



Largo D. João III - Santa Cruz
9560-045 Lagoa - Açores

Tlf.: 296 960 600

Fax: 296 916 229

Email: geral@lagoa-acoeres.pt

www.lagoa-acoeres.pt

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

- Gabinete de Atendimento ao Munícipe-



Cópia Controlada

ENTIDADE CERTIFICADA



1. Índice

1.	Índice	2
2.	Controlo de Edições.....	3
3.	Promulgação.....	4
4.	Apresentação do Concelho/Câmara Municipal/Gabinete de Atendimento ao Múncipe	6
4.1.	Localização e Contactos.....	7
4.2.	Organização da Câmara Municipal da Lagoa	7
5.	Política da Qualidade	9
5.1.	Divulgação da Política	10
6.	Objetivos da Qualidade/ Objetivos dos Processos	11
7.	Sistema de Gestão da Qualidade.....	12
7.1.	Âmbito.....	12
7.2.	Aplicabilidade.....	12
7.3.	SGQ e seus processos	13
7.4.	Mapa dos Processos	14

2. Controlo de Edições

Edição	Data	Página	Descrição
1	16.05.2013	-	1ª Edição
2	02.06.2013	4,11	Explicitar o gestor da qualidade; retirada da descrição de funções do gestor do processo (para manual de funções);
3	15.07.2014	5, 6, 7	Alteração do número de trabalhadores e estrutura orgânica.
4	18.07.2014	-	Identificação de cópia controlada.
5	01.04.2015	-	Alteração da página de internet no rodapé; alteração da orgânica; alteração do e-mail.
6	16.07.2015	9	Subscrição da Política da Qualidade, pelo novo executivo camarário.
7	19.01.2016	6, 8, 12, 13	Alteração do número de colaboradores da CML de 138 para 136; alteração da imagem do organograma; alteração da Política da Qualidade; retirar informação relacionada com ambiente.
8	05.07.2016	7	Correção do Organigrama.
9	09.01.2016	7	Alteração do logótipo da Câmara Municipal de Lagoa; alteração da foto atualizada do GAM na capa; alteração do número de colaboradores da CML de 136 para 134.
10	19.06.2017	1, 7	Alteração da fotografia do Edifício da Câmara Municipal na capa; Alteração do número de colaboradores da CML de 134 para 133.
11	19.01.2018	5, 8, 11	Alteração do representante da Gestão de Topo para o Sistema; Alteração do número de funcionários de 133 para 134; alteração da Política da Qualidade autenticada pelo novo representante da Gestão de Topo.
12	19.04.2018	Todas	Alterações requeridas pela transição da NP EN ISO 9001:2015.
13	22.01.2019	6	Alteração do número de funcionários de 134 para 140.

3. Promulgação

A Câmara Municipal de Lagoa (**CML**) assume a Qualidade como elementos chave da gestão da organização.

De forma a interiorizar a gestão da Qualidade enquanto um conjunto suplementar de elementos indissociáveis da satisfação dos seus múnicipes e do desenvolvimento sustentável da organização, a **CML** decidiu implementar e manter um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com o referencial NP EN ISO 9001.

Este referencial normativo, é uma ferramenta para a gestão e assume particular relevância num contexto de desenvolvimento sistemático de práticas e procedimentos relacionados com a Qualidade, permitindo o reconhecimento formal de um trabalho de gestão feito de forma idêntica por um número crescente de organizações em Portugal e no mundo.

Este Manual reflete a Política da Qualidade da **CML** e estabelece as bases do Sistema de Gestão Implementado. O conteúdo do mesmo deve ser permanentemente respeitado e cumprido por todos os trabalhadores, no âmbito do seu campo de aplicação.

A **CML** manifesta o seu compromisso para com a Qualidade e, em conformidade, promulga a atual versão do Manual do Sistema de Gestão da Qualidade.

Este Manual referencia o sistema adotado na CML para assegurar a prestação de um serviço de atendimento de Qualidade ao múnicipes e demais contribuintes. A análise da adequabilidade deste Manual tem lugar todos os anos, obrigatoriamente, ou sempre que as práticas nele descritas tenham sofrido alterações, já não correspondendo à realidade.

O SGQ descrito neste Manual é complementado pelas Fichas de Processo, procedimentos, instruções, planos e impressos associados.

O Responsável pelo SGQ é o Vereador Nelson Santos, que assegura que as funções do Sistema de Gestão da Qualidade são implementadas e mantidas, delegando esta competência na Chefe de Divisão de Administração Geral que assume as funções de Gestora da Qualidade. Desta forma, tem de zelar pelo cumprimento das determinações definidas no SGQ dispondo para tal de toda a autoridade para alertar em situações que comprometam o Sistema de Gestão implementado e garantir a

operacionalização do mesmo, efetuando um reporte periódico do desempenho da eficácia do SGQ ao Vereador.

A Política da Qualidade e o Sistema de Gestão da Qualidade descritos neste Manual, aplicam-se a toda a estrutura funcional da Câmara Municipal no que diz respeito ao Gabinete de Atendimento ao Munícipe (GAM) e atividades direta ou indiretamente relacionadas.

O SGQ é revisto semestralmente, podendo igualmente sê-lo sempre que considerado relevante.

4. Apresentação do Concelho/Câmara Municipal/Gabinete de Atendimento ao Múncipe

O Concelho de Lagoa situa-se na costa sul da ilha de São Miguel, a maior e mais populosa das nove ilhas dos Açores (137.856). Este Concelho, um dos seis em que está dividida a ilha de São Miguel, é limitado pelos municípios de Ponta Delgada (a oeste), Ribeira Grande (a norte) e Vila Franca do Campo (a leste), ficando a sua sede a cerca de nove quilómetros da cidade de Ponta Delgada.

Este Concelho, criado a 11 de Abril de 1522 por carta régia de D. João III, conta com 14.442 habitantes (resultados definitivos dos censos de 2011) e apresenta uma área global de 45.6 km², que se reparte por cinco freguesias:

- Nossa Senhora do Rosário
- Santa Cruz
- Água de Pau
- Cabouco
- Ribeira Chã

O concelho possui 4385 famílias, com uma dimensão média familiar de 3,3. O número de alojamentos do concelho é de 5.048 e o de edifícios 4.665. A freguesia do Rosário e de Santa Cruz constituem a sede do Concelho.

A Lagoa é uma das mais antigas povoações da ilha de São Miguel e a sua designação tem origem no facto de ter havido uma espécie de lagoa em frente à atual igreja de Santa Cruz. Estas primeiras povoações desenvolveram-se para oeste, em direção a uma baía vizinha, onde se acolhiam os primeiros barcos de pesca, designada por Porto dos Carneiros (assim chamado por aí se terem encontrado, em prodigiosa multiplicação, os carneiros em tempos lançados em terra para servir de apoio aos que aqui se viessem fixar).

A Câmara Municipal (CML) é uma das principais câmaras da Região Autónoma dos Açores (RAA), sendo o 6º concelho em população residente.

Embora sejam o menor concelho em termos de área na ilha de S. Miguel, são o 3º município em população residente.

À data de revisão deste manual, a CML conta com 140 colaboradores, mais seis trabalhadores do que o semestre anterior, resultado da entrada para os quadros da autarquia de 8 trabalhadores na

sequência do procedimento concursal. Em 2018 registaram-se 2 saídas, uma por mobilidade e a outra por falecimento de trabalhador.

Em fevereiro de 2012 abriu ao público o Gabinete de Atendimento ao Múncipe (GAM) destinado a criar um relacionamento mais próximo com o cidadão, de modo a aumento de eficácia/eficiência, agilizando o tratamento das questões do seu interesse.

4.1. Localização e Contactos

Morada: Largo D. João III, Santa Cruz
9560-045 LAGOA

Telefone: +351 296960600

Fax: +351 296916229

E-mail: geral@lagoa-acores.pt

4.2. Organização da Câmara Municipal da Lagoa

A descrição de funções das diferentes Carreiras/Categorias/Conteúdo funcional encontra-se expressa na legislação relativa a carreiras da função pública bem como no documento de Estrutura e Organização dos Serviços Municipais.

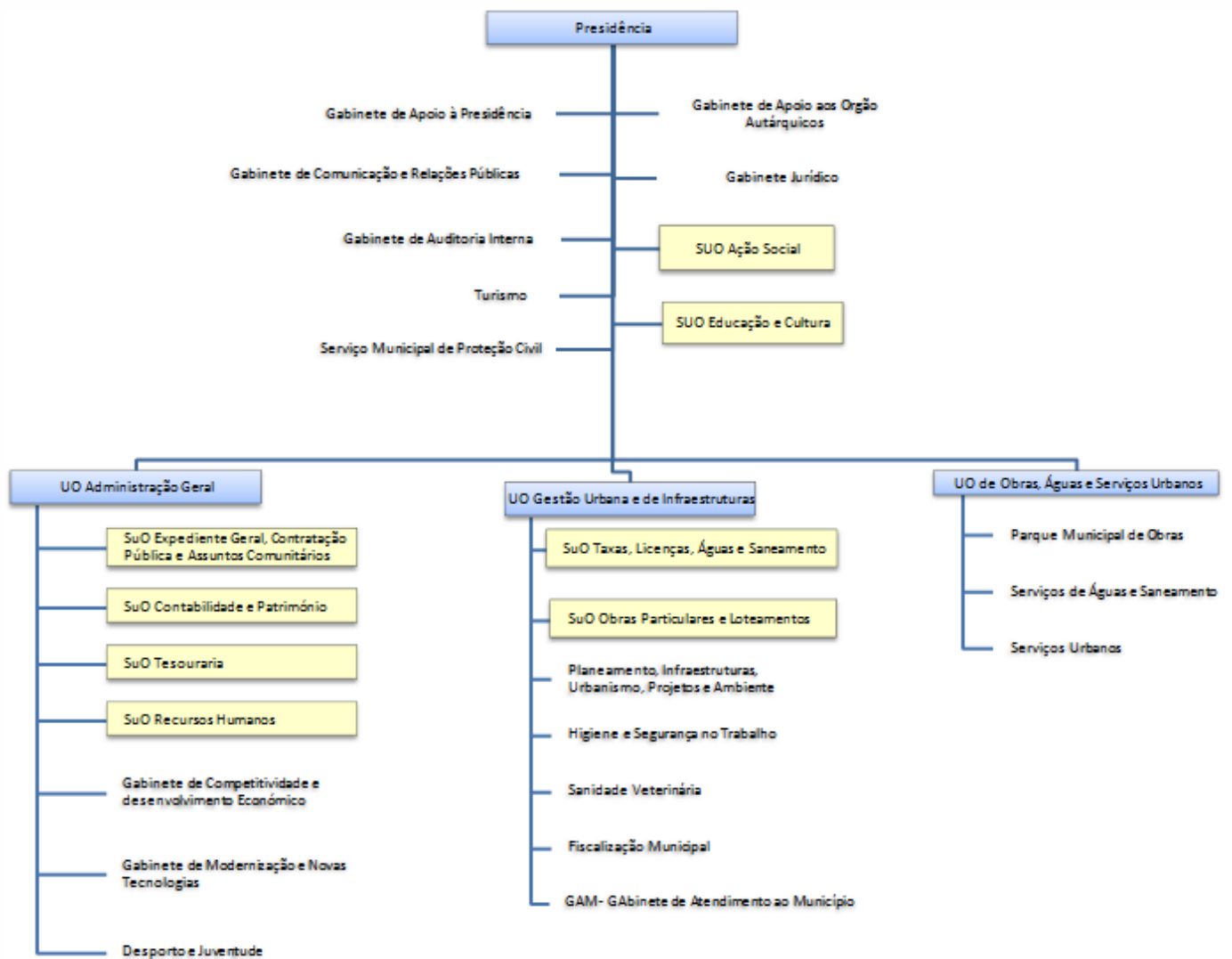
A descrição de funções e responsabilidades, requisitos mínimos exigidos para as funções, bem como a política de substituição encontram-se desenvolvidos e compilados num Manual de Funções.

De seguida encontra-se representada, através de organigrama, a estrutura orgânica da Câmara Municipal da Lagoa (Figura 1).


4.2.1. Estrutura Orgânica

O Gabinete de Atendimento ao Múncipe (GAM) é um serviço da CML que possui recursos humanos afetos sendo supervisionado pelo dirigente da unidade orgânica de Gestão Urbana e Infraestruturas.

As competências do GAM encontram-se referidas na Estrutura e Organização dos Serviços Municipais.



5. Política da Qualidade



Largo D. João III - Santa Cruz
9560-045 Lagoa - Açores

Tlf.: 296 960 600
Fax: 296 916 229
Email: geral@lagoa-acores.pt

www.lagoa-acores.pt

Política da Qualidade

As áreas abrangidas pelo **Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Câmara Municipal de Lagoa** regem-se por uma Política da Qualidade assente nas seguintes premissas:

- Cumprir as exigências de natureza legal que sejam colocadas à sua atividade, nomeadamente no domínio do SGQ;
- Satisfazer os Múncipes, assegurando que os mesmos são atendidos de forma personalizada, num ambiente agradável, no cumprimento dos requisitos dos mesmos;
- Assegurar os recursos necessários para o estabelecimento, acompanhamento e revisão do SGQ de forma a permitir a melhoria contínua e a eficácia do seu funcionamento;
- Garantir a satisfação dos colaboradores internos e o desenvolvimento do espírito de equipa, motivando-os para o total envolvimento na organização e consciencialização da sua importância do desempenho das suas tarefas;


Através destas premissas, a **Câmara Municipal de Lagoa** pretende obter a melhoria e a máxima satisfação de todas as suas partes interessadas de uma forma sustentada e compromete-se a cumprir os requisitos estabelecidos pelo referencial normativo NP EN ISO 9001:2015, assim como melhorar continuamente a eficácia do mesmo.

A concretização e a avaliação de desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade, assenta numa abordagem de processos que promove o crescimento sustentado do Concelho de Lagoa, através da dinamização da sua atividade económica, a gestão das relações e captação de novos investimentos.

Paços do Concelho de Lagoa, 20 de março de 2018

O Vereador da Câmara Municipal

Nelson António Rosa Santos
Nelson António Rosa Santos



5.1. Divulgação da Política

A CML tomou ações no sentido de assegurar que todos os colaboradores são consciencializados da Política da Qualidade aprovada, de modo a que transponham as suas orientações gerais para a sua atividade do dia-a-dia.

A divulgação da Política da Qualidade a todas as partes interessadas é assegurada no mínimo através de:

- Colocação no site da CML
- Ações de sensibilização a todos os trabalhadores envolvidos
- Afixação em locais visíveis da CML
- Inclusão da mesma neste manual.

6. Objetivos da CML

Alinhados com a Política da Qualidade e Processos do Sistema de Gestão da Qualidade, a CML tem estabelecido, como alvo para a sua performance, a definição de objetivos, os quais incluem os objetivos dos Processos e os objetivos estratégicos, que estão formalizados no Mapa de Monitorização. Os mesmos são comunicados internamente na Revisão pela Gestão e/ou em sensibilizações da Qualidade e externamente através do site oficial da CML.

O acompanhamento da evolução do desempenho do SGQ é efetuado trimestralmente salvo quando estiverem previstas outras periodicidades. Quando são identificados desvios face ao previsto, estes são analisados sendo tomadas as ações adequadas.

7. Sistema de Gestão da Qualidade

7.1. Âmbito

Este Manual é aplicável ao *Sistema de Gestão da Qualidade da CML*, no seguinte âmbito:

“Prestação de serviços relacionados com o Gabinete de Atendimento ao Múncipe (GAM)”.

As atividades do GAM são:

- *Prestação de esclarecimentos ao múncipe, relativamente aos serviços e ao andamento dos seus processos;*
- *Receção e encaminhamento de documentos, pedidos, denúncias, autos de transgressão, sugestões e reclamações por parte dos múncipes*
- *Disponibilização de formulários e requerimentos relacionados com os serviços da CML e apoio no seu preenchimento;*
- *Liquidação de taxas, tarifas, licenças e outras receitas relacionadas com os serviços prestados pela CML;*

7.2. Aplicabilidade

Foi identificado que os seguintes requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015, não são aplicáveis:

Requisito 8.3 “Design e Desenvolvimento”, uma vez que nas atividades executadas pelo GAM são exclusivamente de índole administrativa e encontram-se regulamentadas.

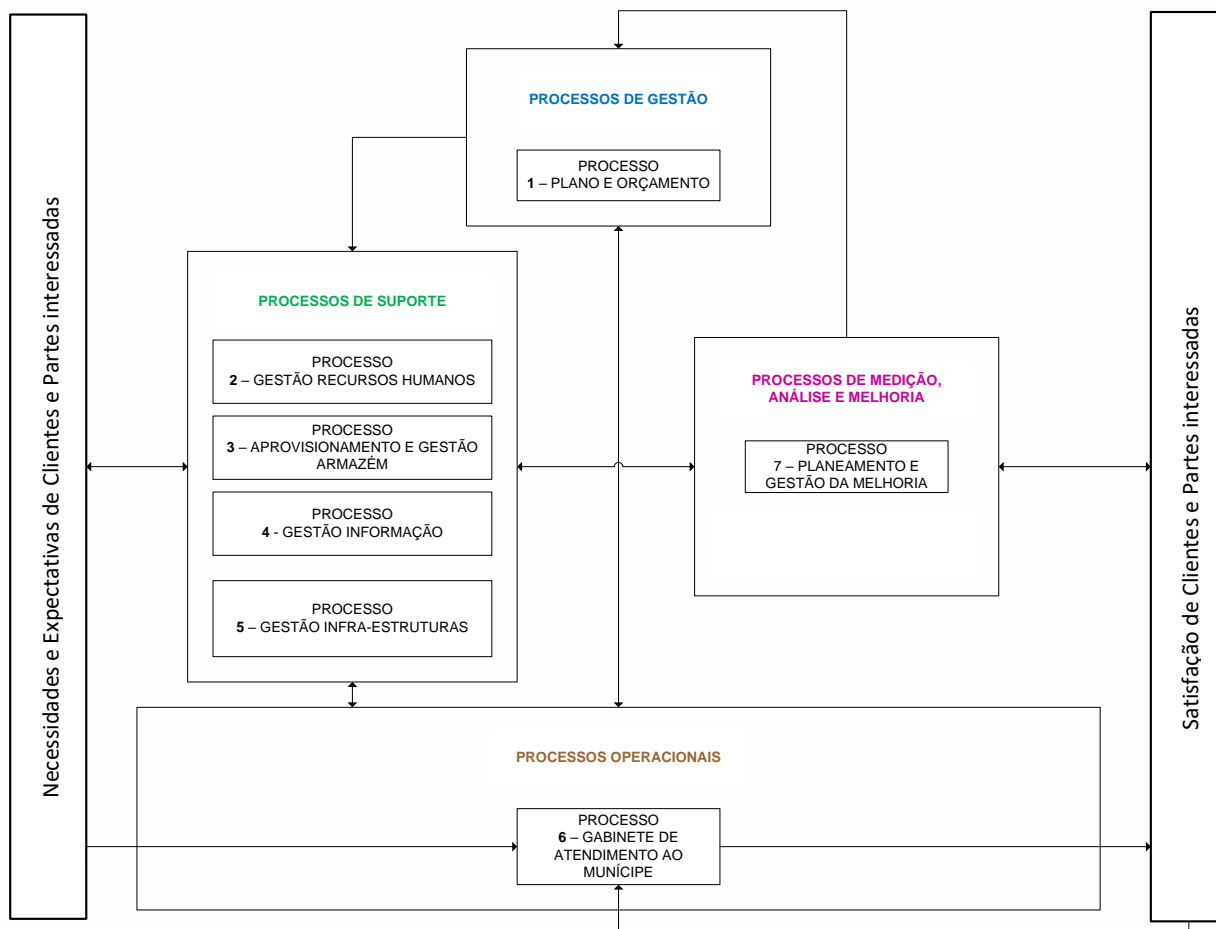
7.3. SGQ e seus processos

Tipo	Ficha de Processo	Gestor do Processo	Informação documentada relacionada	Interligação ISO 9001:2015
Gestão	FP.01: Plano e Orçamento	Dr.ª Clara Ganhão (Chefe de Divisão)	Aplicação POCAL	5.1; 7.1; 7.1.3; 7.1.4
	FP.02: Gestão Recursos Humanos	Sr.ª Gabriela Sousa (Coordenadora)	Aplicação PES (pessoal); Atendimento;	5.3; 7.1.1; 7.1.2; 7.1.6; 7.2
Suporte	FP.03: Aprovisionamento e Gestão Armazém	Dr.ª Clara Ganhão (Chefe de Divisão)	PR.06: Avaliação de Fornecedores	8.4
	FP.04: Gestão da Informação	Dr.ª Clara Ganhão (GQ)	PR.07: Gestão do Sistema Informático	6.3; 7.4 e 7.5
	FP.05: Gestão de Infraestruturas	Dr.ª Clara Ganhão (GQ)	PR.05: Gestão de Recursos de Monitorização e Medição (RMM's) PR.08: Gestão da Manutenção	7.1; 7.1.3; 7.1.4; 7.1.5
Operacional	FP.06: Gabinete de Atendimento ao Múncipe (GAM)	Eng. Andreia Delfim (Chefe de Divisão)	IT.01: Pedido de Ramal de Água	8.1; 8.2; 8.5
			IT.02: Pedido de Ramal de Água Simplificado	
			IT.03: Pedido de ligação de ramal saneamento	
			IT.04: Pedido de Cancelamento das tarifas de deposição em aterro sanitário	
			IT.05: Requisição de contadores de RSU	
			IT.06: Publicidade e Ocupação da via pública	
			IT.07: Pintura de Faixa Amarela e sinais de proibição estacionamento	
			IT.08: Obras	
Melhoria	FP.07: Planeamento e Gestão da Melhoria	Dr.ª Clara Ganhão (GQ)	PR.01: Gestão de Documentos e Registos	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 5.1.2; 5.2; 6.1; 6.2; 8.5; 9.1; 9.1.2; 9.1.3; 9.2; 9.3 (9.3.1, 9.3.2, 9.3.3); 10.1; 10.2 e 10.3
			PR.02: Auditorias da Qualidade	
			PR.03: Gestão de Ocorrências	

Nota: A aplicação ATENDIMENTO é transversal a todos os processos, uma vez que é uma fonte de comunicação interna.

7.4. Mapa dos Processos

O funcionamento normal do GAM caracteriza-se pela existência de um variado número de processos, relacionados entre si, em que as saídas de uns funcionam como entradas para outros traduzindo-se no seguinte mapa de processos:



Cada um dos processos acima identificados possui um Gestor do Processo, colaborador designado pela presidência da câmara, e cujas as funções se encontram descritas no Manual de Funções.