



**M**unicípio de  
Oliveira do Hospital  
anual da **Q**ualidade





## Índice

	Pág.
<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	<b>3</b>
1.1. <i>Introdução</i>	3
1.2. <i>Identificação e Localização</i>	3
1.3. <i>Organograma</i>	4
1.4. <i>Missão</i>	4
1.5. <i>Visão</i>	4
1.6. <i>Valores</i>	4
1.7. <i>Política da Qualidade</i>	5
1.8. <i>Compromisso da Gestão de Topo</i>	6
<b>2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	<b>8</b>
2.1. <i>Âmbito</i>	8
2.2. <i>Exclusões</i>	8
2.3. <i>Estrutura Documental</i>	8
<b>3. ABORDAGEM POR PROCESSOS</b>	<b>10</b>
3.1. <i>Introdução</i>	10
3.2. <i>Mapa e Interação dos Processos</i>	11
3.3. <i>Descrição dos Processos</i>	12
<b>4. Matriz de CORRESPONDÊNCIA REQUISITOS - PROCESSOS</b>	<b>13</b>
<b>5. ANEXOS</b>	<b>1</b>
5.1. <i>Abreviaturas e Definições</i>	1
5.2. <i>Lista de Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade</i>	2
5.3. <i>Alterações ao Manual da Qualidade</i>	3



## 1. APRESENTAÇÃO

### 1.1. Introdução

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

O Sistema de Gestão da Qualidade implementado baseia-se na Norma NP EN ISO 9001:2008 e interatua com todas as atividades da CMOH.

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

De forma a garantir o nível desejado de satisfação dos seus principais clientes, os Municípes, este Manual tem por objetivo demonstrar de forma clara e inequívoca os procedimentos adotados pela Câmara Municipal de Oliveira do Hospital no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.

Cabe à gestão de topo garantir o cumprimento e as determinações deste MQ.

### 1.2. Identificação e Localização

<b>Identificação da Câmara Municipal</b>	
<b>Nome</b>	Câmara Municipal de Oliveira do Hospital
<b>Localização</b>	Edifício Paços do Município Largo Conselheiro Cabral Metello 3400-062 Oliveira do Hospital
<b>Telefone</b>	238 605 250
<b>Fax</b>	238 609 739
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:geral@cm-oliveiradohospital.pt">geral@cm-oliveiradohospital.pt</a>

<b>Constituição e Identificação Fiscal</b>	
<b>Estrutura Jurídica</b>	Administração Local
<b>CAE</b>	75 113
<b>Bairro Fiscal</b>	Oliveira do Hospital (0809)
<b>Nº Identificação Fiscal</b>	506 818 829

<b>Domínio de Atividade</b>
Organismo da Administração Pública Local, Pessoa Colectiva de Direito Público.



### 1.3. Organograma

A Câmara Municipal de Oliveira do Hospital está estruturada de acordo com o seguinte organograma:



A descrição de cada função constante deste organograma consta do Despacho n.º 1363/2011 publicado no diário da república n.º10 – II série, de 14 de Janeiro de 2011 e é desenvolvida, quando necessário, mediante Ordens de Serviço, aprovadas pelo Presidente.

### 1.4. Missão

Garantir o bem-estar da população através do desenvolvimento integrado e sustentado do território municipal.

### 1.5. Visão

Apostar na qualidade e na gestão do conhecimento, aproveitando e criando oportunidades que permitam desenvolver o Concelho, tornando-o mais competitivo e atrativo a nível económico, cultural e social.

### 1.6. Valores

Isenção, Transparência, Rigor, Qualidade, Orientação para o cliente, Inovação e Proatividade.



## 1.7. Política da Qualidade

### Introdução

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

A Política da Qualidade tem em conta os princípios estabelecidos pela Norma NP EN ISO 9001:2008 e os princípios orientadores adoptados pela Câmara Municipal, que são incorporados na cultura da organização e traduzem-se na procura constante da satisfação dos Municípes e na permanente melhoria da qualidade dos serviços que prestamos.

### **POLÍTICA DA QUALIDADE**

A orientação para a Qualidade assumida pelo Município de Oliveira do Hospital tem por base a necessidade e o dever de uma atuação cada vez mais consentânea com a exigência de todos os que recorrem à autarquia, consubstanciada na celeridade, eficácia e eficiência dos serviços prestados, no sentido de aumentar a sua satisfação.

Esta postura reveste-se de uma importância acrescida, em comparação com outras entidades e/ou organizações, atendendo não só à inexistência de concorrência à autarquia na oferta de serviços no seu território de influência, como também, à origem das receitas utilizadas para o desenvolvimento da atividade, provenientes da incidência da política fiscal, nacional ou comunitária, sobre os cidadãos e empresas.

A prossecução deste desiderato implica, o compromisso de:

- Promover a qualidade e modernização dos serviços e avaliar o impacto na sociedade;
- Potenciar o desenvolvimento socioeconómico do Concelho;
- Apostar na qualificação dos recursos humanos;
- Impulsionar parcerias e prosseguir políticas de inovação.



## 1.8. Compromisso da Gestão de Topo

A gestão de topo da Câmara Municipal é representada, no SGQ, pelo Vice-Presidente, tendo como principais responsabilidades:

- Colaborar na promoção, estabelecimento, implementação e manutenção do SGQ;
- Definir a Política e os Objetivos da Qualidade;
- Coordenar a elaboração, aprovação, alteração e distribuição dos documentos do SGQ;
- Reportar à gestão de topo (Presidente) o desempenho do SGQ e qualquer necessidade de melhoria;
- Elaborar o Plano Anual da Qualidade;
- Aprovar o Plano Anual de Auditorias;
- Planear, convocar e conduzir a realização periódica de reuniões do Grupo da Qualidade;
- Acompanhar as ações corretivas e preventivas resultantes de reclamações, não conformidades e sugestões e da revisão do sistema;
- Coordenar a preparação da revisão do sistema e elaborar o Relatório de Análise Crítica pela Gestão;
- Propor ações de informação/formação específica em Qualidade ou em áreas determinantes para esta, em função das necessidades de formação diagnosticadas;

O Grupo da Qualidade é constituído pelos seguintes elementos:

- José Francisco Tavares Rolo;
- João Nunes Mendes;
- Fernando Prata Durães;
- Ângela Marques;
- Sérgio Cruz.

Este órgão é nomeado pela gestão de topo, competindo-lhe:

- Promover, estabelecer, implementar, manter e melhorar o Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal;
- Elaborar os documentos obrigatórios, designadamente Manual da Qualidade e procedimentos documentados obrigatórios segundo a norma ISO 9001:2008;
- Colaborar na elaboração do Plano Anual do SGQ e na definição dos Objetivos da Qualidade;
- Definir e analisar os Indicadores de Desempenho dos Processos;
- Elaborar o Plano Anual de Auditorias;
- Planear e assegurar o cumprimento do Plano Anual de Auditorias;
- Acompanhar as ações de melhoria em curso dos processos;



- Reunir com periodicidade mínima mensal para análise das reclamações, não conformidades e sugestões de melhoria, e a implementação de ações corretivas e preventivas;
- Preparar a revisão do sistema pela gestão de topo;
- Colaborar na análise das necessidades de formação interna;
- Colaborar com a Gestão de Topo na definição de responsabilidades, recursos, metodologias e prazos para implementação das ações de melhoria decorrentes da revisão do sistema;
- Assegurar a promoção da consciencialização para os requisitos dos clientes, em toda a Instituição;
- Assegurar a atualização, no Centro de Documentação Interna (CDI), dos documentos do SGQ;
- Analisar outros temas que possam afetar a qualidade dos serviços prestados, eficiência e eficácia dos processos;

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

Oliveira do Hospital, 11 de Novembro de 2011

O Presidente,

---

*José Carlos Alexandrino Mendes*



## 2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

### 2.1. Âmbito

O Sistema de Gestão da Qualidade da CMOH encontra-se certificado para os processos:

- Obras Particulares;
- Metrologia.

### 2.2. Exclusões

Ao Sistema da Qualidade não são aplicáveis os requisitos:

- 7.3 – Concepção e desenvolvimento, uma vez que as atividades incluídas no âmbito não envolvem a concepção ou desenvolvimento dos serviços prestados.
- 7.5.2. – Validação dos processos de produção e fornecimento do serviço, uma vez que não existe nenhum processo de fornecimento de serviço em que a saída resultante não possa ser verificada por subsequente monitorização ou medição.

### 2.3. Estrutura Documental

Os documentos constituintes do SGQ encontram-se organizados da seguinte forma:



Figura 7 – Estrutura documental



## **Organização do Manual da Qualidade**

O Manual da Qualidade é preparado pelo Grupo da Qualidade e aprovado pelo Presidente, sendo emitido em formato conforme esta página.

No rodapé de cada página são indicados número da página, número total de páginas, número da revisão e data de entrada em vigor.

A aprovação do MQ é evidenciada através de rubrica em todas as páginas e assinatura na última página do documento.

O MQ é revisto, sempre, que ocorre qualquer alteração que o torne inadequado, enquadrada em ação de melhoria ou de correção. As propostas de revisão ao MQ podem ser efectuadas por qualquer funcionário e por qualquer via, dirigidas ao Grupo da Qualidade.

Qualquer alteração ao conteúdo do MQ implica a emissão de uma nova revisão do mesmo, sendo o respectivo número incrementado de uma unidade. A primeira revisão é a 00.

Nas revisões 01 e seguintes é preenchido o anexo 5.1., com o registo das alterações introduzidas relativamente à versão anterior.

O Manual da Qualidade está acessível a todos os funcionários através do CDI (Centro de Documentação Interna). Todas as cópias em papel, são cópias não controladas.



### 3. ABORDAGEM POR PROCESSOS

#### 3.1. Introdução

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

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

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

No decorrer da descrição dos processos, foram identificadas oportunidades de melhoria e convertidas em planos de melhorias.

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

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

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

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

- Elaboração/revisão da matriz do processo, procedimentos, instruções de trabalho e impressos associados, com a colaboração dos intervenientes nas atividades;



- Cumprir e fazer cumprir com o definido na matriz do processo, procedimentos e instruções de trabalho do processo;
- Colaborar na análise das reclamações, não conformidades e sugestões de melhoria do processo;
- Definir/propor ao Grupo da Qualidade a implementação de ações corretivas, preventivas e de melhoria do processo, e verificar a sua eficácia;
- Colaborar na identificação de necessidades de formação específica em qualidade ou em áreas determinantes para esta, em função das necessidades de formação diagnosticadas;
- Recolha e tratamento dos dados referentes aos Indicadores de Processo;
- Colaborar na realização de auditorias internas ao processo e/ou ao SGQ;
- Esclarecer sobre a revisão/atualização dos documentos que entram em vigor, associados ao processo;

### 3.2. Mapa e Interação dos Processos

O conjunto de processos que caracterizam os serviços da CMOH e o seu SGQ, encontram-se representados num mapa de processos, apresentado na Figura 8.



Figura 8 – Mapa de processos

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



### 3.3. Descrição dos Processos

Tipo	Processo	Objetivo/Aplicação
Gestão	Gestão do Sistema	Assegura a conformidade do sistema de gestão da qualidade com os requisitos da NP EN ISO 9001:2008, avaliar a sua eficácia e promover a melhoria contínua do desempenho.
Operacionais	Obras Particulares	Receção e análise de pedidos de alvarás de construção, reconstrução, ampliação, alteração, aditamentos aos alvarás de licença, pedidos de informação prévia, prorrogações de prazos, reapreciação de processos, comunicação prévia, loteamentos, licenças de utilização e constituição de propriedade horizontal. Emissão de certidões de destaque, com propriedade, propriedade horizontal, anteriores a 1951, certificações e declarações diversas. Fiscalização dos projectos de obras particulares aprovados e identificação de situações de ilegalidade.
	Metrologia	Realização de atividades de verificação dos equipamentos do concelho, sujeitos a controlo metrológico legal.
Suporte	Gestão Financeira	Gestão de recursos financeiros disponíveis: atividades de contabilidade e tesouraria.
	Gestão RH	Gestão do quadro de pessoal, de modo a permitir um desempenho eficaz, com pessoal qualificado.
	Infraestruturas	Organização, manutenção e funcionamento dos diversos equipamentos e instalações do edifício dos Paços do concelho. Gestão do património móvel e imóvel.
	Informática	Garantia do bom funcionamento do parque informático do Município.
	Aprovisionamento	Aquisição de bens e serviços, envolvendo montantes inferiores a 124.699,47€.



#### 4. Matriz de CORRESPONDÊNCIA REQUISITOS - PROCESSOS

Requisito	Manual da Qualidade	Gestão	Operacionais		Suporte				
		Gestão do Sistema	Obras Particulares	Metrologia	Aprovisionamento	Gestão Financeira	Informática	Gestão RH	Infraestruturas
<b>4. Sistema de Gestão da Qualidade</b>									
4.1 Requisitos gerais	X								
4.2 Requisitos da documentação	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>5. Responsabilidade da Gestão</b>									
5.1 Comprometimento da gestão	X								
5.2 Focalização no cliente	X	X	X	X					
5.3 Política da Qualidade	X	X							
5.4 Planeamento		X							
5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.6 Revisão pela Gestão		X							
<b>6. Gestão de Recursos</b>									
6.1 Provisão de recursos					X	X		X	
6.2 Recursos humanos	X							X	
6.3 Infraestruturas									X
6.4 Ambiente de trabalho									X
<b>7. Realização do Produto</b>									
7.1 Planeamento da realização do produto			X	X					
7.2 Processos relacionados com o cliente			X	X					
7.3 Concepção e desenvolvimento		Exclusão							
7.4 Compras					X	X			
7.5 Produção e fornecimento do serviço			X	X					
7.6 Controlo dos dispositivos de monitorização e de medição				X					X
<b>8. Medição, análise e melhoria</b>									
8.1 Generalidades	X	X							
8.2 Monitorização e medição	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.3 Controlo do produto não conforme	X	X							
8.4 Análise de dados	X	X							
8.5 Melhoria	X	X							



## 5. ANEXOS

### 5.1. Abreviaturas e Definições

**CMOH** – Câmara Municipal de Oliveira do Hospital;

**Qualidade** - grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas;

**Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)** – sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade;

**Manual da Qualidade (MQ)** – documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização;

**Organização** – conjunto de pessoas e instalações inseridas numa cadeia de responsabilidades, autoridades e relações;

**Cliente** – organização ou pessoa que recebe um produto ou serviço;

**Política da Qualidade** – conjunto de intenções e de orientações de uma organização, relacionadas com a qualidade, como formalmente expressas pela gestão de topo;

**Processo** – conjunto de atividades interrelacionadas e interatuantes que transformam entradas em saídas;

**Requisito** – necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória;

**Satisfação de clientes** – percepção dos clientes quanto ao grau de satisfação dos seus requisitos;

**Melhoria Contínua** – atividade permanente com vista a incrementar a capacidade para satisfazer requisitos;

**Eficácia** – medida em que as atividades planeadas foram realizadas e conseguidos os resultados planeados;

**Eficiência** – relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados.



## 5.2. Lista de Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade

<b>Tipo</b>	<b>Processo</b>	<b>Documentos</b>
Gestão	Gestão do Sistema	Matriz de Processo; P.GS.01-Controlo de Documentos e Registos; P.GS.02-Auditorias da Qualidade; P.GS.03-Gestão da Melhoria; P.GS.04-Análise Crítica pela Gestão; P.GS.06-Avaliação da Satisfação de Múncipes
	Obras Particulares	Matriz de Sub-Processo
Operacionais	Metrologia	Matriz de Processo
	Gestão Financeira	Matriz de Processo
Suporte	Gestão RH	Matriz de Processo; P.RH.01-Recrutamento; P.RH.02-Gestão de Pessoal
	Infraestruturas	Matriz de Processo; P.IE.01-Gestão de EMMs; P.IE.02-Verificação de Fitas Métricas
	Aprovisionamento	Matriz de Processo; P.AP.01-Seleção e Avaliação de Fornecedores
	Informática	Matriz de Processo



### 5.3. Alterações ao Manual da Qualidade

Data	Nº Revisão	Descrição
24-05-2007	00	Emissão
14-09-2007	01	<b>Alterações:</b> Capítulo 1 – Item 1.2; Capítulo 2 – Item 2.1
24-09-2007	02	<b>Alterações:</b> Capítulo 1 – Item 1.2; Capítulo 2 – Item 2.1; Capítulo 3 – Item 3.1 e 3.3; Capítulo 4; Capítulo 5 – Item 5.2.
11-01-2010	03	<b>Alterações:</b> Layout da capa; Formato de cabeçalho; Formato do índice; Capítulo 1 – Alterações ao título; Item 1,1 - Pequenas alterações de conteúdos; Item 1.2 – Adição de novo item (Identificação e Localização); Item 1.3 – Eliminação de fotografias; Item 1.4 – Alteração textual sobre as descrições de funções; Item 1.5 – Criação de item para Missão; Item 1.6 – Criação de item para Visão; Item 1.7 – Criação de item para Valores; Item 1.8 – Alteração de ISO 9001:2000 para ISO 9001:2008; Item 1.9 – Alteração da data e do Presidente; Item 2.1 – Indicação de certificação de processos; Item 2.3 – Alteração da apresentação da estrutura documental e alteração de MQ para Manual da Qualidade em Organização do Manual da Qualidade; Item 3.2 – Alteração da apresentação do Mapa de Processos; Capítulo 4 - Alteração do título; Item 5.1 – Pequena alteração de conteúdos.
11-11-2011	04	<b>Alterações:</b> 1.3 – Organograma; Remoção do subcapítulo Historial; 1.8 – Alteração da política da qualidade; Adaptação do Manual às regras do novo acordo ortográfico.