



MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE



0. ÍNDICE

1. PROMULGAÇÃO.....	3
2. APRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO.....	4
2.1 HISTÓRIA DO MUNICÍPIO.....	4
2.2 DESCRIÇÃO HERÁLDICA DA CIDADE DE PENAFIEL.....	4
2.3 IDENTIFICAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL.....	5
2.4 ESTRUTURA ORGÂNICA.....	6
2.4.1 <i>Autarquia de Penafiel</i>	6
2.4.2 <i>Divisão de Ambiente e Transportes</i>	6
2.4.2 <i>Conselho da Qualidade</i>	6
2.5 RESPONSABILIDADES.....	7
2.6 GESTÃO DE RECURSOS MATERIAIS.....	7
3. ESTRUTURA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	8
3.1 ÂMBITO.....	8
3.2 ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ.....	9
3.3 NORMAS DE REFERÊNCIA.....	10
4. POLÍTICA DA QUALIDADE E OBJECTIVOS.....	11
4.1 POLÍTICA DA QUALIDADE.....	11
4.2 OBJECTIVOS DA QUALIDADE.....	11
4.3 REPRESENTANTE DO EXECUTIVO.....	11
5. GESTÃO DA QUALIDADE.....	12
5.1 DEFINIÇÃO DO SGQ.....	12
5.2 PRINCÍPIOS DO SGQ.....	12
5.3 RESPONSABILIDADES DA GESTÃO DE TOPO.....	12
5.4 ABORDAGEM POR PROCESSOS.....	13
5.4.1 <i>Processos, Sub-Processos, Actividades e Tarefas</i>	14
5.5 PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	15
5.5.1 <i>Rede de Processos</i>	15
5.5.2 <i>Fichas dos Processos</i>	15

1. PROMULGAÇÃO

O Executivo da Câmara Municipal de Penafiel, compromete-se pelo presente Manual de Gestão da Qualidade ao cumprimento das determinações do sistema de gestão da Qualidade, tendo por referência a Norma NP EN ISO 9001:2008.

O presente Manual de Gestão da Qualidade descreve os meios e processos adoptados pela Câmara Municipal de Penafiel para assegurar um sistema de gestão da qualidade adequado às suas actividades e serviços, constituindo o suporte material que descreve a estrutura funcional, responsabilidades, práticas, processos, procedimentos e recursos para a definição e realização da Política da Qualidade. A Política da Qualidade reflecte os padrões e princípios da Câmara Municipal de Penafiel e o comprometimento do seu Executivo relativamente à Gestão da Qualidade.

A Câmara Municipal de Penafiel, propõe-se assegurar a promoção, divulgação e compreensão dos princípios da Qualidade inseridos no Manual de Gestão da Qualidade a todos os seus colaboradores, comprometendo-os assim ao cumprimento dos requisitos que lhes são aplicáveis, bem como na elaboração e observância de todos os procedimentos que lhes estão cometidos.

Assim, a Câmara Municipal de Penafiel, delega na Dra. Susana Paula Barbosa de Oliveira a função de representante do Executivo para supervisionar a implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, delegando na **Gestora da Qualidade, Eng.ª Elsa Cristina Soares Rocha Carvalho Dias**, a coordenação operacional a todos os níveis das determinações do Manual de Gestão da Qualidade, sendo o propósito do Executivo manter a satisfação de todos os seus clientes/utentes, quer internos quer externos.

2. APRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO

2.1 História do Município

Elevada a cidade em 1770 e efemeramente a bispado, Penafiel era anteriormente a Vila de Arrifana de Sousa. Pertence ao distrito do Porto, distando desta cidade 35 km. Edificado na crista de uma colina entre os rios Sousa e Cavalum, o velho burgo desenvolveu-se à margem da estrada para Trás-os-Montes, rodeado por uma cintura de formosas quintas.

A cidade de hoje chamava-se na Idade Média freguesia de S. Martinho de Moazares, com sede na capela de Sta. Luzia. Pertencia ao Julgado e Castelo de Penafiel de Sousa. Foi posteriormente termo do Porto. Por aqui passava o comércio do interior, dando lugar à importante feira anual de S. Martinho e a uma activa indústria.

Penafiel está cercada de uma vasta coroa de lugares rurais e de quintas. Na cidade e arredores, a Igreja Matriz e túmulo de João Correia, as Igrejas do Carmo e da Misericórdia, e as do Calvário, da Ajuda e do Sameiro, a capela de Santa Luzia, a Capela de S. Bartolomeu em Louredo, o túmulo de S. Roque, a ponte e estalagem de Cepeda, são lugares de passagem obrigatória. O Museu Municipal abriga uma colecção de arqueologia, etnografia e história da cidade.



Rica de História, Penafiel é igualmente uma rica região rural e de florescente e diversificado comércio, ao mesmo tempo que sede de importantes empresas industriais. O seu granito, sob a forma de guias para passeios, pavimentos ou cantaria, cobre as ruas e enriquece a arquitectura de muitas cidades do Mundo (quem sabe se também da sua ...). Também o Vinho Verde da região é famoso e serve-se à mesa dos principais restaurantes.

2.2 Descrição Heráldica da Cidade de Penafiel



As armas da cidade de Penafiel, são compostas por: uma águia, pela cruz de Cristo e duas espadas, ficando ordenadas heralδικamente conforme a descrição. Tem o fundo azul, com uma águia de ouro aberta, ostentando no peito a cruz de Cristo e ladeado pelas duas espadas. O azul escuro, representa a lealdade e o zelo, assim como ouro da águia a fidelidade e a constância desse metal. É norma estabelecida que as armas de domínio municipal tenham uma coroa mural, sendo o das cidades compostas por cinco torres. Deverão as bandeiras das cidades ficar quarteadas para serem distintas das bandeiras das

Praça Municipal 4564-002 Penafiel

Telef.: 255 710 700 | Fax: 255 711 066 | Correio Electrónico: penafiel@cm-penafiel.pt

vilas, que são esquarteladas ou de uma só cor. As cores das bandeiras são tiradas das peças heráldicas, que compõem as armas do mesmo domínio, de forma que haja uma combinação entre as cores da cruz de Cristo e as espadas, ou seja, vermelho e branco. Acompanha o escudo, uma fita branca com os dizeres a negro - Penafiel.

Inserido no Douro Litoral, a 30 Km do Porto tem, a Norte, o Rio Sousa e os concelhos de Lousada e Amarante, a Nascente o concelho de Marco de Canavezes e o rio Tâmega, a Sul, o rio Douro e os concelhos de Gondomar e Paredes e finalmente, a Poente ainda o mesmo concelho de Paredes e novamente Do rio Sousa.

O Concelho de Penafiel abrange uma área de cerca de 240 quilómetros quadrados. A Sua altitude máxima é de 556 metros, na serra da Lagoa, a nascente, e a mínima de quatro metros, na ponte velha de Entre-os-Rios, sobre o Douro. É uma região cheia de luz clara e saudável do lindo sol de Portugal. Ares puríssimos quer nas montanhas, em que a região é abundante, quer nos vales amenos e encostas. Encostas Vestidas de Pinhais umbrosos e aromáticos e vales cobertos de vegetação de uma policromia encantadora, do verde-escuro dos milharais, cortados pela fita alvacenta das estradas que se cruzam em todas as direcções, onde o brilho prateado dos regatos e, longe a longe, no cerro de algum monte mais elevado e ermo, o alvejar das ermidas, recortando-se no fundo azul, marcam a paisagem.

2.3 Identificação da Câmara Municipal

Localização:

Praça do Município
4564-002 Penafiel

Contactos:

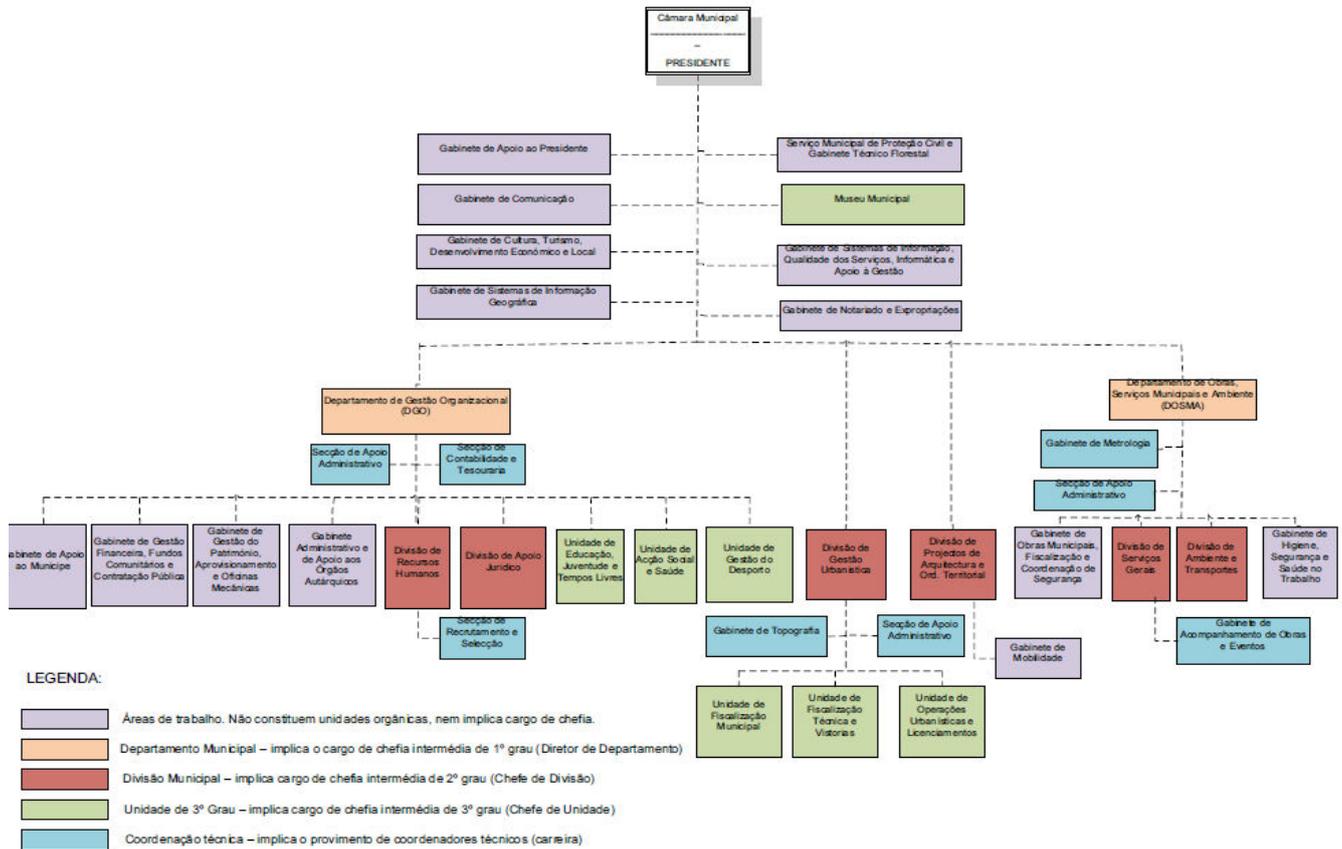
Telefone: 255 710 700
Fax: 255 711 066
E-mail: penafiel@cm-penafiel.pt

Internet:

www.cm-penafiel.pt

2.4 Estrutura Orgânica

2.4.1 Autarquia de Penafiel



2.4.2 Divisão de Ambiente e Transportes

Desde o início deste ano houve uma revisão do organigrama que fez com que a Divisão do Ambiente e Transportes (DAT) ficasse sobre a dependência hierárquica do Departamento de Obras, Serviços Municipais e Ambiente.

2.4.3 Conselho da Qualidade

A Autarquia possui um Conselho da Qualidade, constituído por elementos das Unidades Orgânicas envolvidas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, que tem um carácter consultivo para o Representante da Gestão de Topo. O Conselho da Qualidade é composto por: o Vereador do Pelouro, o Diretor do Departamento, o Gestor da Qualidade (Técnico Superior da DAT), Chefe de Divisão da DAT, Chefe de Divisão DRH.

Ao Conselho da Qualidade cabe a responsabilidades de apoiar a implementação e o desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade da Autarquia.

2.5 Responsabilidades

Foi elaborado um Manual de Funções, composto por Fichas de Descrição de Funções e Matrizes de Competências, onde constam as principais responsabilidades de cada função existente nos diferentes serviços envolvidos no âmbito de certificação, assim como as qualificações e requisitos mínimos para um adequado desempenho das mesmas. Tratando-se de serviços de uma autarquia existem legalmente definidos os conteúdos funcionais para as diversas categorias, no entanto foram adequadas à sua realidade funcional.

2.6 Gestão de Recursos Materiais

As instalações e equipamentos dos serviços envolvidos no âmbito de certificação foram planeados de forma a dar resposta às actividades inerentes, bem como a conferir uma actuação mais eficiente e eficaz dos colaboradores de forma a contribuir para a satisfação das necessidades dos munícipes assim como para potenciar uma evolução sustentada face às necessidades e perspectivas do Presidente da Câmara Municipal. Em função das necessidades detectadas para a adequada implementação, manutenção e melhoria do SGQ, assim como para o aumento da satisfação dos clientes e cumprimento dos seus requisitos, o Presidente da Câmara Municipal compromete-se a proporcionar as condições adequadas quer ao nível de infra-estruturas quer ao nível de ambiente de trabalho.

3. ESTRUTURA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

3.1 Âmbito

O Manual de Gestão da Qualidade descreve os princípios adoptados no SGQ para a concretização da Política da Qualidade definida.

As disposições apresentadas pretendem garantir a satisfação de todas as partes interessadas, incluindo Colaboradores, Clientes e Fornecedores, relativamente às actividades exercidas pelos departamentos.

O modelo desenvolvido tem como objectivo a melhoria contínua do desempenho do SGQ, como factor decisivo para o sucesso. Através deste Manual poderá conhecer os serviços da Autarquia de Penafiel envolvidos no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.

Internamente, este Manual pretende ser um instrumento de formação e de informação sobre os aspectos relevantes para a Qualidade.

O MGQ aplica-se a toda a estrutura funcional e organizacional, às actividades e serviços, sendo as suas directrizes e recomendações de cumprimento vinculativo e aplicável a nível funcional a todos os colaboradores dos serviços englobados no âmbito definido.

Este Manual descreve um conjunto de orientações e directrizes para o SGQ implementado no âmbito de:

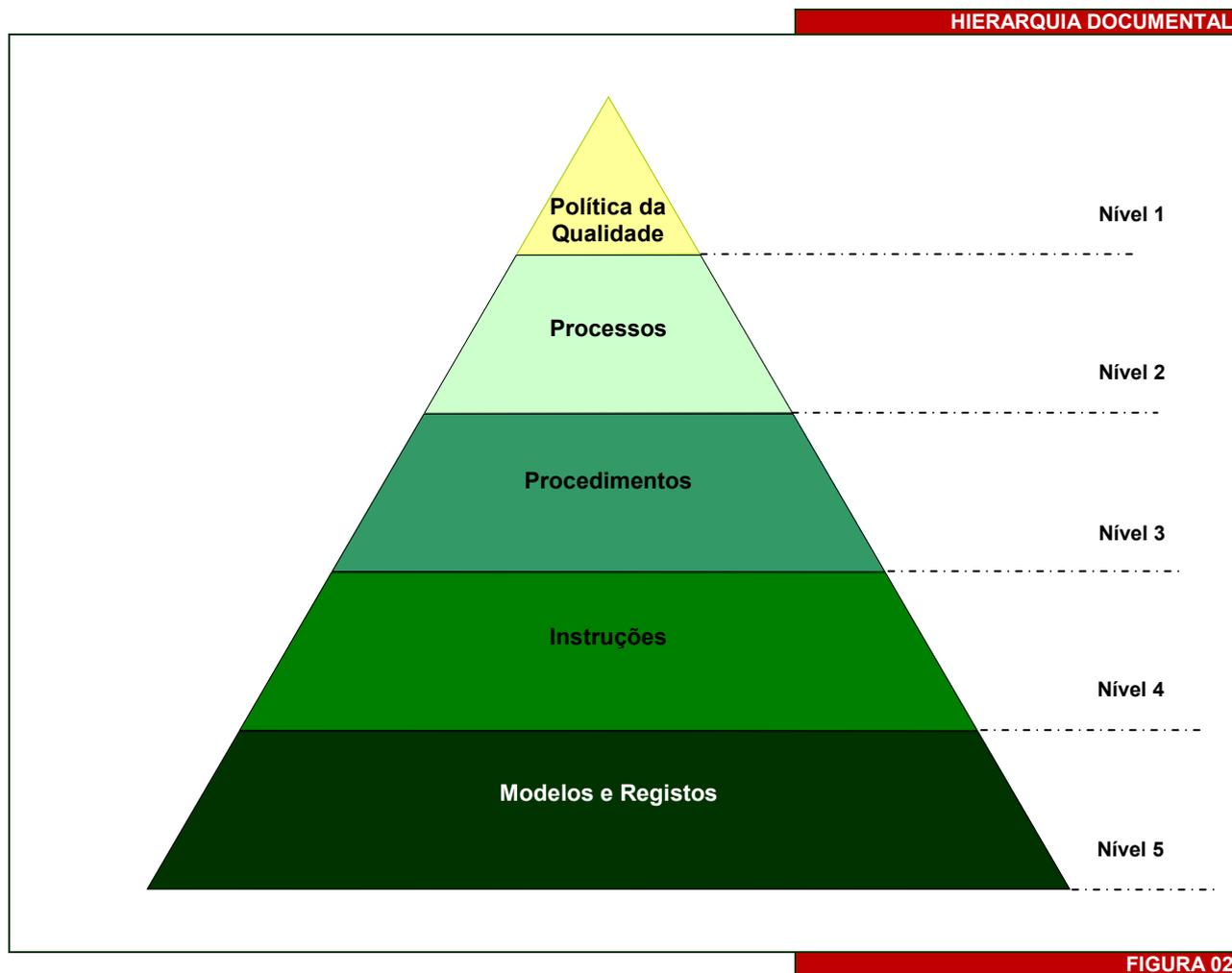
- **RECOLHA DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS;**
- **GESTÃO DO ECOCENTRO E ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA;**
- **HIGIENE E LIMPEZA URBANA;**
- **MANUTENÇÃO DE ESPAÇOS VERDES;**

Foram verificadas exclusões à norma de referência NP EN ISO 9001:2008 nos seguintes requisitos:

7.5.2. Validação dos processos de produção e fornecimento do produto, dado que todas as **saídas** podem ser **verificadas** por subsequente **monitorização e medição**.

3.2 Estrutura documental do SGQ

A estrutura documental do SGQ é composta pelo conjunto de documentos que se enquadram em vários níveis, hierarquicamente distintos:



em que:

1 – Política e Manual da Qualidade

Documentos com carácter estratégico, que referenciam as Políticas, os Procedimentos, eventuais Especificações e descrevem os Processos de Gestão, Negócio e de Suporte.

2 – Processos

As Fichas de Processo descrevem os processos e actividades, caracterizando toda a informação relacionada.

As FP escrevem regras do negócio, processos e actividades e estabelecem requisitos que devem ser cumpridos por toda ou parte da organização.

3 – Procedimentos

Descrevem os processos da organização e a melhor forma de garantir a sua eficácia, caracterizam as actividades macro dos processos/ sub-processos. Os procedimentos devem responder às questões: Como, Quando, Quem e Porquê.

4 – Instruções

Caracterizam em detalhe as tarefas a realizar em cada actividade, definindo as regras e sequências de actuação face a parâmetros pré-definidos. Estes documentos devem responder às questões: Como e Quem.

5 – Modelos

Os modelos são formatos/ impressos/ templates que se destinam ao preenchimento manual ou informático.

Estes modelos, após preenchimento, transformam-se em registos e constituem evidências fundamentais da conformidade dos processos.

3.3 Normas de Referência

- Norma NP EN ISO 9000:2005
- Norma NP EN ISO 9001:2008
- Norma NP EN ISO 9004:2011
- Norma NP EN ISO 19011:2003

De acordo com o estabelecido no procedimento de Gestão Documental foi identificada toda a legislação aplicável aos serviços prestados pelas unidades orgânicas envolvidas no âmbito do SGQ, a qual compõe a Lista de Documentos Externos.

4. POLÍTICA DA QUALIDADE E OBJECTIVOS

4.1 Política da Qualidade

A **Câmara Municipal de Penafiel** aposta na melhoria contínua da qualidade dos seus serviços visando, a satisfação das necessidades e expectativas dos seus munícipes.

A Política da Qualidade assenta nos seguintes pressupostos:

- S**atisfação dos nossos munícipes;
- E**xcelência em todos os serviços prestados;
- N**ecessidades, sugestões e reclamações dos nossos munícipes;
- T**rabalhos executados no prazo previsto;
- I**novação em todos os serviços disponibilizados aos nossos munícipes;
- R**edução do número de não conformidades;

- P**articipação e envolvimento de todos os colaboradores da autarquia;
- E**mpenho na modernização de todos os sistemas operacionais;
- N**ecessidades internas da organização;
- A**nálise sistemática de dados;
- F**ormação aos colaboradores;
- I**ncremento da sistematização do funcionamento da autarquia;
- E**ficácia no controlo e gestão de todos os processos produtivos e operacionais;
- L**iderança e objectivos claramente definidos e monitorizados.

4.2 Objectivos da Qualidade

Tendo por base a Política da Qualidade definida e as Revisões ao Sistema de Gestão da Qualidade realizadas, são estabelecidos anualmente os Objectivos da Qualidade.

4.3 Representante do Executivo

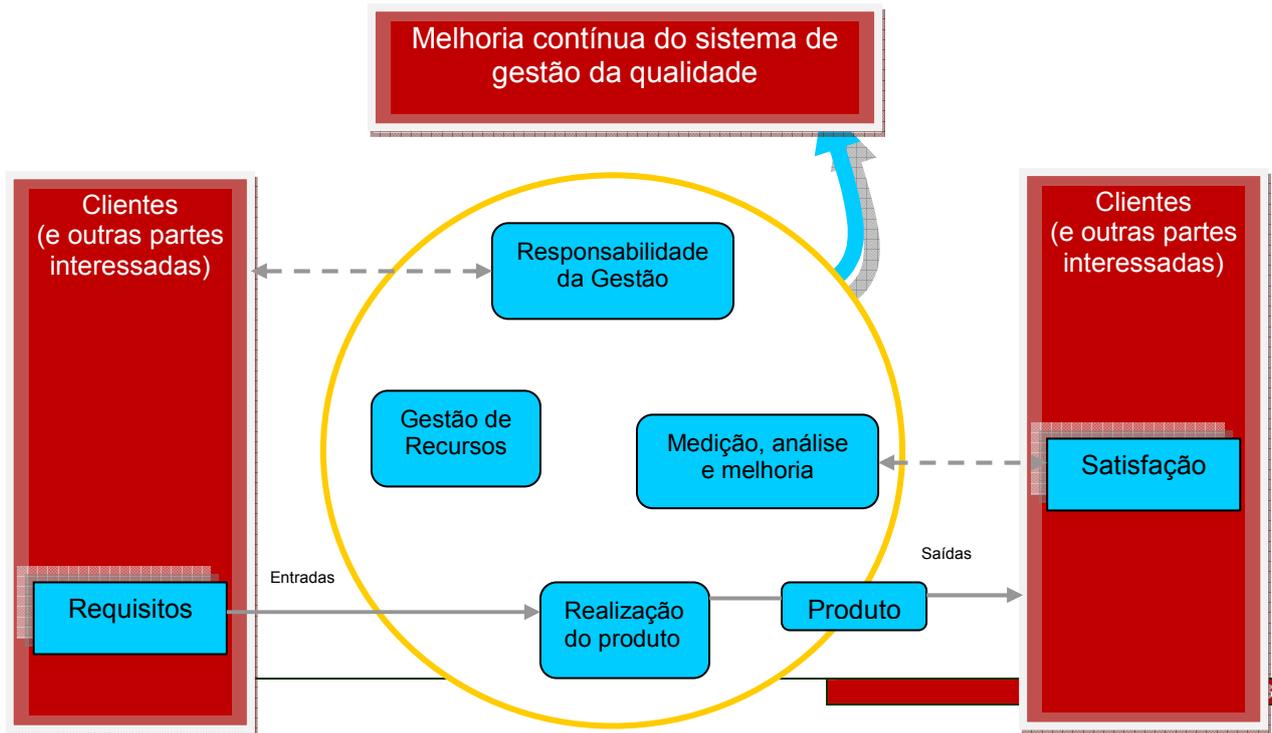
O Presidente da Câmara Municipal de Penafiel designa a Dra. Susana Oliveira, como seu representante nos assuntos relevantes para a gestão e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), este é coadjuvado pela Eng.^a Elsa Cristina Soares Rocha Carvalho Dias (Gestora da Qualidade).

5. GESTÃO DA QUALIDADE

5.1 Definição do SGQ

“ Sistema de Gestão da Qualidade é um conjunto de elementos interrelacionados e interactuantes, para o estabelecimento da política e dos objectivos, e para a concretização desses objectivos, para dirigir e controlar uma organização, no que respeita à qualidade. “

ISO 9000:2005 – Fundamentos e Vocabulário



5.2 Princípios do SGQ

O SGQ fundamenta-se na observância do desempenho dos processos da organização e dos requisitos da qualidade e tem como referência o modelo de gestão NP EN ISO 9001:2008. Pretende-se criar sinergias sistemáticas entre todos os processos identificados, para que a melhoria contínua seja uma prática sustentada.

5.3 Responsabilidades da Gestão de Topo

Após identificação dos processos essenciais à consolidação do SGQ, foi definida uma rede de processos que proporcionará a melhoria contínua do desempenho do Sistema.

No sentido de potenciar um espírito de melhoria contínua o departamento estabeleceu metodologias de acordo com o PDCA (Plan – Do – Check – Act).

5.4 Abordagem Por Processos

Todos os processos do Sistema de Gestão da Qualidade são documentados através da respectiva Ficha de processo (FP). As actividades são documentadas em procedimentos (PRO) e instruções (IT).

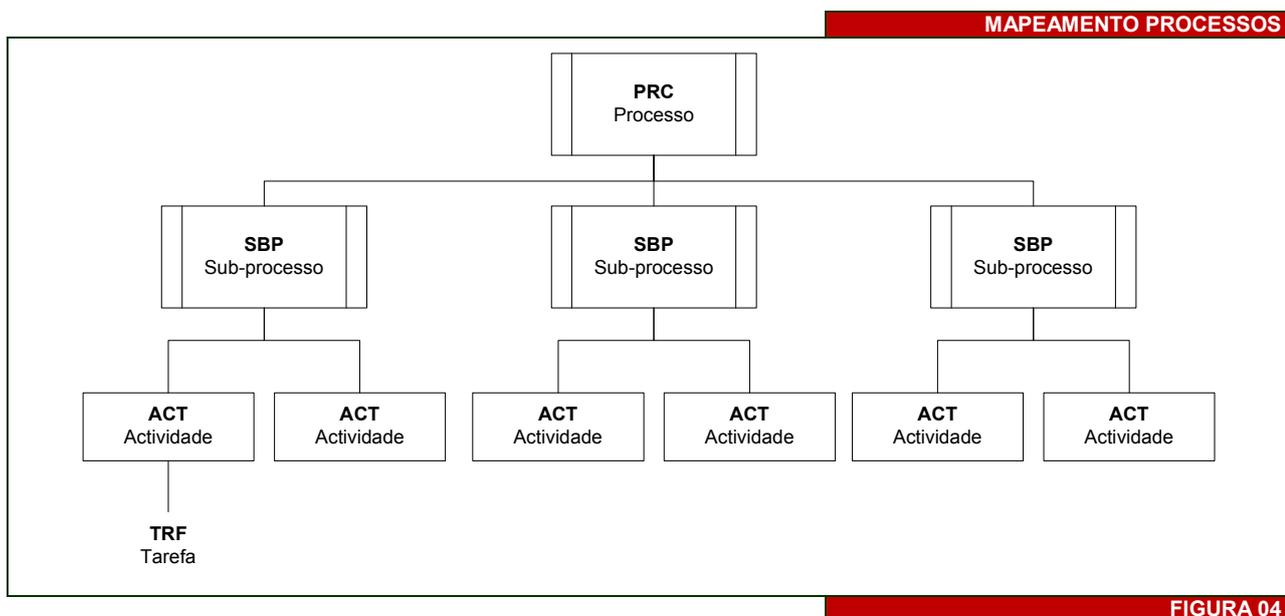
A Ficha de Processo contém a informação fundamental para a descrição dos processos e sub-processos e o relacionamento com outros processos. Referencia também os intervenientes (internos e externos), a documentação que regula o processo, registos usados e indicadores.

A Ficha de Processo, permite documentar as alterações e melhorias resultantes do desenho/ redesenho ou reengenharia de um processo. A tabela que se segue relaciona os processos com os requisitos normativos da norma NP EN ISO 9001:2008.

Processo	Procedimentos	Dono	Requisitos da NP EN ISO 9001
FP 01 - Gestão Estratégica	PRO 01 – Planeamento e Revisão do SGQ PRO 08 – Gestão da DAT	Vereador / GQ	4.1 – Requisitos Gerais 5.1 - Comprometimento da Gestão 5.2 - Focalização no Cliente 5.3 - Política da Qualidade 5.4 – Planeamento 5.5 – Responsabilidade, Autoridade e Comunicação 5.6 - Revisão pela Gestão 6.1 - Provisão de Recursos 8.1 – Generalidades 8.2.4 – Monitorização dos processos 8.4 – Análise de Dados
FP 02 - Melhoria e Mudança	PRO 02 – Gestão Documental PRO 03 – Auditorias Internas PRO 04 – Tratamento de Não Conformidades PRO 05 – Acções Correctivas e Preventivas PRO 06 – Avaliação da Satisfação dos Múncipes PRO 07 – Tratamento de Reclamações	GQ	4.2.3 – Controlo de Documentos 4.2.4 – Controlo de Registos 7.2.3 – Comunicação com o Cliente 8.2.1 – Satisfação do Cliente 8.2.2 – Auditorias Internas 8.3 – Controlo do Produto Não Conforme 8.4 – Análise de Dados 8.5 – Melhoria
FP 03 - Atendimento da DAT	PRO 14 – Atendimento, Informação e Recepção de Múncipes e Entidades	DAT	7.2 – Processo Relacionados com Cliente
FP 04 - Gestão de Resíduos	PRO 09 – Recolha de RSU's e Limpeza Urbana PRO 10 – Gestão da Estação de Transferência e Deposição de Resíduos no Ecocentro	DAT	7.1 – Planeamento da Realização do Produto 7.5 – Produção e Fornecimento do Serviço 8.2.4 – Monitorização e Medição do Produto
FP 05 - Manutenção de Espaços Verdes	PRO 11 – Manutenção de Espaços Verdes	DAT	7.1 – Planeamento da Realização do Produto 7.3 – Concepção e desenvolvimento 7.5 – Produção e Fornecimento do Serviço 8.2.4 – Monitorização e Medição do Produto
FP 06 - Gestão das Infra-estruturas	PRO 13 – Manutenção	DAT	6.3 – Infra-estrutura 6.4 – Ambiente de Trabalho 7.6 – Controlo de Equipamentos de Monitorização e Medição
FP 07 - Gestão de Recursos Humanos	PRO 16 – Recrutamento e Selecção de Colaboradores PRO 17 – Gestão da Formação PRO 18 – Avaliação de Desempenho	DRH	6.1 - Provisão de Recursos 6.2 – Recursos Humanos
FP 08 - Gestão de Compras	PRO 12 – Compras, Selecção e Avaliação de Fornecedores	DAT	7.4 – Compras 8.2.4 – Monitorização e Medição do Produto 8.3 – Controlo do Produto não conforme

5.4.1 Processos, Sub-Processos, Actividades e Tarefas

Os Processos, Sub-processos, Actividades e Tarefas agrupam-se hierarquicamente e podem ser representados graficamente de forma a garantir a compreensão do Sistema e dos seus Processos e respectivo relacionamento. O diagrama seguinte apresenta, para um caso genérico, estes conceitos com a devida hierarquia e modelos de representação:

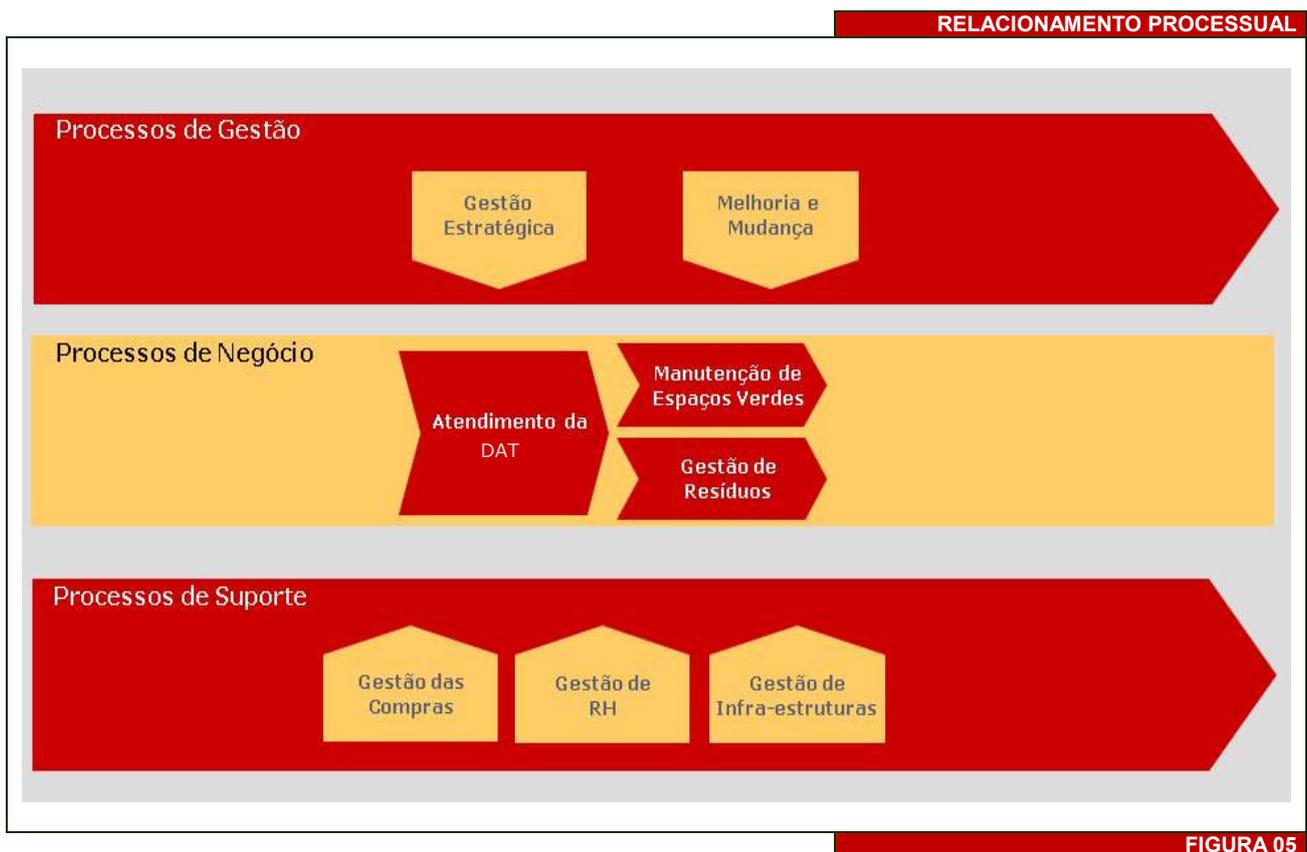


5.5 Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Como já referido anteriormente a caracterização dos processos encontra-se descrita nas Fichas de Processo, as quais são parte integrante do presente manual mas são aprovadas individualmente.

5.5.1 Rede de Processos

Nesta secção são apresentados os Processos e respectiva interação. A figura seguinte apresenta os Processos de Gestão, Negócio e de Suporte e o seu relacionamento.



5.5.2 Fichas dos Processos

As Fichas de Processo fazem parte integrante deste manual apesar de possuir um controlo documental específico, nos termos do estabelecido no procedimento de gestão documental. As mesmas são apresentadas nas páginas que se seguem.

FICHAS DE PROCESSOS