Miranda do Corvo
TERRA SOLIDÁRIA

Manual
da qualidade

ÍNDICE

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

Índice 2
Controlo de Edições do Manual 4
1. – Estrutura e Gestão do Manual 5
1.1. - Promulgação 5
1.2. – Objetivo do Manual da Qualidade 6
2. – O Município de Miranda do Corvo 7
2.1. – A Heráldica 7
2.2. – Dados Históricos 7
2.3. – A arquitetura civil 8
2.4. – Localização 9
3. – A Câmara Municipal 12
3.1. – Apresentação da Câmara Municipal 12
3.2 - Estrutura organizativa 14
4. – Visão, Missão e a Política da Qualidade 15
5. – Sistema de Gestão da Qualidade 16
5.1. – Âmbito da Certificação 16
5.2. – Exclusões 16
5.3. – Organigrama da Qualidade 17
5.4. – Funções e competências 18
5.4.1. - Gestor do Sistema da Qualidade 18
5.4.2. – Apoio à Qualidade ..... **Erro! Marcador não definido.**
5.4.3. – Responsável (Owner) do Processo 19
5.4.4. – Outras Funções 19
5.5. – Siglas das Funções 20
5.6. – A estrutura Documental 20
5.6. – O Sistema de Gestão da Qualidade 21
5.7. – Modelo de Gestão dos Processos 23
5.8. – Matriz de Relação dos Processos com a Norma ISO 9001 24

6. – Os processos 25
6.1. – Politica, Estratégia e Comunicação 25
6.2. – Atendimento 26
6.3. – Águas e Saneamento 27
6.4. – Taxas e Licenças 28
6.5. – Obras Particulares 29
6.6. – Recursos Humanos 30
6.7. – Expediente e Arquivo 31
6.8. – Património 32
6.9. – Aprovisionamento/Armazém 33
6.10. – Contabilidade 34
6.11. – Biblioteca Municipal 35
6.12. – Posto de Turismo 36
6.13. – Informática, Manutenção e Comunicações 37

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

CONTROLO DE EDIÇÕES DO MANUAL

Revisão	Data	Modificações
00	2007.11.29	Criação do documento
01	2008.01.08	Reformulação do organigrama, revisão da matriz de processos e clarificação de atividades nos processos
02	2008.01.25	Reformulação da política da qualidade
03	2008.05.05	Alteração dos Procedimentos das Obras Particulares
04	2009.09.01	Alteração dos Processos das Taxas e Licenças
05	2010.10.01	Alteração dos donos dos processos Aprovisionamento e Expediente e Arquivo
06	2012.05.31	Alteração do Manual da Qualidade com inclusão de novos serviços
07	2012.11.02	Alteração do Manual da Qualidade com inclusão da Informática Manutenção e Comunicações
08	2014.01.10	Adaptação à nova estrutura orgânica

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

1. – ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL

1.1. - Promulgação

O Executivo do Município de Miranda do Corvo certifica que o presente Manual da Qualidade reflete o Sistema de Gestão da Qualidade do Município, tendo como referência a Norma Portuguesa NP EN ISO 9001, Sistemas de Gestão da Qualidade.

Propõe-se assegurar a divulgação do Manual da Qualidade a todos os Colaboradores, comprometendo-os no estrito cumprimento dos requisitos que lhe são aplicáveis e na elaboração e observância dos Processos e Procedimentos que lhe dizem respeito.

A Presidente do Município de Miranda do Corvo, delega no Sr. **Tierri Filipe Fontes Lopes** a função de representante do Executivo para supervisionar a implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, delegando no Gestor da Qualidade, Sr. **Joaquim Manuel Simão Gonçalves**, a coordenação operacional a todos os níveis das determinações do Manual da Qualidade, remetendo para Executivo a arbitragem de eventuais conflitos no âmbito da Qualidade, para decisões que não ponham em causa os requisitos da Qualidade exigidos pela norma em apreço.

Todo o sistema é passível de revisão no mínimo anualmente ou sempre que necessário.

Cabe a todos, do Executivo aos Funcionários, o desdobramento desta política, de que este Manual representa o primeiro nível.

É portanto, com base nos princípios acima referidos, que é promulgado o presente Manual da Qualidade e que entra imediatamente em vigor.

Miranda do Corvo, 31 de Maio de 2012

O Presidente da Câmara Municipal

António Miguel Costa Baptista

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

1.2. – Objetivo do Manual da Qualidade

O presente Manual da Qualidade destina-se a apresentar e documentar o Sistema de Gestão da Qualidade implementado no Municipio de Miranda do Corvo, com vista a satisfazer os requisitos da Norma NP EN ISO 9001 definindo de um modo claro e formal:

- a política de qualidade adotada;
- a estrutura documental, os processos e procedimentos;
- a estrutura organizacional.

O Manual da qualidade procura, ainda, contribuir para a evidência do compromisso do Executivo do Município de Miranda do Corvo relativamente à implementação do SGQ e constituir um documento de apresentação do próprio Município.

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

2. – O MUNICÍPIO DE MIRANDA DO CORVO

2.1. – A Heráldica

Armas

De ouro, com uma torre de vermelho, aberta e iluminada do campo e carregada ao centro por um busto de carnação, vestido de prata.

A torre, acompanhada por duas estrelas de vermelho de oito raios. No contrachefe, três faixas ondadas, duas de azul e uma de prata, que sustêm a torre. Coroa mural de prata de quatro torres. Listel branco com os dizeres "Vila de Miranda do Corvo".

Selo

Circular, tendo ao centro as peças das armas sem indicação dos esmaltes. Em volta, dentro de círculos concêntricos, os dizeres "Câmara Municipal de Miranda do Corvo ".

Bandeira

Vermelha, cordões e borlas de ouro e de vermelho. Lança e haste dourada.

2.2. – Dados Históricos

Com o castelo aparece o povoado que com o tempo e a influência, relacionada com a defesa militar, seria o centro que ligaria com Penela a sul, e se estenderia para nascente até Arouca e quase à margem esquerda do Alva, exercendo na região certa hegemonia que se foi mantendo.

No ano de 1116, o castelo de Miranda foi tomado pelos sarracenos, tendo havido muitas vítimas e sendo levados para o cativeiro um elevado número de habitantes, fruto do avanço muçulmano na linha fronteiriça do Mondego. Vinte anos depois – 19 de Novembro de 1136 – os habitantes de Miranda recebiam foral de D. Afonso Henriques; não diretamente, mas nas pessoas do donatário Uzberto e de sua esposa Marinha. Foi este foral depois confirmado por D. Afonso II.

O concelho abrangia então vasta área, que ia quase do Ceira, perto de Coimbra, até à ribeira de Alje, a sul das serras, compreendendo aproximadamente as atuais freguesias de Miranda, Lamas, Vila Nova e a perdida Campelo.

Atualmente o concelho é constituído por cinco freguesias e respetivos patronos: a do Salvador, na vila, que é a matriz; a do Espírito Santo de Lamas anexa desde os tempos primitivos; a de S. João, de Vila Nova, criada à custa da matriz em 1905; a de Santiago de Rio de Vide, integrada no concelho em 1853; e a da Senhora da Assunção de Semide, integrada também naquele ano. Deixou de pertencer ao concelho a freguesia da Senhora da Graça, de Campelo, que passou para Figueiró dos Vinhos, nos começos do regime liberal.

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

Esteve a vila sob diversos senhorios como era costume na monarquia: encontrou-se no dos Coelhos até à subida do Mestre de Avis ao trono, em fins do séc. XIV. Passou depois aos Sousas de Arronches. Em 1611 foi criado o título de Conde de Miranda do Corvo, na pessoa de Henrique de Sousa Tavares, daquela Casa. O terceiro conde teve o título de Marquês de Arronches, pelo qual ficaram a ser mais conhecidos. Por casamento passou este senhorio à casa dos duques de Lafões.

Em fins do séc. XVIII havia na vila a família dos Vasconcelos e Silva; a dos Arnáos – ou Arnaut – ; e a dos Silvas, cujo último rebento, Joaquim Vitorino da Silva, veio a ser, no regime constitucional, o Barão de Miranda do Corvo.

A terceira invasão francesa trouxe novamente ao concelho algum protagonismo pela sua localização na linha estratégica de movimentação dos exércitos: parte do combate de Casal Novo, que decorreu na madrugada de 14 de Março de 1811, deu-se na freguesia de Lamas. As consequências da guerra foram grandes para a população pela carestia de géneros que sobreveio, pelos estragos materiais – Ney mandou incendiar a vila! - e pela grande epidemia que assolou as freguesias durante os meses seguintes.

2.3. – A arquitetura civil

O desaparecido Castelo: do cruzamento do vale do Dueça com a larga passagem ao longo da cordilheira, surgiu um ponto de apoio para a defesa de Coimbra, de que resultou a ereção de um castelo no cabeço que hoje domina a vila. Dele restam apenas a base da atual torre sineira e uma velha cisterna. No início do séc. XX ainda era possível vislumbrar as cantarias quinhentistas daquela torre que o tempo perpetuou.

Hipoteticamente, no início, este morro seria uma simples e elementar fortificação para aguentar, por este lado, o embate das correrias dos muçulmanos. Aproveitando os declives e aspereza do cabeço, formaria um conjunto de torres ligadas por cortinas. Depois, com a reconstrução de 1136, as muralhas teriam outra traça e seriam de alvenaria sólida. A porta principal de entrada seria, supostamente, ao cimo da calçada que sobe da vila; a igreja era então pequena, construída onde hoje está a capela-mor da atual, havendo assim espaço suficiente para uma pequena praça de armas.

A primeira referência que temos do castelo é a do assédio e tomada pelos muçulmanos em 1116. Neste ano, durante a regência de D. Teresa, perante a investida do forte exército muçulmano, o castelo foi a terra, a guarnição trucidada e a população local, como a da região, morta, escravizada ou dispersa. Foi pelos anos de 1136 que o primeiro rei de Portugal, com a noção clara dos seus planos, levantou naquele cabeço, então de certo solitário, as novas muralhas do castelo; e fazendo renascer o povoado, organizou politicamente a região dando-lhe foral naquele mesmo ano. É deste ano de 1136 que se pode contar a origem histórica da vila e do seu concelho.

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

Nas lutas entre D. Sancho I e Afonso III, Conde de Bolonha, apoiou aquele monarca. Em 1383, como estava dentro das muralhas João Afonso Telo, este abriu ao rei castelhano as suas portas. A construção foi-se arruinando com o passar dos séculos.

A última torre do castelo desmorona-se a 7 de Maio de 1799; parte desta pedra foi aproveitada em 1803 na reconstrução da ponte do Corvo, sobre o Alheda.

As ruas e as casas antigas: em Miranda do Corvo subsistem algumas casas centenárias pertencentes a famílias tradicionais, embora modificadas ou em ruínas. Na rua da Sra. da Conceição – provavelmente a mais antiga rua da vila -, entre a igreja da Sra. da Boa Morte e a Matriz, vê-se uma casa térrea e incaracterística, do séc. XIX, com um pequeno nicho e imagem daquela titular, que representa o Antigo Hospital de Nossa Senhora da Conceição.

Quer o Hospital da Sra. da Conceição, quer a albergaria inclusa, foram fundados certamente no segundo quartel do séc. XVI. Estas duas instituições nasceram de iniciativa particular. Tiveram como corpo diretivo a Confraria Leiga da Sra. do Rosário que deveria andar dentro da influência da Casa de Arronches.

Quanto à albergaria, Miranda era atravessada por uma estrada que vinha dos altos de Chão de Lamas – onde cruzava com a estrada Coimbra - Podentes – e seguia para a Lousã, juntando-se na vizinha povoação do Corvo, com a estrada real que, vinda de Lisboa, atravessava o concelho desde a Sandoeira ao Padrão e seguia por Foz de Arouce para a Mucela e daqui para a Beira Alta. Miranda era pois ponto de passagem forçada da Estremadura para a Beira.

Do Hospital subsistem mais elementos pois esses viajantes vinham muitas vezes doentes e o obituário da freguesia dá conta dos muitos que não resistiram, sendo depois enterrados no adro em frente à atual Boa Morte. Crava-se aqui na frontaria da casa beneficente.

NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

2.4. – Localização

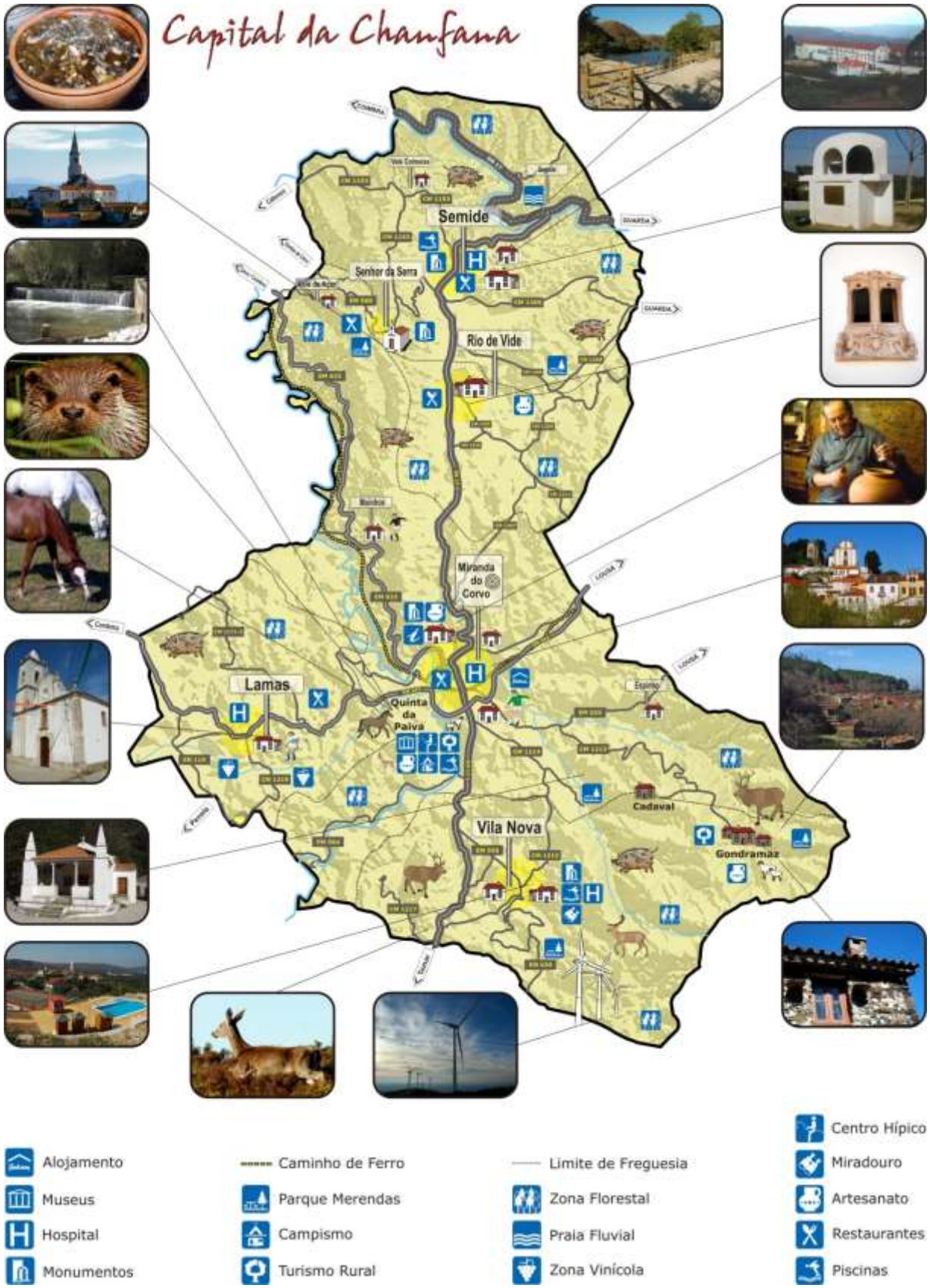
Miranda do Corvo é vila sede de concelho, pertencente ao distrito de Coimbra. Tem uma área de 127,28 Km2, distribuída por cinco freguesias: Lamas, Miranda, Rio de Vide, Semide e Vila Nova, comportando uma população residente de cerca de 14000 habitantes. O concelho é delimitado pelos vizinhos concelhos de Vila Nova de Poiares, Lousã, Figueiró dos Vinhos, Penela, Condeixa-a-Nova e Coimbra.

Sobressaem os altos de Salgueiro, Espigão, Tróia e Pessegueiro. A parte principal do concelho em área corresponde às freguesias de Miranda e Vila Nova, situadas quase na totalidade na extensa bacia fértil que vai da vila até ao sopé da serra que corre da Lousã para o Espinhal e que, no concelho, toma os nomes de Espinho e de Miranda; a parte norte é acidentada, e a serra de Semide, que vem do Ceira até à vila, abriga as freguesias de Semide e Rio de Vide. Pelo sul o concelho é delimitado pela serra e pelas ondulações irregulares que ligam com Penela. A parte poente é

constituída pela freguesia de Lamas, formada por terras que lhe dão o nome e onde predomina o cultivo da vinha.

O Concelho é banhado pelo rio Dueça nascido no concelho de Penela, que corre sensivelmente no sentido S-N e que tem como principal afluente a ribeira do Alheda, que atravessa a vila. Esta é atravessada pela estrada nº. 342 que, de Lamas, segue para a Lousã; e pela nº. 17-1 que vem de Semide em direção ao Espinhal.

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO


Capital da Chanfana
Semide
Senhor da Serra
Rio de Vide
Miranda do Corvo
Lamas
Quinta da Paiva
Cadaval
Vila Nova
Gondramaz
Alojamento
Museus
Hospital
Monumentos
Caminho de Ferro
Parque Merendas
Campismo
Turismo Rural
Limite de Freguesia
Zona Florestal
Praia Fluvial
Zona Vinícola
Centro Hípico
Miradouro
Artesanato
Restaurantes
Piscinas

3. – A CÂMARA MUNICIPAL

3.1. – Apresentação da Câmara Municipal

Atividades e Serviços prestados

A Câmara municipal de Miranda do Corvo dispõe de atribuições nos seguintes domínios:

1- Organização e funcionamento dos seus serviços e na gestão corrente, assegurando o cumprimento de todas as atribuições estabelecidas no n.º1, alíneas a) a bb) do art. 64 da Lei n.º 169/99, de 18 de Setembro, na atual redação da Lei n.º 5-A/2002, de 11 de Janeiro.
2- Planeamento e desenvolvimento, assegurando o cumprimento de todas as atribuições estabelecidas no n.º2, alíneas a) a m) do art. 64 da Lei n.º 169/99, de 18 de Setembro, na atual redação da Lei n.º 5-A/2002, de 11 de Janeiro;
3- Consultivo, assegurando o cumprimento de todas as atribuições estabelecidas no n.º3, alíneas a) a b) do art. 64 da Lei n.º 169/99, de 18 de Setembro, na atual redação da Lei n.º 5-A/2002, de 11 de Janeiro;
4- Apoio a atividades de interesse municipal, assegurando o cumprimento de todas as atribuições estabelecidas no n.º4, alíneas a) a f) do art. 64 da Lei n.º 169/99, de 18 de Setembro, na atual redação da Lei n.º 5-A/2002, de 11 de Janeiro;
5- Licenciamento e fiscalização, assegurando o cumprimento de todas as atribuições estabelecidas no n.º5, alíneas a) a d) do art. 64 da Lei n.º 169/99, de 18 de Setembro, na atual redação da Lei n.º 5-A/2002, de 11 de Janeiro;

DOCUMENTO NÃO CONGRESSO

6- Estabelecer Relações com outros órgãos autárquicos, assegurando o cumprimento de todas as atribuições estabelecidas no n.º6, alíneas a) a d) do art. 64 da Lei n.º 169/99, de 18 de Setembro, na atual redação da Lei n.º 5-A/2002, de 11 de Janeiro

7- Elaborar e aprovar posturas e regulamentos em matérias da sua competência exclusiva, assegurando o cumprimento da atribuições estabelecidas no n.º7, alínea a) do art. 64 da Lei n.º 169/99, de 18 de Setembro, na atual redação da Lei n.º 5-A/2002, de 11 de Janeiro;

8- Administrar o domínio público municipal, nos termos da lei, assegurando o cumprimento da atribuições estabelecidas no n.º7, alínea b) do art. 64 da Lei n.º 169/99, de 18 de Setembro, na atual redação da Lei n.º 5-A/2002, de 11 de Janeiro;

9- Propor, nos termos da lei, a declaração de utilidade pública, para efeitos de expropriação, assegurando o cumprimento das atribuições estabelecidas no n.º7, alínea c) do art. 64 da Lei n.º 169/99, de 18 de Setembro, na atual redação da Lei n.º 5-A/2002, de 11 de Janeiro;

10- Exercer as demais competências legalmente conferidas, tendo em vista o prosseguimento normal das atribuições do município, assegurando o cumprimento da atribuições estabelecidas no n.º7, alínea d) do art. 64 da Lei n.º 169/99, de 18 de Setembro, na atual redação da Lei n.º 5-A/2002, de 11 de Janeiro;

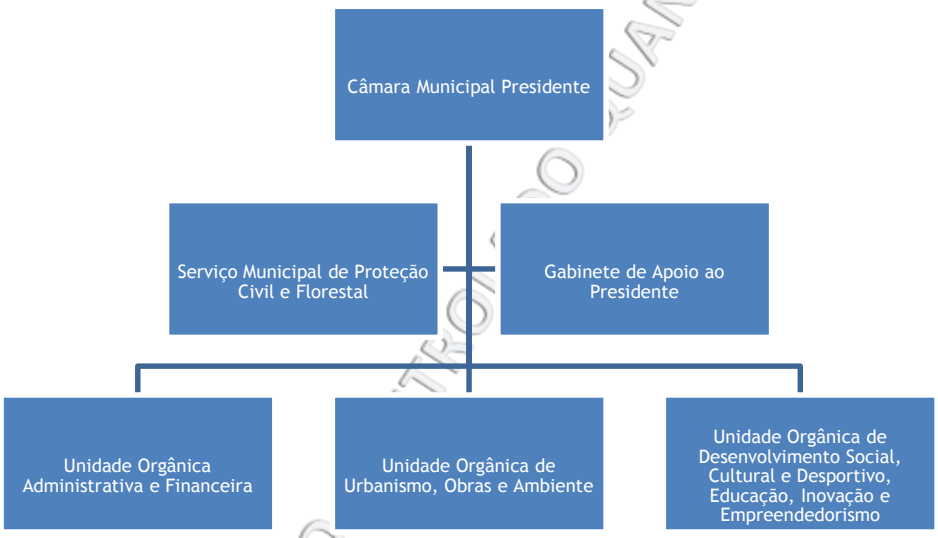
As atribuições supra referidas encontram-se estatuídas no artigo 64º da Lei n.º 169/99, de 18 de Setembro, na atual redação da Lei n.º 5-A/2002, de 11 de Janeiro.

Câmara Municipal
Praça José Falcão
239 530 320
239 532 952
camara@cm-mirandadocorvo.pt
www.mirandadocorvo.pt

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

3.2 - Estrutura organizativa

A estrutura organizativa do Município de Miranda do Corvo é representada graficamente pelo seguinte organigrama:



DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

4. – VISÃO, MISSÃO E A POLÍTICA DA QUALIDADE

Visão

Organização de referência / modelo na região.

Manter o crescimento populacional residente

Missão:

Satisfazer as necessidades e expetativas dos Munícipes utilizando as melhores práticas de gestão, novas tecnologias e infraestruturas, servindo / atendendo o Munícipe com qualidade e no menor espaço de tempo possível.

Política da Qualidade

No âmbito da sua Missão, a CMMC compromete-se a:

- ✓ Modernizar, dinamizar e melhorar continuamente a eficácia do Sistema e dos Serviços
- ✓ Melhorar a coordenação entre os Serviços/Executivo
- ✓ Informar, em permanência, o Munícipe
- ✓ Fomentar o cumprimento da legislação e outros requisitos aplicáveis por parte dos serviços e seus funcionários, proporcionando-lhes a Formação necessária às boas práticas.
- ✓ Avaliar periodicamente a sua satisfação (dos Munícipes)
- ✓ Registar e tratar as reclamações atempadamente.

O que se traduzirá numa maior rapidez e qualidade de resposta às solicitações internas e externas.

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

5. – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

5.1. – Âmbito da Certificação

A certificação do Município de MIRANDA DO CORVO tem como base a NP EN ISO 9001 2008 - Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) e abrange a prestação de Serviços ao nível de;

" Comunicação e Atendimento ao Munícipe para serviços de Obras Particulares, Taxas e Licenças, Águas e Saneamento, Posto de Turismo e Biblioteca Municipal "

No Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) da Câmara estão identificados os seguintes processos:

1. Política, Estratégia e Comunicação
2. Área Jurídica
3. Águas e Saneamento
4. Área Administrativa
5. Obras Particulares
6. Recursos Humanos
7. Expediente Geral e Arquivo
8. Património
9. Aprovisionamentos / Armazém
10. Contabilidade
11. Biblioteca Municipal
12. Posto de Turismo
13. Informática, Manutenção e Comunicações

5.2. – Exclusões

Os pontos 7.3 - Conceção e Desenvolvimento e 7.5.2 - Validação dos Processos de Produção e de Fornecimento do Serviço, são os requisitos excluídos da norma NP EN ISO 9001, não existindo por isso definida nenhuma metodologia para o tratamento destes itens.

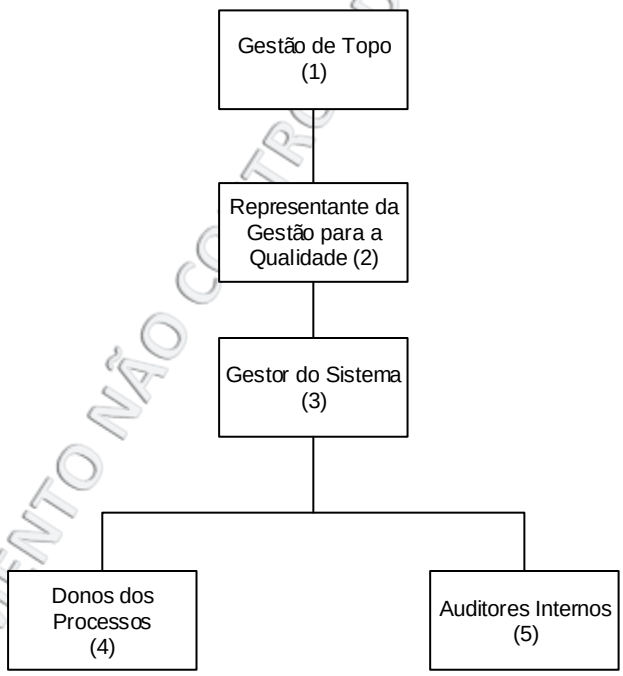
Os requisitos da Conceção e Desenvolvimento não são pelo Município definidos, remetendo para a legislação que é normalmente emitida por órgãos do estado. Por exemplo, não é a CMMC que decide se deve pedir a identificação aos requerentes na aceitação de um termo de responsabilidade. Por outro lado a atividade elaboração de projetos de Conceção e Desenvolvimento Urbanístico não está incluída no âmbito da certificação da CMMC.

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

Os requisitos da Validação dos Processos de Produção e de Fornecimento do Serviço não foram considerados porque este Município não executa qualquer produção ou prestação de serviço que não possa ser medida antes do seu fornecimento.

Estas exclusões não afetam em nada a aptidão ou a responsabilidade para proporcionar um serviço que vá ao encontro dos requisitos dos Munícipes / Requerentes que recorrem ao Município de MIRANDA DO CORVO.

5.3. – Organigrama da Qualidade



(1) Gestor de Topo – António Miguel Costa Baptista, Presidente da Câmara.

(2) Representante da Gestão para a Qualidade – Tierri Filipe Fontes Lopes, Chefe de Gabinete

(3) Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade – Joaquim Gonçalves, Técnico de Informática

(5) Donos dos Processos

(6) Auditores Internos - Todos os que integram a bolsa de auditores internos da Câmara Municipal de Miranda do Corvo

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

5.4. – Funções e competências

As competências do Presidente da Câmara Municipal encontram-se estatuídas no artigo 68º da Lei 169/99, de 18 de Setembro, com redação dada pela Lei n.º 5-A/2002, de 11 de Janeiro e na deliberação da Câmara Municipal de 3 de Novembro de 2009, onde ao abrigo do previsto nos artigos 64.º e 65.º da lei mencionada, foram delegadas competências da Câmara Municipal na Presidente da Câmara.

A distribuição de funções e competências pelos vereadores em regime de permanência, através da atribuição de funções específicas, através da delegação e subdelegação de competências, bem como através da atribuição de pelouros, encontram-se estabelecidas nos Despachos da Presidente da Câmara Municipal, de 30 de Outubro de 2009, de 3 de Novembro de 2009 e de 4 de Novembro de 2009.

A organização, atribuições e competências funcionais dos diferentes serviços municipais encontram-se estabelecidas no Regulamento de Organização de Serviços, publicado na II Série do Diário da Republica n.º 6, de 09-01-2012 e no Aviso retificativo publicado na II Série do Diário da República n.º 19, de 26-01-2012 com o Organograma da Câmara Municipal de Miranda do Corvo.

As funções dos serviços envolvidos na implementação do sistema de Gestão da Qualidade encontram-se descritas neste Manual da Qualidade e organização dos serviços municipais. Em particular refere-se as funções do responsável da Qualidade, uma vez que este tem um papel importante na Gestão do Sistema da Qualidade

5.4.1. - Gestor do Sistema da Qualidade

- Apoiar o executivo na definição e manutenção da política da qualidade do município, bem como dos objetivos anuais da qualidade, sua concretização e implementação;
- Gerir e coordenar, com o apoio dos diversos serviços, a auscultação das necessidades e satisfação dos munícipes analisando, tratando e divulgando os resultados obtidos;
- Realizar a autoavaliação da qualidade e apoiar cada serviço na identificação das necessidades de melhoria, na definição de planos de ação e sua implementação;
- Coordenar e acompanhar a implementação de ações corretivas e preventivas ou de melhoria contínua dos diferentes serviços
- Gerir a realização de auditorias da qualidade internas;
- Gerir e propor a utilização de metodologias e de ferramentas da qualidade adaptadas à especificidade de cada serviço, de forma a construir alavancas de desenvolvimento e de melhoria da qualidade;
- Coordenar e acompanhar o tratamento de não conformidades, reclamações e sugestões do munícipes, divulgando as ferramentas e métodos de análise para tratamento e divulgação dos dados recolhidos;

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

- Promover iniciativas de divulgação dos conceitos e práticas da qualidade, bem como das ações de sensibilização para a qualidade junto dos colaboradores do município de Miranda do Corvo;
- Promover e divulgar a qualidade em serviços públicos e modernização administrativa quer junto dos munícipes quer junto de outras entidades;
- Gerir o sistema de gestão da qualidade.

5.4.2. – Responsável (Owner) do Processo

O Owner de cada processo foi definido pela Gestão de topo com a concordância do serviço respetivo, que na maioria dos casos corresponde ao responsável direto.

O Owner tem como funções:

- Participar na elaboração da documentação necessária ao SGQ
- Elaborar, rever e alterar documentos do SGQ tais como procedimentos, impressos, instruções de trabalho, entre outros documentos
- Selecionar e organizar os elementos constituintes da equipa
- Participar e dinamizar a equipa de trabalho do processo e assegurar os meios humanos
- Negociar e estabelecer objetivos e indicadores do processo
- Garantir a execução das atividades e tarefas do processo
- Efetuar atendimento ao Munícipe no âmbito de pedidos
- Recolher e analisar dados e emitir relatórios
- Justificar desvios aos objetivos e assegurar os planos de reação aos desvios, propondo ações de correção aos desvios e não conformidades
- Identificar e registar as Não Conformidades internas no seu processo e nos processos fornecedores e clientes
- Detetar oportunidades de melhoria e promover as ações permanentes de melhoria
- Implementar as Ações Corretivas, Preventivas e de Melhoria que lhe foram destinadas
- Realizar Auditorias Internas caso pertença à bolsa de auditores internos
- Responder às auditorias
- Colaborar na identificação das necessidades de formação
- Participar nas reuniões da Qualidade
- Responder e assegurar a resposta a reclamações

5.4.3. – Outras Funções

As restantes funções estão definidas em Legislação divulgada em Diário da Republica.

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

5.5. – Siglas das Funções

Código	Designação
EXE	Executivo
GAP	Gabinete de Apoio à Presidência
PTM	Património
INF	Informática
JUR	Área Jurídica
RHU	Recursos Humanos
QLD	Qualidade
CTB	Contabilidade
ADM	Área Administrativa
APR	Aprovisionamento
ARM	Armazém
NIA	Núcleo de Infraestruturas e Ambiente
OPU	Obras Públicas
AGS	Águas e Saneamento
OPA	Obras Particulares
URB	Urbanismo
EXA	Expediente e Arquivo
TES	Tesouraria
BIB	Biblioteca Municipal
TUR	Posto de Turismo

5.6. – A 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.

Apresenta-se se seguida a estrutura documental a utilizar pelo Município de MIRANDA DO CORVO.

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

Os Procedimentos obrigatórios decorrentes da norma aprovados pelo responsável máximo desta autarquia, têm como objetivo uniformizar as metodologias comuns aos diferentes processos, e são os seguintes:

Controle dos Documentos

Controle dos Registos da Qualidade

Auditorias Internas da Qualidade

Não Conformidade

Ações Corretivas, Preventivas e de Melhoria

5.6. – O Sistema de Gestão da Qualidade

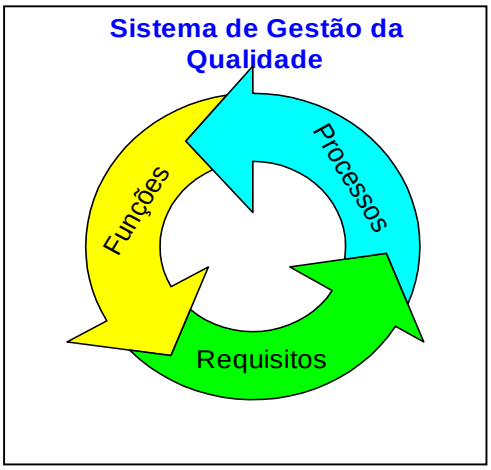
A Estrutura de processos de uma organização deverá ser adequada para contribuir para o êxito do desempenho das suas funções e também para satisfação das partes interessadas.

Deste modo, o Sistema de Gestão da Qualidade, conjunto de elementos que interagem e se relacionam no sentido de controlar e conduzir o Município de MIRANDA DO CORVO, é composto por processos interrelacionados não só na área da execução dos serviços prestados pelo Município, mas também em áreas

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO

que permitem a gestão, usando o planeamento, a implantação, o seguimento e a possível correção dos desvios à linha de rumo traçada pelos objetivos estabelecidos.

Este Sistema é estruturado tendo em conta a Política da Qualidade e usando os princípios consagrados pela gestão por processos e a melhoria contínua. O desenvolvimento do Sistema usou três vetores na sua formação.



5.6.1. – **Os requisitos**;

Nomeadamente os que derivam das normas, da legislação que regulamenta os serviços prestados pelo Município de MIRANDA DO CORVO, e das expetativas dos requerentes, para facilitar a focalização nos aspetos mais importantes;

Os processos;

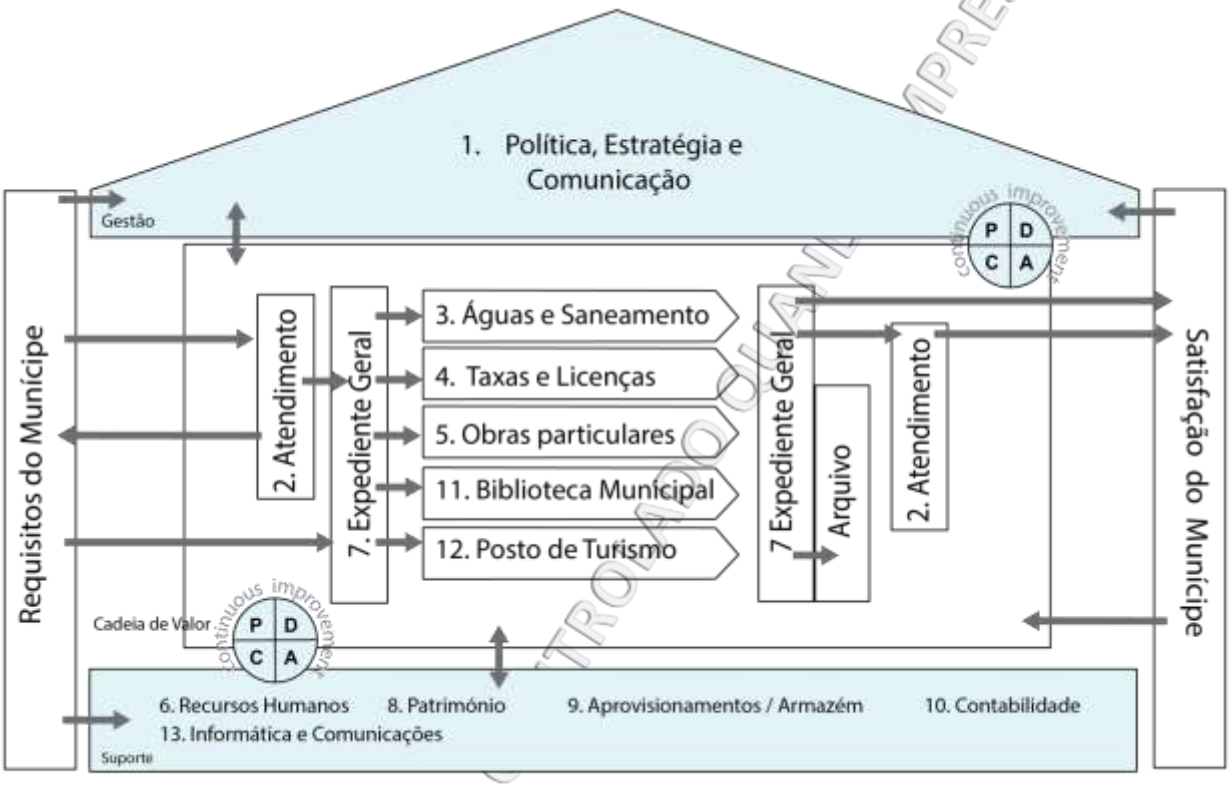
Que no seu levantamento e enquadramento nas atividades do Município de MIRANDA DO CORVO, visam potenciar a eficiência e eficácia de toda a organização, utilizando a metodologia de melhoria contínua;

As funções;

Na definição dos conhecimentos, das competências, da experiência, educação treino e autoridade, para um desempenho responsável e globalmente consequente.

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

5.7. – Modelo de Gestão dos Processos



Normalmente os **Processos da cadeia de valor**, sem os quais a Organização não sobrevive, são os processos chave. Existem ainda processos, que apesar de não serem considerados como Processos chave, são igualmente importantes para que estes tenham os resultados esperados, e podem agrupar-se em dois grupos, **Processos de suporte** e **Processos de gestão**.

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

5.8. – Matriz de Relação dos Processos com a Norma ISO 9001

PROCESSO \ REQUISITOS	4.1 Requisitos gerais	4.2 Requisitos da documentação	5 (5.1 a 5.6) Responsabilidade da G	6.1 Provisão de Recursos	6.2 Recursos Humanos	6.3 Infraestruturas	6.4 Ambiente de trabalho	7.1 Planeamento da realização do produto	7.2 Processos relacionados com o cliente	7.3 Conceção e desenvolvimento	7.4 Compras	7.5 (7.5.1 a 7.5.5) Produção e prestação do serviço	7.6 Controlo dos dispositivos de monitorização e medição	8.1 Generalidades	8.2.1 Satisfação do cliente	8.2.2 Auditoria Interna	8.2.3 Monitorização e medição dos processos	8.2.4 Monitorização e medição do produto	8.3 Controlo do produto não conforme	8.4 Análise de dados	8.5 (8.5.1, 8.5.2 e 8.5.3) Melhoria contínua
1. Política, Estratégia e Comunicação	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Atendimento		X	X			X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X	X	X	X
3. Águas e Saneamento	X	X			X	X	X	X	X		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X
4. Área Administrativa	X	X			X	X	X			X	X		X		X	X	X	X	X		
5. Obras Particulares	X	X			X	X	X	X	X		X		X		X	X	X	X	X	X	X
6. Recursos Humanos	X	X		X	X	X	X				X		X		X	X	X	X	X	X	X
7. Expediente geral e arquivo	X	X			X	X	X	X			X		X		X	X	X	X	X	X	X
8. Património	X	X			X	X	X			X	X		X		X	X	X	X	X		
9. Aprovisionamentos / Armazém	X	X			X	X	X				X		X		X	X	X	X	X	X	X
10. Contabilidade	X	X				X	X	X			X	X					X	X	X	X	X
11. Biblioteca Municipal	X	X							X		X	X					X	X	X	X	X
12. Posto de Turismo	X	X				X	X	X	X		X	X		X			X	X	X	X	X
13. Informática Manutenção e Comunicações		X			X	X	X			X	X		X		X	X	X	X	X		

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

6. – OS PROCESSOS

6.1. – Politica, Estratégia e Comunicação

Entradas
- Programa eleitoral
- Correspondência/Requerimentos
- Legislação aplicável
- Regulamentos Internos

POLÍTICA, ESTRATÉGIA E COMUNICAÇÃO (GAP)

Responsável: Horácio Santos

Saídas
- Política / Indicadores / Objetivos
- Planeamento e Monitorização do SGQ, na ótica da Melhoria Contínua.
- Agendamentos / Comunicados
- Agenda Cultural
- Boletim Municipal
- Protocolo / Eventos
- Sitio

Colaboradores
Munícipe / Cidadão
Coletividades/Associações
Juntas de Freguesia
Estado

Objetivos
- Definir a Política e Estratégia da CMMC visando o cumprimento do programa eleitoral apresentado aos munícipes.
- Garantir o serviço administrativo para todo o Executivo (Presidente, Vice-Presidente, Vereadores e Chefe de Gabinete).
- Promover junto do Cidadão a imagem da CMMC.

Colaboradores
Munícipe / Cidadão
Coletividades / Associações
Juntas de Freguesia
Estado

Atividades	Responsáveis							Doc. / Req.	Descrição
	EXE	GAP	ATM	EXA	ADF	QLD	Outro		
Política e Estratégia	◆	●	●		●	●		▪ Manual da Qualidade ▪ Quadro de Indicadores ▪ Ata Revisão SGQ ▪ Inquérito de Satisfação do Munícipe ▪ Plano de Melhoria ▪ RSCI ▪ PPI	• Definir a Política da Qualidade, Indicadores e Objetivos dos Processos. • Garantir a Revisão anual do Sistema • Avaliar a Satisfação do Munícipe • Definir Planos de Melhoria. • Fazer cumprir o Regulamento do Sistema de Controlo Interno (RSCI) • Cumprir o Plano Plurianual de Investimentos (PPI)
Gestão do Sistema de Qualidade (SGQ)	●					◆		▪ QLD PR 01 a 07	• Gerir o Sistema da Qualidade garantindo o controlo documental, o controlo de registos, as respostas às reclamações, o produto e serviço não conforme, as auditorias internas as ações corretivas e preventivas. • Tratar e divulgar a informação inerente ao SGQ.
Gestão do Expediente do Executivo		◆		●				▪ Correspondência ▪ GAP IT 01 ▪ Aplicação SGD	• Gerir a correspondência destinada e emitida pelo Executivo, utilizando a aplicação Sistema de Gestão Documental (SGD) quando aplicável.
Comunicação Interna e Externa	●	◆	●					▪ GAP IT 02 ▪ Aplicação SGD ▪ GAP PR 01 ▪ Aplicação Marcação de Reunião	• Gerir as Comunicações Internas, Ordens de Serviço e Despachos. • Transmitir informação para Entidades Externas, nomeadamente Comunicação Social (Imprensa, Rádio e Televisão) e Estatal. • Prestar esclarecimentos ao Munícipe, Coletividade ou Associação.
Protocolo	●	◆						▪ GAP PR 02	• Elaborar e Coordenar o Protocolo dos Atos Oficiais promovidos pela CMMC.
Publicidade e Imagem	●	◆				●	●	▪ GAP PR 04	• Promover a imagem da CMMC junto dos Munícipes publicitando as atividades desenvolvidas em prol do desenvolvimento do Concelho e Região.

Legenda: ◆ Sector Responsável ● Sector Envolvido

EXE - Executivo **GAP** - Gabinete Apoio Presidência **EXA** - Expediente Geral/Arquivo **QLD** - Qualidade **Outro** - Entidade Externa
ATM - Atendimento Munícipe (BMS – Balcão Multisserviços) **ADF** – Administrativa e Financeira

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO EM PROCESSO

6.2. – Atendimento

- Pedidos diversos através de requerimentos
- Apresentação de reclamações, sugestões, etc.

Entradas

Requerente/ Munícipe

ATENDIMENTO (ATM)

Responsável: Eugénia Farinha

Objetivos
☛ Satisfazer eficazmente as necessidades e expetativas do munícipe.

- Solicitações satisfeitas através dos documentos emitidos (alvarás, licenças, autorizações, certidões, cartões, plantas etc.)

Saídas

Munícipe / requerente

Atividades	Responsáveis							Doc. / Req.	Descrição
	EXE	ATM	TXL	AGS	TES	OPA	Todos		
Atendimento		◆	●	●		●		▪ Requerimentos ▪ Contratos ▪ ATM PR 01 ▪ QLD PR 03	• Atender todo o tipo de solicitações relacionadas com águas e saneamento, obras particulares ou taxas e licenças, entre outros • Rececionar pedidos de plantas de localização. • Rececionar reclamações, sugestões ou denúncias. • Prestar informações aos munícipes, esclarecimentos, encaminhamentos para outros serviços.
Registar e encaminhar		◆	●	●		●		▪ Requerimentos ▪ Aplicações informáticas ▪ ATM PR 01	• Registar em suporte físico e ou informático e encaminhar para os diversos serviços.
Entregar documentos		◆	●	●		●		▪ Alvarás ▪ Certidões ▪ Licenças ▪ Cartões, etc. ▪ ATM PR 01	• Entregar documentos aos munícipes / requerentes. • Efetuar o pagamento de qualquer valor devido pela execução do serviço (Águas).

Legenda: ◆ Sector Responsável ● Sector Envolvido

EXE – Executivo **ATM** – Atendimento **TXL**– Taxas e Licenças **AGS** – Águas e Saneamento **TES** – Tesouraria **OPA** – Obras Públicas

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

6.3. – Águas e Saneamento

Entradas
- Legislação aplicável
- Decretos-Lei específicos
- Regulamentos internos
- Informação do munícipe

ÁGUAS E SANEAMENTO (AGS)

Responsável: Luísa Rodrigues

Saídas
- Água própria para consumo
- Ligações de água e saneamento, mudanças do local dos contadores, e rescisão de contratos efetuados.
- Gestão de níveis e caudais
- Abastecimento contínuo aos Munícipes

Atendimento

Objetivos
- ☛ Gerir e monitorar o sistema de abastecimento de água; de forma a disponibilizar água com a qualidade e a pressão adequadas.
- ☛ Gerir a rede de saneamento.

Munícipe/ Requerente
Órgão / requisitante interno
Atendimento

Atividades	Responsáveis (EXE, ATM, AGS, TXL, NIA, QLD)	Doc. / Req.	Descrição
Fornecimento de água	ATM ●, AGS ◆	▪ Requerimento ▪ Contrato ▪ AGS PR 01 ao 05	• Rececionar o pedido de fornecimento de água e providenciar a instalação de contadores
Manutenção da rede pública de abastecimento	ATM ●, AGS ◆	▪ Requerimento	• Executar várias atividades com o objetivo de manter a rede pública operacional; como por exemplo substituição de contadores, substituição de ramais domiciliários, montagem de acessórios de rede, entre outros.
Manutenção das infraestruturas das captações/ reservatórios	AGS ◆, NIA ●	▪ Plano de manutenção e captações ▪ AGS PR 06	• Gerir os equipamentos necessários à distribuição da água
Gestão e monitorização do Sistema de Abastecimento de água	AGS ◆	▪ Resultados de Análises ▪ Registos ▪ AGS PR 07	• Gerir e planificar as análises necessárias ao bom funcionamento do sistema de abastecimento de água, dando cumprimento integral à legislação aplicável.
Gestão da verificação metrológica dos contadores de água	AGS ◆, QLD ●	▪ QLD PR 07	• Gerir a monitorização dos EMM'S
Gestão da rede de saneamento	ATM ●, AGS ◆, NIA ●	▪ Requerimento ▪ AGS PR 04 ▪ AGS PR 08	• Rececionar os requerimentos • Ligação ao coletor público de saneamento e ou coletor de águas pluviais • Garantir o bom funcionamento dos equipamentos • Gerir a utilização da rede de saneamento.

Legenda: ◆ Sector Responsável ● Sector Envolvido

EXE – Executivo **ATM**– Atendimento **AGS** – Águas e Saneamento **NIA** – Núcleo de Infraestruturas e Ambiente **QLD** – Qualidade

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO

6.4. – Taxas e Licenças

Entradas
- Legislação aplicável
- Decretos-Lei específicos
- Regulamentos internos
- Requerimentos

Munícipe/ Requerente

TAXAS E LICENÇAS (TXL)

Responsável: Paula Araújo

Objetivos
☞ Dar cumprimento à legislação
☞ Satisfazer os pedidos de licenças

Saídas
- Licenças e livretes emitidos

Munícipe/ Requerente
Órgão / requisitante interno

Atividades	Responsáveis (EXE / ATM / TES / TXL / OPA / Todos)	Doc. / Req.	Descrição
Concessão de licenças diversas	● ● ● ◆	▪ Requerimento ▪ TXL PR 06, 08	• Definir o modo de concessão das licenças de ocupação de via pública, horários de funcionamento, exploração de máquinas de diversão, mudança de local, recintos para espetáculos de natureza artística, licença de ruído, licença de publicidade, licença de provas desportivas e divertimentos públicos e alugueres do pavilhão e ringues
Concessão/Renovação de cartas de caçador	● ● ◆	▪ Requerimento Externo (DGF) ▪ TXL PR 01	• Gerir o processo de concessão/ renovação de cartas de caçador.
Atribuição de subsídios ao ensino	● ● ● ◆	▪ Formulário ▪ Lista das escolas ▪ Candidatura ▪ TXL PR 10	• Atribuir os subsídios para o Ensino Básico • Atribuir as mensalidades do pré-escolar • Gestão de candidaturas
Gestão de Mercados e Feiras	● ● ● ◆	▪ Requerimento ▪ TXL PR 05, 13	• Arrematação de lugares de venda do mercado e feira • Conceder cartão de feirante e de vendedor ambulante.
Gestão de Cemitérios	● ● ◆	▪ Requerimento ▪ TXL PR 03	• Gestão dos cemitérios nomeadamente atribuição de inumações, exumações, trasladações, sepulturas, jazigos, ossários e gavetões.
Execução fiscal	◆ ●	▪ Processo ▪ TXL PR 09	• Emissão de processos individuais de divida, notificação e elaboração de guia de relaxe.

Legenda: ◆ Sector Responsável ● Sector Envolvido

EXE – Executivo **ATM**– Atendimento **TES** – Tesouraria **TXL** – Taxas e licenças **OPA** – Obras Públicas

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

6.5. – Obras Particulares

Entradas
- Requerimentos/Ofícios com despacho.
- Projetos Obras Particulares.
- Plano Diretor Municipal (PDM).
- Plano de Urbanização (PU).
- Plano de Pormenor (PP).
- Requisitos Estatutários e Regulamentares (Regime Jurídico da Urbanização e Edificação, portarias e regimes conexos).

OBRAS PARTICULARES (OPA)

Responsável: Ana Figueiredo

Saídas
- Notificações / Pareceres Técnicos.
- Certidões / Alvarás.
- Plantas de localização / Fotocópias.

Executivo
Urbanismo
Atendimento
Munícipe
Organismos Públicos

Objetivos
- ☛ **Licenciamentos, autorizações e fiscalização de Obras Particulares.**
- ☛ **Licenciamentos e vistorias de instalações de equipamentos.**

Atendimento
Munícipe
Organismos Públicos

Atividades	Responsáveis						Doc. / Req.	Descrição
	EXE	URB	OPA	OPU	AGS	Outro		
Licenciamento de Obras de Edificação	●	●	◆	●	●		▪ Pareceres Técnicos ▪ Projetos. ▪ Licenças e Autorizações. ▪ Alvarás. ▪ OPA PR 01	• Analisar e emitir pareceres técnicos • Emitir Licenças
Licenciamento de Operações de Loteamento e Obras de Urbanização	●	●	◆	●	●		▪ Pareceres Técnicos ▪ Projetos. ▪ Licenças e Autorizações. ▪ Alvarás. ▪ OPA PR 03	• Analisar e emitir pareceres técnicos. • Emitir Licenças
Autorização de Utilização	●	●	◆	●	●		▪ Pareceres Técnicos ▪ Autos de Vistoria ▪ OPA PR 05	• Analisar e emitir pareceres técnicos. • Emitir Autorizações • Realizar vistorias
Comunicação Prévia	●	●	◆	●	●		▪ Pareceres Técnicos ▪ Projetos. ▪ Admissão ▪ OPA PR 09	• Analisar e emitir pareceres técnicos • Admissão de comunicação prévia
Direito à informação Emissão de certidões	●	●	◆	●	●		▪ Pareceres Técnicos ▪ OPA PR 06	• Constituição de Propriedade Horizontal • Operações de Destaque • Facultar consulta de processos • Facultar reproduções autenticadas dos processos • Prestar informações sobre os instrumentos de desenvolvimento e planeamento territorial em vigor • Prestar informações sobre as condições gerais a que devem obedecer as operações urbanísticas • Prestar informações sobre o estado e andamento dos processos e prazos aplicáveis.
Informação Prévia	●	●	◆	●	●		▪ Pareceres Técnicos ▪ OPA PR 07	• Analisar e emitir pareceres técnicos • Emitir informações prévias.
Fiscalização de Obras Particulares	●	●	◆	●	●		▪ Pareceres Técnicos ▪ OPA PR 08	• Fiscalizar Obras Particulares. • Dar resposta a participações dos Munícipes no âmbito das Obras Particulares.

Legenda: ◆ Sector Responsável ● Sector Envolvido

EXE – Executivo **URB** – Urbanismo **OPA** – Obras Particulares **OPU** – Obras Públicas **AGS** – Águas e Saneamento **Outro** – Entidade Externa

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO

6.6. – Recursos Humanos

Entradas
- Regulamentos internos
- Informação de necessidade de recursos/formação
- Mudança de serviços
- Decretos-Lei específicos
- Legislação aplicável – CPA

RECURSOS HUMANOS (RHU)

Responsável: Fátima Regina

Saídas
- Admissão de funcionários
- Plano de Formação e respetiva realização
- Cadastro e Quadro de Pessoal
- Descrição de Funções
- Balanço Social
- Recenseamento da Função Pública

Executivo
Colaboradores

Objetivos
- ☛ **Dar cumprimento à legislação.**
- ☛ **Gerir a carreira do quadro de Pessoal da CMMC.**

Executivo
Colaboradores
Entidades Externas
Estado

Atividades	Responsáveis (EXE / RHU / QLD / ATM / JUR / Todos)	Doc. / Req.	Descrição
Admissão de Pessoal		▪ RHU PR 01 ▪ RHU PR 03	• Elaborar procedimentos concursais. • Elaboração de contratos de prestação de Serviços (Avença e Tarefa).
Gestão Formação	● ◆ ● ● ●	▪ RHU PR 04	• Gerir o processo de levantamento de necessidades, planeamento e execução de Ações de Formação direcionadas aos colaboradores da CMMC.
Gestão de Pessoal	◆	▪ Software aplicação SGP (Sistema de Gestão de Pessoal). ▪ Software aplicação Bio Time e DMP Advance (Relógio de Ponto). ▪ Software aplicação SBA (Sistema de Beneficiários da ADSE). DRI - Segurança Social	• Controlar assiduidade. • Elaborar mapa de férias. • Gerir os processos de aposentações dos colaboradores. • Processar Vencimentos e Horas Extra. • Processar os documentos referentes à ADSE (Assistência a Doença aos Servidores do Estado). • Processar descontos para a Segurança Social. • Elaborar processos individuais de Concessão de Abono de Família.
Gestão de Expediente	◆	-----	• Organizar Arquivo de processos individuais. • Inscrição ADSE • Controlar caducidade de contratos • Emissão de Declarações

Legenda: ◆ Sector Responsável ● Sector Envolvido

EXE – Executivo **RHU** – Recursos Humanos **QLD** – Qualidade **ATM** - Atendimento Munícipe (PAC - Posto de Atendimento ao Cidadão) **JUR** – Jurista **Todos** – Todos os Serviços/Sectores da CMMC

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

6.7. – Expediente e Arquivo

Entradas
- Legislação aplicável
- Requerimentos

EXPEDIENTE E ARQUIVO (EXA)

Responsável: Marilene Rodrigues

Saídas
- Documentos classificados, movimentados e arquivados
- Documentos eliminados

Órgão / requisitante interno
Requerente/ Munícipe

Objetivos
- ☛ Gerir os arquivos de forma a satisfazer os pedidos internos e externos
- ☛ Gerir o expediente geral

Munícipe / requerente
Órgão / requisitante interno

Atividades	Responsáveis (EXA, TXL, ATM, AGS, QLD, Todos)	Doc. / Req.	Descrição
Gestão /Classificação da documentação	◆ ● ● ● ●	▪ Documentos externos e internos ▪ Classificador de assuntos ▪ Carimbo ▪ Aplicação SGD ▪ EXA PR 01	• Classificar os documentos externos e internos por conteúdo / entidade de acordo com o Classificador de assuntos. • Atribuir um nº sequencial ao documento através do Sistema informático SGD (Sistema de gestão documental). • Inserir o documento na base de dados indicando o remetente, destinatário e resumo do conteúdo. • Atualizar o SGD; registar o emissor e recetor da documentação; reencaminhar o documento de acordo com as indicações contidas no mesmo. • Enviar para o Chefe de Gabinete que efetua a triagem e reencaminha para a Presidência/ Vice-presidente e vereadores.
Comunicação ao requerente	◆ ●	▪ Oficio ▪ Postal de aviso	• Informar por ofício/ outro documento, sempre que aplicável o requerente de acordo com a solicitação.
Gestão do Arquivo	◆ ●	▪ Auto de eliminação ▪ EXA PR 02	• Gerir o arquivo de forma garantir a integridade física e a acessibilidade dos documentos a quem solicitar a consulta. • Com base na legislação em vigor eliminar a documentação que tenha ficado obsoleta.
Gestão de Editais	◆	▪ Livro de Registo de Editais ▪ EXA PR 03	• Registar os Editais elaborados pelos vários serviços no Livro de Registo de Editais, atribuir um nº sequencial / data de elaboração e afixar cópias nos locais/ organismos conforme legislação em vigor.

Legenda: ◆ Sector Responsável ● Sector Envolvido

EXA – Expediente e Arquivo **TXL**– Taxas e Licenças **AGS** – Águas e Saneamento **ATM** – Atendimento **QLD** – Qualidade

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

6.8. – Património

Entradas
- Legislação aplicável
- Regulamento interno de Inventário e cadastro de património
- Faturas classificadas
- Movimentação de Bens
- Guia de receitas

PATRIMÓNIO (PTM)

Responsável: Lourdes Silva

Saídas
- Atualização do SICP (Sistema de Inventário e Cadastro Patrimonial)
- Emissão de etiquetas
- Equipamento e infraestruturas adequadas

Munícipe
Colaboradores

Objetivos

☛ **Gestão e manutenção dos bens móveis e imóveis.**

Munícipe
Colaboradores

Atividades	Responsáveis (EXE, PTM, NIA, TES, Todos)	Doc. / Req.	Descrição
Gestão e manutenção dos bens móveis	◆ ● ● ●	▪ Fatura ▪ Etiqueta ▪ Guia de Receita ▪ SIC ▪ PTM PR 01 ▪ PTM 01	• Identificar os bens móveis através da atribuição do nº de inventário, emissão de etiqueta de identificação e aposição no mesmo, sempre que aplicável. • Manter atualizado o inventário de bens patrimoniais em suporte informático; SIC (Sistema de Inventário e Cadastro Patrimonial), incluindo grandes avarias, as movimentações e abates • Proceder ao cancelamento de eventuais encargos (ex: seguros) que possam existir associados ao bem sujeito a abate/ venda. • Conferir periodicamente o inventário e estado de identificação/conservação do bem móvel.
Gestão de bens imóveis	◆ ●	▪ PTM PR 02 ▪ PTM PR 04	• Verificar o estado das infraestruturas e definir ações de modo a manter o seu estado de adequação.
Gestão do equipamento	● ◆	▪ Ficha de equipamento ▪ PTM PR 03	• Manter os equipamentos adequados à atividade através de práticas de manutenção preventiva. • Manter os registos associados a esta atividade.

Legenda: ◆ Sector Responsável ● Sector Envolvido

EXE – Executivo **PTM**– Património **AGS** – Águas e Saneamento **NIA** – Núcleo de Infraestruturas e Ambiente **TES** – Tesouraria

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

6.9. – Aprovisionamento/Armazém

- Informação Interna.
- Requisição Interna.
- Requisitos Estatutários e Regulamentares (DL 18/2008, alterado pelo DL 278/2009).

Entradas

APROVISIONAMENTO (APR) ARMAZÉM (ARM)

Responsável: Ivone Marques

- Bens Aprovisionados e Serviços Prestados.
- Bens Armazenados

Saídas

Todos os Setores

Objetivos

☞ Gestão e monitorização dos sistemas de aquisição de materiais e serviços.

☞ Assegurar o armazenamento dos produtos corretamente.

Todos os Sectores

Atividades	Responsáveis (EXE / APR / CNT / ARM / QLD)	Doc. / Req.	Descrição
Aquisição de Bens para Stock e Obras por Administração Direta / Gestão Armazém	APR ◆, ARM ◆	▪ Requisição ▪ Guia Remessa / Fatura ▪ Guia Transporte ▪ Software aplicação ▪ DL 18/2008, alterado pelo DL 278/2009 OAD e GES ▪ APR PR 01	• Disponibilizar Bens e Serviços em tempo útil para o Stock e para as Obras executadas pela CMMC. • Disponibilizar Bens e Serviços para centros de custos internos. • Gerir os espaços para armazém de produtos e garantir as corretas condições de armazenagem. • Codificar e identificar os materiais armazenados.
Aquisição de Bens / Serviços por Concurso	EXE ●, APR ◆, CNT ●	▪ Plano de Concurso ▪ DL 18/2008, alterado pelo DL 278/2009	• Elaborar os processos de concurso ao abrigo do DL 18/2008, alterado pelo DL 278/2009.
Avaliação e Classificação de Fornecedores	APR ◆, QLD ●	▪ Folha Excel ▪ Lista de Fornecedores	• Disponibilizar meios para aquisição de Bens e Serviços de acordo com os critérios estabelecidos pela CMMC.

Legenda: ◆ Sector Responsável ● Sector Envolvido

EXE – Executivo **APR** – Aprovisionamentos **CNT** – Contabilidade **ARM** – Armazém **QLD** – Qualidade

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

6.10. – Contabilidade

Entradas

- Pedidos de requisição
- Faturas
- Propostas de Concursos/Empreitadas
- Correspondência diversa
- Recebimentos

CONTABILIDADE (CTB)

Responsável: Lourdes Silva

Saídas

- Requisição definitiva
- Ordem de pagamento
- Informação de cabimento/ cabimentos
- Correspondência diversa
- Lançamentos contabilísticos
- Pagamentos

Todos os serviços
Entidades externas
Fornecedores
Empreiteiros
Clientes

Objetivos

Manter atualizada a informação económica e financeira da autarquia

Todos os serviços
Fornecedores

Atividades	Responsáveis							Doc. / Req.	Descrição
	EXE	CTB	QLD	ATM	EXA		Todos		
Despesa	●	◆		●	●			▪ CTB PR 01	• Elaboração de toda a documentação que origina a emissão do documento de despesa (ordem de pagamento) tendo em vista um pagamento.
Receita	●	◆		●	●			▪ CTB PR 02	• Liquidação de toda receita que entra nos cofres da autarquia.

Legenda: ◆ Sector Responsável ● Sector Envolvido

EXE – Executivo CTB – Contabilidade **QLD** – Qualidade **ATM** - Atendimento Munícipe (PAC - Posto de Atendimento ao Cidadão)
EXA – Expediente e Arquivo **Todos** – Todos os Serviços/Sectores da CMMC

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO

6.11. – Biblioteca Municipal

Entradas
- Legislação aplicável
- Regulamentos internos
- Pedidos dos utentes

BIBLIOTECA MUNICIPAL (BIB)

Responsável: Margarida Coimbra

Saídas
- Empréstimo de documentos
- Informações prestadas
- Gestão de documental
- Promoção do livro e da leitura

Atendimento
Escola do Concelho
Associações/Coletividades

Objetivos
- Promoção do livro e da leitura, difusão da cultura, da informação e da ocupação criativa dos tempos livres

Atendimento
Escola do Concelho
Associações/Coletividades

Atividades	Responsáveis							Doc. / Req.	Descrição
	EXE	GAP	BIB	TXL	CTB	APR	Outro		
Empréstimo			◆	●				BIB PR 01	• Define o modo de proceder do empréstimo de documentos.
Atendimento			◆				●	BIB PR 02	• Rececionar reclamações, sugestões ou denúncias. • Prestar informações aos munícipes, esclarecimentos, encaminhamentos para outros serviços.
Tratamento Técnico Documental			◆					BIB PR 03	• Define o modo de proceder do empréstimo de documentos.
Atividades de promoção da leitura	●	●	◆		●	●		BIB PR 04	• Definir o modo de proceder nas atividades de promoção da leitura.

Legenda: ◆ Sector Responsável ● Sector Envolvido

EXE – Executivo **ATM**– Atendimento **BIB** – Biblioteca Municipal **NIA** – Núcleo de Infraestruturas e Ambiente **QLD** – Qualidade
APR – Aprovisionamento **GAP** – Gabinete de Apoio à Presidente **CTB** – Contabilidade **Outro** – Entidade Externa

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO

6.12. – Posto de Turismo

Entradas

- Pedidos de Informação
- Apresentação de reclamações, sugestões, ...
- Instituições educativas, culturais e desportivas

POSTO DE TURISMO (TUR)

Responsável: Alda Gonçalves

Saídas

- Oferta diversificada e qualificada de eventos / ações
- Informações prestadas;

Munícipe / Cidadão
Coletividades/Associações
Juntas de Freguesia

Objetivos

- Dinamizar e apoiar ações nas áreas da educação, da cultura, do património, da juventude e do desporto.
- Satisfazer eficazmente as necessidades e expectativas dos cidadãos.
- Promover o concelho

Munícipe / Cidadão
Coletividades / Associações
Juntas de Freguesia

Atividades	Responsáveis							Doc. / Req.	Descrição
	EXE	TUR	ATM	EXA	GAP	QLD	CTB		
Eventos Culturais e Desportivos	●	◆			●			▪ TUR PR 01	• Realizar eventos Culturais e Desportivos, disponibilizando Recursos Humanos, Instalações e Equipamentos.
Participação em Feiras	●	◆			●		●	▪ TUR PR 02	• Promover a imagem da CMMC e do Municipio junto do publico em geral prol do desenvolvimento do Concelho e Região.
Atendimento		◆		●		●		▪ TUR PR 03 ▪ QLD PR 03	• Rececionar reclamações, sugestões ou denúncias. • Prestar informações aos munícipes, esclarecimentos, encaminhamentos para outros serviços.

Legenda: ◆ Sector Responsável ● Sector Envolvido

EXE - Executivo **GAP** - Gabinete Apoio Presidência **EXA** - Expediente Geral/Arquivo **QLD** - Qualidade **CTB** - Contabilidade
ATM - Atendimento Munícipe (PAC - Posto de Atendimento ao Cidadão) **TUR** – Posto de Turismo

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO DO IMPRESSO

6.13. – Informática, Manutenção e Comunicações

Entradas
- Controlo de dados
- Pedidos de intervenção
- Controlo de comunicações

Todos os Setores

IINFORMÁTICA, MANUTENÇÃO E COMUNICAÇÕES (INF)

Responsável: Joaquim Gonçalves

Objetivos
☞ Gestão e monitorização dos sistemas de aquisição de materiais e serviços.
☞ Assegurar o armazenamento dos produtos corretamente.

Saídas
- Meios de hardware e software instalados e operacionais
- Recuperação de dados
- Controlo de valores despendidos em comunicações

Todos os Sectores

Atividades	Responsáveis (EXE, INF, EXA, QLD, CTB, Todos)	Doc. / Req.	Descrição
Controlo e Arquivo dos Dados Informáticos	INF ◆		• Garantir a cópia de segurança dos dados • Verificação de rotinas automáticas e não automáticas • Análise de Log's, ocorrências e alertas
Assistência a utilizadores	INF ◆; Todos ●	• Aplicação GLPI - Pedido de Intervenção, Triagem, Encaminhamento, Correção do Problema e Fecho da intervenção	• Execução da manutenção preventiva ao hardware e software • Apoio à utilização dos meios
Controlo das comunicações	INF ◆; EXA ●; CTB ●; Todos ●	• Faturas • Folha Excel	• Controlo de valores despendidos em comunicações

EXE – Executivo **ATM**– Atendimento **BIB** – Biblioteca Municipal **EXA** – Expediente e Arquivo **QLD** – Qualidade
CTB – Contabilidade **Todos** – Todos os Serviços/Sectores da CMMC

DOCUMENTO NÃO CONTROLADO QUANDO IMPRESSO