes unidades funcionais e uniformizando os objetivos a atingir.

Cada processo tem um gestor, identificado na matriz de processo, que é responsável pelo seu desempenho e por concretizar os seus objetivos, ao qual cabe:

- assegurar a implementação do processo;
- promover a melhoria do desempenho do processo;
- assegurar a medição do(s) respetivo(s) indicador(es);
- assegurar a realização das atividades, de acordo com o descrito na matriz de processo, mantendo-a atualizada;
- responder pelo processo em auditoria.

3.2. Mapa e Interação dos Processos

O conjunto de processos que caracterizam os serviços da CMP e o seu sistema de gestão da qualidade encontram-se representados num mapa de processos, apresentado na Figura 2.

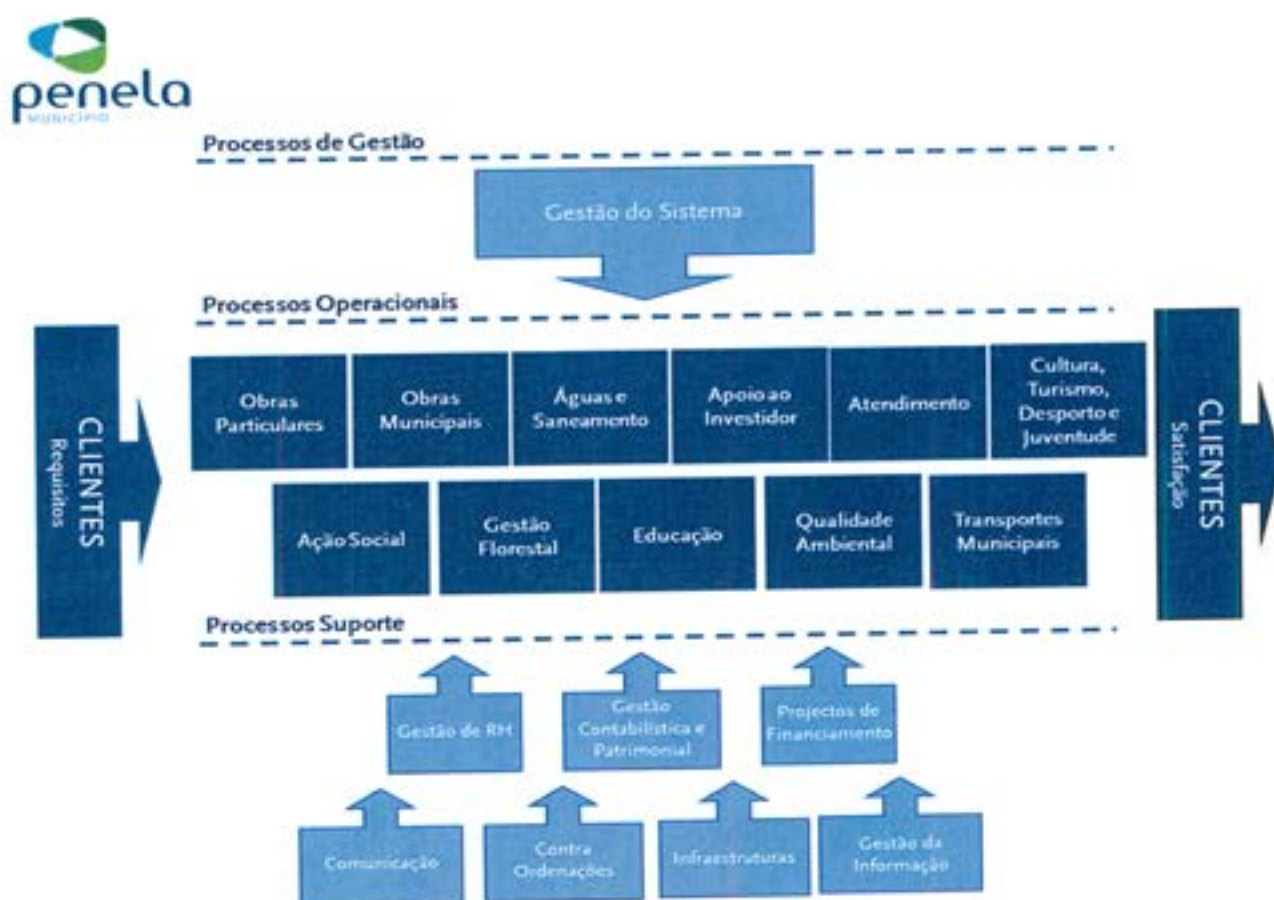


Figura 3 – Mapa de processos

Toda a rede de processos é estabelecida tendo em conta aquilo que constituem os requisitos dos clientes, com vista à sua satisfação.

3.3 Descrição dos Processos

Tipo	Processo	Objetivo/Aplicação
Gestão	Gestão do Sistema	Assegura a conformidade do sistema de gestão da qualidade com os requisitos da NP EN ISO 9001:2015, avaliar a sua eficácia e promover a melhoria contínua do desempenho.
Operacionais	Atendimento	Emissão de licenças de publicidade, provas desportivas, divertimento público, horário de funcionamento, revalidação de licenças de ciclomotores e alvarás de ruído. Concessão e renovação de cartões de feirante. Gestão do cemitério.
	Cultura, Turismo, Desporto e Juventude	Realização de atividades culturais, educativas, desportivas e de tempos livres variadas e regulares. Disponibilização, consulta e requisição de livros e material multimédia, na Biblioteca Municipal. Gestão do pavilhão, piscina e campo de ténis. Aquisição do acervo, campanhas arqueológicas e as visitas ao museu da <i>Villa Romana</i> do Rabaçal. Gestão do posto de Turismo.
	Ação Social	Atribuição de apoios à comunidade. Acompanhamento de crianças e jovens em risco (CPCJ).
	Águas e Saneamento	Receção e encaminhamento de pedidos de baixadas/ramal de água e saneamento, e colocação/cancelamento de contadores provisórios e definitivos. Leitura de consumos.
	Obras Particulares	Emissão de licença de construção, reconstrução, ampliação, alteração, trabalhos de remodelação de terrenos e demolições; Comunicação prévia das obras de construção, reconstrução, ampliação, alteração ou conservação, trabalhos de remodelação de terrenos; Concessão de autorização ou alteração de utilização; Emissão de alvará para ocupação de via pública; Emissão de certidões diversas; Averbamentos de novo titular de processo de obras, alteração do Técnico responsável pela obra ou do Empreiteiro; Emissão de alvarás de loteamento e de obras de urbanização e Alargamento da rede elétrica.
	Obras Municipais	Elaboração de projetos de obras e controlo da execução de empreitadas.
	Apoio ao Investidor	Interligação entre os empresários e o Município de Penela.
	Gestão Florestal	Gestão do espaço florestal do Município.
	Qualidade Ambiental	Contentores, recolha de monstros e recolha de resíduos sólidos urbanos. Receção e encaminhamento de pedidos de limpeza de fossas. Controlo da qualidade da água fornecida ao consumidor.
	Educação	Gestão das atividades relacionadas com a Educação.
Transportes Municipais	Cedência de viaturas do Município a instituições (Escolas, Clubes desportivos, Juntas de Freguesia, etc.), para a realização de transporte de passageiros.	

Suporte	Gestão Contabilística e Patrimonial	Gestão dos recursos financeiros disponíveis. Arrolamento, classificação, descrição, avaliação e controlo do património.
	Gestão RH	Gestão dos recursos humanos da Câmara Municipal, incluindo recrutamento e formação.
	Comunicação	Promoção e apoio de ações de divulgação do Município.
	Infra-estruturas	Organização, manutenção e funcionamento dos diversos equipamentos e instalações.
	Projetos de Financiamento	Candidatura a fundos comunitários e outros instrumentos de financiamento.
	Gestão Informação	Gestão do parque informático; seleção, tratamento e difusão dos documentos de natureza administrativa e histórica dos Serviços Municipais.



4. ANEXOS

4.1. Alterações ao Manual da Qualidade

Data	Nº Revisão	Descrição
01-06-2007	01	Emissão
20-06-2007	02	Alteração do objetivo/aplicação do processo Taxas e Licenças e Obras Particulares. Introdução da paginação no índice. Introdução da máscara da matriz de processo. Alteração da definição de cliente. Introdução das Instruções de Trabalho na estrutura documental. Introdução da listagem de documentos do SGQ. Introdução dos Processos Transportes Municipais e Concursos. Eliminação do Processo Aprovisionamento. Alteração da tabela de descrição de processos.
30-05-2008	03	Eliminação da Matriz Taxas e Licenças – Recenseamento Militar; Alteração de algumas Matrizes e Gestores de Processos; Alteração de Procedimentos.
16-06-2008	04	Alteração da Descrição do Processo das Obras Particulares.
12-02-2009	05	Eliminação da Matriz Taxas e Licenças: Mercados e feiras; Alteração do mapa de processos; alteração da tabela de correspondência dos requisitos NP EN ISO 9001 e os processos; alteração de algumas Matrizes e Gestores de Processos.
13-11-2009	06	Eliminação da Matriz Expediente e Espaços Verdes, pela introdução do Sistema de Gestão Documental (SGD); alteração de algumas Matrizes com mudança de alguns Gestores de Processos; alteração da política da qualidade – último ponto com introdução do cumprimento da norma NP EN ISO 9001:2008; alteração da designação de algumas matrizes
11.01.2010	07	Inclusão de todos os requisitos da norma no sistema de gestão da qualidade (inclusão do requisito 7.5.2
16-11-2010	08	Alteração da política da qualidade – último ponto. O comprometimento de cumprir os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008 e de melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade e da legislação aplicável. Eliminação – Qualidade Ambiental – ETAR.
10.10.2011	09	Alteração de algumas Matrizes e Gestores de Processos; alteração do Gestor de Topo por mudança do Presidente da Câmara Municipal e alteração do Organograma no Manual.
08-10-2012	10	Alteração de algumas Matrizes e Gestores de Processos.
25-10-2013	11	Alteração do Gestor de Topo
31-10-2014	12	Eliminação das Matrizes – Eleição e Notariado
29-11-2015	13	Eliminação da Matriz Taxas e Licenças: Máquinas de Diversão – Registo; Taxas e Licenças – Máquinas de Diversão – Licença e Obras Particulares - Rede Elétrica. Inclusão da matriz Arborização e Rearborização
11-11-2016	14	Por lapso na revisão anterior a codificação do Manual estava incorreta
12-03-2018	15	Adequação do MQ à Norma Iso 9001:2015