



## Mapa de Controlo de Edições do Manual da Qualidade

Versão	Capítulo	Descrição	Data
00	–	Criação do Manual da Qualidade	28-04-2011
01	–	Aprovação do Manual da Qualidade	02-12-2011
02	Capítulo III	Foram efetuadas as seguintes alterações: pág.29 (3.1 Objetivos da Qualidade – Enquadramento do Modelo de Gestão da Qualidade baseado por processos); pág. 32 (3.2.3 – Equipa da Qualidade- alteração da constituição da equipa da qualidade); pág. 34 (3.3.2 – Estrutura Documental – Eliminação do Guia do Município dos Manuais e alteração da definição de Processo); pág. 38 (3.4.5 Identificação dos Processos e Responsáveis – Alteração dos responsáveis do processo, unificação de Processos – PO.02 – Cultura e Lazer com PO.05 – Turismo passando a designar-se PO.02 Cultura e Turismo, alteração da designação do PO.07 – Planeamento e Desenvolvimento para Projetos e Candidaturas; e eliminação dos processos PS.09 – Apoio Aos Órgãos Autárquicos e PS.10 – Gestão Documental), alteração da designação do PO.14 – Intercomunicação com os municípios para PO.13 – Atendimento Externo e Interno (passando a integrar os conteúdos referentes ao PS.10); pág.42 (3.4.8 – Matriz dos Processos/requisitos da norma – completar o quadro).	09-05-2012
03	Capítulo I, II e III	Foram efetuadas as seguintes alterações: pág.11 (1.2.5 – Inclusão do âmbito e campo de aplicação);pág.12 (1.2.6 Exclusões do âmbito do sistema de gestão da qualidade);pág. 23 (2.2.3 Carreiras/Categorias/Cargos – atualização da tabela correspondente aos recursos humanos); pág. 30 (3.2.1 Responsável da Gestão - alterações no conteúdo); pág. 30 (3.2.2 Gestor da Qualidade - alterações no conteúdo); pág. 30 (3.2.3 Equipa da Qualidade - alterações no conteúdo); pág. 31 (3.2.4 Responsável do Processo – acrescentou-se este ponto) pág. 36 (3.4.2 – Modelo de Gestão Integrado da Câmara Municipal de Mirandela – alteração de esquema); pág. 38 (3.4.5 Identificação dos Processos e Responsáveis – Alteração dos responsáveis do processo e atualização do n.º de processos); pág.40 (3.4.6 – Relação dos Processos com as áreas funcionais – alteração de quadro); pág.41 (3.4.7 – Interação dos Processos – alteração de quadro; pág.42 (3.4.8 – Matriz dos Processos/requisitos da norma – completar o quadro; pág.45 (3.5 – Procedimentos Obrigatórios – acrescentou-se este ponto).	20-09-2012
04	Capítulo I, II e III e Anexos	Foram efetuadas as seguintes alterações: pág.10 (1.2.4 - Controlo e Monitorização do Manual da Qualidade – alteração de esquema); pág 11 (1.2.5 - Âmbito e Campo de Aplicação); pág. 17 (2.1.4 – O concelho de Mirandela – território/população) – alteração de mapa; pág. 18 (2.2.1 – Organograma; 2.2.2 - Atribuições e Competências dos Serviços); pág. 20 (2.3 - Missão, Visão e Valores – alteração do esquema; 2.3.1 – Missão; 2.3.2 – Visão); pág.22 (2.4 Política da Qualidade);pág.24 (3.1 Objetivos da Qualidade); Pág.25 (3.2.3 – Equipa da Qualidade); pág.29 (3.4.1 – Notas Explicativas – alteração de esquemas); pág. 31 (3.4.2 - Modelo de Gestão Integrado da Câmara Municipal de Mirandela – alteração de esquema); pág. 33 (3.4.4 - Tartaruga de CROSBY - alteração de esquema; 3.4.5 - Identificação dos Processos e Responsáveis); pág.34 (3.4.6 - Relação dos Processos com as Áreas Funcionais); pág.36 (3.4.7 - Interação dos Processos); pág.37 (3.4.8 - Matriz dos Processos / Requisitos da Norma EN ISSO 9001:2008); pág.38 (3.5 Procedimentos Obrigatórios – alteração da codificação); pág. 40 (siglas e abreviaturas.	04-03-2013
05	Capítulo, II/III e Anexos	Foram efetuadas as seguintes alterações: pág. 19 (2.2.1 – Organograma; pág. 20 (2.2.2 - Atribuições e Competências dos Serviços); pág. 20 (2.2.3 Carreiras / Categorias / Cargos); Pág.26 (3.2.3 – Equipa do Sistema de Gestão da Qualidade); pág. 33 (3.4.5 - Identificação dos Processos e Responsáveis); pág.34 (3.4.6 - Relação dos Processos com as Áreas Funcionais); pág. 40 (siglas e abreviaturas.	03-04-2014
06	Capítulo, II/III	Foram efetuadas as seguintes alterações pág. 20 (2.2.3 Carreiras / Categorias / Cargos); pág. 33 (3.4.5 - Identificação dos Processos e Responsáveis).	18-02-2015

07	Capítulo, II/III	Foram efetuadas as seguintes alterações: pág. 18 (2.2.1 – Organograma; pág.18 (2.2.2 - Atribuições e Competências dos Serviços); pág. 19 (2.2.3 Carreiras / Categorias / Cargos); pág. 33 (3.4.5 - Identificação dos Processos e Responsáveis); pág.34 (3.4.6 - Relação dos Processos com as Áreas Funcionais); pág. 40 (siglas e abreviaturas).	25-02-2016
08	Capítulo, II/III	Foram efetuadas as seguintes alterações: pág. 18 (2.2.1 – Organograma; pág. 19 (2.2.3 Carreiras / Categorias / Cargos); pág. 33 (3.4.5 - Identificação dos Processos e Responsáveis); pág. 40 (siglas e abreviaturas). Eliminação dos pontos: 3.4.8 Matriz dos Processos / Requisitos da Norma EN ISSO 9001:2008 e 3.5- Procedimentos Obrigatórios ;1.2.6 Exclusões do âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade	22-02-2017
09	Capítulo, I/II/III	Foram efetuadas as seguintes alterações: pág.8 (1.1 – Introdução); pág.9(1.2.1- Estrutura e acesso ao Manual da Qualidade); pág.10 (1.2.2 - Estrutura e acesso ao Manual da Qualidade); pag.11 (1.3 - Âmbito e Campo de Aplicação); pág.21 (2.2 – Contexto da Organização); pág.22 (2.2.1 - Necessidades e expetativas das partes interessadas);pag.23 (2.3.1 Organograma); pág.23 (2.3.2 – Atribuições e Competências dos Serviços); pág.24 (2.3.3 Carreiras/Categorias/Cargos); pág.25 (2.4.1 – Missão); pag.25 (2.4.2 - Visão); pág.25 (2.4.3 - Valores); pág.25 (2.5 Política da Qualidade); pág.28 (3.1 Objetivos da Qualidade); pág.29 (3.2.1 Responsável da Gestão); pág.29 (3.2.2 Equipa do Sistema de Gestão da Qualidade); pág.33 (3.4 Abordagem por processos e Pensamento Baseado no risco/opportunidades); pág.33 (3.4.1 –Notas explicativas); pag.34 (3.4.2 Tipologia dos processos); pág.35 (3.4.3 - Modelo de Gestão integrado da câmara municipal de Mirandela e interação com a norma ISO 9001:2015); pág.36 (3.4.4 - Representação da estrutura da Norma ISO 9001:2015 no ciclo PDCA); pág.37 (3.4.5 – Pensamento baseado no Risco/opportunidades – 3.4.5.1 Notas Explicativas); pág. 38 (3.4.5.2 – Identificação de Riscos/opportunidades no Município de Mirandela); 3.4.6 (pag.39 Tartaruga de Crosby); pag.39 (3.4.7- Identificação dos Processos e Responsáveis);pág.41( 3.4.8 Relação dos Processos com as áreas funcionais); pág. 42 (3.4.9 Interação dos Processos); pág.43 (3.4.10 – Interação dos processos com a norma ISO 9001:2015); pág.45 (Lista de siglas e abreviaturas) -	03-05-2018
10	Capítulo, I/II/III	Foram efetuadas as seguintes alterações:pag.11 (1.3 - Âmbito e Campo de Aplicação); pag.23 (2.3.2 – Atribuições e Competências dos Serviços); 3.2.2 Equipa do Sistema de Gestão da Qualidade, pág.29;pag.39 (3.4.7- Identificação dos Processos e Responsáveis);	22/10/2019
11	Capítulo, II	Foram efetuadas as seguintes alterações:pag.23 (2.3.3 Carreiras/Categorias/Cargos);	02-03-2019
12	Capítulo, I/II/	Foram efetuadas as seguintes alterações:pag.23 (2.3.3 Carreiras/Categorias/Cargos); pág. 1.3 - Âmbito e Campo de Aplicação); pág.11	10-02-2021
13	Capítulo II/ III	Foram efetuadas as seguintes alterações: 2.2 (Contexto de Organização) pág.20; (2.3.3 Carreiras/Categorias/Cargos) pág. 24; 3.4.8 (Identificação dos Processos e Responsáveis): pág.39	11.05.2021
14	Capítulo I/II/ III	Foram efetuadas as seguintes alterações: 1,1 – Introdução; 1.3 Âmbito e Campo de Aplicação; 2.2 Contexto da Organização; 2.3.3 Carreiras/Categorias/Cargos; 2.5 Política da Qualidade; 3.2.2 – Equipa do Sistema de Gestão da Qualidade; 3.4.8 Identificação dos Processos e Responsáveis	06/06/2023

## **PREÂMBULO**

A prestação de serviços públicos tem vindo a sofrer enormes mudanças no sentido de valorizar a qualificação dessa prestação avaliando-a e monitorizando essa evolução. Em algumas áreas procuraram-se soluções que visavam melhorias pontuais e mais recentemente começaram a desenvolver-se iniciativas com vista a imprimir um cunho de qualidade a todos os serviços que são prestados pelas instituições. Isto é, já não basta prestar os serviços é necessário garantir que os mesmos sejam de qualidade e que sejam valorizados pelos destinatários na forma e no conteúdo.

As câmaras municipais são entidades prestadoras de serviços com âmbito concelhio e têm vindo a ser sensíveis a esta preocupação, evoluindo no sentido da certificação da qualidade. Nesse propósito, muitas câmaras municipais, à semelhança de outros serviços públicos, avançaram há alguns anos para processos de qualificação certificada por entidades externas.

Esses processos podem evoluir pela via da acreditação, procurando uma qualificação da organização global, ou pela via da certificação, procurando a qualificação específica dos serviços (produtos) prestados ainda que possa e deva envolver todos os serviços. As câmaras municipais têm vindo a optar pela via da certificação suportada pela ISO 9001, colocando-se lado a lado com as empresas em geral que se regulam pela normativa.

Nesse sentido a Câmara Municipal de Mirandela aderiu em 2012 a um projeto conjunto com as outras Câmaras da Terra Quente com vista à certificação da qualidade, como parte de um programa mais vasto de modernização, liderado pela AMTQT.

A decisão de avançar com um processo de implementação e certificação da qualidade – Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) – visou instituir e consolidar normas de qualidade na prestação de serviços aos munícipes, segundo a norma NP EN ISO 9001:2008, agora evoluída para a ISO 9001:2015 na Administração Pública Local (APL).

Este esforço da organização permitirá, cada vez mais, ao Município de Mirandela dar uma resposta de alta qualidade, eficácia e eficiência aos seus munícipes e garantir-lhes a regularidade desses fatores. A certificação permite avaliar as conformidades determinadas pelo município através de processos internos, garantindo ao munícipe um serviço concebido conforme padrões, procedimentos e normas e dando-lhe, cada vez mais, possibilidade de intervenção no processo de melhoria.

As câmaras municipais são entidades prestadoras de serviços e como tal têm de, desde logo, caracterizar as suas funções, as suas áreas de intervenção e os (produtos) serviços que colocam ao dispor dos seus munícipes. É esta caracterização que vai permitir estabelecer regras (procedimentos) capazes de monitorizar a qualidade dos serviços estabelecendo fórmulas de permanente correcção de “não-conformidades”.

A elaboração do Manual da Qualidade, a definição dos processos, o estabelecer de procedimentos e a implementação destes no exercício do dia-a-dia, são as tarefas fundamentais que nos conduziram

à certificação. Atingir a certificação não significou ter o trabalho concluído no contexto da Qualidade. É indispensável que continuamente se proceda à aferição dos propósitos enunciados nos procedimentos estabelecidos, tendo em conta o fim último que é a satisfação dos munícipes.

## **PROMULGAÇÃO**

A Presidente da Câmara Municipal de Mirandela certifica que o presente Manual da Qualidade (MQ) reflete o Sistema de Gestão da Qualidade do Município, tendo como referência a Norma Portuguesa NP EN ISO 9001:2015 sendo, um documento base de todo o Sistema da Qualidade e um instrumento orientador da organização dos Serviços e uma mais-valia direta para a Qualidade na prestação dos serviços aos munícipes de Mirandela, sendo por isso de cumprimento obrigatório para todos os trabalhadores.

Por considerar que um Sistema da Qualidade é o alicerce da gestão da Organização, capaz de fomentar a eficiência da administração local, decidiu o Executivo da Câmara Municipal de Mirandela sensibilizar e envolver todos os trabalhadores neste objetivo estratégico, propondo-se assegurar a divulgação do MQ a todos os trabalhadores, comprometendo-os no estrito cumprimento dos requisitos que lhes são aplicáveis e na elaboração e observância dos Processos e Procedimentos que lhes dizem respeito, salvaguardando a preocupação relativa aos riscos e potenciando a relação com as partes interessadas

A promulgação do Manual da Qualidade representa o compromisso escrito da Presidente e Executivo de que a Política da Qualidade é planeada, executada e avaliada de forma a garantir a sua contínua aplicabilidade e adequabilidade face às necessidades do Município e seus Cidadãos.

O Executivo Municipal promulga este Manual, **o qual retrata a aplicação específica da missão atribuída por lei.**

A presente versão do Manual da Qualidade entra em vigor a partir da data da sua aprovação.

Paços do Município de Mirandela, em 06/06/2023

A Presidente da Câmara Municipal



---

(Júlia Rodrigues)

# INDICE

<b>Cap. I - Estrutura e Gestão do Manual ...</b>	07
1.1 Introdução	08
1.1.1 Objectivos do Manual da Qualidade	08
1.2 Estrutura, Gestão e Distribuição	09
1.2.1 Estrutura e Acesso ao Manual da Qualidade	09
1.2.2 Estrutura do SGQ	10
1.2.3 Revisões e Modificações do Manual da Qualidade	10
1.2.4 Controlo do Manual da Qualidade	11
1.3 Âmbito e Campo de Aplicação	11
<b>Cap. II - Município de Mirandela</b>	15
2.1 Apresentação do Município de Mirandela	16
2.1.1 Identificação	16
2.1.2 Breve História Local	16
2.1.3 Enquadramento Geográfico	18
2.1.4 O Concelho de Mirandela (Território/População)	19
2.1.5 O Município de Mirandela	19
2.2 Contexto da Organização	20
2.2.1 Necessidades e Expetativas das Partes Interessadas	21
2.3 Estrutura Organizacional	22
2.3.1 Organograma	22
2.3.2 Atribuições e Competências dos Serviços	22
2.3.3 Carreiras / Categorias / Cargos	24
2.4 Missão, Visão e Valores.	23
2.4.1 Missão	24
2.4.2 Visão	24
2.4.3 Valores	24
2.5 Política da Qualidade	24
<b>Cap. III – Sistema de Gestão da Qualidade</b>	25
3.1 Objectivos da Qualidade	26
3.2 Responsáveis do sistema da Qualidade	27
3.2.1 Responsável da Gestão	27
3.2.2 Equipa do Sistema de Gestão da Qualidade	27
3.2.3 Responsável do Processo	28
3.3 Apresentação do sistema da qualidade	29
3.3.1 A “Arquitectura” do sistema da Qualidade	29
3.3.2 Estrutura Documental	30
3.4 Abordagem por processos e pensamento baseado no Risco/opportunidades	31
3.4.1 Notas Explicativas	31
3.4.2 Tipologia dos processos	32
3.4.3 Alteração da Rede de Processos da Câmara Municipal de Mirandela	32
3.4.4 Modelo de Gestão Integrado da Câmara Municipal de Mirandela e interação com a norma ISO 9001:2015	33
3.4.5 Representação da estrutura da norma ISO 9001:2015 no ciclo PDCA	34
3.4.6 Pensamento baseado no Risco/opportunidades	36
3.4.6.1 Notas Explicativas	36
3.4.6.2 Identificação de Riscos/opportunidades no Município de Mirandela	37
3.4.7 Tartaruga de CROSBY	38
3.4.8 Identificação dos Processos e Responsáveis	39
3.4.9 Relação dos Processos com as Áreas Funcionas	40
3.4.10 Interação dos Processos	41
3.4.11 Interação dos processos com a norma ISO 9001:2015	42
<b>Anexos</b>	43



# Capítulo I

Introdução

Estrutura,  
Gestão e  
Distribuição

Âmbito e  
Campo de  
Aplicação

# ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL

<b>Parte I</b>  <b>CAPÍTULO I – ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL.</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ.14</i>
	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

## 1.1 INTRODUÇÃO

A Câmara Municipal de Mirandela consubstancia neste documento o seu MANUAL DA QUALIDADE, integrando o Sistema de Gestão da Qualidade, cuja implementação se iniciou em 2011 com base na Norma ISO 9001:2008, visando a Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade. Na tabela abaixo apresenta-se o percurso da certificação do Município de Mirandela

N.º do Certificado de conformidade	Empresa Certificadora	Validade	Norma de referência
PT13/04294	SGS	14/02/2013 até 13/02/2016	NP EN ISO 9001: 2008
PT13/04294	SGS	14/02/2016 até 15/02/2018	NP EN ISO 9001: 2008
PT13/04294	SGS	27/03/2018 até 13/02/2019	NP EN ISO 9001: 2015
E-52-66	EIC - Transferência	08/01/2020 até 13/02/2022	NP EN ISO 9001: 2015
PT13/04294	SGS	14/02/2019 até 13/02/2022	NP EN ISO 9001: 2015

As mudanças organizativas projectadas pelo Executivo Camarário ao nível da organização dos serviços e da relação com a comunidade envolvente, em especial com os seus munícipes, levam a reconhecer a extrema relevância do Sistema de Gestão da Qualidade e mesmo a consagrá-lo como o referencial máximo para a organização e melhoria contínua dos serviços municipais.

### 1.1.1 Objetivos do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade (MQ) é o suporte de toda a estrutura documental do Sistema da Qualidade, sendo o documento através do qual são estabelecidas e comunicadas a todos os trabalhadores do município as metodologias relacionadas com o desenvolvimento dos processos identificados e as respectivas actividades. Desta forma, o presente Manual da Qualidade constitui-se como um veículo informativo, através do qual se pretende:

- Dar a conhecer a autarquia e a sua estrutura física e organizacional;
- Dar a conhecer a sua política e estratégia a todos os trabalhadores, tendo em vista a motivação e o envolvimento de todos na prossecução dos objectivos municipais;
- Descrever o sistema de gestão da qualidade da Câmara Municipal de Mirandela.

<b>Parte I</b>  <b>CAPÍTULO I – ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL.</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ.14</i>
	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

## 1.2 ESTRUTURA, GESTÃO E DISTRIBUIÇÃO

### 1.2.1 Estrutura e Acesso ao Manual da Qualidade

Este Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade, a Política da Qualidade e os Objetivos de concretização desta política, bem como os processos que foram identificados como essenciais na gestão da actividade desenvolvida nos vários serviços da Câmara Municipal de Mirandela, tendo em vista a implementação das regras que garantem a Melhoria Contínua das práticas de Qualidade.

**O Manual da Qualidade é um documento aplicável a todos os colaboradores, independentemente das funções, categorias ou vínculo contratual.**

O manual da qualidade encontra-se organizado por capítulos que se apresentam do seguinte modo:



As páginas do manual encontram-se divididas em três partes distintas:

- **Cabeçalho**, que contém os logótipos da Câmara de Mirandela e da empresa certificadora (EIC), a referência ao capítulo do MQ, a Parte do SGQ a que se refere o MQ, versão em vigor e a data da mesma, o capítulo da norma que faz referência ao MQ;
- **Corpo**, que contém os conteúdos referentes ao capítulo respectivo;
- **Rodapé**, que menciona o n.º da página, a identificação de quem elaborou e aprovou o manual

A versão em vigor encontra-se disponível no sítio do município ([www.cm-mirandela.pt](http://www.cm-mirandela.pt)) e na área reservada do Sistema de Gestão Qualidade, apenas disponível para os colaboradores, não sendo possível efetuar quaisquer alterações ao documento, exceptuando as modificações que a Presidente da Câmara vier a emitir, obedecendo ao seguinte: por proposta sua, da Equipa da Qualidade ou por

<b>Parte I</b>  <b>CAPÍTULO I – ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL.</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ.14</i>
	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

sugestão de colaboradores, que são sempre analisadas e verificadas pela EQ e aprovadas pela Presidente da Câmara, dando lugar a nova versão.

As versões obsoletas são sempre retiradas do Sistema Informático, são gravadas e arquivadas pela EQ.

Os colaboradores tomam conhecimento da nova versão através da disponibilização no sítio do município e/ou área reservada do Sistema de Gestão Qualidade

### 1.2.2 Estrutura do SGQ

O Sistema de Gestão da Qualidade está documentado em vários suportes. A **Parte I** é constituída pelo presente “Manual da Qualidade”, sendo a **Parte II** alusiva à caracterização dos Processos, a **Parte III** a caracterização dos Procedimentos, a **Parte IV** a caracterização das Instruções de Trabalho e a **Parte V** correspondente aos impressos.

A **Parte I**, a **Parte II**, a **Parte III**, a **Parte IV** e **Parte V** são divulgadas internamente a todos os colaboradores do Município.

Mas, a arquitetura documental do SGQ do Município está ainda subdividida em função de outras matérias relevantes e em diferentes níveis, explicados no **MQ – Parte I**. Todos os documentos do SGQ aprovados, são editados, controlados e disponíveis na área reservada do Sistema de Gestão Qualidade.

O Sistema de Gestão da Qualidade, nas suas diferentes partes e componentes, é gerado com recurso à participação de todas as unidades orgânicas e serviços da instituição, constituindo o corolário de um longo trabalho de equipa, de um processo de debate de ideias e troca de experiências. Este sistema organizativo e diretor é, também, um instrumento de formação e de melhoria do desempenho de todos os colaboradores e um referencial que a todos respeita e responsabiliza enquanto agentes do “serviço público”.

### 1.2.3 Revisões e Modificações do Manual da Qualidade

O controlo de modificações é registado no Mapa de Controlo de Edições do Manual da Qualidade disponível na página 2.

A primeira edição deste manual é a edição n.º 0 (integrando a respetiva data); a partir desta, a cada alteração efectuada, corresponderá uma nova edição (integrando a respetiva data).

<b>Parte I</b>  <b>CAPÍTULO I – ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL.</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ.14</i>
	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

A revisão do Manual da Qualidade realiza-se de acordo com a revisão das estratégias da gestão de topo da autarquia), sendo no entanto atualizado sempre que o desenvolvimento do sistema o requeira.

Os elementos da revisão serão baseados na prática da sua aplicação, em alterações estruturais ou organizacionais da Câmara Municipal, em novos requisitos definidos pelo Executivo Municipal ou exigências regulamentares e nos resultados das auditorias ao sistema de gestão da qualidade.

### 1.2.4 Controlo do Manual da Qualidade

Para controlo e monitorização do presente MQ serão utilizados os seguintes meios:

- a) Estabelecer e propor auditorias de avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade, através do mecanismo das auditorias internas da Qualidade;
- b) Elaborar anualmente o relatório de atividades do SGQ e o respetivo plano de melhorias deste processo (ações corretivas e preventivas).

### 1.3 ÂMBITO E CAMPO DE APLICAÇÃO

O Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Mirandela **é: Gestão autárquica**, a partir dos locais onde se realizam as atividades de gestão e administrativas dos seus processos e atividades desenvolvidas nos viveiros municipais, piscina municipal, museus, biblioteca municipal, Ecoteca (posto de turismo) e armazém.

Processos	Resumo da Área de Atuação	Localização
<b>PG.01 - Gestão</b>	Gestão	Praça do Município, 1.º andar, 5370-288, Mirandela – <b>Palácio dos Távoras</b>
	Candidaturas	Calçada da Igreja, 1.º andar, 5370 – 258, Mirandela – <b>Serviços Técnicos</b>
	Reclamações	Praça do Município, R/C, 5370-288, Mirandela – <b>Palácio dos Távoras</b>
	Assessoria Jurídica Apoio Jurídico (pareceres) elaboração de projetos de posturas e regulamentos Municipais Autos de Notícia de Contra Ordenações	Praça do Município, 2.º andar, 5370-288, Mirandela - <b>Palácio dos Távoras</b>

<b>Parte I</b>  <b>CAPÍTULO I – ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL.</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ.14</i>
	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

<b>PG.02 – Sistema de Gestão Integrado - Qualidade, Ambiente e Segurança (SGI -QAS)</b>	Sistema de Gestão da Qualidade	Praça do Município, 2.º andar, 5370-288, Mirandela - <b>Palácio dos Távoras</b>
<b>PO.01 - Desporto</b>	Piscina Municipal	Rua da Força Aérea, 5370 - 475, Mirandela
	Pavilhão do Inatel	Rua da Força Aérea, 5370 - 475, Mirandela
	Equipamentos desportivos	Rua da Força Aérea, 5370 - 475, Mirandela
<b>PO.02 - Cultura</b>	Eventos	Rua Coronel João Maria Sarmento Pimentel, 5370-326, Mirandela - <b>Auditório Municipal</b>
	Biblioteca	Rua Coronel João Maria Sarmento Pimentel, 5370-326, Mirandela - <b>Auditório Municipal</b>
	Museu Armindo Teixeira Lopes - MATL	Rua Coronel João Maria Sarmento Pimentel, 5370-326, Mirandela - <b>Auditório Municipal</b>
	Museu da Oliveira e do Azeite - MOA	Travessa Dom Afonso III 5370 - 516 Mirandela
	Ecoteca (Posto de Turismo)	<i>Travessa da Pte. Romana, 87 5370, Mirandela</i>
	Arquivo Municipal (Consulta e empréstimo documental Incorporações)	Praça 5 de outubro, 5370 – 284 Mirandela
	<b>PO.03 - Educação</b>	Refeições
Transportes Escolares		
Cedência de autocarros		Rua da Força Aérea, 5370 - 475, Mirandela
<b>PO.04 - Ação Social</b>	Ação Social	Centro Civico Dr. Adolfo Mariz:Rua de República nº209 Mirandela 5370 -347 Mirandela
<b>PO.05 - Proteção Civil e Florestas</b>	Proteção Civil e GTF	Edifício dos Antigos Bombeiros: Rua da República, 5370-347, Mirandela
<b>PO.06 – Ambiente</b>	Parques infantis e zonas balneares	Rua Clemente Menéres, 5370-321, Mirandela
	Espaços Verdes	Rua Francisco Ferreira Henriques, 5370-279, Mirandela

<b>Parte I</b>  <b>CAPÍTULO I – ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL.</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ.14</i>
	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

	Viveiros Municipais	Rua Choupim, n.º100, 5370 – 208, Mirandela
<b>PO.07 – Urbanismo</b>	Licenciamento	Calçada da Igreja, 1.º andar, 5370 – 258, Mirandela – <b>Serviços Técnicos</b>
	Projetos	
	Fiscalização	Calçada da Igreja, R/C, 5370 – 258, Mirandela – <b>Serviços Técnicos</b>
<b>PO.08 – Obras Municipais</b>	Empreitadas	Calçada da Igreja, 1.º andar, 5370 – 258, Mirandela – <b>Serviços Técnicos</b>
<b>PO.09 – Água e Saneamento</b>	Abastecimento de águas Controlo da Qualidade da Água para consumo humano. Monitorização dos Reservatórios	Rua Clemente Menéres, 5370-321, Mirandela
	Manutenção e monitorização das ETAR's	Rua Clemente Menéres, 5370-321, Mirandela
	Realização de Leituras dos contadores	Praça do Município, R/C., 5370-288, Mirandela – <b>Palácio dos Távoras</b>
<b>PO.10 – Apoio ao Município</b>	Taxas e Licenças	Rua Pedro da Manta, 5370 – 585, Mirandela
	GAM	
	MiniGam Torre D. Chama	Rua António Bernardo Teixeira, 5385 – 096, Torre D. Chama
	MiniGam Anidagos	Rua Dr. Joaquim Trigo de Negreiros, 28 5370-052
	Metrologia	Praça do mercado, loja n.º 24, R/C andar. 5370-288, Mirandela
<b>PO.12 – Saúde Pública e Salubridade</b>	Captura de Canídeos Recolha de cadáveres Controlo de pragas Vistorias	Praça do Município, 2.º andar, 5370-288, Mirandela – <b>Palácio dos Távoras</b>
<b>PS.01 – Sistemas de Informação Geográfica</b>	Informação geográfica Geoportais	Rua da República, 5370-347, Mirandela
<b>PS.02 - Gestão de Recursos Humanos</b>	Gestão de Recursos Humanos	Praça do Município, R/C., 5370-288, Mirandela - <b>Palácio dos Távoras</b>
	Formação	Calçada da Igreja, 1.º andar, 5370 – 258, Mirandela – <b>Serviços Técnicos</b>

<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ.14</i>
<b>CAPÍTULO I – ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

<b>PS.03 – Contratação Pública e Armazém</b>	Contratação Pública	Praça do Município, R/C., 5370-288, Mirandela - <b>Palácio dos Távoras</b>
	Avaliação de Fornecedores	
	Armazéns Municipais (aprovisionamento)	Rua E da Zona Industrial, 5370 – 437, Mirandela
	Gestão e inventário de Stocks	
	Gestão da Frota automóvel	Rua Clemente Menéres, 5370-321, Mirandela
<b>PS.04 - Património Municipal</b>	Inventariação/Concessões e contratos	Praça 5 de outubro, 5370 – 284 Mirandela
<b>PS.05 - Informática</b>	Pedidos de intervenção	Praça do mercado, loja n.º 15, 1.º andar. 5370-288, Mirandela
	Atualização de aplicações	Praça do Município, R/C, 5370-288, Mirandela – <b>Palácio dos Távoras</b>
<b>PS.08 - Contabilidade e Tesouraria</b>	Contabilidade	Praça do Município, R/C., 5370-288, Mirandela - <b>Palácio dos Távoras</b>

## Capítulo II

Apresentação  
do Município  
de Mirandela

Estrutura,  
Organizacional

Missão,  
Visão e  
Valores

Política da  
Qualidade

Contexto da  
Organização

# Município de Mirandela

<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ.14</i>
<b>CAPÍTULO II – MUNICÍPIO DE MIRANDELA.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

## 2.1 APRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO DE MIRANDELA

### 2.1.1 Identificação

**Designação:** Município de Mirandela

**Endereço:** Largo do Município

**Código Postal:** 5370-288 Mirandela

**Telefone:** 278 200 200

**Fax:** 278 265 753

**Endereço electrónico:** [geral@cm-mirandela.pt](mailto:geral@cm-mirandela.pt)

**Sítio:** [www.cm-mirandela.pt](http://www.cm-mirandela.pt)

### 2.1.2 Breve História Local

A ocupação humana do concelho de Mirandela é antiquíssima, como o provam os monumentos megalíticos – antas e menhires – castros e numerosas ruínas de povoados fortificados da Idade do Ferro erguidos ao longo dos vales. Os povos da idade do bronze desenvolveram uma intensa actividade mineira explorando o estanho, o cobre, o arsénio e ouro como é o caso do “buraco da pala”, situado na freguesia de Passos, onde foi identificado um caso de metalurgia primitiva de ouro entre 2800-2500 A.C. Os romanos, não podendo ficar insensíveis ao minério, também aqui se estabeleceram deixando as marcas da sua civilização.

Durante a Idade Média emergem as vilas, consolida-se o poder municipal.

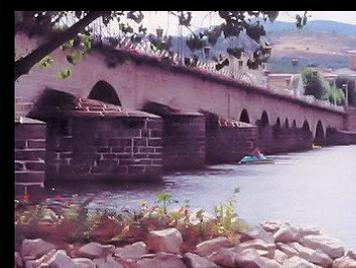
No dealbar do século XIII, já esta terra se encontrava dividida em três julgados: Lamas de Orelhão, Mirandela e Torre de D. Chama. Todas estas povoações receberam foral e se constituíram em concelhos.

Mirandela recebeu assim de D. Afonso III carta foral a 25 de Maio de 1250, pelo que hoje se celebra o Dia do Município nesta data, sendo feriado local.

Em 1433, Mirandela foi doada a Álvaro Pires de Távora, pelo Rei Dom Manuel I, iniciando-se a longa ligação desta família à localidade, que se manteve até à célebre



**PALÁCIO DOS TÁVORAS**



**PONTE “VELHA”**



**SOLAR DOS CONDES DE VINHAIS**



**IGREJA DA MISERICÓRDIA**

<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ.14</i>
<b>CAPÍTULO II – MUNICÍPIO DE MIRANDELA.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

decisão do Marquês de Pombal de confiscar todos os bens dos Távoras, caindo o seu palácio em abandono, com o brasão de armas da família a ser todo picado (1759). Em 1863 o brasão dos Condes de S. Vicente substitui o brasão dos Távoras. Com o advento do liberalismo e, mais tarde, da República, Mirandela conheceu um surto de desenvolvimento notável, com destaque para a inauguração da linha de comboio que ligava o Porto (através do Douro e do Tua) a Bragança. Hoje, a linha do Tua termina precisamente em Mirandela.

Ao nível arquitectónico/patrimonial o Arco Medieval “Porta de Santo António” é o que resta das antigas muralhas do primitivo castelo de Mirandela. Era por esta porta que se fazia a mais directa comunicação com a ponte e o rio. A rua de Santo António, onde se situa o arco, era outrora a mais movimentada e mercantil da vila. No século XVII constrói-se o palácio dos Távoras, imponente construção nobre ao gosto da época, classificado como Imóvel de Interesse Público desde 1983. O Solar dos Condes de Vinhais situado em frente ao antigo edifício dos Paços do Concelho e a Igreja da Misericórdia formam uma praça bem desenhada e com a beleza da arquitectura senhorial transmontana. A “Ponte Velha”, que continua a constituir uma incógnita quanto à sua data de construção, foi durante centenas de anos a única via de atravessamento do rio Tua para os mirandelenses. Actualmente encontra-se reservada apenas ao trânsito pedonal e constitui um dos ex-libris da cidade.

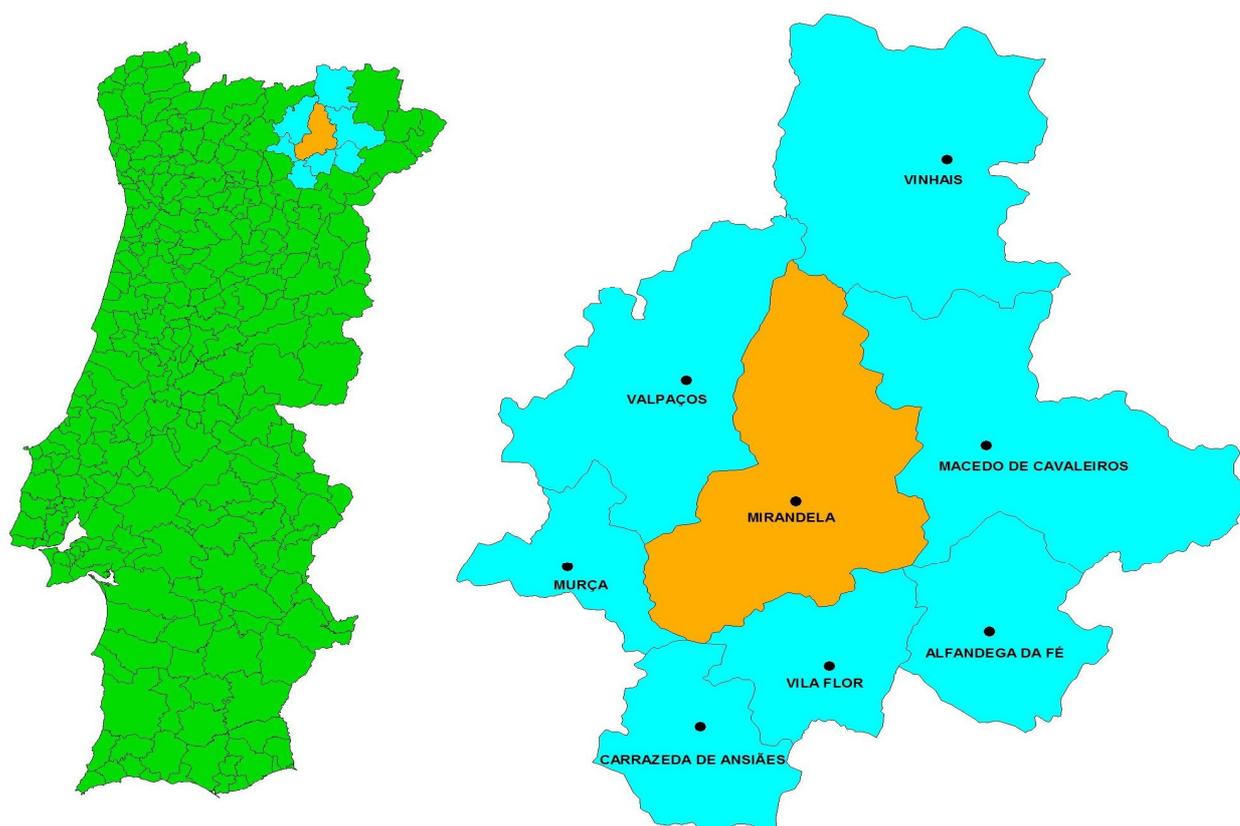
### 2.1.3 Enquadramento Geográfico

O Concelho de Mirandela situa-se numa região natural chamada Nordeste Transmontano. É limitado a Norte pelo concelho de Vinhais, a Este pelo de Macedo de Cavaleiros, a Sul pelo de Vila Flor, a Oeste pelo de Murça e a Noroeste pelo de Valpaços e tem a área, aproximadamente, de 659 km<sup>2</sup>, quase 0,8% de Portugal.

Esta região possui vários elementos e tipos de paisagem agrária, sendo a divisão de Terra Quente e Terra Fria a mais comum. Mirandela insere-se na Terra Quente. O concelho é marcado por dois vales depressionários por onde correm os rios Tuela e Rabaçal no sentido norte-sul que se juntam a norte de Mirandela passando a formar o rio Tua que vai desaguar no Douro. Situada no centro da vasta região de Trás-os-Montes e Alto Douro, Mirandela possui a localização geográfica privilegiada que a coloca no caminho do desenvolvimento, como atesta o crescimento populacional da cidade. Aliás, não por acaso, o concelho é atravessado, há séculos, pelas principais vias de

<b>Parte I</b>  <b>CAPÍTULO II – MUNICÍPIO DE MIRANDELA.</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ.14</i>
	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

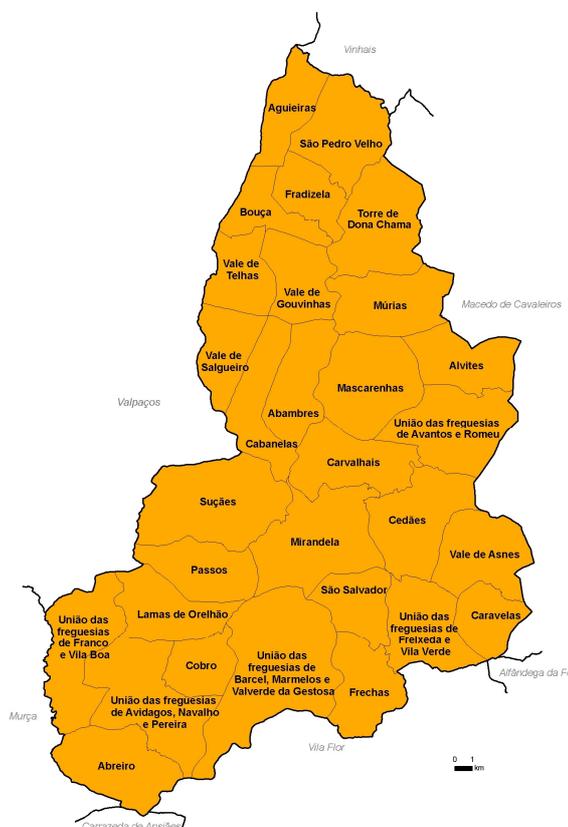
comunicação da região, com destaque para o actual IP 4. Nos mapas representados a seguir pode-se ver a localização do concelho de Mirandela no território Português e no Nordeste Transmontano.



#### **2.1.4 O concelho de Mirandela (Território/População)**

O Concelho de Mirandela é constituído por 30 freguesias e 25.784 habitantes (ver mapa seguinte).

<p>Parte I</p> <p><b>CAPÍTULO II – MUNICÍPIO DE MIRANDELA.</b></p>	Versão	MQ.14
	Aprovado em	06/06/2023



### 2.1.5 O Município de Mirandela

O Município, como expressão administrativa do poder local, é composto pela Assembleia Municipal (órgão deliberativo, composto por 31 membros eleitos directamente e 30 presidentes das Juntas de Freguesia, num total de 61 membros) e pela Câmara Municipal (órgão executivo, composto pelo Presidente da Câmara e 6 vereadores).

## 2.2 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

A norma ISO 9001:2015 requer a determinação do contexto específico da organização, ou seja o “negócio” no qual opera de forma a garantir que o seu sistema de gestão é apropriado a esse contexto.

Neste sentido, o Município de Mirandela realizou a análise do seu contexto interno e externo através de uma análise SWOT, que se apresenta de seguida:

<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ.14</i>
<b>CAPÍTULO II – MUNICÍPIO DE MIRANDELA.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

<b>ANÁLISE SWOT</b>		
	<b>FORÇAS</b>	<b>FRAQUEZAS</b>
<b>AMBIENTE INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificação do SGQ</li> <li>Elevado número de recursos humanos qualificados</li> <li>Parcerias com organizações promotoras do desenvolvimento local</li> <li>Potencialidades da atividade turística na região</li> <li>Potencial turístico do rio Tua, as potencialidades gastronómicas com especial atenção da alheira e outros produtos de qualidade, as potencialidades das áreas protegidas, a centralidade na região e outras vertentes.</li> <li>Atendimento de proximidade ao Município</li> <li>Criação do Gabinete de Apoio às freguesias</li> <li>Revisão dos Instrumentos de Gestão Municipal (Regulamento, Instruções de Trabalho)</li> <li>Modernização do parque informático municipal</li> <li>Reforço da Formação profissional aos colaboradores</li> <li>Desmaterialização de processos (Processo de urbanismo) - NOPAPER</li> <li>Adesão ao Programa PEPAL</li> <li>Agenda Estratégica 2030</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lacunas ao nível da conservação, segurança e acessibilidade de alguns edifícios Municipais</li> <li>Reduzido número de recursos humanos operacionais para dar resposta às necessidades</li> <li>Lacunas ao nível da gestão da informação, articulação entre serviços e processos de trabalho complexos</li> <li>Novas Transferências de competências para os Municípios (Descentralização de competências)</li> <li>Média etária avançada dos colaboradores do Município</li> <li>Inexistência de Plano de Urbanização</li> <li>Ineficiência energética</li> <li>Habituação</li> <li>Dificuldade de arrecadação de Receita</li> </ul>
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMEAÇAS</b>
<b>AMBIENTE EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marca Mirandela</li> <li>Quadro Comunitário Portugal 2030</li> <li>Plano de Recuperação e Resiliência</li> <li>Políticas de coesão territorial – Desenvolvimento Regional</li> <li>Instituto Politécnico de Bragança como referência de Ensino Superior - ESACT</li> <li>Ensino Profissional de Referência</li> <li>Políticas de Inserção Social (IEFP)</li> <li>Plano de Revitalização do Cachão</li> <li>Acessibilidade a Tecnologias de Informação</li> <li>Centralidade da Região</li> <li>Existência de Produtos de Qualidade</li> <li>Baixos Índices de Criminalidade</li> <li>Plano de Contingência em Situações de Seca</li> <li>Plano de aumento de receita e diminuição da Despesa</li> <li>Prevista existência Plano de Urbanização/PDM revisto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fixação de Investimento Internacional</li> <li>Inexistência de Ferrovia</li> <li>Constrangimentos processuais no Sistema Mobilidade do Tua</li> <li>Falta de Estratégia Intermunicipal</li> <li>Existência de processos jurídicos pendentes</li> <li>Impacto da legislação, sua interpretação e aplicação na Gestão Autárquica</li> <li>Alterações climáticas - Seca extrema</li> <li>Incerteza Energética</li> <li>A Direção Regional de Agricultura de Pescas do Norte – DRAPN passa a ser integrada na CCDRN como unidade orgânica.</li> <li>A perda de Serviços de Saúde.</li> <li>A perda demográfica com a evidente dificuldade de inversão.</li> <li>Eventual aparecimento de uma nova ou equiparada pandemia</li> </ul>

<b>Parte I</b>  <b>CAPÍTULO II – MUNICÍPIO DE MIRANDELA.</b>	Versão	MQ.14
	Aprovado em	06/06/2023

### 2.2.1 Necessidades e Expetativas das Partes Interessadas

Os requisitos dos produtos e serviços fornecidos pela organização nem sempre são totalmente determinados pelas necessidades e expetativas dos seus clientes diretos e entidades reguladoras, ou passíveis de serem determinados pela organização isoladamente. Outras partes interessadas podem também influenciar ou afetar, positiva ou negativamente, a capacidade da organização fornecer consistentemente produtos e serviços conformes. Conhecer as partes interessadas que determinam requisitos relevantes e que podem ter impacto na capacidade da organização, aumenta a probabilidade de sucesso da organização satisfazer os seus clientes.

A Câmara Municipal de Mirandela identificou as partes interessadas (PI) para cada processo do SGQ. Este registo pode ser consultado, na totalidade, no impresso PG.02\_IT.01\_IMP.02 – Necessidades e expetativas das partes interessadas.

Uma análise das PI determina o contexto do nosso SGQ, orienta os objetivos estratégicos do Município e, naturalmente, a configuração e o campo de aplicação do SGQ

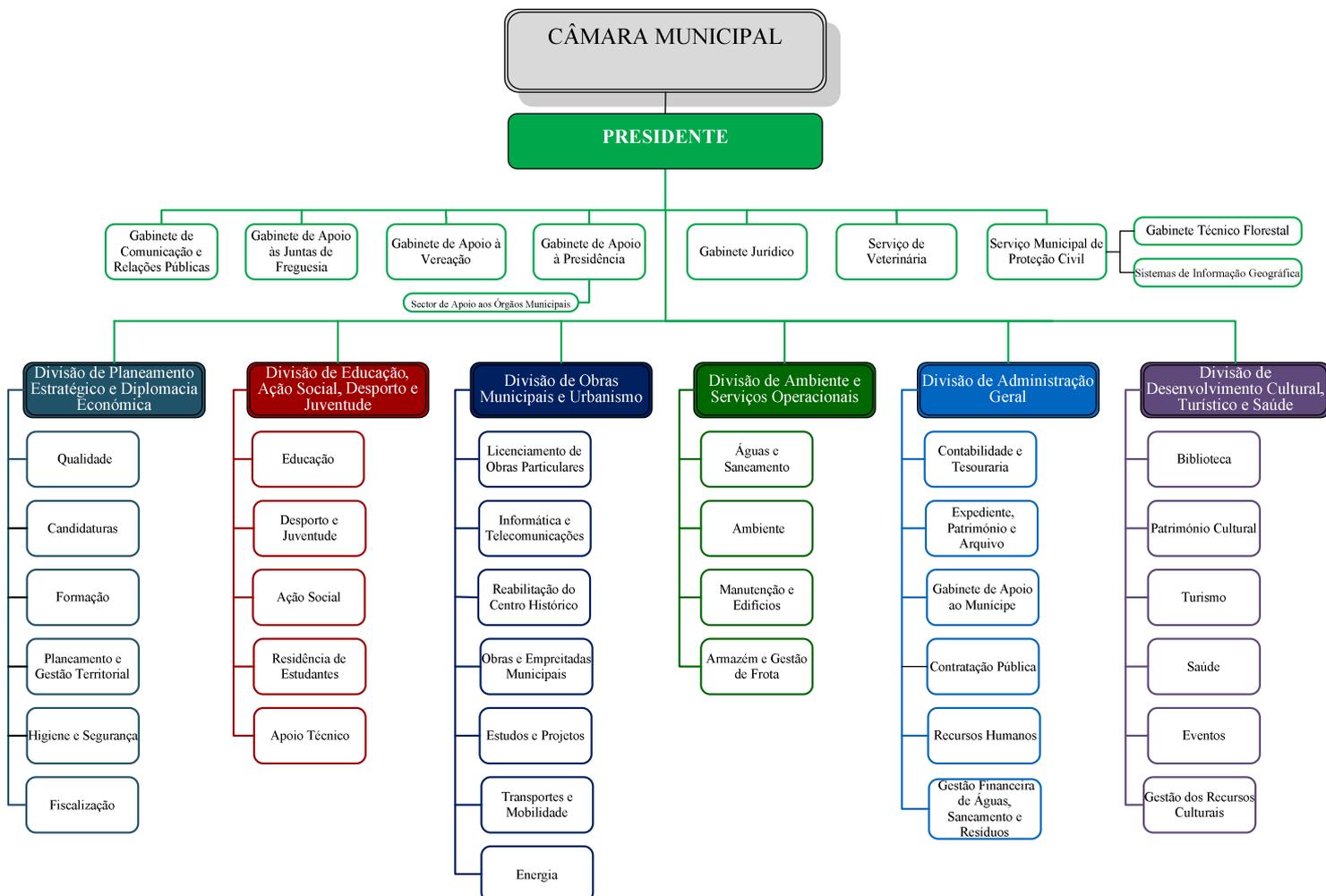
A figura pretende representar a interligação do contexto com as PI relevantes e o âmbito do SGQ.

## 2.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

### 2.3.1. Organograma



<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ.14</i>
<b>CAPÍTULO II – MUNICÍPIO DE MIRANDELA.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023



### 2.3.2 Atribuições e Competências dos Serviços

As competências das unidades orgânicas que compõem o organograma da Câmara Municipal de Mirandela encontram-se descritas no Regulamento de Organização dos Serviços do Município de Mirandela, aprovado em reunião de câmara em 19/02/2018, publicado no diário da república n.º42/2018, 1.º suplemento, série II de 28/02/2018 e entrada em vigor a 01/03/2018.

### 2.3.3 Carreiras/Categorias/Cargos

A Câmara Municipal de Mirandela, através do “Mapa de Pessoal” caracteriza, genericamente, os postos de trabalho que constituem os vários níveis hierárquicos do organograma. A tabela seguinte ilustra a globalidade destes lugares:

<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ.14</i>
<b>CAPÍTULO II – MUNICÍPIO DE MIRANDELA.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

<b>Colaboradores Câmara Municipal de Mirandela- Maio de 2021</b>														
		EXECUTIVO	GABINETES	GABINETES DE APOIO	SERVIÇO DE PROTEÇÃO	SERVIÇO DE VETERINÁRI	DPEDE	DEASDJ	DOMU	DASO	DAG	DDCTS	TOTAL PARCIAL	TOTAL
<b>AUTARCAS</b>	A Tempo Inteiro	4											4	8
	Gabinete de Apoio ao Presidente		2										2	
	Gabinete de Apoio à Vereação		2										2	
<b>DIRIGENTES INTERMÉDIOS</b>	2.º Grau						1	1	1	1	1	1	6	6
<b>TÉCNICOS SUPERIORES</b>	Técnico Superior			3	1	2	5	19	12	8	13	17	80	80
<b>ASSISTENTES TÉCNICOS</b>	Coordenador Técnico							1			5		6	66
	Assistente Técnico			1	2			20	5	5	23	4	60	
<b>ASSISTENTES OPERACIONAIS</b>	Encarregado Geral Operacional				1					1			2	223
	Encarregado Operacional							1		4		1	6	
	Assistente Operacional				10	1		76	4	109	6	9	215	
<b>FISCAIS</b>	Especialista Principal						1						1	4
	Principal						3						3	
	1ª Classe												0	
<b>INFORMÁTICA</b>	Especialista Informática								1				1	5
	Técnico Informática								2				2	
	Técnico Informática Adjunto								2				2	
<b>Totais</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>118</b>	<b>27</b>	<b>128</b>	<b>48</b>	<b>32</b>	<b>392</b>	<b>392</b>

## 2.4 MISSÃO, VISÃO E VALORES

A gestão da qualidade do Município de Mirandela assenta em três Pilares fundamentais:



### 2.4.1 Missão

Mirandela, um concelho de todos e para todos.

### 2.4.2 Visão

Atender às necessidades e às expectativas dos cidadãos, trabalhando em prol de um município sustentável, coeso e competitivo.

<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ.14</i>
<b>CAPÍTULO II – MUNICÍPIO DE MIRANDELA.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

### **2.4.3 Valores**

No desenvolvimento da sua missão o Município de Mirandela norteia a sua actividade por um conjunto de valores marcantes da sua cultura organizacional: responsabilidade, transparência, justiça, equidade, proximidade, inovação e competitividade, cultura organizacional de qualidade e orientada para o munícipe e partes interessadas.

## **2.5 POLÍTICA DA QUALIDADE**

A Câmara Municipal de Mirandela assume um compromisso global, visando a Qualidade dos seus serviços, , com o objetivo de alcançar a Satisfação dos munícipes, trabalhadores e restantes partes interessadas, comprometendo-se a assegurar um serviço público de excelência e disponibilizar todos os recursos necessários para a implementação desta Política:

1. A resposta às necessidades e expectativas dos munícipes tendo em vista a sua satisfação;
2. Cumprimento rigoroso da legislação e regulamentos aplicáveis a todas as atividades municipais;
3. O acompanhamento, monitorização e melhoria do desempenho do município em todas as áreas de atuação, estabelecendo como princípio da melhoria contínua, objetivos de melhoria e metas, avaliando ciclicamente os resultados obtidos e introduzindo, sempre que considere oportuno, ações preventivas ou corretivas necessárias;
4. Garantir a motivação, dignificar a valorização profissional dos trabalhadores através da formação, da partilha de experiência e de trabalho em equipa;
5. Promover a formação, a informação e a consulta relativa aos riscos inerentes às atividades de todos os Colaboradores, sensibilizando-os para o cumprimento em material de segurança;
6. Minimizar os riscos para as pessoas e para o ambiente que possam advir do desenvolvimento das suas atividades;
7. A melhoria contínua do sistema de gestão, através da modernização administrativa, da desburocratização e da simplificação de procedimentos em comunicação e articulação permanente.

## Capítulo III

Objectivos da  
Qualidade

Responsáveis  
do Sistema da  
Qualidade

Apresentação  
do Sistema da  
Qualidade

Abordagem por  
Processos e  
Pensamento  
Baseado no Risco

# Sistema de Gestão da Qualidade

Parte I  <b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>	Versão	MQ:14
	Aprovado em	06/06/2023

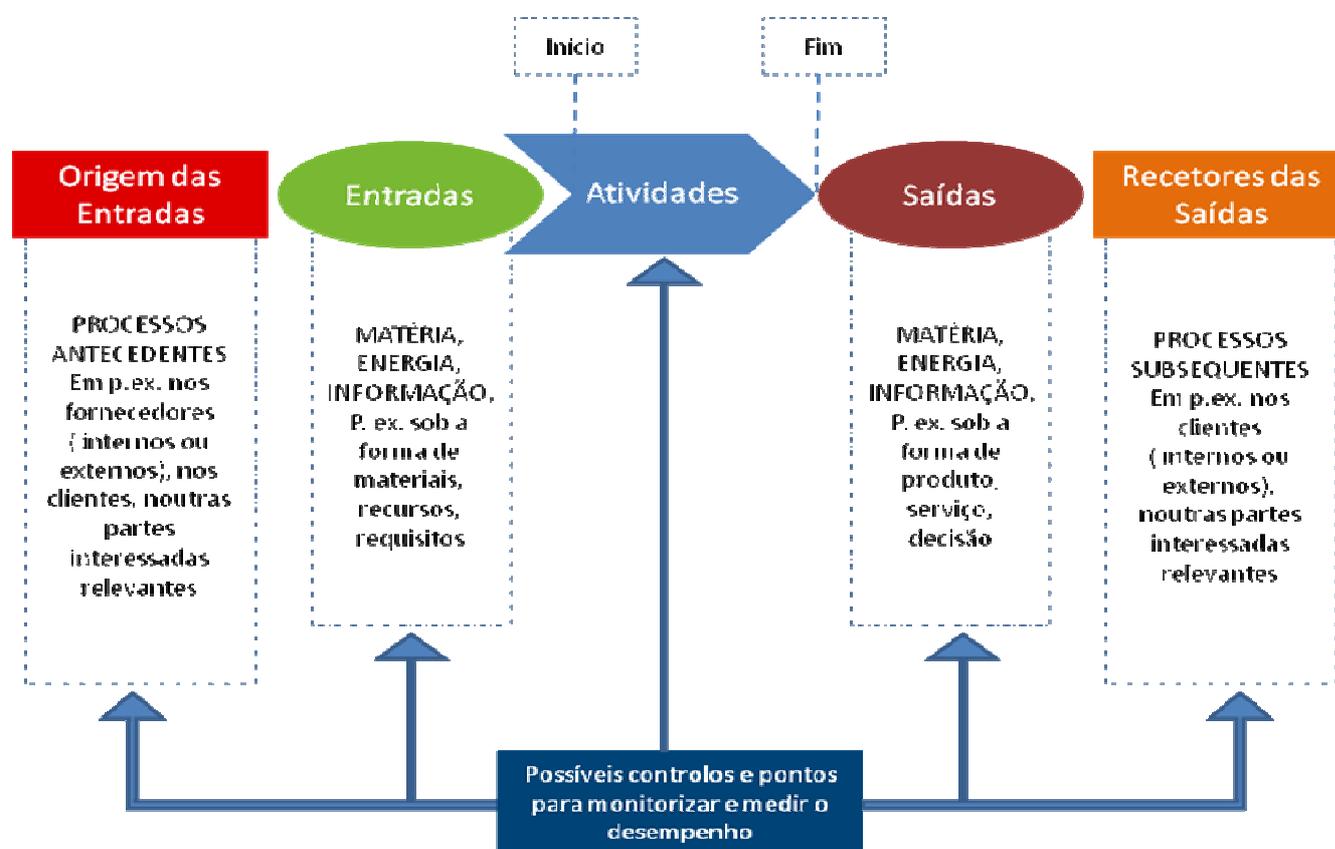
### 3.1 OBJETIVOS DA QUALIDADE

Para garantir a implementação de todos os princípios da POLÍTICA da QUALIDADE, o Executivo Municipal estabelece como objetivos fundamentais:

- Monitorizar os resultados do desempenho dos processos, através de indicadores;
- Avaliar o desempenho da Organização, nomeadamente através de auditorias e auscultação direta dos munícipes, trabalhadores e partes interessadas;
- Implementar uma cultura de Melhoria Contínua baseada na correção, prevenção ou redução dos efeitos não desejados, nomeadamente através da atualização dos riscos e oportunidades bem como da revisão da eficácia de ações corretivas empreendidas.

**A monitorização dos objetivos da qualidade é realizada através da monitorização dos processos do SGQ.**

O Município de Mirandela adota, da Norma NP EN ISO 9001:2015, o modelo de um Sistema de Gestão da Qualidade baseado em processos.



<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ:14</i>
<b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

## **3.2 RESPONSÁVEIS DO SISTEMA DA QUALIDADE**

### **3.2.1 Responsável da Gestão**

*A Presidente da Câmara (PC) é responsável pela gestão da entidade e garante, 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, fazendo com que o Sistema de Gestão da Qualidade possa ser um dos vários eixos de avaliação do desempenho global e da performance organizacional da Câmara Municipal de Mirandela.*

### **3.2.2 Equipa do Sistema de Gestão da Qualidade**

Os membros da Equipa da Qualidade (EQ) são colaboradores da Câmara Municipal de Mirandela, competindo-lhes, especialmente, o seguinte:

- Disponibilizar a informação em toda a instituição;
- Elaborar e monitorizar o programa de atividades SGQ bem como planear as alterações ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- Manter atualizada informação acerca da evolução do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Cumprir e fazer cumprir as normas, em vigor, do sistema de gestão da qualidade;
- Elaborar e atualizar os documentos que integram o sistema de gestão da qualidade;
- Promover a melhora contínua, propondo a utilização de metodologias e ferramentas específicas e adequadas;
- Monitorização anual com reporte trimestral dos objetivos do Sistema de Gestão de Qualidade, bem como, a análise dos desvios trimestrais;
- Controlar o tratamento de não conformidades e ações corretivas e preventivas e acompanhar a sua implementação;
- Garantir a gestão operacional do sistema de gestão da qualidade;
- Promover a definição e atualização da política de qualidade;
- Definição dos objetivos da Qualidade;
- *Responder na auditoria de concessão/acompanhamento/renovação;*
- Realizar, acompanhar e elaborar os documentos necessários no âmbito das auditorias;

<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ:14</i>
<b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

- Apoiar e envolver os colaboradores na preparação de auditorias internas ou externas, bem como na resposta às não conformidades ou oportunidades de melhoria decorrentes das auditorias;
- Elaborar o plano de ação de resposta ao Relatório de Auditoria;
- Informar o Executivo sobre a eficácia do Sistema, reunindo todos os elementos necessários para a Revisão pela Gestão;
- Realização anual da reunião de revisão pela gestão;
- Promover o conhecimento das necessidades e o grau de satisfação dos munícipes, colaboradores e partes interessadas, bem como a qualidade dos serviços municipais, divulgando os resultados;
- Promover ações de sensibilização com vista à melhoria contínua;
- Identificação de riscos e oportunidades, monitorização das ações para o seu tratamento bem como a avaliação da sua eficácia.

A Equipa da Qualidade, à data de aprovação do Manual da Qualidade, na Reunião da Revisão pela Gestão a 06/06/2023 é composta pelos seguintes elementos:

	<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>	<i>2023</i>
Um Chefe de Divisão	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
Um Técnico superior	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X (suspendeu 01/06/2022)</i>	
Um Técnico superior (Contrato de Avença)	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>Saiu da Equipa a 13/05/2022</i>	
Um Técnico superior (PEPAL)	<i>Iniciou a 01/10/2020</i>	<i>Terminou a 20/09/2021</i>		
Equipa Provisória (3 Técnicos superiores)				<b>27/04/2023</b>

### 3.2.3 Responsável 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;

<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ:14</i>
<b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

- Planear as ações necessárias para se atingir os objetivos definidos em conjunto com o seu superior hierárquico. Efetuar acompanhamento ao planeado
- 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
- O tratamento de não conformidades internas e externas, relativas as atividades que integram o Processo de acordo com o procedimento interno (PG.02\_PROC.05 - Ações Corretivas/Preventivas)
- O envolvimento dos intervenientes do Processo, para os assuntos da Qualidade
- Participação nas auditorias da qualidade;

### 3.3 APRESENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

#### 3.3.1 A “arquitetura” do Sistema da Qualidade

Para uma melhor facilidade de consulta, o Sistema de Gestão da Qualidade é composto por vários instrumentos de apoio às diferentes actividades, que se subdividem em partes distintas. Não obstante, cada uma delas tem pontos de contacto e uma articulação estreita, perfazendo um todo coerente no Sistema da Qualidade.

Assim, o Sistema da Qualidade, no que se refere à sua componente documental, é composto por **cinco partes** perfeitamente distinguíveis, estando os Regulamentos, Normas, Planos, Regimentos e Manuais transversais a todas elas, constituindo o presente “Manual da Qualidade” a primeira delas, como instrumento norteador do todo o sistema.



Com as diferentes componentes do Sistema da Qualidade, pretende-se que os responsáveis e os trabalhadores municipais encontrem regras e informações que orientem a sua actividade, e garantam a melhoria contínua da qualidade de serviço a prestar aos munícipes.

<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ:14</i>
<b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

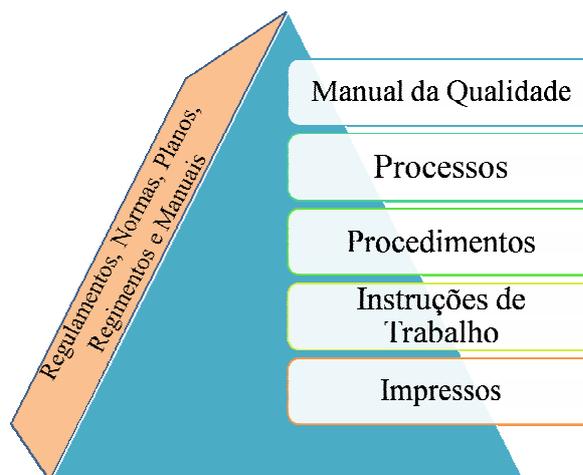
Neste âmbito, é fundamental clarificar que as regras constantes do Sistema da Qualidade são de cumprimento obrigatório e a sua implementação é avaliada periodicamente através de auditoria.

### 3.3.2 Estrutura Documental

A Estrutura Documental ou Pirâmide Documental é uma representação hierárquica dos documentos que integram o SGQ. Os documentos são tanto mais generalistas e abrangentes, quanto mais se aproximarem do topo, não pondo em causa, por esse motivo, a sua importância ou relevância no SGQ. O SGQ possui uma estrutura documental que tem como objectivos:

- Preparar documentos coerentes com a Política da Qualidade, Objectivos e Metas definidos pela gestão
- Levar à prática de uma forma eficaz o Sistema de Gestão da Qualidade e os documentos necessários ao planeamento, realização e controlo dos processos.

A hierarquia documental do Sistema de Gestão da Qualidade apresenta-se do seguinte modo:



**Manual da Qualidade** – Documento que encabeça a estrutura documental e proporciona todo um enquadramento da Câmara Municipal de Mirandela, da sua política de gestão e do próprio Sistema de Gestão da Qualidade.

**Processos** – No âmbito da Parte II da estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade do Município de Mirandela, estão caracterizados todos os processos que descrevem as actividades de Gestão Autárquica e que suportam a existência da autarquia, e que garantem a correcta interacção dos seus diversos elementos, com o objectivo de satisfazer as diferentes partes envolvidas com a mesma.

Parte I	Versão	MQ:14
<b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>	Aprovado em	06/06/2023

**Procedimentos e Instruções de Trabalho** – Documentos que descrevem de forma pormenorizada actividades dos processos.

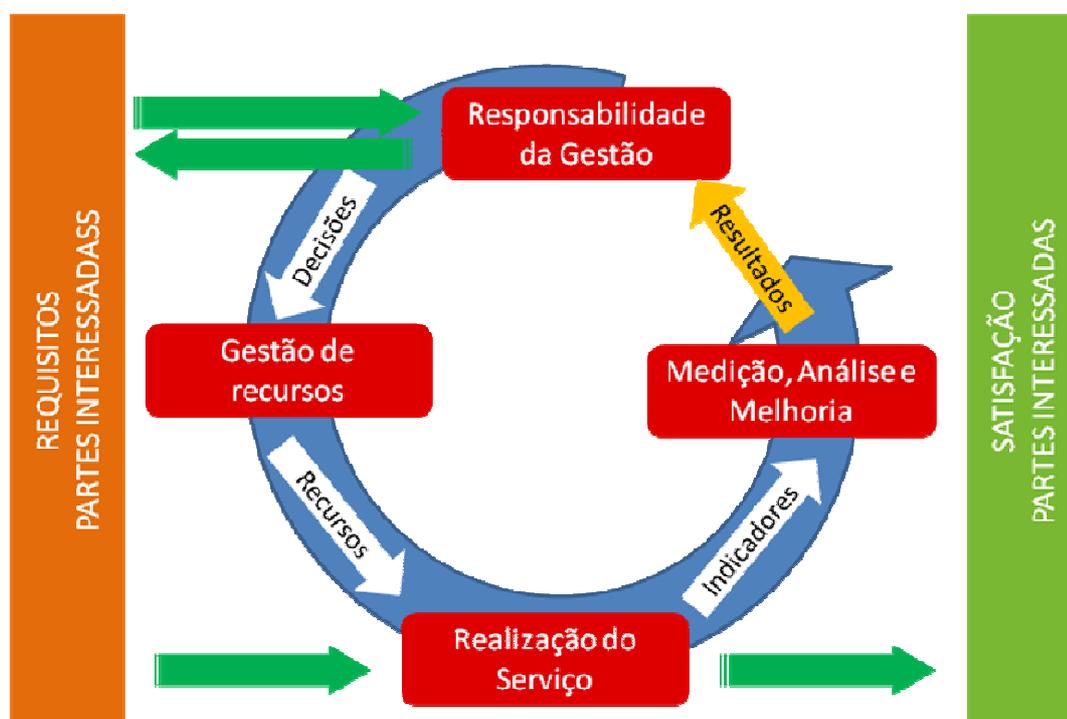
**Impressos** – São formatos tipo a serem preenchidos /utilizados para determinada operação.

**Regulamentos, Normas, Planos, Regimentos e Manuais** – Relacionados com serviços municipais e aos quais o Sistema da Qualidade dá satisfação/ cumprimento.

### 3.4 ABORDAGEM POR PROCESSOS E PENSAMENTO BASEADO NO RISCO/OPORTUNIDADES

#### 3.4.1 Notas Explicativas

O Sistema de Gestão da Qualidade implementado na autarquia segue o modelo de “**Gestão por Processos**”. De acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2015, pode ser encontrada a seguinte definição: “Um Processo é um conjunto de actividades de valor acrescentado, realizadas com a ajuda de recursos (pessoal, equipamento, materiais, financeiros, informações, conhecimento etc) interrelacionadas e interatuantes que transformam entradas em saídas produto) e com resultados mensuráveis.



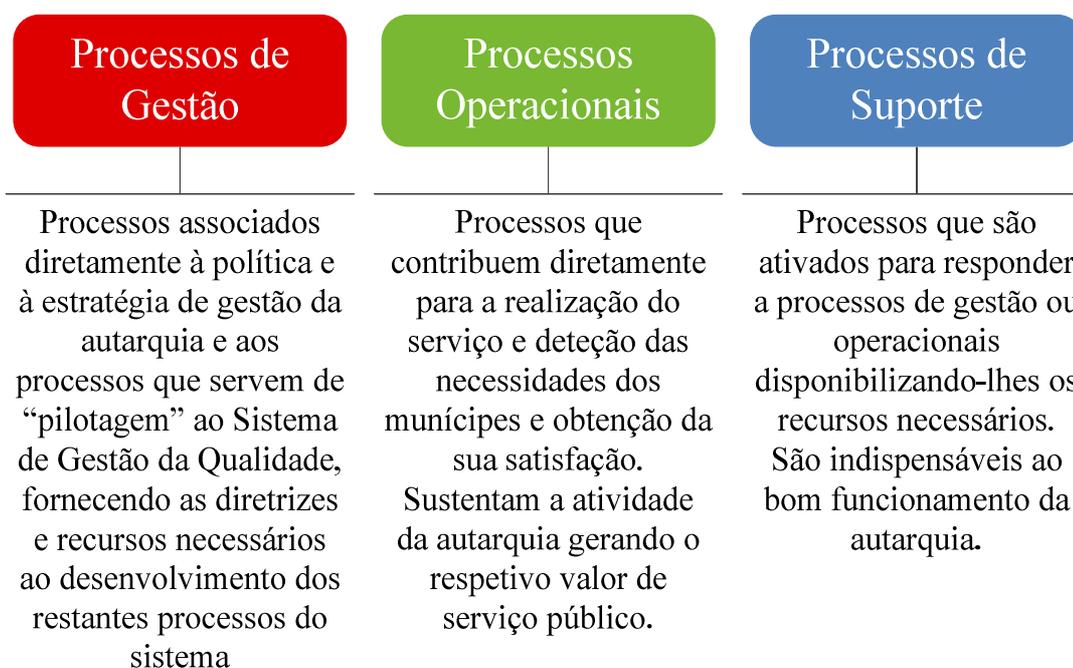
A abordagem da aplicação por processos num sistema de Gestão da Qualidade permite:

<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ:14</i>
<b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

- A compreensão e a satisfação consistente dos requisitos;
- A consideração dos processos em termos de valor acrescentado;
- A obtenção de um desempenho eficaz dos processos;
- A melhoria dos processos baseada na avaliação de dados e de informação

### 3.4.2 Tipologia dos processos

O Município de Mirandela assenta o seu SGQ em 3 categorias: “**Processos de Gestão**”, “**Processos Operacionais**” e “**Processos de Suporte**”



### 3.4.3 Alteração da “Rede” de Processos da Câmara Municipal de Mirandela

Na sequência da nova estrutura orgânica e reorganização dos serviços dos respetivos (ver cap. 2.3 – Estrutura Organizacional) foi necessário proceder a algumas alterações na “rede” e designação de alguns processos do sistema de gestão da qualidade.

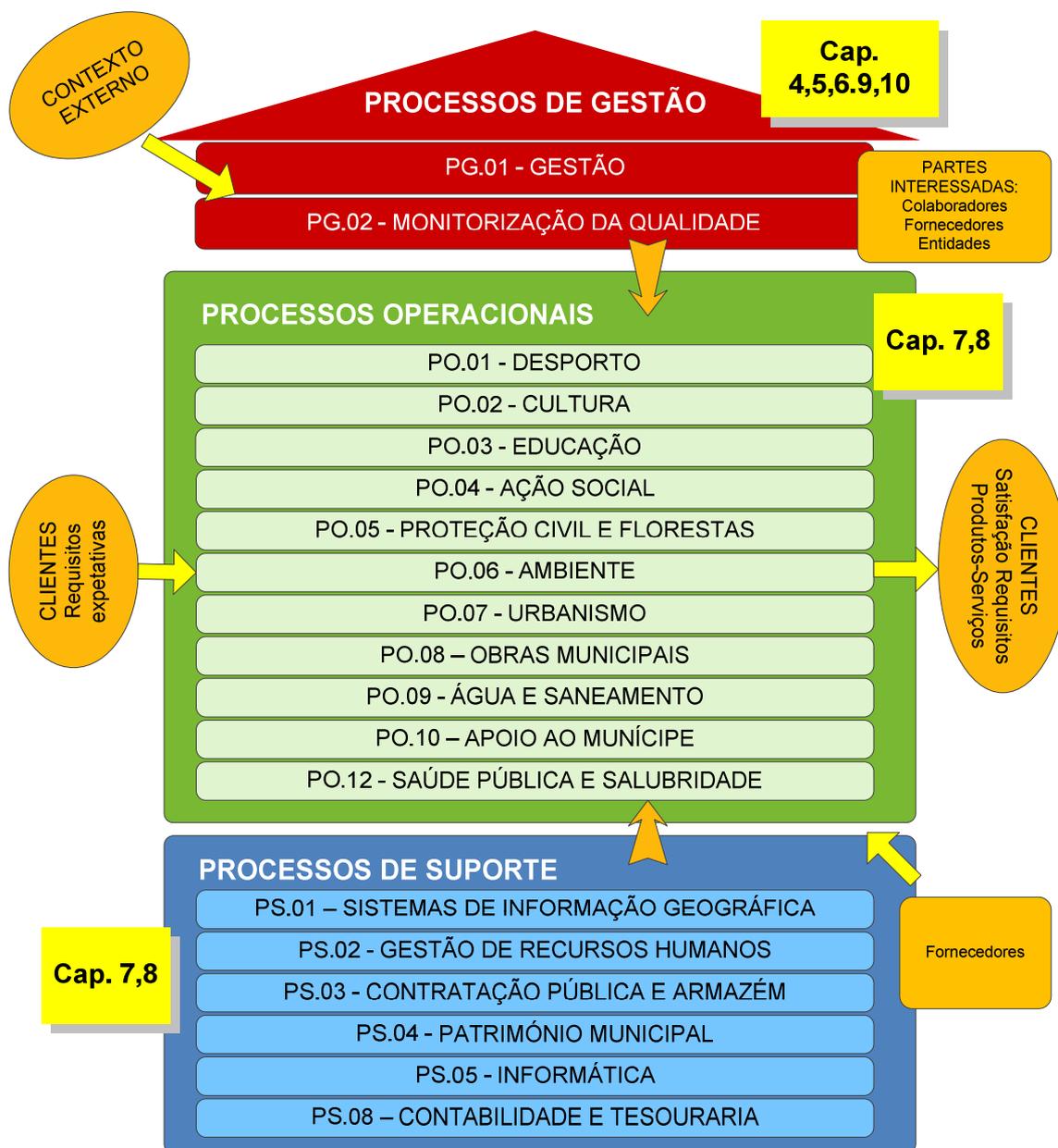
<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ:14</i>
<b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

PROCESSOS EM 2017	PROCESSOS EM 2018
PG.01 - Gestão	PG.01 - Gestão
PG.02 Monitorização da Qualidade	PG.02 Monitorização da Qualidade
PO.01 - Desporto	PO.01 - Desporto
PO.02 - Cultura	PO.02 - Cultura
PO.03 - Educação	PO.03 - Educação
PO.04 - Ação Social	PO.04 - Ação Social
PO.05 - Proteção Civil e Florestas	PO.05 - Proteção Civil e Florestas
PO.06 - Ambiente	PO.06 - Ambiente
PO.07 - Urbanismo	PO.07 - Urbanismo
PO.08 - Obras Municipais	PO.08 - Obras Municipais
PO.09 - Água e Saneamento	PO.09 - Água e Saneamento
PO.10 - Taxas/licenças e metrologia	PO.10 Apoio ao município
PO.11 - Atendimento Externo e Interno	<i>O PO.11 - Atendimento Externo e Interno e o PO.10 Taxas/licenças e metrologia fundiram-se para dar origem ao PO.10 – Apoio ao Município</i>
PO.12 - Saúde Pública e Salubridade	PO.12 - Saúde Pública e Salubridade
PS.01 - Sistemas de Informação Geográfica	PS.01 - Sistemas de Informação Geográfica
PS.02- Gestão de Recursos Humanos e Formação	PS.02- Gestão de Recursos Humanos
PS.03 - Aprovisionamento	PS.03 - Contratação Pública e Armazém
PS.04 - Património Municipal	PS.04 - Património Municipal
PS.05 Informática	PS.05 Informática
PS.06 - Assessoria Jurídica	Incluído no PG.01 - Gestão
PS.07 Arquivo Municipal	Incluído no PO.02 – Cultura
PS.08 Contabilidade e Tesouraria	PS.08 Contabilidade e Tesouraria

### 3.4.4 Modelo de Gestão Integrado da Câmara Municipal de Mirandela e interação com a norma ISO 9001:2015

De acordo com o que foi exposto anteriormente, o modelo de gestão integrado da Câmara Municipal de Mirandela é composto por: **2** Processos de Gestão, **11** Processos Operacionais e **6** Processos de Suporte.

<b>Parte I</b>  <b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>	Versão	MQ:14
	Aprovado em	06/06/2023



### 3.4.5 Representação da estrutura da Norma ISO 9001:2015 no ciclo PDCA

A abordagem por processos pressupõe, na sua implementação, a assumpção de uma filosofia “PDCA” (Planear – Executar – Verificar – Agir). Isto significa que cada processo compreende uma sequência lógica de atividades.

O ciclo PDCA pode ser aplicado para todos os processos e para o sistema de gestão da qualidade como um todo. A Figura abaixo ilustra como as Seções 4 a 10 da Norma ISO 9001:2015 podem ser agrupadas em relação ao ciclo PDCA.

Parte I  <b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>	Versão	MQ:14
	Aprovado em	06/06/2023

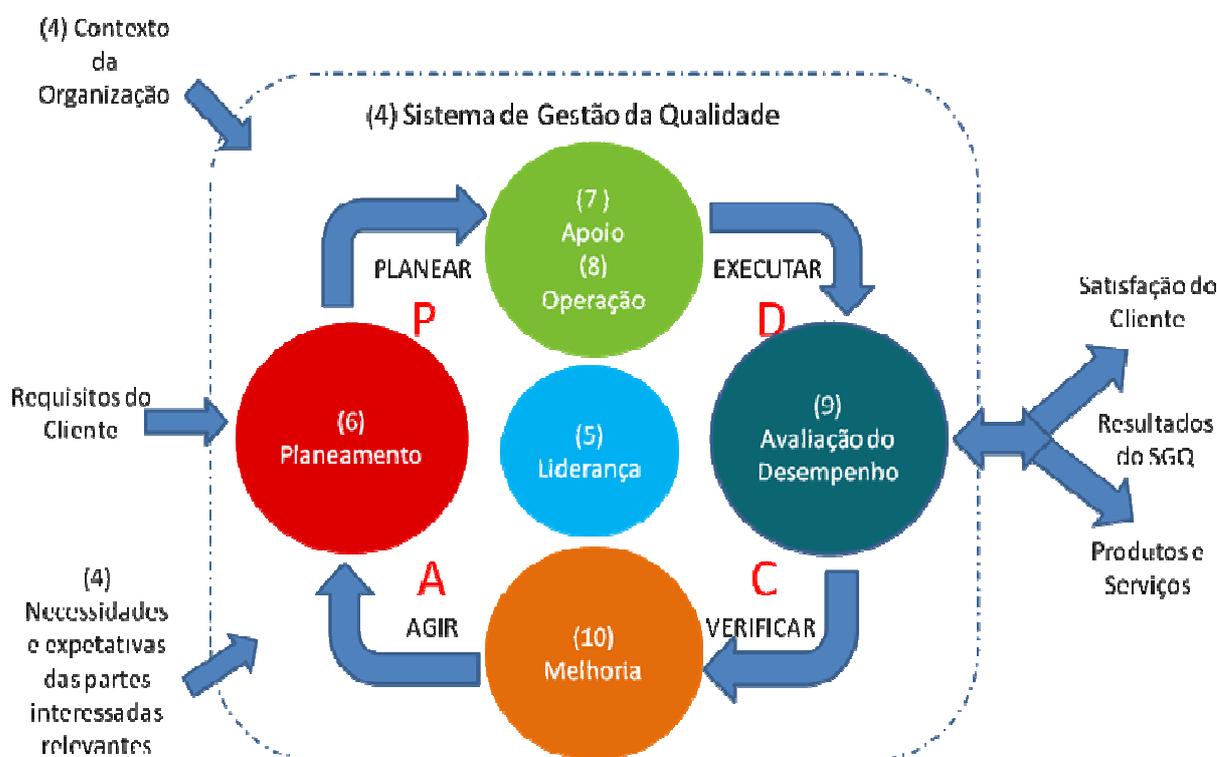
O ciclo PDCA pode ser resumidamente descrito como a seguir:

**Plan - Planear:** Estabelecer os objetivos do sistema, os componentes dos processos e os recursos necessários para fornecer resultados de acordo com os requisitos dos clientes e as políticas da organização e identificar e tratar riscos e oportunidades;

**Do - Executar:** Implementar o que foi planejado.

**Check - Verificar:** Monitorizar e (quando aplicável) medir os processos, os produtos e serviços resultantes em relação às políticas, objetivos e requisitos, e reportar os resultados.

**Act - Agir:** Empreender ações para melhorar o desempenho do processo, se necessário.



### 3.4.6 Pensamento baseado no Risco/Oportunidades

#### 3.4.6.1 Notas Explicativas

O pensamento baseado em risco é essencial para se conseguir um sistema de gestão eficaz.

Para estar conforme com os requisitos desta norma, uma organização precisa planejar e implementar ações para abordar riscos e oportunidades. A abordagem de riscos e oportunidades estabelece uma

<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ:14</i>
<b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

base para o aumento da eficácia do sistema de gestão da qualidade, alcançar melhores resultados e prevenir os efeitos negativos.

As oportunidades podem surgir como resultado de uma situação favorável para atingir um resultado pretendido, por exemplo, um conjunto de circunstâncias que permite a organização desenvolver novos serviços, reduzir desperdício ou melhorar produtividade. Ações para abordar oportunidades podem também incluir a consideração de riscos associados.

Risco é o efeito da incerteza, e qualquer incerteza pode ter um efeito positivo ou negativo. Um desvio positivo proveniente de um risco pode oferecer uma oportunidade, mas nem todos os efeitos positivos de risco resultam em oportunidades.

A nova norma traz o pensamento baseado em risco de forma mais explícita e pode incorporá-lo mais facilmente em requisitos para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.

Nem todos os processos do sistema de gestão da qualidade, representam o mesmo nível de risco em termos de capacidade da organização para atingir seus objetivos.

O “Pensamento baseado em risco” significa, portanto, considerar o risco qualitativamente, dependendo do contexto da organização, quantitativamente ao definir o rigor e o grau de formalidade necessária para planear e controlar o sistema de gestão da qualidade e os processos que o compõem.

### 3.4.6.2 Identificação de Riscos/oportunidades no Município de Mirandela

O município de Mirandela implementou a metodologia de identificação, avaliação e determinação dos riscos, de acordo com a figura que se segue:



<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ:14</i>
<b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

Esta metodologia está descrita na instrução de trabalho **PG.02\_IT.01 – Análise e Avaliação de Riscos e Oportunidades** e tem como objetivo:

- Garantir que o sistema de gestão da qualidade atinja o resultado pretendido;
- Aumentar os efeitos desejáveis;
- Prevenir, ou reduzir, os efeitos indesejáveis;
- Introduzir melhorias

Foram definidos riscos/oportunidades para todos os processos do SGQ.

A monitorização das ações bem como a avaliação da sua eficácia e análise dos resultados é realizada no impresso **PG.02\_IT.01\_IMP.01 – Mapa de Tratamento de Riscos e Oportunidades**

Este mapa está estruturado da seguinte forma:

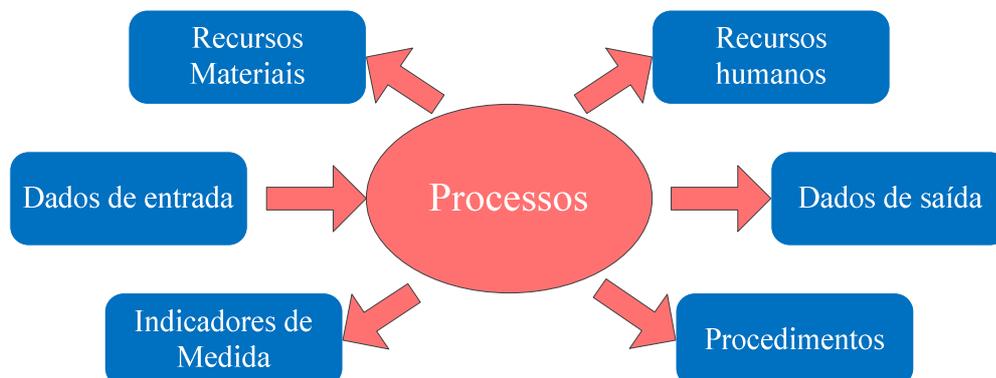
Identificação de riscos e oportunidades	Planeamento de ações e recursos	Controlo da execução
- Processos envolvidos - PI Envolvidas - Impacto (Severidade X Frequência)	- Hierarquia das ações - Ações para tratar riscos e oportunidades - Responsável - Prazo - Recursos/meios - Prazo para avaliar eficácia - Critérios da avaliação da eficácia - Objetivo (se aplicável)	- Ações Implementadas (sim/não/data) - Ações eficazes (sim/não/data) - Observações

### 3.4.7 Tartaruga de Crosby

Para uma caracterização mais fácil dos vários processos utilizamos uma lógica descritiva com recurso ao modelo “Tartaruga de Crosby”, representado na figura seguinte. Este esquema retrata a macro visão de um processo. Para cada processo é identificado: ENTRADA (necessidade interna / externa); SAÍDA (satisfação desta necessidade). No diagrama é possível observar toda a sequência das actividades (do seu início ao fim), o que é necessário para a sua realização, quem a executa e qual o critério de medição

A caracterização dos diferentes processos do Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Mirandela encontra-se na **Parte II** da estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade.

<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ:14</i>
<b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023



### 3.4.8 Identificação dos Processos e Responsáveis

O quadro seguinte estabelece os **Processos** e a sua classificação no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Mirandela, bem como os responsáveis dos mesmos. A caracterização / desenvolvimento de cada um dos Processos, recorrendo ao modelo da “Tartarugas de Crosby”, integra a **Parte II** da estrutura documental do SGQ, não constando na presente parte do Manual da Qualidade. Igualmente, os Procedimentos (identificados em cada um dos Processos caracterizados) integram um documento autónomo, constituindo a Parte III do SGQ.

CÓDIGO	PROCESSO	RESPONSÁVEL
<b>GESTÃO</b>		
<b>PG.01</b>	<i>Gestão</i>	<i>Lénia Remondes</i>
<b>PG.02</b>	<i>Monitorização da Qualidade</i>	<i>Equipa da Qualidade</i>
<b>OPERACIONAIS</b>		
<b>PO.01</b>	<i>Desporto</i>	<i>Ricardo Gomes</i>
<b>PO.02</b>	<i>Cultura</i>	<i>Margarida Duque</i>
<b>PO.03</b>	<i>Educação</i>	<i>Bernardete Baltazar</i>
<b>PO.04</b>	<i>Ação Social</i>	<i>Manuela Teixeira</i>
<b>PO.05</b>	<i>Proteção Civil e Florestas</i>	<i>Maria Gouveia</i>
<b>PO.06</b>	<i>Ambiente</i>	<i>Noémia Janela</i>
<b>PO.07</b>	<i>Urbanismo</i>	<i>Rui Fernandes</i>
<b>PO.08</b>	<i>Obras Municipais</i>	<i>José Necho</i>

<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ:14</i>
<b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

<b>PO.09</b>	<i>Água e Saneamento</i>	<i>Luís Borges</i>
<b>PO.10</b>	<i>Apoio ao munícipe</i>	<i>Margarida Barreira</i>
<b>PO.12</b>	<i>Saúde Pública e Salubridade</i>	<i>Liliana Pinto</i>
<b>SUPORTE</b>		
<b>PS.01</b>	<i>Sistemas de Informação Geográfica</i>	<i>Maria Gouveia</i>
<b>PS.02</b>	<i>Gestão de Recursos Humanos</i>	<i>Manuela Sequeira</i>
<b>PS.03</b>	<i>Contratação Pública e Armazém</i>	<i>Rui Vilaverde</i>
<b>PS.04</b>	<i>Património Municipal</i>	<i>Maria do Céu Inácio</i>
<b>PS.05</b>	<i>Informática</i>	<i>Pedro Ruivo</i>
<b>PS.08</b>	<i>Contabilidade e Tesouraria</i>	<i>Lina Gomes</i>

### 3.4.9 Relação dos Processos com as Áreas Funcionais

No âmbito da abordagem por processos podem ser evidenciadas as, relações directas entre esta forma de organização das atividades em “processos macro” e a atual “estrutura orgânica” de funcionamento dos serviços da CMM. Deste modo é possível perceber como um processo se relaciona com uma ou várias áreas funcionais em simultâneo. No quadro que se segue são identificadas as áreas funcionais que se relacionam com cada “processo”.

<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ:14</i>
<b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

Código do Processo	UNIDADES ORGÂNICAS										
	EXE	GCRP	GAJF	GAV	GAP	DPEDE	DEASDJ	DOMU	DASO	DAG	DDCTS
PG.01	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
PG.02	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
PO.01							●		●		
PO.02									●	●	●
PO.03					●		●	●			
PO.04	●						●		●		
PO.05	●				●						
PO.06									●		
PO.07						●		●			
PO.08								●	●		
PO.09									●	●	
PO.10										●	
PO.12	●				●						
PS.01					●						
PS.02						●				●	
PS.03									●	●	
PS.04										●	
PS.05								●			
PS.08										●	

**LEGENDA**

- Processo de Gestão   ● Processo Operacionais   ● Processo de Suporte

**3.4.10 Interação dos Processos**

A importância da interação dos processos é entendida sob 3 justificações:

- a) Demonstra que na nossa Organização não existem processos isolados; todos os processos que concorrem actualmente para a Qualidade estão em inter-relação;
- b) Alerta para a necessidade de verificar sempre as implicações recíprocas dos vários processos quando se procedem a alterações de práticas ou de regras;
- c) Evidencia uma lógica sistémica na forma como se planeiam, executam e avaliam as actividades dos processos.

<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ:14</i>
<b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

O quadro abaixo ilustra quais os processos que se inter-relacionam com cada processo, desde os de gestão, aos operacionais e aos de suporte

	PG.01	PG.02	PO.01	PO.02	PO.03	PO.04	PO.05	PO.06	PO.07	PO.08	PO.09	PO.10	PO.12	PS.01	PS.02	PS.03	PS.04	PS.05	PS.08
PG.01	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
PG.02	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
PO.01	●	●	●	●				●		●					●	●	●	●	●
PO.02	●	●	●	●	●									●	●	●	●	●	●
PO.03	●	●		●		●						●	●		●	●	●	●	●
PO.04	●	●			●					●					●	●	●	●	●
PO.05	●	●						●	●	●		●			●	●	●	●	●
PO.06	●	●	●	●				●		●					●	●	●	●	●
PO.07	●	●						●		●			●		●	●	●	●	●
PO.08	●	●	●			●	●	●	●		●				●	●	●	●	●
PO.09	●	●								●		●		●	●	●	●	●	●
PO.10	●	●	●	●	●		●	●	●		●		●		●	●	●	●	●
PO.12	●	●			●			●			●	●	●	●	●	●	●	●	●
PS.01	●	●					●	●							●	●	●	●	●
PS.02	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●
PS.03	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●
PS.04	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●
PS.05	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●
PS.08	●	●	●	●	●	●						●			●	●	●	●	●

**LEGENDA**

- Processo de Gestão
- Processo Operacionais
- Processo de Suporte

**3.4.11 Interação dos Processos com a Norma ISO 9001:2015**

<b>Parte I</b>		<i>Versão</i>	<i>MQ:14</i>
<b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>		<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

Processo/ Capítulo	PG.01	PG.02	PO.01	PO.02	PO.03	PO.04	PO.05	PO.06	PO.07	PO.08	PO.09	PO.10	PO.12	PS.01	PS.02	PS.03	PS.04	PS.05	PS.08		
<b>Cap. 4</b>																					
4.1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	Contexto da Organização
4.2	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
4.3	●	●																			
4.4	●	●																			
<b>Cap. 5</b>																					
5.1	●	●																			Liderança
5.2	●	●																			
5.3	●	●																			
<b>Cap. 6</b>																					
6.1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	Planeamento
6.2	●	●																			
6.2	●	●																			
<b>Cap. 7</b>																					
7.1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	Suporte e realização de atividades operacionais
7.2	●	●												●							
7.3	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
7.4	●	●																			
7.5	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
<b>Cap. 8</b>																					
8.1	●	●																			
8.2	●	●																			
8.3	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
8.4	●	●														●					
8.5	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
8.6	●	●																			
8.7	●	●														●					
<b>Cap. 9</b>																					
9.1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	Avaliação do desempenho
9.2	●	●																			
9.3	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
<b>Cap. 10</b>																					
10.1	●	●																			Melhoria
10.2	●	●																			
10.3	●	●																			
Capítulo/ Processo	PG.01	PG.02	PO.01	PO.02	PO.03	PO.04	PO.05	PO.06	PO.07	PO.08	PO.09	PO.10	PO.12	PS.01	PS.02	PS.03	PS.04	PS.05	PS.08		

Lista de Siglas e Abreviaturas

# ANEXOS

<b>Parte I</b>	<i>Versão</i>	<i>MQ.14</i>
<b>CAPÍTULO III – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.</b>	<i>Aprovado em</i>	06/06/2023

## A. LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

Sigla:	Designação:
▪ -----	▪ -----
▪ <b>AUT</b>	▪ Autarcas
▪ <b>CMM</b>	▪ Câmara Municipal de Mirandela
▪ <b>DAG</b>	▪ Divisão de Administração Geral
▪ <b>DASO</b>	▪ Divisão de Ambiente e Serviços Operacionais
▪ <b>DDCTS</b>	▪ Divisão de Desenvolvimento Cultural, Turismo e Saúde
▪ <b>DEASDJ</b>	▪ Divisão de Educação, Ação Social, Desporto e Juventude
▪ <b>DOMU</b>	▪ Divisão de Obras Municipais e Urbanismo
▪ <b>DPEDE</b>	▪ Divisão de Planeamento Estratégico e Diplomacia Económica
▪ <b>EQ</b>	▪ Equipa da Qualidade
▪ <b>EXE</b>	▪ Executivo
▪ <b>MQ</b>	▪ Manual da Qualidade
▪ <b>PC</b>	▪ Presidente da Câmara
▪ <b>PI</b>	▪ Partes Interessadas
▪ <b>PG</b>	▪ Processos de Gestão
▪ <b>PO</b>	▪ Processos Operacionais
▪ <b>PS</b>	▪ Processos de Suporte
▪ <b>SAOM</b>	Setor de apoio aos órgãos municipais
▪ <b>SGQ</b>	▪ Sistema de Gestão da Qualidade