

## **ÍNDICE**

<b>1. APRESENTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE CANTANHEDE</b>	<b>2</b>
1.1 PROMULGAÇÃO	2
1.2 IDENTIFICAÇÃO DA AUTARQUIA	3
1.3 SÍNTESE HISTÓRICA	4
1.4 PROJETOS RECONHECIDOS	9
1.5 ÂMBITO E CAMPO DE APLICAÇÃO	15
1.6 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	16
1.7 CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL	17
1.8 TRANSFERÊNCIA DE COMPETÊNCIAS/PROCESSOS SUBCONTRATADOS	18
1.9 POLÍTICA DA QUALIDADE	19
1.10 RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO	20
<b>2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	<b>23</b>
2.1 ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ DA CÂMARA MUNICIPAL DE CANTANHEDE	23
2.2 MAPEAMENTO DOS PROCESSOS	24
2.3 MATRIZ DE INTERAÇÃO DOS PROCESSOS	27
2.4 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO DOS PROCESSOS	28
2.5 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS E SUA INTERLIGAÇÃO	29
2.6 REQUISITOS NÃO APLICÁVEIS AO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	42
<b>3. ANEXOS</b>	<b>43</b>
3.1 LISTA DE SIGLAS	43
3.2 PROCESSOS, CLÁUSULAS E LISTA DE DOCUMENTOS	44

## 1. APRESENTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE CANTANHEDE

### 1.1. PROMULGAÇÃO

O manual da qualidade refere os meios adotados pela **Câmara Municipal de Cantanhede** para assegurar a qualidade adequada dos serviços fornecidos constituindo o suporte documental da organização geral da Autarquia, das competências, atribuições, funções e procedimentos, que asseguram o cumprimento do conjunto de requisitos estabelecidos para o sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Este manual permitirá a todos os colaboradores da **Câmara Municipal de Cantanhede**, aos seus clientes e fornecedores, agirem eficazmente para que os objetivos da Organização sejam alcançados.

A Presidência declara a sua aprovação e assume o seu total comprometimento em garantir os meios materiais e humanos para a satisfação da estratégia de gestão de qualidade prescrita neste manual.

Cantanhede, 29 de setembro de 2023

A Presidente da Câmara,

---

(Maria Helena Rosa de Teodósio e Cruz Gomes de Oliveira)

## **1.2. IDENTIFICAÇÃO DA AUTARQUIA**

### **1.2.1. DESIGNAÇÃO**

Nome:	<b>Município de Cantanhede</b>
Localização:	Praça Marquês de Marialva 3060 – 133 Cantanhede
Telefone:	231 410 100
Fax:	231 410 199
E-mail:	geral@cm-cantanhede.pt
Página Web:	<a href="http://www.cm-cantanhede.pt">http://www.cm-cantanhede.pt</a>

### **1.2.2. CONSTITUIÇÃO E IDENTIFICAÇÃO FISCAL**

Estrutura Jurídica: Administração Local

CAE: 75 113

Bairro Fiscal: Cantanhede

Nº. Contribuinte: 506 087 000

### **1.2.3. INSTALAÇÕES E MEIOS HUMANOS**

Número total de colaboradores: 507

### **1.2.4. DOMÍNIO DE ATIVIDADE**

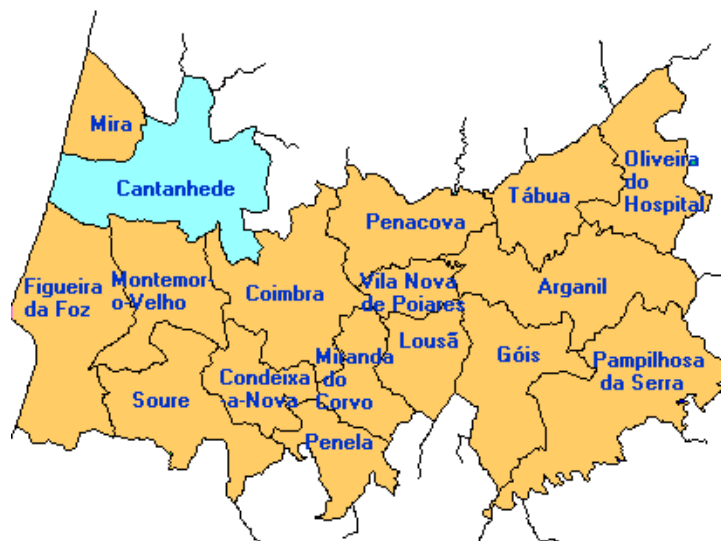
Organismo da Administração Pública Local, Pessoa Coletiva de Direito Público.

### 1.3. SÍNTESE HISTÓRICA

#### ▪ Município de Cantanhede

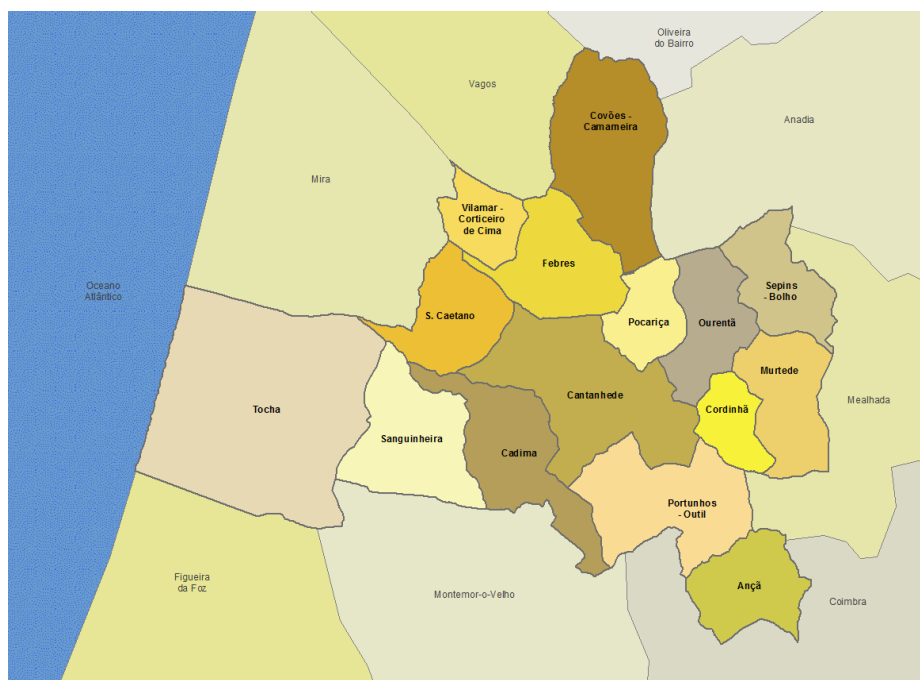
Dividido entre duas regiões naturais, com uma paisagem onde se movimentam gentes de vivências e formas de apropriação do espaço diferenciadas, mas ainda assim com um traço cultural comum, o Concelho de Cantanhede tem para oferecer um universo inesgotável de possibilidades, quer seja no contacto com a natureza quer na convivência com uma realidade sociocultural característica.

Cantanhede é o maior concelho do distrito de Coimbra e localiza-se no centro de um triângulo geográfico de notória importância económica, em cujos vértices se situam, além da sede de distrito, as cidades de Aveiro e Figueira da Foz.



Zona de clima temperado, com características atlânticas e mediterrânicas, é banhada a poente pelo Oceano Atlântico e faz fronteira com as Autarquias de Mira, Vagos, Oliveira do Bairro e Anadia, a norte; Figueira da Foz, Montemor-o-Velho e Coimbra, a sul; e Anadia e Mealhada, a Nascente.

Com uma área de cerca de 400 Km<sup>2</sup>, Cantanhede integra 14 freguesias, num total de 168 povoações.



Freguesias	Habitantes	Área (ha)
<b>Ançã</b>	<b>2.451</b>	<b>1.811</b>
<b>Cadima</b>	<b>2.644</b>	<b>2.372</b>
<b>Cantanhede e Pocariça</b>	<b>8.831</b>	<b>5.882</b>
<b>Cordinhã</b>	<b>974</b>	<b>1.025</b>
<b>Covões e Camarneira</b>	<b>2.754</b>	<b>3.668</b>
<b>Febres</b>	<b>3.036</b>	<b>2.243</b>
<b>Murtede</b>	<b>1.288</b>	<b>2.027</b>
<b>Ourentã</b>	<b>1.126</b>	<b>1.788</b>
<b>Portunhos e Outil</b>	<b>1.850</b>	<b>3.037</b>
<b>Sanguinheira</b>	<b>1.753</b>	<b>2.769</b>
<b>São Caetano</b>	<b>414</b>	<b>1.723</b>
<b>Sepins e Bolho</b>	<b>1.711</b>	<b>1.779</b>
<b>Tocha</b>	<b>3.707</b>	<b>7.916</b>
<b>Vilamar e Corticeiro de Cima</b>	<b>1.363</b>	<b>1.178</b>
	<b>33.902</b>	<b>39.218</b>

Fonte: INE (Censos de 2021)

Dos atuais habitantes residentes no Município, 43% constituem a sua população ativa, que se distribui em 4% no setor primário, 30% no secundário e 66% no terciário.

Cantanhede tem na vitivinicultura a sua atividade com maior expressão, para além dos recursos florestais e dos elevados índices de produção de batata e leite.

A atividade agrícola do concelho atua essencialmente na pequena exploração, na poli cultura intensiva associada à atividade leiteira e à cultura da vinha e do olival. O vinho de Cantanhede é reconhecido internacionalmente pelo seu sabor característico devido às condições de crescimento únicas da vinha.

O setor silvícola assume também grande importância não só pela sua extensão e produtividade, como também por constituir um suporte do sistema agrícola adjacente.

Atualmente, o Concelho enfrenta um processo de expansão económica que está a permitir ultrapassar os constrangimentos decorrentes da tradicional dependência dos setores agrícola e comercial. Este processo está assente num plano estratégico de desenvolvimento sustentado, que inclui mecanismos de salvaguarda da qualidade ambiental.

Está já consolidada uma profunda alteração do tecido produtivo, em resultado do significativo investimento industrial que se tem vindo a registar nos últimos anos e de uma série de infraestruturas já concretizadas e outras em vias de concretização.

A este nível é particularmente relevante o significativo crescimento das suas quatro zonas industriais, concretamente Cantanhede, Murte, Febres e Tocha, circunstância que permite distingui-lo como um Concelho de referência do País em termos de dinâmica industrial.

Para isso, também muito contribui a rede viária interna com estradas de qualidade, evidenciando-se, ainda, uma excelente acessibilidade rodoviária garantida por uma série de vias rápidas, das quais se destacam os nós da autoestrada A1 (Lisboa - Porto) a nascente do concelho, o nó da A14 (Figueira da Foz - Coimbra) a sul e ainda um nó da A17 a poente. O concelho é também atravessado pelo itinerário principal IP3 (Viseu – Figueira da Foz), bem como pela estrada nacional EN109 (Aveiro – Figueira da Foz) e pela ER 335-1 Via Regional Cantanhede/ IC1 (Tocha).

Mas a dinamização económica a que se tem assistido em Cantanhede é apenas uma das componentes do plano estratégico de desenvolvimento, um documento que tem estado na base das intervenções de fundo já operadas ou ainda em curso em aspetos tão diversificados como o turismo, a requalificação urbana, a criação e beneficiação de espaços verdes e zonas de lazer, bem como o incremento de iniciativas culturais e desportivas, área onde também se tem assistido a um significativo crescimento dos equipamentos disponíveis.

O Concelho reflete, nos dias de hoje, uma capacidade polarizadora na área do turismo, uma vez que a região dispõe de recursos e produtos turísticos capazes de constituírem um pilar estratégico de desenvolvimento capaz de gerar efeitos de sinergia no concelho.

O reconhecido potencial turístico de que o Concelho dispõe, torna possível aos seus visitantes desfrutar o contacto com uma natureza diversificada e da convivência com uma realidade sociocultural característica.

*Sabores de terra e mar* é a imagem de marca de Cantanhede em termos turísticos, uma imagem com créditos firmados a partir da excelência dos seus recursos naturais e do seu património.

Inteiramente ligado ao meio estão os produtos artesanais famosos em todo o país: o leitão assado e o vinho da região demarcada de Cantanhede.

Também a riqueza do seu património é reconhecida: um conjunto significativo de igrejas e capelas que, apesar da sua arquitetura exterior simples e de linhas sóbrias, conservam no interior inúmeras referências dos estilos manuelino, renascentista e maneirista, também visíveis em alguns elementos das suas fachadas.

No intuito de dinamizar a sua região e de dar uma melhor qualidade de vida aos seus cidadãos, a Autarquia tem vindo a trazer para si a responsabilidade na área da educação, atuando como órgão participante e ativo na dinâmica educativa das instituições.

A Câmara Municipal de Cantanhede tem vindo, também, a desenvolver uma política particularmente ativa no setor da cultura, política essa que tem contado com a participação entusiástica de todas as associações do Concelho, as quais têm tido um importante papel nos bons resultados que têm sido alcançados em termos de dinamização cultural.

O significativo conjunto de manifestações culturais que a Câmara Municipal tem trazido para o Concelho, nomeadamente no domínio da música e das artes plásticas, coloca Cantanhede nos principais roteiros de âmbito nacional que se dedicam à divulgação destes tipos de eventos.

Na área do desporto, a Autarquia tem vindo a apoiar os agentes promotores da prática desportiva e a desenvolver atividades várias que incentivam o desporto para jovens em várias modalidades: basquetebol, andebol, futebol, ténis, entre outras.

Conscientes da complexidade dos fenómenos da pobreza e exclusão social, a administração central, local e entidades privadas têm vindo a desenvolver políticas sociais que promovam a sua erradicação.

A Câmara Municipal, enquanto espaço privilegiado de expressão das necessidades e aspirações dos munícipes, tem vindo a desenvolver iniciativas que visam a promoção do desenvolvimento social local, com programas e projetos como o SOLARH, a Rede Social, o Projeto Sol, o Projeto de Desenvolvimento Integrado de Ação Social, a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, ou a Colmeia.

## MANUAL DA QUALIDADE

A partir de uma iniciativa inédita desta autarquia, Cantanhede detém o único parque de biotecnologia em Portugal, o qual oferece um ambiente de inovação único neste sector, perfeito para a investigação e o desenvolvimento e reúne uma grande parte dos operadores no campo da Biotecnologia em Portugal. A consolidação do cluster de biotecnologia em Cantanhede, tem vindo a contribuir para uma significativa valorização da base económica do concelho, nomeadamente com a vinda de empresas de conhecimento intensivo que atuam em área de elevado valor acrescentado. A evolução do Biocant Park é amplamente reconhecida pela relevância da atividade científica que aí se desenvolve, tendo simultaneamente produzido um significativo pelo impacto económico que se tem acentuado no curto prazo no tecido económico concelhio.



#### 1.4. PROJETOS RECONHECIDOS

##### ***Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade pela norma ISO 9001:2015***

O Município de Cantanhede tem certificado o seu sistema de gestão da qualidade para a totalidade dos serviços desde 4 de janeiro de 2008. Este processo tem vindo a ser desenvolvido desde 2006, tendo sido iniciado pelo Departamento de Urbanismo, que obteve a respetiva certificação em junho de 2007, incluindo este âmbito as atividades de atendimento ao público, o licenciamento de urbanização e edificação de obras particulares, a emissão de certidões diversas, o sistema de informação geográfica e os planos municipais de ordenamento do território. Posteriormente, o sistema foi alargado aos restantes serviços, incluindo todas as atividades relacionadas com a Gestão Autárquica. Tendo sido renovada a certificação do sistema de gestão da qualidade, no âmbito da NP ISO 9001:2015, em 24 de fevereiro de 2020.

Também a empresa municipal INOVA-EM tem o seu sistema de gestão da qualidade certificado desde julho de 2005, pela norma NP ISO 9001:2008. Entretanto em 04 de março de 2009 a mesma obteve a *certificação integrada*, com uma metodologia de trabalho segundo as normas NP ISO 14001:2012 (Ambiente) e NP ISO 18001:2007 (Higiene e Segurança no Trabalho).

##### ***Projeto ECOXXI - Um Compromisso pela Sustentabilidade***

O Município de Cantanhede tem vindo a ser anualmente reconhecido no âmbito do projeto ECOXXI. Esta iniciativa, da Associação Bandeira Azul da Europa (FeePortugal - ABAE), visa distinguir as boas práticas desenvolvidas a nível local no sentido da sustentabilidade, nomeadamente nos aspetos relativos à promoção da qualidade ambiental e às ações de educação para a sustentabilidade. Inspirado nos princípios subjacentes à Agenda 21, o Projeto ECOXXI procura reconhecer as boas práticas desenvolvidas ao nível dos municípios, tendo por objetivos motivar as autarquias “para a importância do seu papel como parceiros e como agentes do processo de educação ambiental para o desenvolvimento sustentável formal e não formal, sensibilizar para uma maior integração das preocupações ambientais nas políticas municipais e contribuir para a elaboração de indicadores de sustentabilidade local”.

##### ***Município de Cantanhede ganhou o Prémio Nacional de Boas Práticas da Administração Local 2006***

O Município de Cantanhede foi distinguido com o 1º Prémio Nacional de Boas Práticas da Administração Local 2006, na categoria de Administração Autárquica e Modernização, atribuído pela Direção Geral das Autarquias Locais.

O prémio atribuído ao Município de Cantanhede pelo projeto “A Auto Avaliação Através do CAF – Conhecer, Aprender, Fortalecer”, diz respeito à categoria de Boas Práticas na Administração Autárquica e na Modernização, que contempla projetos com incidência na adoção de processos de gestão inovadores,

eficientes e eficazes, aperfeiçoamento da comunicação administrativa e qualificação do atendimento dos cidadãos e dos agentes económicos e sociais, desenvolvimento de lideranças criativas, participadas e dinâmicas, motivação e qualificação dos funcionários e certificação da qualidade dos serviços, entre outros aspetos.

Pioneiro na implementação deste modelo na Região Centro, a Câmara de Cantanhede foi a única autarquia do País a incluir a participação da totalidade dos trabalhadores do Município. O processo foi desenvolvido a partir da recolha de evidências sobre o modo como funciona a instituição (deliberações e despachos, dados estatísticos, comunicações internas e externas, etc.), e a realização de inquéritos a todos os funcionários, bem como a clientes externos.

Numa altura em que o CAF na administração pública está a ganhar uma importância crescente, é de referir que elementos do núcleo mais diretamente envolvido na implementação do sistema no Município de Cantanhede têm vindo a ser convidados a realizar conferências nos mais importantes fóruns de discussão sobre cultura organizacional.

O processo de implementação da CAF no Município de Cantanhede teve o seu início em dezembro de 2004, tendo sido concluído em dezembro de 2005, o qual produziu resultados muito positivos e contribuiu para a implementação SIADAP como sistema de avaliação de todos os colaboradores municipais.

#### ***O Museu da Pedra do Município de Cantanhede ganhou o Prémio Nacional de Geoconservação 2006***

O Museu da Pedra é um espaço de referência identitária e um lugar privilegiado de aprendizagem, que promove várias atividades destinadas a públicos de origens culturais diferenciadas.

Aberto ao público desde o dia 20 de outubro de 2001, o Museu foi, nesse mesmo ano, galardoado com a Menção Honrosa de Melhor Museu Português do Triénio 1999/2001 pela Associação Portuguesa de Museologia. Recentemente foi galardoado com o Prémio Nacional de Geoconservação 2006, atribuído pela ProGEO – Associação Europeia para a Preservação do Património Geológico.

O Museu da Pedra pertence, desde a sua fundação, à Rede Portuguesa de Museus, e recebe anualmente mais de 20.000 visitantes. Pertence também à Associação de Museus e Centros de Ciência de Portugal e à Associação Portuguesa de Museologia.

#### ***O Sistema de Informação Geográfica do Município de Cantanhede foi distinguido no Prémio de Boas Práticas na Administração Pública***

O projeto Sistema de Informação Geográfica - SIGMC Explorer da Câmara Municipal de Cantanhede foi contemplado com uma Menção Honrosa na segunda edição do “Prémio Boas Práticas na Administração

Pública”, promovido pelo Diário Económico, a empresa de consultadoria Deloitte e o Instituto Nacional de Administração.

Com o SIGMC Explorer, a Câmara Cantanhede foi a única autarquia do País a ser distinguida na categoria “Administração Pública Eletrónica”, uma das quatro categorias em concurso, depois de ter integrado o leque restrito de 15 instituições nacionais que foram escolhidas para uma ‘short list’, no âmbito do processo de seleção das 40 candidaturas concorrentes.

Segundo os promotores da iniciativa, a Menção Honrosa atribuída à Câmara Municipal de Cantanhede premeia os evidentes benefícios do SIGMC, tendo em conta os ganhos de eficiência no que diz respeito ao volume de processos tratados e ao número de funcionários envolvidos na sua gestão.

O SIGMC Explorer foi desenvolvido pela autarquia na sequência da consolidação dos processos SIG mais simples, com o objetivo de fazer chegar a informação geográfica e os procedimentos que lhe estão subjacentes a todos os intervenientes nos processos do Município.

#### **Concessão do Certificado de “Município Parceiro Eco-Escolas”**

A autarquia de Cantanhede tem continuamente vindo a receber o certificado de “Município Parceiro Eco Escolas”, pela sua participação no Programa Internacional de implantação de hábitos ecológicos nas escolas, apresentado pela Associação Bandeira Azul da Europa. O programa Eco Escolas pretende encorajar ações e reconhecer o trabalho desenvolvido por parte das escolas no âmbito da Educação Ambiental e proporciona aos envolvidos metodologias, formações, materiais pedagógicos, apoios e enquadramento ao trabalho desenvolvido pela escola. Esta iniciativa tem por objetivo, abordar a realidade ambiental em que vivem e demonstrar aos jovens meios e formas criativas de melhorar o meio ambiente onde estão inseridos.

#### **Atribuição da bandeira verde de «Autarquia + Familiarmente Responsável»**

O Município de Cantanhede tem vindo a ser galardoado com a bandeira verde de «Autarquia + Familiarmente Responsável», uma distinção atribuída pela Associação Nacional de Famílias Numerosas (ANFN), através do Observatório das Autarquias Familiarmente Responsáveis (OAFR). Este reconhecimento deriva dos resultados de um inquérito realizado a nível nacional, onde foram analisadas as políticas de família dos municípios em nove áreas de atuação: apoio à maternidade e paternidade; apoio às famílias com necessidades especiais; serviços básicos; educação e formação; habitação e urbanismo; transportes; cultura, desporto, lazer e tempo livre; cooperação, relações institucionais e participação social; outras iniciativas. São ainda analisadas as boas práticas das autarquias para com os seus funcionários autárquicos em matéria de conciliação entre trabalho e Família.

### **Projeto Trophy distinguido como exemplo de Boas Práticas**

O Município de Cantanhede participou no Congresso Anual do Instituto Nacional de Administração (INA), através do “Showcasing de Boas Práticas de Valorização das Pessoas” promovido pela Direção Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas.

“Administração Pública: Valor e Confiança” era o tema genérico do congresso e a autarquia cantanhedense apresentou no Showcasing os contornos de uma das ações que tem vindo a promover para colocar as pessoas em primeiro lugar, designado “Cantanhede Trophy”. Este projeto que tinha como objetivo “fomentar o espírito de equipar e fortalecer a organização”, foi reconhecido pelo júri pelos benefícios resultantes do reforço da confiança individual e coletiva, com efeitos na valorização e qualificação dos serviços. Foi sublinhado “o facto de se tratar de um exemplo de boas práticas que, tendo subjacente a preocupação com o bem-estar pessoal dos trabalhadores, contribui para o reforço da motivação e cria condições favoráveis à melhoria do desempenho, com todas as vantagens daí decorrentes para a instituição promotora”.

No “Showcasing - Boas Práticas de Valorização das Pessoas” foram apresentadas 121 ações desenvolvidas por 55 organismos da Administração Pública, das quais apenas 13 eram de Câmaras Municipais. De acordo com os objetivos enunciados pela entidade responsável, o projeto destinou-se a “promover a autoconsciência da organização, do que ela é e do que quer – e pode – vir a ser, melhorar o relacionamento das pessoas com o seu trabalho, os colegas, a sua organização e os seus utentes, bem como verificar as práticas relevantes da organização na liderança e gestão de pessoas, na definição e concretização de objetivos, e na qualidade dos processos e métodos de trabalho”.

### **Distinção como «Entidade Empregadora Inclusiva»**

O Instituto de Emprego e Formação Profissional (IFP) distinguiu o Município de Cantanhede como Entidade Empregadora Inclusiva, onde o Município de Cantanhede é o único da CIM - Região de Coimbra com o estatuto de Entidade Empregadora Inclusiva no âmbito do Programa de Emprego e Apoio à Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidade, estatuto esse que foi obtido a partir da avaliação de vários parâmetros, entre os quais o número de trabalhadores com deficiência que tem ao serviço, sendo que esta realidade é fruto da consolidação de uma cultura organizacional orientada para a integração profissional de pessoas nessas circunstâncias e para a sua valorização através de oportunidades para a progressão nas respetivas carreiras, onde as limitações físicas não são sinónimo de incapacidade, como de resto constatamos em vários exemplos de funcionários com deficiência e que são extremamente competentes nas funções que exercem, além de que se envolvem ativamente nas atividades no seio da instituição. Fator importante para os resultados obtidos neste âmbito foi o ajustamento das condições de trabalho, nomeadamente através da adaptação dos meios e equipamentos, bem como da alteração de equipas de trabalho ou das suas tarefas e reorganização dos processos de trabalho dos trabalhadores que apresentavam problemas de saúde.

### **Prémio Cinco Estrelas Regiões/2022, na categoria “Festas, Feiras e Romarias”**

A Expofacic venceu o Prémio Cinco Estrelas Regiões/2022, na categoria “Festas, Feiras e Romarias” no distrito de Coimbra. O certame de Cantanhede volta a integrar o grupo restrito do que melhor existe no mercado nacional ao nível de produtos, serviços e marcas, destacando-se pela diversidade, qualidade do espaço, hospitalidade, introdução de conteúdos e temas ligados às empresas, produção de espetáculos e sustentabilidade ambiental. A distinção resultou da avaliação às cinco principais variáveis que influenciam a decisão de compra dos consumidores: Satisfação pela experimentação; Relação Preço-Qualidade; Intenção de Compra ou Recomendação; Confiança na Marca; e Inovação. A Expofacic repete, desta forma, o prémio arrecadado em 2019, ano em que também foi eleita a Melhor Festividade da Península Ibérica, ao conquistar o respetivo Iberian Festival Award.

### **Prémio Intervenção Social Sénior 2022**

Esta Câmara Municipal recebeu o prémio Intervenção Social Sénior 2022, atribuído pela plataforma Cidade Social. O 2.º lugar foi obtido na categoria de municípios com população entre os 10.001 e 50.000 habitantes, reconhece um conjunto de políticas sociais que fomentam o envelhecimento ativo da população idosa, o combate ao isolamento, numa lógica de complementaridade das medidas implementadas pelas instituições locais. Para além destes projetos, a autarquia desenvolve outros mecanismos dirigidos à comunidade que englobam a população sénior.

### **Atribuição da classificação de “Qualidade de Ouro 2022” a quatro praias**

O concelho viu renovada a classificação de “Qualidade de Ouro 2022” a quatro praias marítimas e fluviais e à piscina natural de Ançã, estatuto atribuído pela Quercus às que apresentaram água excelente nas quatro últimas épocas balneares (2017 a 2020). É esse o caso das praias marítimas da Tocha e do Palheirão, ambas na freguesia da Tocha, das praias fluviais dos Olhos da Fervença, na freguesia de Cadima, e das Sete Fontes, na freguesia de Ourentã, e da piscina natural de Ançã, todas elas reconhecidas pela observância dos mais elevados padrões exigidos na avaliação das zonas balneares. No que diz respeito à Praia da Tocha, a atribuição da “Qualidade de Ouro 2022” vem reforçar a garantia da qualidade que lhe é amplamente reconhecida, o que de resto é comprovado pelo facto de ostentar, mais uma vez e desde há 32 anos consecutivos, a Bandeira Azul, símbolo de qualidade ambiental, segurança e bem-estar, entre outros aspetos. Também a Praia do Palheirão renova o estatuto de Praia Dourada. Entre as praias fluviais distinguidas, a dos Olhos da Fervença acentua o estatuto de exceção que lhe é conferido pelas nascentes, os famosos “olhos de água”. Também a praia fluvial das Sete Fontes volta a receber o galardão, o que significa que a qualidade da água cumpre com os mais rigorosos requisitos impostos pela Quercus.

### **Município com melhor presença na internet**

Cantanhede integra a lista dos 10 municípios portugueses com melhor presença na internet, de acordo com o estudo da Universidade do Minho sobre a performance das 308 câmaras municipais portuguesas nesse campo. A partir da avaliação de vários indicadores, o Município de Cantanhede ascendeu ao lote restrito das autarquias distinguidas com um diploma de reconhecimento da qualidade do desempenho global do seu portal, tendo recebido ainda mais duas distinções pela posição cimeira que alcançou nos critérios relativos à disponibilização e atualização de conteúdos e aos serviços online aos quais os munícipes podem aceder. No que diz respeito ao item “Conteúdos: Tipo e Atualização”, que avalia a importância e pertinência da informação facultada e a sua atualidade, a Câmara Municipal de Cantanhede obteve a pontuação máxima, dividindo a liderança com alguns municípios.

Outro ranking setorial em que a autarquia cantanhedense está também em plano de evidência é o do “Serviços Online”, no qual ficou em segundo lugar em função das situações que é possível resolver através dos mecanismos existentes no seu portal web, nomeadamente o licenciamento de pequenas obras, a autorização para ocupação de espaço público [publicidade na via pública], a “requisição de plantas do PDM” e a “requisição licença de habitabilidade”, entre outras.

### **Distinção como Município Amigo da Juventude**

Cantanhede foi distinguido com a Bandeira e o Selo de Município Amigo da Juventude no decorrer do III Encontro Nacional de Municípios Amigos da Juventude, promovido pela FNAJ – Federação Nacional das Associações Juvenis. Esta autarquia cumpriu, assim, os requisitos estabelecidos para a atribuição oficial desta distinção, tendo ainda recebido o certificado de membro da Rede Nacional de Municípios Amigos da Juventude. Estas distinções representam o compromisso do Município de Cantanhede na implementação de políticas amigas da juventude assim como a vontade de ir mais longe, de elevar o trabalho que já encontra a desenvolver para impulsionar mais e melhores políticas locais de juventude, dando vez e voz aos jovens, valorizando e promovendo uma maior participação, mas também defendendo os seus interesses e aspirações e cuidando das suas necessidades.

### **1.5. ÂMBITO E CAMPO DE APLICAÇÃO**

O sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Cantanhede aplica-se a todos os serviços prestados por esta Autarquia, os quais se encontram dispersos pelos seguintes espaços físicos:

**Sede - Edifício dos Paços do Concelho - Cantanhede**

**Armazém e Estaleiro Municipal - Cantanhede**

**Piscinas Municipais - Cantanhede**

**Casa Municipal da Proteção Civil - Cantanhede**

**Museu da Pedra – Cantanhede**

**Museu do Colecionismo – Cantanhede**

**Museu ZX *Spectrum* – Cantanhede**

**Biblioteca Municipal - Cantanhede**

**Arquivo Municipal - Cantanhede**

**Casa Francisco Pinto - Cantanhede**

**Centro de Recolha Animal de Cantanhede - Cantanhede**

**Posto de Turismo de Cantanhede - Cantanhede**

**Pavilhão “Os Marialvas” - Cantanhede**

**Complexo Desportivo da Tocha – Tocha**

**Complexo Desportivo de Ançã – Ançã**

**Complexo Desportivo de Febres – Febres**

**Complexo Desportivo de Cantanhede – Cantanhede (ZI)**

**Cemitério Municipal - Cantanhede**

**Feira de Cantanhede - Cantanhede**

**Mercado Municipal de Cantanhede - Cantanhede**

**Mercado Municipal da Praia da Tocha – Praia da Tocha**

**Agrupamento de Escolas Marquês de Marialva (11 EB1/JI) – Cantanhede**

(EB1/JI Ançã; EB1/JI Cantanhede; EB1/JI Cordinhã; EB1/JI Ourentã; EB1 Cantanhede Sul; EB1 Cadima  
EB1 Murtede; EB1 Sepins-Bolho; JI Murtede; JI Pocariça; JI Sepins-Bolho)

**Agrupamento de Escolas Lima de Faria (6 EB1/JI) – Febres**

(EB1/JI Febres; EB1/JI São Caetano; EB1/JI Vilamar; EB1 Corticeiro; EB1 Covões; JI Corticeiro)

**Agrupamento de Escolas Gândara-Mar (4 EB1/JI) – Tocha**

(EB1/JI Tocha; EB1 Gesteira; EB1 Sanguinheira; JI Sanguinheira)

**Banco de Recursos Colmeia – Cantanhede**

Este manual explicita os objetivos de gestão da Qualidade considerados necessários para responder aos requisitos de Gestão da Qualidade decorrentes da Norma NP EN ISO 9001:2015.

## 1.6. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

Com o objetivo de determinar e caracterizar o contexto da organização foi utilizada a Análise SWOT, para uma melhor consciencialização das forças e fraquezas da organização, com vista a potenciar as oportunidades e minorar os efeitos indesejados das ameaças, possibilitando assim, poder-se estar mais atentos a esta dinâmica e assim agir atempadamente. Assim, com base nesta análise SWOT - *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças) - foi efetuada a caracterização do Município de Cantanhede, que a seguir se apresenta:

### Contexto Interno

#### **Pontos Fortes**

- Dignificação e valorização cívica e profissional dos trabalhadores municipais
- Pessoal qualificado
- Quadro de pessoal jovem
- Infraestruturas de qualidade
- Equilíbrio entre a oferta de equipamentos públicos e privados
- Espírito de abertura à inovação e mudança
- Dinâmica cultural e desportiva
- Certificação global dos serviços na ISO 9001
- Reforço da aposta na comunicação digital

#### **Pontos Fracos**

- Dificuldade adequar serviços em função das constantes alterações legislativas
- Dependência de outras entidades (governamentais, etc)
- Modernização administrativa comprometida pela falta de elegibilidade nas candidaturas
- Incerteza quanto ao alcance e capacidade de resposta à operacionalização da nova Lei-quadro da transferência de competências para as autarquias locais
- Indeterminação dos efeitos decorrentes da integração em projetos intermunicipais promovidos pela Comunidade Intermunicipal
- Impacto nos serviços do processo de transferência de competências da Administração Central e a adaptabilidade dos serviços



## Contexto Externo

### Oportunidades

- Localização geográfica
- Consolidação do *cluster* de Biotecnologia
- Zonas industriais bem estruturadas e dinamizadas
- Produto vinho como afirmação da região
- Boa acessibilidade aos concelhos e distritos limítrofes
- Infraestruturas escolares de boa qualidade, continuamente distinguidas com galardão Eco-Escolas
- Expofacil, como uma das maiores feiras de cariz comercial, industrial e agrícola do país
- Associativismo dinamizador no âmbito cultural e gastronómico, com a organização de 26 Eventos gastronómicos no concelho por ano
- Qualidade de vida
- Concelho com ligação ao mar, cuja praia é continuamente distinguida com bandeira azul
- Praias fluviais de reconhecida qualidade

### Ameaças

- Constantes alterações legislativas
- Transferência de competências da Administração Central para as Autarquias
- Emigração jovem
- Estagnação e envelhecimento da população
- Encerramento da ligação ferroviária
- Panorama económico nacional e internacional
- Concorrência de outros concelhos com potencial de atração de investimento
- Nível de desemprego elevado
- Precariedade da situação laboral
- Declínio da agricultura

A metodologia para planear as alterações decorrentes da reavaliação do contexto da organização, será efetuada aquando da revisão pela gestão.

## 1.7. CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

Quanto maior é o acumular do conhecimento, melhor é o desempenho dos processos e mais fácil se torna atingir os objetivos propostos. O conhecimento organizacional, quando compartilhado de forma ampla dentro da organização, pode ser futuramente utilizado pelos envolvidos no desenvolvimento de novos produtos, serviços e/ou sistemas, dado que se considera como um elemento-chave da vantagem competitiva e principal ativo das organizações. Assim, para o efeito, têm sido desenvolvidos no seio da CMC mecanismos para centralizar e disponibilizar por todos esse conhecimento, adquirido ao longo dos tempos, nomeadamente com a criação de uma intranet (MCnet) disponível a todos os colaboradores, assim

como a disponibilização de uma rede de ficheiros partilhados por todos os trabalhadores, onde se pode colocar diversa informação de todas as áreas de atuação em pastas de fácil acesso e manutenção, tornando-se assim toda a informação inteligível para a estimulação da aprendizagem organizacional e para a aquisição de conhecimento futuro.

### **1.8. TRANSFERÊNCIA DE COMPETÊNCIAS / PROCESSOS SUBCONTRATADOS**

A 26 de março de 2002, a Câmara Municipal de Cantanhede deliberou aprovar a transferência de competências para a *INOVA – Empresa de Desenvolvimento Económico e Social de Cantanhede*.

A *INOVA* é uma empresa pública de âmbito municipal, sujeita à superintendência da Câmara Municipal de Cantanhede, nos termos definidos na lei e nos respetivos estatutos. Tem como objeto a promoção do desenvolvimento económico e social do concelho, de forma integrada, visando a melhoria da qualidade de vida das populações e a administração e a promoção do património cultural, urbanístico e paisagístico do município.

A *INOVA* ficou com a responsabilidade de:

- Realizar investimentos e proceder à gestão e exploração do Sistema Municipal de Abastecimento de Água, competindo-lhe elaborar projetos e proceder à construção, ampliação, conservação e remodelação dos sistemas de captação e distribuição;
- Proceder à gestão e exploração do sistema de limpeza urbana e recolha de resíduos sólidos urbanos do Concelho, procedendo à colocação de contentores, vidrões, papeliras e aplicando as disposições das leis e posturas municipais relativamente a estes serviços;
- Proceder a construção e manutenção dos espaços verdes do concelho de Cantanhede;
- Criação de uma rede de transportes regulares urbanos/locais dentro da área da Autarquia;
- Organização e promoção de grandes eventos, nomeadamente a Expofacil e o festival Diexieland;
- Sensibilização e fiscalização ambiental.

O desenvolvimento destes processos por parte da *INOVA* está sujeito à superintendência da Câmara Municipal de Cantanhede, que assegura a supremacia do interesse público, mediante o exercício de poderes estabelecidos nos estatutos da empresa e na legislação aplicável. Tal como anteriormente referido, a *INOVA* tem implementado o sistema integrado de gestão da qualidade, que visa a eficácia interna da organização, o aumento da produtividade, da motivação e do envolvimento dos colaboradores, bem como a redução de custos, culminando numa cultura orientada para a crescente satisfação dos clientes.

### **1.9. POLÍTICA DA QUALIDADE**

O Município de Cantanhede orienta a sua ação no sentido de consolidar o reconhecimento do Concelho de Cantanhede como um Concelho que apresenta elevado indicadores de qualidade de vida, de competitividade, de inovação e de modernidade, na ótica do desenvolvimento sustentável.

O Município de Cantanhede tem como missão promover a qualidade de vida aos seus munícipes, no âmbito das suas atribuições e competências, mediante a adoção de políticas públicas inovadoras e participadas, assentes na gestão sustentável dos recursos disponíveis e na aposta num serviço público de qualidade.

No desempenho das suas funções e atribuições, os Serviços Municipais procuram garantir:

- A sustentabilidade e racionalidade económica e financeira;
- A implementação de uma cultura de exigência e compromisso que mobilize os colaboradores no sentido de uma maior eficiência dos recursos e otimização dos resultados;
- O cumprimento dos requisitos aplicáveis e a melhoria contínua do desempenho do sistema de gestão da qualidade;
- Realização plena, oportuna e eficiente das ações e tarefas definidas pelos Órgãos Municipais, no sentido do desenvolvimento sustentado do tecido socioeconómico do Concelho;
- Máximo aproveitamento dos recursos disponíveis no quadro de uma gestão racionalizada e moderna.
- Obtenção dos melhores padrões de qualidade dos Serviços prestados às populações;
- Promoção da participação organizada e empenhada dos agentes sociais e económicos e dos cidadãos em geral na atividade Municipal;
- Dignificação e valorização cívica e profissional dos trabalhadores municipais.

*São os nossos valores:*

- Sentido público de serviço à população, indo ao encontro dos seus anseios e das suas necessidades;
- Respeito absoluto pela legalidade, pela igualdade de tratamento de todos os cidadãos e pelos direitos e interesses destes protegidos por Lei e conduzindo todas as suas atividades pelos mais elevados padrões éticos;
- Transparência, diálogo e participação expressos numa atitude de permanente interação com os cidadãos;
- Qualidade, inovação e melhoria contínua, com a introdução de soluções inovadoras capazes de permitir a racionalização, modernização e desburocratização na prestação dos serviços à população;

- Rigor, racionabilidade e equilíbrio na gestão, assente em critérios técnicos, humanos, económico-financeiros eficazes;
- Inclusão assente em princípios que potenciem a valorização da diversidade étnica, cultural, religiosa, de género, de idade e capazes de eliminar as barreiras à igualdade de oportunidades no acesso a padrões dignos de qualidade de vida para todos;
- Coesão territorial através do desenvolvimento do seu território, adotando políticas de ordenamento, planeamento e gestão territoriais coerentes e sustentadas;
- Sustentabilidade ambiental, na defesa de uma gestão dos recursos em obediência aos princípios ambientais, assumindo como central a sua responsabilidade para com as gerações futuras;
- Dignificação e valorização dos trabalhadores municipais, estimulando o seu desempenho e formação profissional, promovendo a melhoria das condições de trabalho e assegurando mecanismos adequados de acesso ao conhecimento das decisões tomadas pelos órgãos municipais.

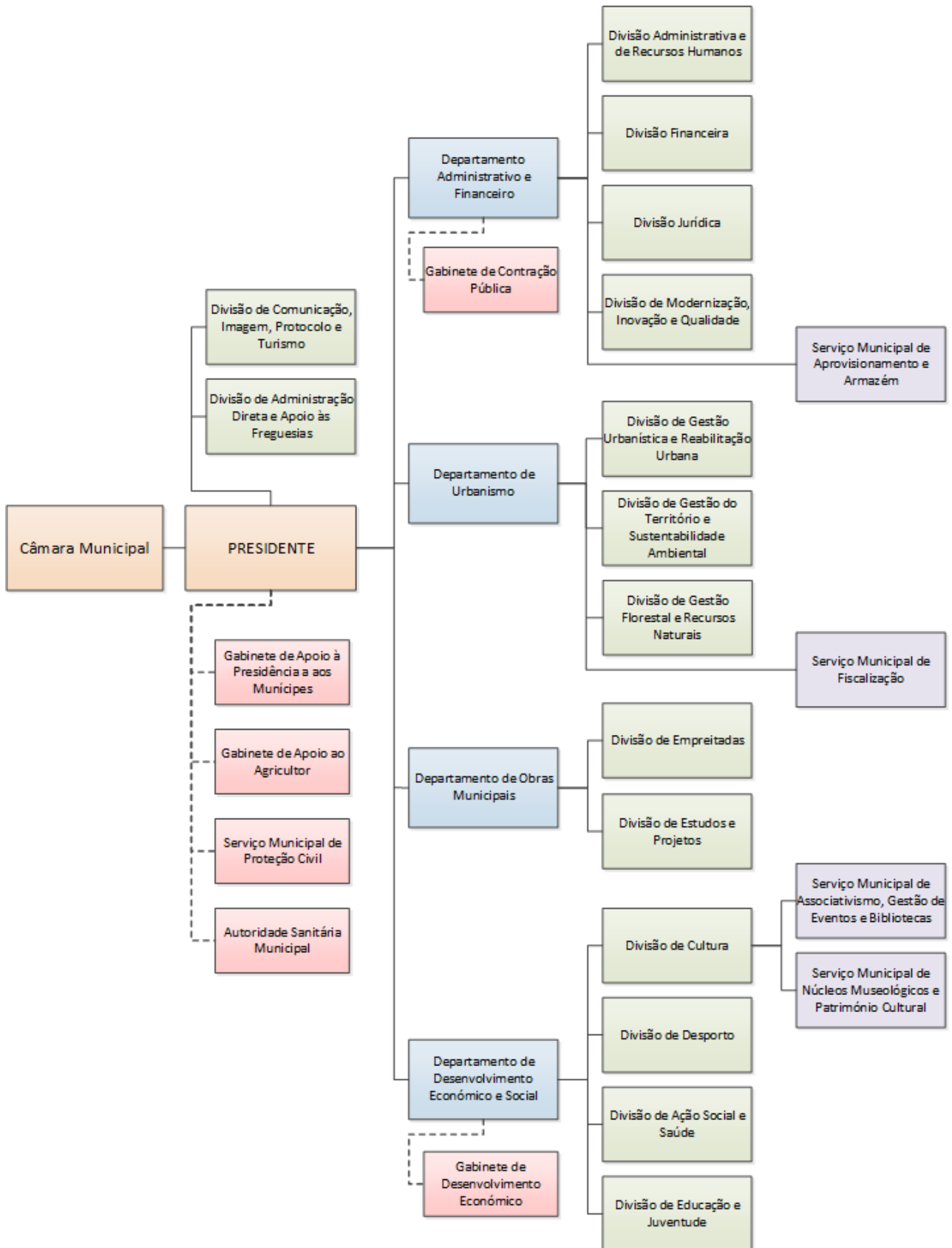
A aposta na Certificação da Qualidade dos seus Serviços é o resultado formal de um projeto em que a autarquia acredita. Neste sentido, a nossa **Política da Qualidade** traduz-se nos seguintes fatores chave:

- Melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Satisfação explícita do Cidadão;
- Cumprimento dos Requisitos Legais;
- Motivação, Valorização e Satisfação do quadro de Recursos Humanos;
- Desenvolvimento de uma cultura de inovação, simplificação e modernização administrativa.

## 1.10. RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO

### 1.10.1. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

A autoridade e a relação mútua de todo o pessoal que gere, efetua e verifica o trabalho considerado relevante para o Sistema de Gestão da Qualidade, estão definidos nas matrizes dos processos. A estrutura hierárquica da **Câmara Municipal de Cantanhede** apresenta-se descrita no seguinte organograma:



### **1.10.2. REPRESENTANTES DA GESTÃO**

A Presidência nomeia a Sra. Enf.<sup>a</sup> Célia Simões como Representante da Gestão e o Sr. Eng.<sup>o</sup> João Oliveira Machado como Gestor da Qualidade que assegura o estabelecimento, 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.

### **1.10.3. COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA**

A CMC, como qualquer outra organização, comunica interna e externamente a informação relevante. Todos os colaboradores, incluindo a gestão de topo, despendem uma parte significativa do seu tempo a comunicar com diversas entidades (municípios/clientes, fornecedores, entidades reguladoras, etc..) sobre assuntos relacionados com a sua área de atuação. Dada a diversidade de comunicação envolvida e de intervenientes no processo, como forma de facilitar o seu entendimento, optou-se pela formalização em informação documentada toda a comunicação interna e externa relevante, que foi efetuada processo a processo no âmbito do SGQ implementado. Toda a informação relativa à comunicação (como a sua frequência, responsável, forma de distribuição e destinatários) encontra-se patente numa única tabela (Mod.115).

Os meios de comunicação utilizados na **Câmara Municipal de Cantanhede** para divulgação da informação relevante, nomeadamente no que respeita à qualidade, são:

- O conjunto de Modelos associados às Atividades da Autarquia;
- Informações Internas;
- Atas de reunião;
- Definição clara das saídas de cada atividade e qual o seu destinatário, garantindo assim que a informação chegará a quem dela necessita;
- E-mails;
- Plataformas web;
- Redes Sociais;
- Página Web.

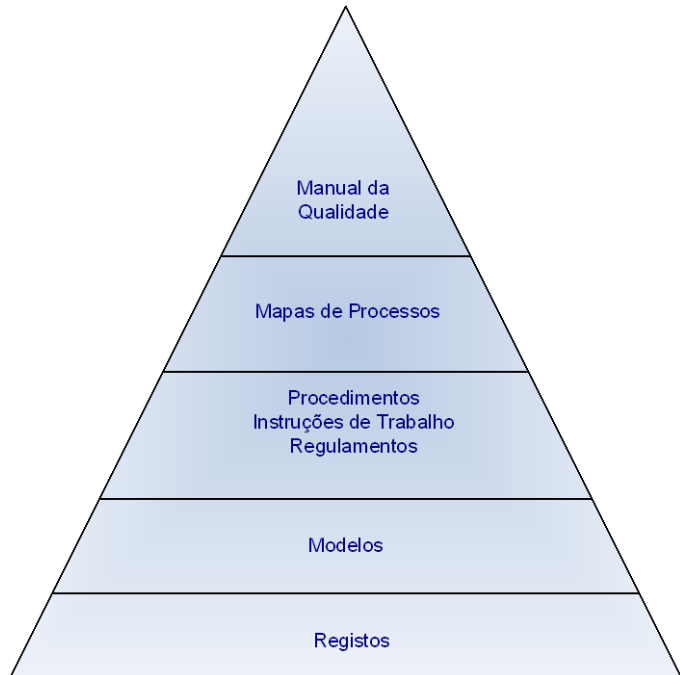
### **1.10.4. PARTES INTERESSADAS RELEVANTES**

Devido ao seu potencial impacto na capacidade de a organização prestar serviços que satisfaçam tanto os requisitos dos seus clientes, como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis, foram identificadas as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes para a organização. Deste modo, a avaliação das partes interessadas relevantes encontra-se efetuada processo a processo no âmbito do SGQ implementado, estando essa análise patente numa tabela (Mod.600), onde estão escrutinadas as necessidades e a sua forma de recolha/ identificação, assim como a resposta dada e os respetivos documentos associados a essa mesma resposta. A metodologia para planear as alterações decorrentes da avaliação das partes interessadas relevantes, será efetuada na respetiva revisão pela gestão.

## 2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

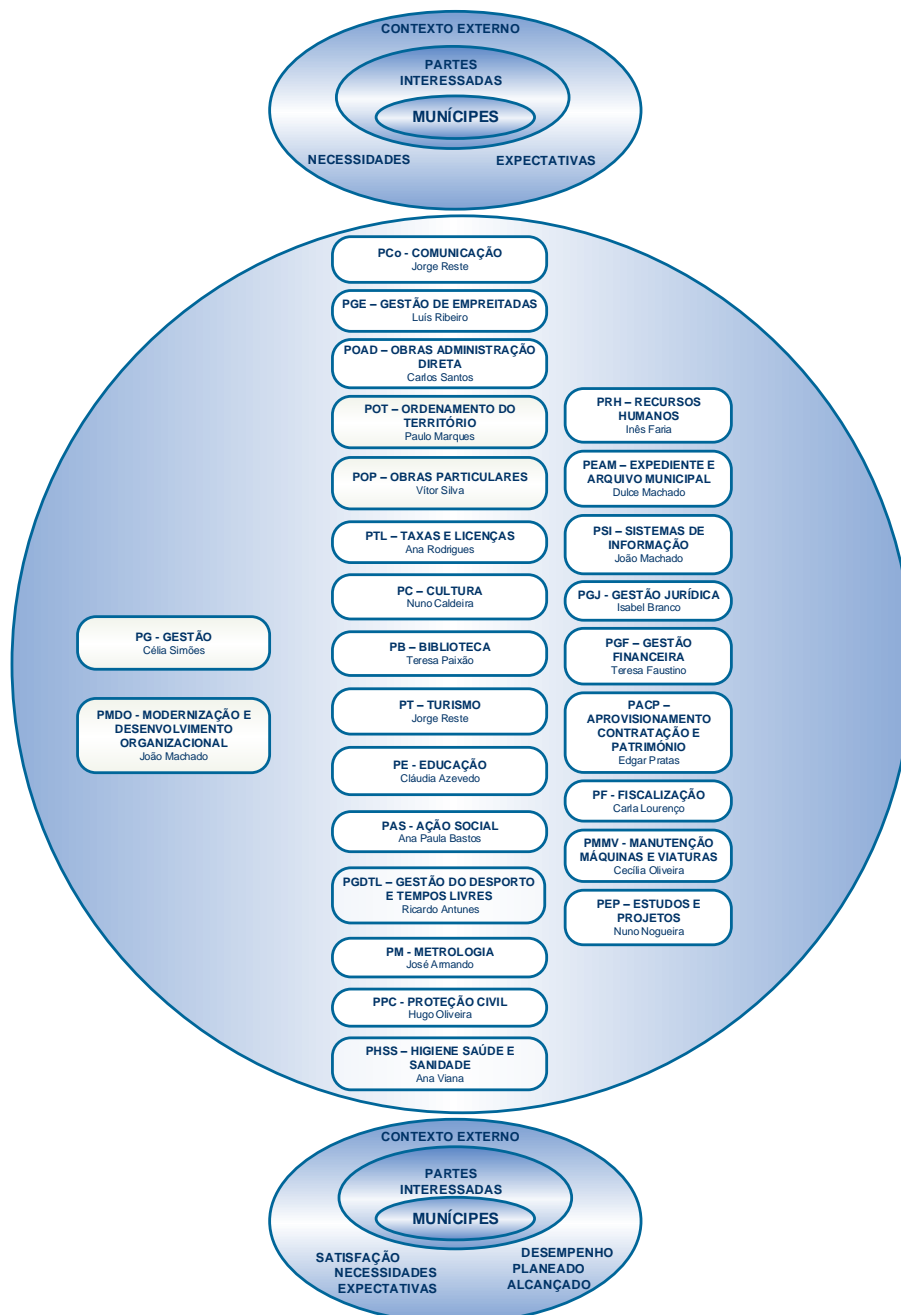
### 2.1. ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ DA CÂMARA MUNICIPAL DE CANTANHEDE

- **Manual da Qualidade** – documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização.
- **Mapas dos Processos** – documentos que descrevem os Processos da organização. Identificam as atividades (em fluxograma) e respetivas tarefas, responsabilidades sectoriais, funções dos recursos humanos alocados aos mesmos e entradas/saídas afetadas às tarefas.
- **Procedimentos** – documentos que descrevem atividades, os métodos de realização e gestão das mesmas.
- **Instruções de Trabalho** – documentos que descrevem de forma detalhada de como realizar e registar tarefas.
- **Regulamentos** – documentos que regulam as atividades e competências inerentes à Autarquia.
- **Modelos** – documentos utilizados para registar dados requeridos pelo sistema gestão da qualidade.
- **Registo** – documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das atividades realizadas.



**2.2. MAPEAMENTO DOS PROCESSOS**

Os processos necessários para o sistema de gestão da Autarquia, sua sequência e interação estão definidos no modelo a seguir apresentado.





**ABORDAGEM DOS PROCESSOS (Modelo conceptual)**

Com o presente modelo, pretende-se ainda reconhecer o Ciclo da Melhoria Contínua, que monitoriza e potencia as evoluções.

Para que seja possível a gestão sistemática de todos os processos identificados, a Autarquia suporta todas as suas atividades num modelo comum. Neste sentido, e de forma a se reduzir à expressão mais simples de gestão, foram identificados para cada um dos processos: As Entradas e Saídas, os Objetivos (indicadores de monitorização), as atividades e tarefas associadas, e os meios envolvidos; devidamente documentados em “Mapas de Processo”.

Na figura abaixo (ponto 2.3) está ilustrada a interação dos processos.

O esquema de leitura da Matriz é efetuado da esquerda para a direita. Assim, o Processo Gestão (PG) recebe (entrada) informação do Processo Modernização e Desenvolvimento Organizacional (PMDO) e produz (saída) informação para todos os Processos do SGQ. Ao contrário o Processo PMDO recebe informação de todos os Processos e produz só para o PG. Os Processos PRH e PACP recebem e produzem informação de todos os Processos.

**Legenda:**

△ Entradas

• Saídas

<b>PG</b>	<b>Processo Gestão</b>
<b>PMDO</b>	<b>Processo Modernização e Desenvolvimento Organizacional</b>
<b>PRH</b>	<b>Processo Recursos Humanos</b>
<b>PEAM</b>	<b>Processo Expediente e Arquivo Municipal</b>
SPE	Subprocesso Expediente
SPAM	Subprocesso Arquivo Municipal
<b>PSI</b>	<b>Processo Sistemas de Informação</b>
<b>PGJ</b>	<b>Processo Gestão Jurídica</b>
<b>PGF</b>	<b>Processo Gestão Financeira</b>
SPCEF	Subprocesso Controlo Execução Financeira
SPCT	Subprocesso Contabilidade e Tesouraria
<b>PACP</b>	<b>Processo Aprovisionamento Contratação e Património</b>
<b>PF</b>	<b>Processo Fiscalização</b>
<b>PMMV</b>	<b>Processo Manutenção de Máquinas e Viaturas</b>
<b>PEP</b>	<b>Processo Estudos e Projetos</b>
<b>PCo</b>	<b>Processo Comunicação</b>
<b>PGE</b>	<b>Processo Gestão Empreitadas</b>
<b>POAD</b>	<b>Processo Obras por Administração Direta</b>
<b>POT</b>	<b>Processo Ordenamento do Território</b>
SPL	Subprocesso Loteamentos
SPIT	Subprocesso Informações Técnicas
SPIG	Subprocesso Informação Geográfica
SPTC	Subprocesso Topografia e Cadastro
<b>POP</b>	<b>Processo Obras Particulares</b>
SPAUV	Subprocesso Autorizações de Utilização e Vistorias
<b>PTL</b>	<b>Processo Taxas e Licenças</b>
SPLD	Subprocesso Licenças Diversas
SPMF	Subprocesso Mercados e Feiras
SPCE	Subprocesso Cemitérios
<b>PC</b>	<b>Processo Cultura</b>
SPC	Subprocesso Cultura
SPM	Subprocesso Museu
<b>PB</b>	<b>Processo Biblioteca</b>
<b>PT</b>	<b>Processo Turismo</b>
<b>PE</b>	<b>Processo Educação</b>
<b>PAS</b>	<b>Processo Ação Social</b>
<b>PGDTL</b>	<b>Processo Gestão do Desporto e Tempos Livres</b>
<b>PM</b>	<b>Processo Metrologia</b>
<b>PPC</b>	<b>Processo Proteção Civil e Recursos Naturais</b>
<b>PHSS</b>	<b>Processo Higiene, Saúde e Sanidade</b>



## 2.4. MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO DOS PROCESSOS

### 2.4.1. INDICADORES DE DESEMPENHO DOS PROCESSOS

Os indicadores dos processos, assim como os objetivos, frequência de acompanhamento dos mesmos estão definidos em modelo próprio – Programa de Gestão da Qualidade (Mod.02).

A definição dos objetivos e o planeamento para o alcance dos mesmos são efetuados no início de cada ano (resultante da Revisão ao SGQ) pelos Diretores de Departamento e respetivos Gestores dos Processos e com a aprovação posterior do Representante da Gestão.

### 2.4.2. GESTÃO DOS PROCESSOS

Cada processo tem o seu Gestor definido. Compete ao *Gestor 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 anexar ao Relatório de Atividades*).
- 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 (*a constar no Relatório de atividades*);
- O tratamento de não conformidades internas e externas, relativas as atividades que integram o Processo de acordo com o procedimento interno (PQ.02);
- Análise do risco/ oportunidade, avaliação do seu impacto/ consequência, assim como a definição de ações para o seu tratamento e respetiva avaliação, no âmbito do respetivo processo;
- O envolvimento dos intervenientes do Processo, para os assuntos da Qualidade (ex: registo de não conformidades, aplicação do definido no Mapa do Processo);
- Participação nas auditorias da qualidade;
- A manutenção da documentação suporte do processo (ex. elaboração/revisão, arquivo, eliminação de obsoletos).

## **2.5. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS E SUA INTERLIGAÇÃO**

### **2.5.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

A Presidência define a estrutura hierárquica da organização, formalizada no organograma geral e PQ.04 – Estrutura Orgânica SGQ. As responsabilidades dos colaboradores estão definidas nos Mapas de Processos e nos Procedimentos.

### **2.5.2. POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE**

A estratégia e as políticas gerais são definidas pelo Executivo, bem como a Política da Qualidade e as metodologias que permitir-lhe-ão concretizar as diretrizes delineadas.

A política da Qualidade é apresentada e divulgada a todos os colaboradores da Autarquia asseguram-se, deste modo, que é compreendida, interiorizada e concretizada a todos os níveis da organização. A Política da Qualidade é revista periodicamente de forma a assegurar que se mantém adequada.

Com base na política da qualidade, o Executivo define os objetivos estratégicos da organização. Estes consubstanciam nas Grandes Opções do Plano (GOP), para aplicação no ano seguinte. O GOP tem como entradas para sua elaboração, para além das políticas estratégicas definidas pelo Executivo (compromissos eleitorais e outros), informação dos setores, relativa a despesas correntes e a investimentos.

Os Objetivos da Qualidade refletidos nos Objetivos dos Processos, são definidos pelos Dirigentes Máximos dos Serviços e Gestores dos Processos, tendo em consideração o previsto no GOP. São estabelecidas metas a alcançar, compromissos e responsabilidades para se obter a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e um aumento da eficácia global da organização.

Os objetivos são divulgados através da distribuição do Programa de Gestão.

Face aos objetivos estipulados define, sempre que considerado pertinente, as ações, meios /recursos necessários para a concretização desses objetivos.

Periodicamente, procede-se à avaliação da adequabilidade e eficiência das ações, meios /recursos necessários disponíveis, com base em indicadores, suportada na prática de elaboração de Relatórios de Atividades. Este processo permite analisar o cumprimento dos objetivos inicialmente definidos, de forma a serem desencadeadas as ações necessárias e estabelecidos novos objetivos.

### **Processo Gestão**

A Autarquia procede à revisão periódica do sistema da qualidade (no mínimo, uma vez por ano), de modo a assegurar a sua aplicabilidade, adequação e eficiência, assim como a concretização dos objetivos definidos. A revisão é realizada em reunião com o RG, Dirigentes Máximos dos Serviços e GQ.

### **2.5.3. PROCESSO MODERNIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL**

Este Processo visa a melhoria contínua do SGQ, tendo como Gestor do Processo o GQ. Assegura as atividades de Medição da Satisfação do Múncipe e de Tratamento de Dados (resultados de indicadores dos Processos, Não – Conformidades, Auditorias Internas, Design e Desenvolvimento), no sentido de suportar o Processo Gestão na tomada de decisões e de lhe apresentar propostas de desenvolvimento organizacional.

De salientar as atividades de Gestão Documental e Tratamento de Saídas Não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco previstas neste Processo, mas que suportam também todos os restantes Processos, ou seja, em todos os Processos há que arquivar e manter a sua documentação e, registar e tratar as Não Conformidades relacionadas com as suas atividades.

#### **Gestão Documental**

O Controlo Documental é uma atividade que apesar de não se encontrar explícita em todos os Processos, é uma atividade transversal a todos os Processos, tal como referido em cima.

O controlo documental da Autarquia é assegurado física e informaticamente, conforme o previsto no procedimento *PQ.01 - Controlo dos Documentos e Registos* bem como as regras para elaboração de documentos.

Estão definidos na Matriz de Responsabilidades (Mod.05) a atribuição de responsabilidades no controlo de documentos, nomeadamente na:

- Elaboração / revisão;
- Aprovação;
- Distribuição.

Estão definidos na Tabela de Controlo dos Registos (Mod.04) a atribuição de responsabilidades no controlo de registos, nomeadamente em:

- Registo;
- Tipo de Arquivo;
- Código;
- Local;
- Tempo de Arquivo.

Cabe ao GQ, a manutenção dos Documentos do SGQ originais e a Distribuição das cópias pelos respetivos detentores.

### **Registo e Tratamento de Não Conformidades**

O Tratamento de Saídas Não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco são definidas no procedimento PQ.02.

O desencadeamento de um processo de ações corretivas ou de análise de risco visa a eliminação de causas reais ou potenciais de não conformidades de produtos ou serviços, processos, sistema de gestão da qualidade ou ainda de oportunidades de melhoria.

Um processo de ação corretiva ou de análise de risco, pode ter as seguintes origens:

- Tratamento de serviço não conforme;
- Tratamento de reclamações;
- Auditorias internas ou externas;
- Revisão do sistema pela gestão;
- Detecção de oportunidades de melhoria.

Com base nas situações detetadas é feita uma análise das causas pelos Gestores dos Processos e, sempre que necessário com os DMS (Dirigentes Máximos dos Serviços).

Com base na análise da situação são definidas as ações corretivas, bem como os responsáveis e prazos de implementação.

A implementação das ações definidas é acompanhada de forma a garantir que são realmente concretizadas e eficazes. Cabe ao GQ a realização desta Verificação.

### **Análise de Risco**

A presença de diversos fatores internos ou externos numa organização tornam incerto conseguir-se atingir os resultados ou objetivos definidos nessa mesma organização, tal fator é definido como risco. O risco é uma constante em qualquer tipo de organização e em qualquer sector de atividade, pelo que deverá ser abordado e efetuada a sua avaliação, garantindo-se a sua identificação, análise e monitorização, o seu controlo ou a sua completa eliminação, de modo a minimizar ou eliminar a sua influência nos resultados.

Deste modo, foi formalizada a análise efetuada ao risco na organização, a qual foi sistematizada numa tabela criada para o efeito (Mod.31 – Tratamento de Riscos e Oportunidades). Nesta tabela, estão identificados os riscos para cada processo, que serão objeto de tratamento de acordo com o definido PQ.02 – Tratamento de Saídas Não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco. A metodologia para planear as alterações decorrentes da avaliação dos riscos e oportunidades, será efetuada aquando da revisão pela gestão.

### **2.5.4. PROCESSO RECURSOS HUMANOS**

Este processo integra todas as atividades associadas a Seleção e Recrutamento de colaboradores, Processamento de Salários, Formação, Juntas Médicas, Aposentações, Balanço Social, Atos de Mobilidade (transferências, promoções e reclassificações) e Recenseamento da Administração Pública. Do mesmo modo, trata ainda das atividades como o cadastro de pessoal (manter organizados os Processos Individuais dos Colaboradores), o registo e controlo da assiduidade e das horas extraordinárias, bem como o processamento de vencimentos.

A Formação realizada pelos Recursos Humanos da CMC é suportada numa identificação de necessidades de formação, sendo aprovada pelos Diretores de Departamento e posteriormente pelo Representante da Gestão. A Formação visa a melhoria do desempenho dos recursos humanos nas suas funções e conseqüentemente a satisfação do munícipe. Toda a formação é avaliada quanto à sua eficácia, sendo analisados os resultados definidas ações sempre que necessário. Todo o procedimento de gestão da Formação está definido no Procedimento PQ.07 – Formação.

### **2.5.5. PROCESSO EXPEDIENTE E ARQUIVO MUNICIPAL**

Este Processo integra as atividades de que visam essencialmente as atividades inerentes à receção, classificação, distribuição e expedição de correspondência e outros documentos, caracterizadas no **Subprocesso Expediente**.



Reflete também todas as Atividades de Gestão de Arquivo Intermédio e Histórico da Câmara Municipal de Cantanhede, conforme o **Subprocesso Arquivo Municipal**.

#### **2.5.6. PROCESSO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

Compreende as atividades desenvolvidas pelo Setor de Informática, tais como:

- Desenvolvimento do Sistema de Informação Municipal;
- Identificação/ colmatação das necessidades dos serviços ao nível de hardware/ software;
- Gestão de Incidentes/ Problemas Informáticos;
- Gestão de Informação relativa aos Sistemas de Informação;
- Atualizações de Software;
- Cópias de Segurança;
- Gestão da Internet;
- Desenvolvimento de sites e manutenção da intranet.

#### **2.5.7. PROCESSO GESTÃO JURÍDICA**

Este processo integra as atividades relativas a:

- Emissão de Pareceres/Informações diversas no âmbito jurídico;
- Atendimento ao Público;
- Controlo da Legislação;
- Processos de Averiguação e Disciplinares;
- Contraordenações.

#### **2.5.8. PROCESSO GESTÃO FINANCEIRA**

Este processo foi caracterizado nos 2 subprocessos abaixo descritos.

##### **SUBPROCESSO CONTROLO DE EXECUÇÃO FINANCEIRA**

Integra as atividades associadas ao controlo de execução do Orçamento da C.M. Cantanhede.

##### **SUBPROCESSO CONTABILIDADE E TESOURARIA**

Integra as atividades associadas a processamento de despesas, processamento da receita e tratamento e envio de informação contabilística diversa.

### **2.5.9. PROCESSO APROVISIONAMENTO CONTRATAÇÃO E PLANEAMENTO**

Este processo integra as atividades relativas a:

- Aquisição de bens e serviços;
- Controlo de bens à receção;
- Avaliação de fornecedores;
- Gestão de stocks;
- Inventariação de bens em stock;
- Gestão patrimonial e imobilizado (móveis e imóveis).

### **2.5.10. PROCESSO FISCALIZAÇÃO**

Este processo integra as atividades de Fiscalização das seguintes situações:

- Todas as obras de construção civil, designadamente novos edifícios, reconstrução, ampliação, alteração, reparação ou demolição de edifícios, obras de urbanização, e ainda os trabalhos que impliquem alteração da topografia local;
- Todos os atos que estejam sujeitos a licenciamento ou autorização municipal, designadamente ocupação da via pública, afixação de publicidade, instalação de esplanadas, etc.

### **2.5.11. PROCESSO MANUTENÇÃO DE MÁQUINAS E VIATURAS**

Este processo integra as atividades de manutenção preventiva, curativa e corretiva de máquinas e viaturas da Câmara Municipal de Cantanhede.

### **2.5.12. PROCESSO ESTUDOS E PROJETOS**

Este processo integra as atividades de elaboração, apreciação, coordenação e acompanhamento de todos os projetos (Arquitetónicos, Urbanísticos, Paisagísticos, etc.), necessários à realização das diversas obras do Município.

### **2.5.13. PROCESSO COMUNICAÇÃO**

Abrange todas as atividades desenvolvidas pelo Gabinete de Comunicação, nomeadamente:

- Controlo dos Periódicos;
- Elaboração de *Press Release*;
- Produção de comunicação diversa: elaboração de Folhetos, Brochuras, *Flyers*, Cartazes e afins;

- Boletim Municipal;
- Agenda Cultural;
- Página Web da CMC;
- Relações Públicas – Eventos;
- Comunicação Institucional;
- Comunicação Interna;
- Realização de spots e guiões.

#### **2.5.14. PROCESSO GESTÃO EMPREITADAS**

Este Processo aplica-se à componente administrativa e ao controlo de execução (físico e financeiro) das Empreitadas.

#### **2.5.15. PROCESSO OBRAS POR ADMINISTRAÇÃO DIRETA**

Este processo integra as atividades de execução das obras por administração direta da Câmara Municipal de Cantanhede, e abrange todas as atividades dos seguintes setores: Setor de Vias e Arruamentos; Setor de Conservação e Manutenção do Património Municipal; Setor de Eletricidade e Telecomunicações/ Manutenção e Conservação e Setor do Cemitério Municipal.

#### **2.5.16. PROCESSO ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO**

Este Processo integra as atividades de elaboração/ revisão do Plano de Pormenor (PP), Plano de Urbanização (PU) e Plano Diretor Municipal (PDM).

Este processo foi ainda caracterizado nos 4 subprocessos abaixo descritos.

##### ***Subprocesso Loteamentos***

Este subprocesso complementa o Processo Administrativo Obras Particulares, nomeadamente com a componente técnica, no âmbito dos Loteamentos.

##### ***Subprocesso Informações Técnicas***

Este subprocesso complementa o Processo Administrativo Obras Particulares, nomeadamente com a componente técnica, no âmbito da emissão de Certidões.

**Subprocesso Informação Geográfica**

Este subprocesso assegura as atividades relacionadas com a produção, gestão e atualização da informação geográfica do município.

**Subprocesso Topografia e Cadastro**

Assegura um conjunto de atividades relacionadas com o Levantamento Topográfico, Definição e Marcação de Alinhamentos, Levantamentos Cadastrais e a Piquetagem em Campo.

**2.5.17. PROCESSO OBRAS PARTICULARES**

Este Processo integra as atividades administrativas de tramitação dos processos de Licenciamento de Urbanização e Edificação de Obras Particulares, nomeadamente:

- Controlo de prazos administrativos;
- Apoio administrativo às operações de gestão urbanística (organização dos processos, elaboração de ofícios, notificações, informações, publicações);
- Emissão de Certidões;
- Emissão de Alvarás;
- Elaboração da Estatística.

Este processo complementa igualmente a componente técnica de análise aos processos de obra, nomeadamente na emissão de pareceres/informações técnicas e na realização de vistorias, integrando assim o subprocesso abaixo descrito.

**Subprocesso Autorizações de Utilização e Vistorias**

Este subprocesso assegura um conjunto de atividades relacionadas com a utilização dos edifícios nos seus variados usos.

**2.5.18. PROCESSO TAXAS E LICENÇAS**

Este processo foi caracterizado nos 3 subprocessos abaixo descritos.

**SUBPROCESSO LICENÇAS DIVERSAS**

- Integra as atividades associadas à Certidão/ Declaração de Licença de Condução de Veículos Agrícolas a fim de serem entregues ao IMTT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.;
- Licenciamento de fogueiras tradicionais;

- Pedido de Licenciamento de Publicidade Geral, Aérea, Máquinas de Venda Automática, Sonora, Móvel e Rua; Emissão de Alvarás e Licenciamento de Ocupação da Via Pública;
- Licenciamento de Espetáculos e Festas Tradicionais;
- Licenciamento de Provas Desportivas;
- Licença Especial de Ruído;
- Máquinas de Diversão (Registo e Alteração do Proprietário);
- Licenciamento de recinto itinerante, improvisado, de diversão provisória e de divertimento públicos nas vias, jardins e demais lugares públicos ao ar livre;
- Licenciamento de fogueiras de lazer;
- Licenciamento anual de Escolas de Surf;
- Licenciamento de provas desportivas, eventos diversos (casamentos, outros) e ocupação do areal com equipamentos;
- Venda ambulante durante a época balnear e no areal de produtos alimentares, como sendo: gelados, bolas de Berlim, bolacha americana, etc.

No **Subprocesso Mercados e Feiras** estão ainda descritas as atividades relacionadas com o Controlo do Pagamento de taxas de ocupação dos lugares da Feira de Cantanhede, do Mercado Municipal de Cantanhede e do Mercado da Praia da Tocha;

No **Subprocesso Cemitérios** estão descritas as atividades relacionadas com os serviços de Registo e Expediente geral relativo às seguintes situações:

- Cedência de Terreno no Cemitério Municipal de Cantanhede;
- Inumações;
- Trasladações/Exumações;
- Revestimentos de Sepulturas;
- Emissão de Alvará de Concessão de Terreno.

#### 2.5.19. PROCESSO CULTURA

Este processo foi caracterizado nos 2 subprocessos abaixo descritos.

**SUBPROCESSO MUSEU**, integra as atividades relacionadas com o Museu da Pedra, a saber:

- Incorporações, inventário e documentação;
- Conservação;

- Exposições, Visitas guiadas e educação;
- Divulgação;
- Utilização de Instalações e equipamentos;
- Estudo e investigação.

**Subprocesso Cultura**, INTEGRA AS ATIVIDADES RELACIONADAS COM:

- Organização de Eventos Culturais, de Animação e desenvolvidos pelo Museu da Pedra e Casa da Cultura;
- Atribuição de Subsídios de apoio a grupos/ associações culturais;
- Agenda Cultural e Desportiva.

#### **2.5.20. PROCESSO BIBLIOTECA**

Este processo integra as atividades dos serviços prestados pela Biblioteca Municipal, nomeadamente:

- Aquisição de recursos de informação diversificando suportes e assuntos;
- Inscrição de Leitores;
- Consulta Local de documentos (monografias, DVD's, Periódicos, etc.);
- Empréstimo Domiciliário de documentos (monografias, DVD's, Periódicos, etc.);
- Disponibilização de Espaço Internet;
- Conservação, preservação e descarte de Obras;
- Serviço de Reprografia.

#### **2.5.21. PROCESSO TURISMO**

Este processo integra todas as atividades relacionadas com o Turismo, nomeadamente:

- Inventariação, Promoção e Divulgação de Potencialidades Turísticas;
- Venda de Material Promocional e Artesanato;
- Promoção de Eventos do Município;
- Prestação de informações aos utentes dos Postos de Turismo;
- Realização de visitas guiadas;
- Realização de vistorias no âmbito do alojamento local.

### **2.5.22. PROCESSO EDUCAÇÃO**

Este processo abrange todas as atividades desenvolvidas no âmbito da Educação, nomeadamente:

- Programa de Apoio ao Planeamento e Gestão dos Equipamento Educativos;
- Programa de Apoio às Atividades de Animação Socioeducativa;
- Programa de Generalização do Fornecimento de Refeições aos alunos do 1º Ciclo do Ensino Básico (CEB);
- Programa de Requalificação do 1º CEB;
- Carta Educativa;
- Programa de Atribuição de Bolsas de Estudo e de prémios de estudo;
- Programa de Apoio à Ação Social Escolar;
- Programa de Desenvolvimento e Expansão da Educação Pré-Escolar;
- Protocolos;
- Universidade dos Tempos Livres do Concelho de Cantanhede

### **2.5.23. PROCESSO AÇÃO SOCIAL**

Este processo integra as atividades relacionadas com a Ação Social da CMC, nomeadamente:

- Rede Social;
- Regulamento Municipal de Atribuição de Subsídios a Agregados Familiares em Situação de Extrema Carência Económica do Concelho de Cantanhede
- Regulamento Municipal de Incentivo à Natalidade
- Banco de Voluntariado;
- Banco de Recursos Colmeia;
- Animação Social;
- Ação Social Direta;
- Equipamentos Sociais;
- Produção de documentação técnica de análise social e económica (BE, AEC 1CEB, AAAF-PE, PG, outros);
- Programa abem;
- Balcão da Inclusão;
- Gabinete de Apoio ao Emigrante;
- Centro Local de Apoio à Integração de Migrantes.

#### **2.5.24. PROCESSO GESTÃO DO DESPORTO E TEMPOS LIVRES**

Este processo integra as atividades associadas a:

- Gestão do Complexo das Piscinas Municipais de Cantanhede nomeadamente a Escola Municipal de Natação, Ginásio, Sala de *Indoor Cycling*, Court de Squash, Sauna e Hidromassagem;
- Gestão de Espaços Desportivos no âmbito da Promoção/ Dinamização de Atividades Desportivas e na cedência de espaços (nomeadamente o Pavilhão Desportivo de Futebol Clube os Marialvas e o Complexo Desportivo da Tocha);
- Planeamento e gestão da Escola Municipal de Ginástica;
- Planeamento e realização de apoios às Associações Desportivas do Concelho de Cantanhede.

#### **2.5.25. PROCESSO METROLOGIA**

Este processo integra as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Metrologia e relativas às operações de Controlo Metrológico para as quais estão qualificados, conforme despacho IPQ n.º 2634/2021, de 10 de março. Essas operações são:

- 1ª Verificação e Verificação Periódica de Instrumentos de Pesagem não Automática, das classes de precisão II, com alcance máximo de 40Kg
- 1.ª Verificação e Verificação Periódica de Instrumentos de Pesagem não Automática, das classes de precisão III e IIII, com alcance máximo de 4000Kg
- 1ª Verificação e Verificação Periódica de Massas, da classe M1 com alcance de 20mg a 20Kg
- 1ª Verificação e Verificação Periódica de Massas, da classe M2 com alcance de 100mg a 20Kg
- 1ª Verificação e Verificação Periódica de Massas, da classe M3 com alcance de 1g a 20Kg
- 1ª Verificação e Verificação Periódica de Contadores de Tempo (bilhar e ténis de mesa).

#### **2.5.26. PROCESSO PROTEÇÃO CIVIL**

Este processo integra as atividades desenvolvidas pela Divisão de Proteção Civil e Recursos Naturais, nomeadamente:

- Elaboração e Atualização do Plano Municipal de Emergência;
- Elaboração de Planos Especiais no âmbito da proteção civil;
- Efetuar a análise de riscos e de vulnerabilidades;



- Planeamento de soluções de emergência com Agentes de Proteção Civil;
- Coordenar e planear treinos e simulacros em conjunto com outras Entidades/Agentes de Proteção Civil;
- Articular a atuação dos organismos com competências no âmbito da Proteção Civil;
- Propor ações de sensibilização/formação no âmbito da Proteção Civil para várias populações alvo;
- Inventariar e atualizar a base de dados dos meios e recursos de proteção civil disponíveis;
- Emissão de Pareceres Técnicos;
- Apoiar tecnicamente, em situações de catástrofe ou calamidade, o Centro Municipal de Operações de Emergência e Proteção Civil;
- Fomentar o voluntariado no âmbito da Proteção Civil.
- Elaboração e atualização do Plano Municipal de Defesa da Floresta Contra Incêndios (PMDFCI);
- Apoiar a Comissão Municipal de Defesa da Floresta Contra Incêndios (CMDFCI);
- Articular a atuação dos organismos com competências em matérias de incêndios Florestais;
- Propor projetos de investimento na área da Defesa da Floresta Contra Incêndios (DFCI);
- Promover a criação de grupos de autodefesa dos aglomerados populacionais adjacentes a áreas florestais e municiá-los de meios de intervenção, garantindo formação e segurança;
- Emissão de Pareceres Técnicos;
- Apoiar tecnicamente, em situações de catástrofe ou calamidade, o Centro Municipal de Operações de Emergência e Proteção Civil;
- Mobilização de Solos / Arborização.

#### **2.5.27. PROCESSO HIGIENE, SAÚDE E SANIDADE**

Este processo integra as atividades desenvolvidas pelo Gabinete de Sanidade e Pecuária da Câmara Municipal de Cantanhede, na área animal e na área de saúde pública veterinária e da higiene e segurança alimentar.

## **2.6. REQUISITOS NÃO APLICÁVEIS AO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Todos os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015 são aplicados ao Sistema de Gestão da Qualidade, da Câmara Municipal de Cantanhede.

### 3. ANEXOS

#### 3.1. LISTA DE SIGLAS

<b>CMC</b>	Câmara Municipal Cantanhede
<b>CD</b>	Chefe Divisão
<b>CQ</b>	Conselho Qualidade
<b>DD</b>	Diretor de Departamento
<b>CSM</b>	Chefe de Serviço Municipal
<b>DMS</b>	Dirigente Máximo Serviço
<b>EXE</b>	Executivo
<b>GP</b>	Gestor de Processo
<b>GQ</b>	Gestor da Qualidade
<b>IT</b>	Instrução de Trabalho
<b>MP</b>	Mapa de Processo
<b>MSP</b>	Mapa de Subprocesso
<b>PC</b>	Presidente da Câmara
<b>PQ</b>	Procedimento da Qualidade
<b>RG</b>	Responsável da Gestão
<b>SGQ</b>	Sistema de Gestão da Qualidade
<b>SR</b>	Serviço Requisitante
<b>VER</b>	Vereador(es)

3.2. PROCESSOS, CLÁUSULAS E LISTA DE DOCUMENTOS

PROCESSOS		CLÁUSULA/ SUB-CLÁUSULA	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
<b>PG</b>	Processo Gestão	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.4; 7.5; 8.4; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Procedimento Estrutura Orgânica do SGQ – PQ.04</p> <p>Procedimento Apoio ao Executivo – PQ.08</p> <p>Mapa do Processo - MP.01</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>
<b>PMDO</b>	Processo Modernização e Desenvolvimento Organizacional	4.1; 4.2; 4.4; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.5; 8.3; 8.5.3; 8.7; 9.1; 9.1.3; 10.2; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Procedimento Auditorias Internas – PQ.03</p> <p>Procedimento Conceção e Desenvolvimento – PQ.05</p> <p>Mapa do Processo – MP.02</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>
<b>PRH</b>	Processo Recursos Humanos	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 7.2; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Mapa do Processo - MP.04</p> <p>Procedimento Formação – PQ.07</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>

PROCESSOS		CLÁUSULA/ SUB-CLÁUSULA	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
<b>PEAM</b>	Processo Expediente e Arquivo Municipal	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.5; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Sub-Processo Expediente – MSP.05.01</p> <p>Sub-Processo Arquivo Municipal – MSP.05.02</p> <p>Controlo das Condições Ambientais dos Espaços de Arquivo - IT.09</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>
<b>PSI</b>	Processo Sistemas de Informação	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.5; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Procedimento Gestão de Incidentes e Problemas – PQ.11</p> <p>Política de Segurança Informática – IT.01</p> <p>Mapa do Processo - MP.07</p> <p>Gestão de Acessos aos Meios Informáticos - IT.08</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>
<b>PGJ</b>	Processo Gestão Jurídica	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Mapa do Processo - MP.08</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>

PROCESSOS		CLÁUSULA/ SUB-CLÁUSULA	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
<b>PGF</b>	Processo Gestão Financeira	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Procedimento Candidaturas – PQ.14</p> <p>Sub-Processo Controlo Execução Financeira - MSP.10.01</p> <p>Sub-Processo Contabilidade e Tesouraria - MSP.10.02</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>
<b>PACP</b>	Processo Aprovisionamento Contratação e Património	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 8.4; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Procedimento Contratação Pública – PQ.06</p> <p>Procedimento Avaliação de Fornecedores – PQ.09</p> <p>Procedimento Receção de Bens – PQ.10</p> <p>Procedimento Património – PQ.16</p> <p>Procedimento Candidaturas – PQ.14</p> <p>Marcação CE – IT.02</p> <p>Mapa do Processo - MP.11</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>
<b>PF</b>	Processo Fiscalização	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 8.2; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Mapa do Processo - MP.12</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>

PROCESSOS		CLÁUSULA/ SUB-CLÁUSULA	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
<b>PMMV</b>	Processo Manutenção Máquinas e Viaturas	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.5; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Mapa do Processo - MP.15</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>
<b>PEP</b>	Processo Estudos e Projetos	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 8.3; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corre e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Instrução de Trabalho Guia Interno de Aplicação da Conceção e Desenvolvimento – IT.03</p> <p>Mapa do Processo - MP.16</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>
<b>PCo</b>	Processo Comunicação	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 8.2; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Instrução de Trabalho Guia Interno de Aplicação da Conceção e Desenvolvimento – IT.03</p> <p>Mapa do Processo - MP.17</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>

PROCESSOS		CLÁUSULA/ SUB-CLÁUSULA	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
<b>PGE</b>	Processo Gestão Empreitadas	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.5; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Mapa do Processo - MP.19</p> <p>Procedimento Contratação Pública – PQ.06</p> <p>Instrução de Trabalho Obras por Empreitada – Manual de Apoio à Fiscalização - IT.05</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>
<b>POAD</b>	Processo Obras por Administração Direta	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Mapa do Processo - MP.20</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>
<b>POT</b>	Processo Ordenamento do Território	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 8.2; 8.3; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Sub-Processo Loteamentos – MSP.21.01</p> <p>Sub-Processo Informações Técnicas – MSP.21.02</p> <p>Sub-Processo Informação Geográfica – MSP.21.05</p> <p>Sub-Processo Topografia e Cadastro – MSP.21.06</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>



PROCESSOS		CLÁUSULA/ SUB-CLÁUSULA	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
<b>POP</b>	Processo Obras Particulares	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 8.2; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Mapa de Processo – MP.23</p> <p>Sub-Processo Autorizações de Utilização e Vistorias – MSP.23.01</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>
<b>PTL</b>	Processo Taxas e Licenças	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 8.2; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Sub-Processo Licenças Diversas – MSP.25.01</p> <p>Sub-Processo Mercados e Feiras – MSP.25.02</p> <p>Sub-Processo Cemitérios – MSP.25.03</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>
<b>PC</b>	Processo Cultura	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 8.2; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Sub-Processo Museu – MSP.26.01</p> <p>Sub-Processo Cultura – MSP.26.02</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>

PROCESSOS		CLÁUSULA/ SUB-CLÁUSULA	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
<b>PB</b>	Processo Biblioteca	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.5; 8.2; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Instrução de Trabalho Regras de Higienização da Bebeteca – IT.06</p> <p>Controlo das Condições Ambientais dos Espaços de Arquivo - IT.09</p> <p>Mapa do Processo - MP.27</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>
<b>PT</b>	Processo Turismo	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 8.2; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Mapa do Processo - MP.28</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>
<b>PE</b>	Processo Educação	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 8.2; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Procedimento Gestão de Transportes Municipais – PQ.13</p> <p>Mapa do Processo - MP.29</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>
<b>PAS</b>	Processo Ação Social	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 8.2; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	<p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02</p> <p>Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04</p> <p>Mapa do Processo - MP.30</p> <p>Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600</p> <p>Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115</p> <p>Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31</p> <p>Programa de Gestão – Mod.02</p>

PROCESSOS		CLÁUSULA/ SUB-CLÁUSULA	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
<b>PGDTL</b>	Processo Gestão Desporto e Tempos Livres	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1; 7.5; 8.2; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02 Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04 Procedimento Regras de Funcionamento e Conduta – PQ.15 Mapa do Processo - MP.31 Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600 Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115 Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31 Programa de Gestão – Mod.02
<b>PM</b>	Processo Metrologia	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1.5; 7.1.5.1; 7.1.5.2; 7.5; 8.2; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02 Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04 Instrução de Trabalho Controlo de EMM's – IT.07 Mapa do Processo - MP.33 Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600 Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115 Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31 Programa de Gestão – Mod.02
<b>PPC</b>	Processo Proteção Civil	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02 Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04 Processo Proteção Civil e Recursos Naturais – MSP.34 Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600 Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115 Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31 Programa de Gestão – Mod.02
<b>PHSS</b>	Processo Higiene, Saúde e Sanidade	4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.5; 8.2; 8.5; 8.6; 9.1.1; 10.3	Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Saídas não Conformes, Ações Corretivas e Análise de Risco – PQ.02 Instrução de Trabalho Propriedade do Cliente – IT.04 Mapa do Processo - MP.35 Mapa de Avaliação das Necessidades das Partes Interessadas – Mod.600 Tabela de Gestão da Informação e Comunicação – Mod.115 Gestão e Tratamento de Riscos e Oportunidades – Mod.31 Programa de Gestão – Mod.02

Elaborado por:

---

João Machado, 29/09/2023

Verificado por:

---

Célia Simões, 29/09/2023

Aprovado por:

---

Helena Teodósio, 29/09/2023