

Manual de Gestão da Qualidade





PROMULGAÇÃO

O presente Manual, em conjunto com todos os outros documentos do SGQ, descrevem a organização, os meios e as metodologias adotadas pelo Município de Vila Nova de Cerveira para assegurar uma eficaz gestão do seu Sistema de Gestão da Qualidade, com o objetivo de melhorar a sua organização interna e o relacionamento com todos os seus utentes.

A Política da Qualidade reflete o comprometimento da Administração relativamente à gestão do sistema e está assinada pelo Presidente da Câmara Municipal.

A MELHORIA DA QUALIDADE É UMA PREOCUPAÇÃO CONSTANTE DE TODOS OS COLABORADORES, COMPETINDO A CADA UM CUMPRIR O DEFINIDO NO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.

Vila Nova de Cerveira,

(Eng.º João Fernando Brito Nogueira)

(Presidente do Município de Vila Nova de Cerveira)



CONTEÚDO

PROMULGAÇÃO	2
CONTEÚDO	3
1. ABREVIATURAS.....	4
2. REFERÊNCIAS E DEFINIÇÕES.....	4
3. APRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA	5
A. SÍNTESE HISTÓRICA.....	5
4. CAMPO DE APLICAÇÃO.....	6
5. ORGANOGRAMA	6
6. A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E A GESTÃO DA QUALIDADE.....	7
7. POLÍTICA DA QUALIDADE DO MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA.....	7
7.1 DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE	9
8. RESPONSABILIDADE DO EXECUTIVO.....	10
9. MAPA DE PROCESSOS:	10
PROCESSO DE GESTÃO E MELHORIA.....	11
PROCESSO RECURSOS HUMANOS	12
PROCESSO DE MANUTENÇÃO E INFRAESTRUTURAS	13
PROCESSO ARQUIVO MUNICIPAL	14
PROCESSO GESTÃO DE APROVISIONAMENTOS	15
PROCESSO GESTÃO DO AQUAMUSEU	16
10. MATRIZ DE RELAÇÃO COM A NORMA/SGQ	17

LISTA DE REVISÕES EFETUADAS			
Revisão nº	Tipo de Revisão	Página(s)	Data
0	Inicial	—	05-10-2015
1	Criação de novo objetivo na matriz do processo Gestão de Aproveitamentos	16	10-03-2017
2	Revisão dos pontos 2;5 e 10	5,7,18,19	08-01-2018



1. ABREVIATURAS

- ❖ MVNC: Município de Vila Nova de Cerveira
- ❖ GQ: Gestor da Qualidade
- ❖ MGQ: Manual de Gestão da Qualidade
- ❖ PG: Procedimento de Gestão
- ❖ SGQ: Sistema de Gestão da Qualidade
- ❖ IT: Instrução de Trabalho

2. REFERÊNCIAS E DEFINIÇÕES

As principais referências e definições utilizadas na gestão do Sistema de Gestão da Qualidade são as seguintes:

- NP EN ISO 9001 (versão em vigor) – Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos
- NP EN ISO 9000 (versão em vigor) – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário
- Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade – Atividade levada a efeito para assegurar a adequação, conveniência, eficácia e eficiência dos assuntos que intervêm na obtenção dos objetivos estabelecidos.
- Política da Qualidade – Conjunto de intenções e orientações de uma organização relacionadas com a qualidade tal como formalmente expressas pela gestão de topo.
- Objetivos da Qualidade – Algo que é pretendido, ambicionado e que esteja relacionado com a Qualidade.
- Planeamento da Qualidade – Parte da gestão da qualidade orientada para o estabelecimento dos objetivos da qualidade e para a especificação dos processos operacionais e dos recursos relacionados, necessários para atingir esses objetivos.
- Sistema de Gestão da Qualidade – Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade.
- Requisito – Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.
- Executivo – gestão de topo composta pelo presidente e pelos vereadores com poderes delegados

Não aplicável: O SGQ do MVNC considera não aplicável o requisito 8.3 “Design e desenvolvimento de produtos e serviços” uma vez que todos os serviços do Município são prestados de acordo com a legislação em vigor.



3. APRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA



Município de Vila Nova de Cerveira

Praça do Município, 4920-284 Vila Nova de Cerveira

Telefone: 251 708 020

Email: geral@cm-vncerveira.pt

www.cm-vncerveira.pt

A. SÍNTESE HISTÓRICA

As origens de Vila Nova de Cerveira remontam à Idade Média, apesar de existirem vestígios histórico-arqueológicos e patrimoniais que confirmam a presença humana em tempos mais ancestrais. Se, numa primeira fase, os castros surgem nas colinas e cumes com apetência defensiva, numa segunda fase encontram-se ocupações de vale e com grande proximidade aos rios, Minho e Coura.

A vida política cerveirense acompanhou a evolução demográfica do território, tendo sido também marcada por constantes ajustes na organização, alargamento e reforço de competências.

Alguns autores defendem que as origens do Município recuam ao século XIV a uma carta de 7 de Outubro de 1317, da autoria do rei D. Dinis, posteriormente confirmada por dois forais. Assim surgia a "Vila Nova" de Cerveira com a atribuição da Carta de Foral por D. Dinis, em 1321, com data de 1 de Outubro, e que se destaca dos restantes da mesma época pelo número de privilégios atribuídos aos destinatários. A 20 de Outubro de 1512, o monarca D. Manuel outorgou à vila um novo foral, integrado na política de reforma, com o objetivo de atualizar os tributos cobrados aos concelhos.

Até pelo menos 1527, a vila encontrava-se na posse do rei, tendo durante o reinado de Filipe III, no ano de 1622, passado a ser governada por um juiz de fora, de nomeação régia.

As aventuras cerveirenses na defesa do território e na construção da sua identidade continuaram no tempo e no espaço, sempre com o rio Minho a assumir o papel de fronteira e palco de disputas entre portugueses e espanhóis, tendo sido edificados pontos fortificados, como o Castelo e o Forte de Lovelhe, destinados a proteger a vila em desenvolvimento.

Estabelecidas as fronteiras definitivas, a história de Cerveira estava longe de ser 'pacífica'. A 12 de Julho de 1895 consuma-se a extinção da Câmara Municipal de Vila Nova de Cerveira, cenário que se prolongou durante três anos quando, por decreto de 13 de janeiro de 1898, foi operada a restauração do concelho.

A nova casa da Câmara tornou-se a partir da data da inauguração, a 9 de Abril de 1921, num ponto de confluência da população por albergar as várias repartições públicas concelhias (Tribunal Judicial da Comarca, Cartório Notarial e Conservatórias do Registo Civil e Predial).

O rio que era elemento de separação passou agora a fator de união entre Cerveirenses e Tomiñenses, com a assinatura da Carta da Amizade Cerveira-Tomiño, a 11 de junho de 2014. Sendo o rio Minho como elo de



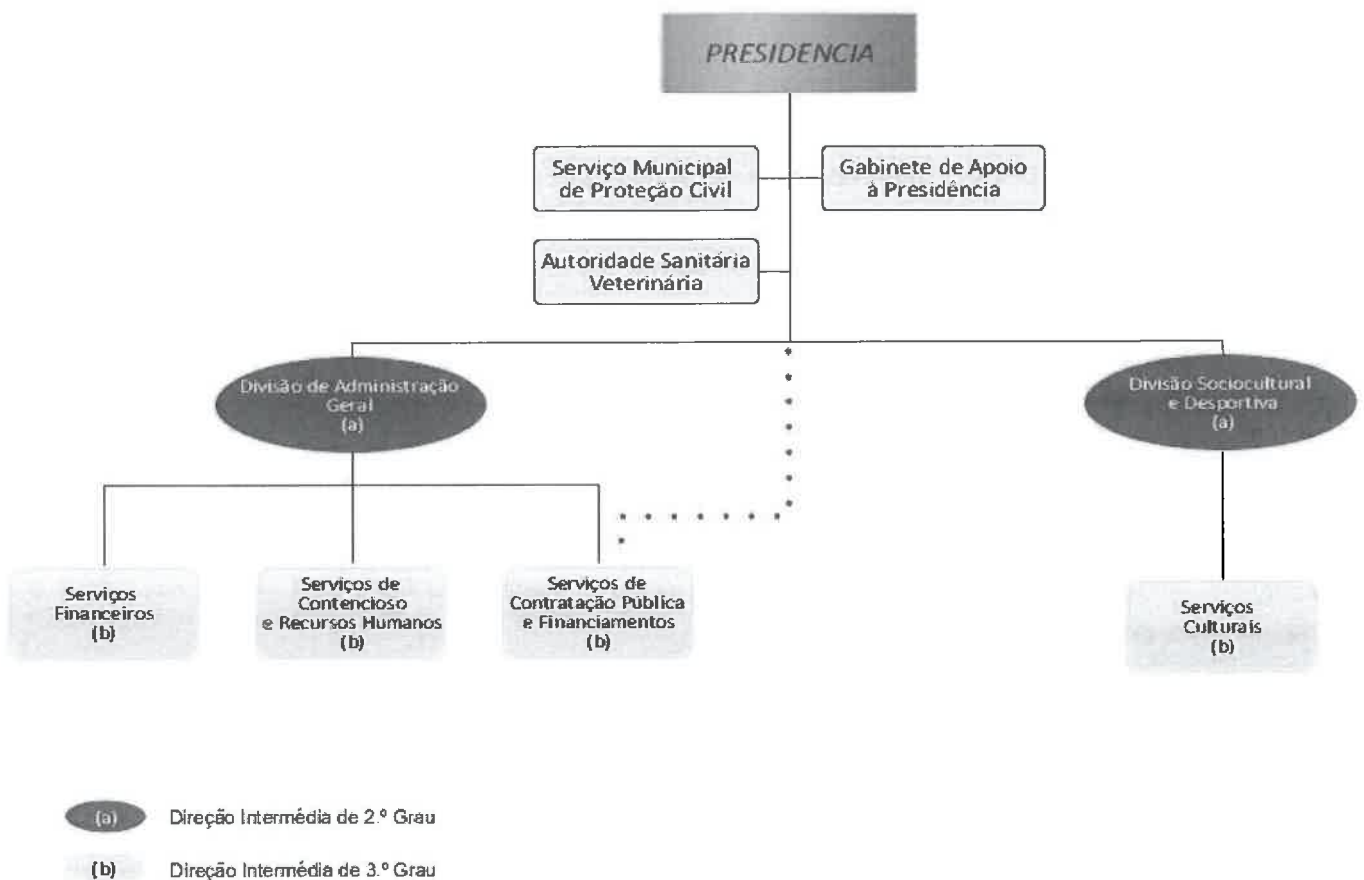
ligação da identidade territorial, está a ser dinamizada e implementada uma Agenda Estratégica para a Cooperação Transfronteiriça Amizade Cerveira-Tomiño 2014-2020, a partir do reconhecimento dos elementos identificativos de cada Concelho e da forma como se conjugam neste espaço transfronteiriço.

O Município prossegue a missão de promover a satisfação das necessidades e expetativas das comunidades locais, promovendo alterações ao quadro e à organização dos Serviços Municipais, de forma a dar uma resposta mais eficaz e eficiente às solicitações dos Municípios.

4. CAMPO DE APLICAÇÃO

ÂMBITO: O SGQ implementado aplica-se às atividades desenvolvidas na arquivo municipal e atividades de atendimento ao público no Aquamuseu.

5. ORGANOGRAMA





6. A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E A GESTÃO DA QUALIDADE

Na sociedade atual, o Desenvolvimento e a Democracia passam, cada vez mais, por um poder local forte e atuante, capaz de assegurar a participação da população, contribuindo assim para a melhoria das suas condições de vida. *“É fazer mais, melhor e, se possível, com menos dinheiro dos contribuintes.”*

A mudança organizacional na Administração Municipal é uma exigência do desenvolvimento e do progresso e será tanto melhor sucedida quanto melhor for concebida, planeada, organizada, dirigida e participada.

Torna-se necessário um processo que permita dirigir sem impor, tendo em vista o primado do “Município-Cliente”, que se preocupe com a redução de custos e prazos e, conseqüentemente, com a melhoria dos resultados.

Neste sentido, a reforma administrativa e a modernização são essenciais, complementares, interdependentes e indispensáveis para a mudança e para a Qualidade. O sucesso deste processo de Implementação do SGQ, depende inteiramente de:

- Determinação e vontade política de mudança por parte dos eleitos;
- Estruturação dos objetivos orientados para o “Município-Cliente”;
- Envolvimento de toda a organização e de todas as pessoas no processo;
- Entendimento de que a Implementação do SGQ significa:
- Melhoria dos serviços prestados
- Redução de prazos e custos.

O MVNC prossegue o interesse público e tem como objetivo principal a satisfação dos interesses coletivos dos seus municípios. Este é o fim último da autarquia.

Numa tentativa de acompanhar a evolução da sociedade, proporcionando aos seus municípios uma melhor cidadania, o executivo municipal considera fundamental apostar na modernização dos serviços, aproximando-os cada vez mais do cidadão, através da implementação faseada, de um Sistema de Gestão da Qualidade que otimize recursos, incremente a produtividade e melhore a satisfação dos utentes.

Nesta perspetiva, definiu a Política da Qualidade como meio de estimular e orientar toda a organização, no sentido da eficiente identificação das necessidades e expectativas dos utentes, assegurando a sua satisfação e a melhoria contínua do MVNC.

7. POLÍTICA DA QUALIDADE DO MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA

O Município de Vila Nova de Cerveira procura acompanhar a evolução tecnológica e os seus benefícios, tendo na política de proximidade um eixo prioritário de ação. Desta forma, eleva os padrões das suas prestações e competências a todos os níveis da administração autárquica e compromete-se a prestar um serviço de qualidade permanente.

O processo de implementação da Política de Qualidade visa apresentar novas soluções que contribuam para um salto qualitativo do desempenho interno com repercussões na facilidade de acesso à informação e na celeridade de resposta às necessidades e expectativas dos Municípios.



Para que esta Política de Qualidade seja efetiva e adotada de um modo concertado é fundamental a familiarização e o envolvimento dos colaboradores municipais em todo o processo, os quais serão sempre valorizados e respeitados, através de oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal, nomeadamente através de ações de formação que contribuam para a prestação de um serviço de excelência.

Reunindo vontades, potenciando sinergias e adquirindo uma visão empreendedora com horizonte no desenvolvimento sustentável, o Município de Vila Nova de Cerveira assume a Política de Qualidade como um exercício de modernização administrativa dos serviços públicos e da gestão autárquica. Deste modo, a orientação seguida assenta na relação Município/Munícipe, tornando-a completa e indissociável, mediante os seguintes princípios:

- Construir um modelo de Serviços Municipais de excelência, com uma prestação expedita, moderna e descentralizada;
- Garantir condições para uma equipa de colaboradores competentes, dotando-os de meios necessários e de ações adequadas à sua formação que se traduzirá na melhoria do desempenho individual e coletivo;
- Desenvolver mecanismos tecnológicos eficazes de comunicação interna e externa, utilizando-os como orientação para a sociedade;
- Melhorar de forma contínua o nível de satisfação dos Munícipes;
- Estimular a avaliação dos Munícipes quanto à qualidade dos serviços prestados;
- Aumentar a confiança nos serviços públicos, combatendo todas as formas de insuficiente transparência no seu funcionamento;
- Fomentar a participação cívica, auscultando e aproveitando todos os contributos;
- Simplificar e informatizar procedimentos conferindo uma resposta em tempo útil;
- Garantir o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares.

Visão

Vila Nova de Cerveira, palco das artes, alia a criação natural e humana. Num cruzamento de belas paisagens, que se prolongam pelo vale do rio Minho, Cerveira é enriquecida pelas obras das bienais e pelos encontros artísticos, pela riqueza patrimonial de edifícios e de monumentos, pela gastronomia e pelas tradições. Estes são elementos diferenciadores que o Município de Vila Nova de Cerveira procura potenciar em prol do desenvolvimento sustentável do Concelho. Através da adoção de boas práticas e de uma gestão rigorosa, transparente e dialogante, Vila Nova de Cerveira será cada vez mais um centro de excelência pautado por parâmetros de qualidade que assegurem a credibilidade e eficácia dos serviços que presta.

Missão

A Câmara Municipal de Vila Nova de Cerveira tem como missão promover a articulação dos Serviços Municipais, de forma a implementar soluções sustentáveis de gestão autárquica que tenham em



consideração as necessidades e expetativas dos Municípios, nomeadamente a racionalização, a desburocratização e eficácia/eficiência de produtividade dos serviços disponíveis à população. Esta estratégia visa aumentar a satisfação e a qualidade dos serviços prestados através de uma política mais interventiva que potencie a afirmação do concelho no contexto regional e nacional, em diálogo permanente com a rede de agentes/parceiros.

Valores

O Município de Vila Nova de Cerveira rege a sua atividade e a sua relação com os Colaboradores, Municípios e Visitantes, Fornecedores, Parceiros, Entidades Públicas, Instituições e Associações, pelos seguintes valores:

- Competência
- Rigor
- Qualidade
- Responsabilidade
- Consciência Social
- Confiança
- Proximidade
- Diálogo
- Inovação
- Ética

7.1 – DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE

- Distribuída aos colaboradores;
- Afixada ao longo do MVNC;
- No site do município.



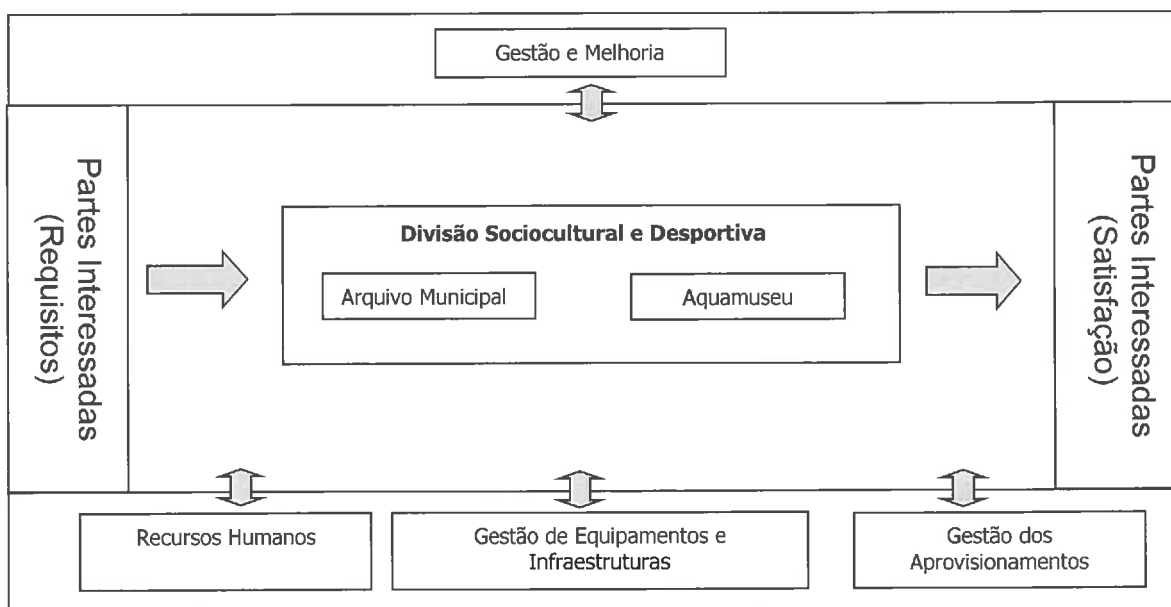
8. RESPONSABILIDADE DO EXECUTIVO

O Executivo compromete-se a fazer cumprir os requisitos decorrentes da norma NP EN ISO 9001, adotando-a como uma ferramenta de gestão e procurando utilizá-la de uma forma eficiente, de forma a melhorar continuamente a competitividade da organização.

Compete ao Sr. Presidente da Câmara:

- Coordenar a tomada de decisão sobre aspetos relevantes para a qualidade da organização;
- Assegurar que é estabelecido, implementado e mantido no MVNC, e no âmbito definido neste documento, um Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a Norma NP EN ISO 9001;
- Manter informado o Executivo sobre a adequação e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Consciencializar toda a organização para a necessidade de melhorar continuamente e de satisfazer as necessidades dos clientes.

9. MAPA DE PROCESSOS:





PROCESSO DE GESTÃO E MELHORIA

ENTRADAS	PROCESSO GESTÃO E MELHORIA	SAÍDAS
Legislação aplicável, normas e regulamentos Necessidade de definição, implementação e manutenção do SGQ	Gestor do Processo: Executivo	SGQ definido, implementado e operacional
FORNECEDOR	OBJETIVO	CLIENTE
Todos os processos Entidades oficiais	Definir, implementar, manter e melhorar um SGQ operacional e eficaz, de forma a satisfazer as necessidades e expectativas dos cidadãos/Munícipes.	Todos os processos
Documentos de Apoio: <ul style="list-style-type: none">• PG1 Controlo de Documentos e Registos• PG7 Gestão de Auditorias• PG8 Gestão da Organização• PG10 Avaliação da satisfação dos clientes• PG11 Gestão das Não Conformidades, Ações corretivas e preventivas		

**PROCESSO RECURSOS HUMANOS**

ENTRADAS	PROCESSO RECURSOS HUMANOS	SAÍDAS
Política da Qualidade Objetivos da Qualidade Legislação aplicável Necessidades formação Regulamentação interna GOP Requerimentos/informações Correspondência Externa	Gestor do Processo: Suzete Pires	Recursos humanos disponíveis e competentes Recursos humanos avaliados Ofícios, telefaxes, e-mail Declarações Certidões Plano Anual de Formação Outros documentos (cópias de processos, recibos de vencimentos)
FORNECEDOR	OBJETIVO	CLIENTE
Colaboradores e Serviços da Câmara Entidades Externas	Gerir Recursos Humanos desenvolvendo as suas competências pessoais e profissionais	Colaboradores e Serviços da Câmara Entidades Externas
Documentos de Apoio: <ul style="list-style-type: none">• PG9 Gestão de Recursos Humanos• MVNC.031 Perfil de competências		

PROCESSO DE MANUTENÇÃO E INFRAESTRUTURAS

ENTRADAS	PROCESSO DE MANUTENÇÃO E INFRAESTRUTURAS	SAÍDAS
Pedidos diversos (requerimentos, Ordens de Serviço, Informações técnicas, telefonemas, e-mails, ofícios e faxes) Legislação aplicável Recursos materiais e equipamentos/viaturas/máquinas diversos para execução de tarefas	Gestor do Processo: Hélder Araújo	Garantir que os transportes e a realização dos trabalhos se fazem acordo com as necessidades de serviço/Municípios Gerir os equipamentos de acordo com as solicitações de serviço
FORNECEDOR	OBJETIVO	CLIENTE
Entidades Externas	Gerir os transportes e viaturas/máquinas/ equipamentos de acordo com as solicitações dos serviços e garantir pela sua manutenção e conservação	Municípios Outros serviços da Câmara Entidades Públicas Entidades Privadas
Documentos de Apoio: <ul style="list-style-type: none"> • PG5 Gestão de Equipamentos e Infraestruturas • PG6 Gestão de Equipamentos de Monitorização e Medição 		

**PROCESSO ARQUIVO MUNICIPAL**

ENTRADAS	PROCESSO ARQUIVO MUNICIPAL	SAÍDAS
Política da Qualidade Objetivos da Qualidade Pedidos diversos apresentados através de requerimentos Legislação aplicável Exposições verbais ou escritas Doações / depósitos / incorporações / transferências / compras	Gestor do Processo: Salomé Oliveira	Documentos reproduzidos (suporte papel e suporte informático) Atividades, de difusão cultural e recreativa, realizadas Documentos descritos, organizados, classificados, cotados, avaliados, selecionados e eliminados Documentos diversos (plantas, declarações, Certidões)
FORNECEDOR	OBJETIVO	CLIENTE
Munícipes Cidadãos Entidades Públicas/ Privadas Todos os serviços municipais	Assegurar a gestão do Arquivo Municipal, dos seus recursos, produtos e serviços, assente numa prática de gestão da qualidade de acordo com as normas aplicáveis em vigência	Munícipes Cidadãos Entidades Públicas/ Privadas Todos os serviços municipais
Documentos de Apoio: <ul style="list-style-type: none">• PG2 – Gestão do Arquivo Municipal		

**PROCESSO GESTÃO DE APROVISIONAMENTOS**

ENTRADAS	PROCESSO GESTÃO DE APROVISIONAMENTOS	SAÍDAS
Política da Qualidade Objetivos da Qualidade Requisições Internas Legislação aplicável Requerimentos Outros pedidos Informações Propostas de concurso/empreitadas	Gestor do Processo: Carlos Bouça	Contratos Requisições externas Bens e serviços disponíveis atempadamente Adjudicação de empreitadas Fornecedores avaliados Registos
FORNECEDOR	OBJETIVO	CLIENTE
Fornecedores de bens e serviços Empreiteiros Outras Entidades externas Todos os serviços municipais	- Garantir que a aquisição de bens ou serviços ou de empreitadas de obras públicas se faz de acordo com as indicações dos serviços e assegurar a receção dos bens/serviços em conjugação com os serviços municipais que têm a seu cargo a sua utilização - Gerir os recursos financeiros do Município de modo a assegurar a sua sustentabilidade	Todos os serviços da Câmara Fornecedores Entidades Externas Todos os serviços municipais
Documentos de Apoio: <ul style="list-style-type: none">• P.G. 4 Gestão de Aprovisionamentos		

**PROCESSO GESTÃO DO AQUAMUSEU**

ENTRADAS	PROCESSO GESTÃO DO AQUAMUSEU	SAÍDAS
Política da Qualidade, Objetivos da Qualidade, Requerimentos, Pareceres de Entidades Externas, Legislação aplicável Solicitação de bens e/ou serviços	Gestor do Processo: Patrício Bouça	Visitas efetuadas Atividades culturais (ex. exposições...) efetuadas Bens/produtos comercializados
FORNECEDOR	OBJETIVO	CLIENTE
Municípios Cidadãos Entidades Públicas/ Privadas	Assegurar a gestão do Aquamuseu, dos seus serviços, produtos e recursos, garantindo a prestação de um serviço que satisfaça os clientes	Municípios Cidadãos Entidades Públicas/ Privadas
Documentos de Apoio: <ul style="list-style-type: none">• PG3 – Gestão do Aquamuseu		



10. MATRIZ DE RELAÇÃO COM A NORMA/SGQ

REQUISITOS ISO 9001:2015	DOCUMENTAÇÃO DO SGQ	
	DESIGNAÇÃO	PROCESSO
4. Contexto da organização 4.1 Compreender a organização e o seu contexto 4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas 4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade 4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	- Manual de Gestão da Qualidade - PG8 Gestão da Organização	Gestão e Melhoria
5. Liderança 5.1 Liderança e compromisso 5.2 Política 5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	- Manual de Gestão da Qualidade - Manual de Funções	Gestão e Melhoria
6. Planeamento 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir 6.3 Planeamento das alterações	- Manual de Gestão da Qualidade - PG8 Gestão da Organização	Todos os Processos
7. Suporte 7.1 Recursos 7.2 Competências 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação 7.5 Informação documentada	- Manual de Gestão da Qualidade - PG1 Controlo de Documentos e Registos - PG5 Gestão Equipamentos e Infraestruturas - PG6 Gestão de Equipamentos de Monitorização e Medição - PG8 Gestão da Organização - PG9 Gestão de Recursos Humanos	- Gestão e Melhoria - Gestão de Recursos Humanos - Gestão de Equipamentos e Infraestruturas
8. Operacionalização 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 8.7 Controlo de saídas não conformes	- PG2 Gestão do Arquivo Municipal - PG3 Gestão do Aquamuseu - PG4 Gestão de Aprovisionamentos - PG11 Gestão das não conformidades, ações corretivas e preventivas	- Arquivo Municipal - Aquamuseu - Gestão dos Aprovisionamentos



9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.2 Auditoria interna 9.3 Revisão pela gestão	- PG7 Gestão de Auditorias - PG8 Gestão da Organização - PG10 Avaliação da Satisfação dos Clientes	Todos os Processos
10. Melhoria 10.1 Generalidades 10.2 Não conformidade e ação corretiva 10.3 Melhoria contínua	- PG11 Gestão das não conformidades, ações corretivas e preventivas	Todos os Processos