

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

Índice

Índice	2
Controlo de Edições	3
1. Introdução.....	4
2. Apresentação do Concelho/Câmara Municipal	6
2.1. Localização e Contactos	7
2.2 Organização da Câmara Municipal de Lagoa	9
2.2.1 Estrutura Orgânica.....	10
3. Sistema de Gestão da Qualidade	11
3.1. Âmbito	11
3.2. Aplicabilidade	11
3.3. Divulgação da Política	11
3.3.1 Política da Qualidade	12
3.4 Objetivos da CML.....	13
3.5 SGQ e os seus processos	16
3.6. Mapa dos Processos	19

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 Organograma.
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.
14	27.03.2019	Todas	Atualização da Manual decorrente à extensão do SGQ a toda a autarquia.

1. Introdução

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 munícipes 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, aprova a atual versão do Manual do Sistema de Gestão da Qualidade.

Este Manual menciona o sistema adotado na CML para assegurar a prestação de um serviço de atendimento de Qualidade ao munícipe e demais contribuintes. A análise da adequabilidade deste Manual é efetuada anualmente, obrigatoriamente, ou sempre que as práticas nele descritas tenham sofrido alterações, já não correspondendo à realidade.

O SGQ é complementado por uma série de informação documentada devidamente controlados pela Gestão da Qualidade, por exemplo, manuais, fichas de Processo, procedimentos, instruções, planos, registos e aplicações informáticas.

O Responsável pelo SGQ é o Sr. 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 de toda a autoridade para

alertar em situações que comprometam o Sistema de Gestão implementado e garantir a operacionalização do mesmo.

A Política da Qualidade e o Sistema de Gestão da Qualidade descritos neste Manual, aplicam-se a toda a estrutura funcional da Câmara Municipal de Lagoa.

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

2. Apresentação do Concelho/Câmara Municipal

Este Concelho, criado a 11 de abril de 1522, foi elevado a Cidade a 22 de março de 2012, uma decisão ponderada com base em critérios ligados a vários fatores históricos e culturais que a singularizam e que a tornam detentora de uma identidade muito própria, que foi adquirida ao longo de cinco séculos de história.

Situada perto do mar, na costa sul da ilha de São Miguel, a Lagoa contém uma área global de 45,6 km² possui, de acordo com os censos de 2011, uma população de 14.430 habitantes, mais 2,2% que em 2001, sendo de entre os 19 concelhos que compõem a Região Autónoma dos Açores um dos que mais tem vindo a evoluir a nível populacional.

Santa Cruz, Água de Pau, Ribeira Chã, Nossa Senhora do Rosário e Cabouco são as cinco freguesias que constituem o Concelho, sendo as freguesias de Nossa Senhora do Rosário e de Santa Cruz a vila da Lagoa e a sede do Concelho.

A passagem de vila a cidade trouxe uma maior competitividade para a Lagoa, possibilitando maiores investimentos por parte de privados, além de que permitiu mais facilidades em programas que se revelaram uma mais valia para o contínuo desenvolvimento da Lagoa enquanto cidade.

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 6.º concelho em população residente.

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

À data de revisão deste manual, a CML conta com 138 colaboradores, menos um do que o ano anterior, resultado da saída de um trabalhador por motivo de reforma.

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 aumentar a eficácia/eficiência, agilizando o tratamento das questões do seu interesse.

Em 2013 a CML alcançou a certificação do SGQ, pela NP EN ISO 9001:2008 no GAM. Mantendo a certificação até à data, pela NP EN ISO 9001:2015.

Em 2018 definiu como objetivo estratégico efetuar a extensão do SGQ a toda a sua atividade camarária, iniciando o processo em outubro de 2018.

2.1. 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

2.1.1 Distribuição Geográfica no Concelho

Descrição do tipo de Local	Morada Completa
1. Gabinete de Ação Social	Rua Almeida Garrett, 27 Nossa Sra. Do Rosário; 9560-050 Lagoa
2. Casa da Cultura	Rua General Bernardo do Canto n.º 1-3, Stª Cruz; 9560-106 Lagoa
3. Parque de Máquinas	Caminho da Guia, Nossa Sra. Do Rosário; 9560-143 Lagoa
4. Convento dos Franciscanos e Casa das Memórias	Rua de Santo António, Stª Cruz; 9560 Lagoa
5. Cemitério de Santa Cruz e Casa Mortuária	Canada do Cemitério, Stª Cruz; 9560-246 Lagoa
6. Casa da Água	Caminho Janela do Inverno, Remédios – Stª Cruz; 9560 Lagoa
7. Polo de Informática dos Remédios	Rua da Igreja, Remédios – Stª Cruz; 9560 Lagoa
8. AQUAFIT – Health & Fitness Club	Rua do Vigário, N. Sra. Do Rosário; 9560-091 Lagoa
9. Complexo Municipal de Piscinas	Rua Cidade de New Bedford, N. Sra. Do Rosário; 9560-077 Lagoa
10. CEFAL – Centro de Educação e Formação Ambiental de Lagoa	Rua da Fábrica, 110 N. Sra. Do Rosário; 9560-062 Lagoa
11. Centro de Atividades de Tempos Livres – O BORBAS	Rua Eng.º Clemente Vasconcelos, N. Sra. Do Rosário; 9560 – Lagoa
12. Cine Teatro Lagoense Francisco d’Amaral Almeida	Rua 25 de Abril, N. Sra. Do Rosário; 9560-047 Lagoa
13. Gabinete Atendimento ao Munícipe – Rosário	Rua 25 de Abril, N. Sra. Do Rosário; 9560-047 Lagoa
14. Emissário Submarino	Av. Litoral, Atalhada – N. Sra. Do Rosário; 9560 Lagoa
15. Campo Municipal João Gualberto Borges Arruda	Rua da Fábrica, N. Sra. Do Rosário; 9560 Lagoa
16. Polidesportivo Nossa Sra. do Rosário	Av. Infante D. Henrique, N. Sra. Do Rosário; 9560 Lagoa
17. Parque Infantil de Nossa Senhora da Graça	Praça Nossa Senhora da Graça, N. Sra. Do Rosário; 9560 Lagoa
18. Polidesportivo da Atalhada	Av. Vulcanológica, Atalhada – N. Sra. Rosário; 9560 Lagoa
19. Parque Infantil da Atalhada	Av. Vulcanológica, Atalhada – N. Sra. Rosário; 9560 Lagoa

20. Merceria Central – Casa Tradicional	Praça da República N.º 1-3, Água de Pau; 9560 Lagoa
21. Campo Municipal Mestre José Leste	Rua Manuel Egídio de Medeiro, Água de Pau; 9560 Lagoa
22. Secção de Obras de Água de Pau	Rua da Igreja, Água de Pau; 9560 Lagoa
23. Centro Comunitário João Bosco Mota Amaral	Rua da Ribeira, Água de Pau; 9560-217 Lagoa
24. Parque Infantil de Água de Pau	Rua da Igreja, Água de Pau; 9560 Lagoa
25. Zona balnear – Caloura	Porto da Caloura, Água de Pau; 9560 – 206 Lagoa
26. Zona balnear – Baixa D´Areia	Baixa d´Areia, Água de Pau; 9560 Lagoa
27. Posto de Turismo do Mar – Caloura	Porto da Caloura, Água de Pau; 9560 – 206 Lagoa
28. Etar Caloura	Baixa d´Areia, Água de Pau; 9560 Lagoa
29. Museu Etnográfico do Cabouco	Rua da Igreja, Cabouco; 9560-302 Lagoa
30. Parque Infantil do Cabouco	Praça D. Amélia, Cabouco; 9560-302 Lagoa

2.2 Organização da Câmara Municipal de 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 e legislação específica de cada processo.

A descrição de funções e responsabilidades, requisitos mínimos exigidos para funções específicas, bem como a política de substituição encontram-se desenvolvidos e compilados no Manual de Funções.

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

2.2.1 Estrutura Orgânica

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

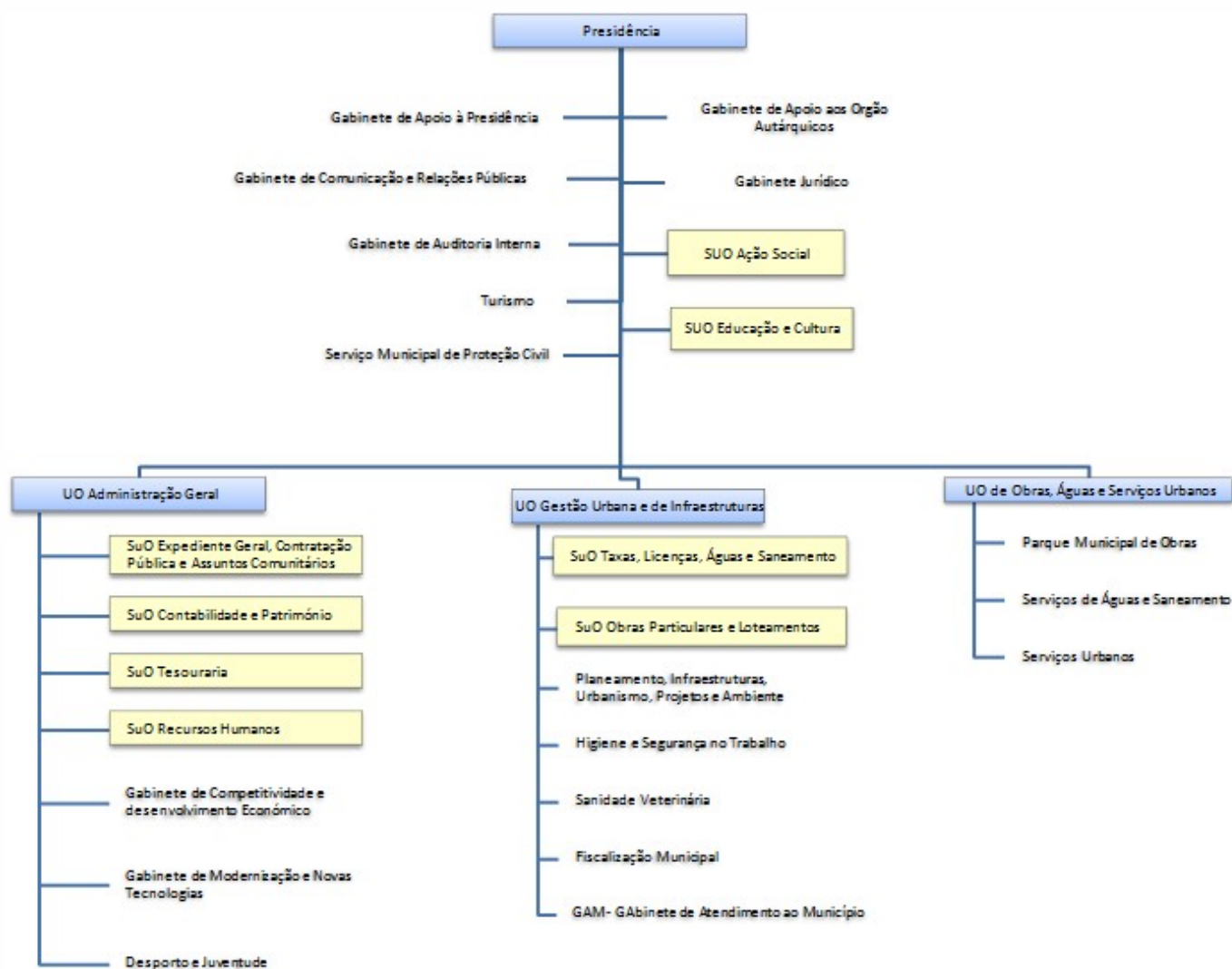


Figura 1 – Estrutura Orgânica do Município de Lagoa.

3. Sistema de Gestão da Qualidade

3.1. Âmbito

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

“Gestão Autárquica”.

3.2. Aplicabilidade

Considera-se todos os requisitos normativos aplicáveis à CML.

3.3. Divulgação da Política

A CML tomou ações no sentido de assegurar que todos os trabalhadores 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 vários locais da CML;
- Inclusão da mesma neste manual.

3.3.1 Política da Qualidade



Lagoa D. João IV - Barcelos
3800-001 Lagoa - Barcelos

Tel: 254 300 600
Fax: 254 315 229
Email: geral@lagoa-barcelos.pt

www.lagoa-barcelos.pt

Política da Qualidade

A Câmara Municipal de Lagoa aposta numa gestão autárquica identificada com os anseios dos Lagoenses, através da proximidade entre o Poder Local e as Populações e a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em toda a administração camarária.

A Câmara Municipal de Lagoa rege-se por uma Política da Qualidade que assenta nas seguintes premissas:

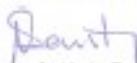
- Cumprir as exigências de natureza legal que sejam colocadas à sua atividade, nomeadamente no domínio do SGQ;
- Satisfazer os Municípios, assegurando que os mesmos são atendidos de forma personalizada, num ambiente agradável, no cumprimento dos requisitos dos mesmos;
- Assegurar os recursos necessários 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, 18 de fevereiro de 2019

O Vereador da Câmara Municipal



Nelson António Rosa Santos



Gabinete de Atendimento ao Município



3.4 Objetivos da CML

Os objetivos estratégicos da CML são:

1. Melhorar o grau de satisfação dos Munícipes, reduzindo o número de reclamações e analisando os questionários dos clientes através do índice de satisfação dos mesmos;
2. Melhorar as valências dos trabalhadores, proporcionando-lhes formação adequada ao desempenho das suas funções;
3. Melhorar as condições de trabalho, tornando-as mais rápidas através da modernização das novas tecnologias;
4. Melhorar o ambiente de trabalho para a operacionalização de atividades e processos;
5. Melhorar a eficácia e eficiência da gestão e simplificação administrativa, inclusive no front-office, através da desmaterialização e reengenharia de processos de back-office;
6. Desenvolvimento e crescimento do SGQ implementado na Autarquia;
7. Cumprimento de requisitos legais e outros.

Alinhados com a Política da Qualidade e os processos do Sistema de Gestão da Qualidade, a CML tem estabelecido, como alvo para a sua performance, a definição de objetivos estratégicos (ver tabela I).

Para efetuar a monitorização do desempenho de cada processo é efetuado anualmente o Mapa de Monitorização, que por sua vez também monitoriza os objetivos estratégicos. 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 semestralmente, salvo quando ocorram situações extraordinárias. Quando são identificados desvios face ao previsto, estes são analisados sendo tomadas as ações adequadas.

Tabela I.: Alinhamento dos objetivos estratégicos com a Política da Qualidade e os processos do SGQ.

Objetivo estratégico	Item/premissa da Política	Processo Associado
1. Melhorar o grau de satisfação dos Munícipes, reduzindo o número de reclamações e analisando os questionários dos clientes através do índice de satisfação dos mesmos;	Satisfazer os Munícipes, assegurando que os mesmos são atendidos de forma personalizada, num ambiente agradável, no cumprimento dos requisitos dos mesmos;	FP.01 – Planeamento e Orçamento FP.02 - Gestão Financeira e Patrimonial FP.09 – Sanidade Veterinária – funcionamento do CRO (Centro de Recolha Oficial) FP.10 - Gestão Geral FP.12 - Gabinete de Atendimento ao Munícipe FP.13 – Ação Social FP.16 – Desporto FP.18 – CATL (Centro de Atividades de Tempos Livres) FP.19 – Educação e Cultura FP.20 – Aquafit
2. Melhorar as valências dos trabalhadores, proporcionando-lhes formação adequada ao desempenho das suas funções;	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;	FP.01 – Planeamento e Orçamento FP.02 - Gestão Financeira e Patrimonial FP.03 – Gestão de Recursos Humanos (RH)
3. Melhorar as condições de trabalho, tornando-as mais rápidas através da modernização das novas tecnologias.		FP.01 – Planeamento e Orçamento FP.02 - Gestão Financeira e Patrimonial FP.04 – Aprovisionamento e Gestão do Armazém; FP.05 – Modernização e novas tecnologias
4. Melhoria do ambiente de trabalho para a operacionalização de atividades e processos;	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;	FP.06 – Proteção Civil FP.09 – Sanidade Veterinária – funcionamento do CRO FP.10 - Gestão Geral FP.14 – Obras, águas e serviços urbanos – operacionalização FP.16 - Desporto FP.18 – CATL FP.19 – Educação e Cultura FP.20 – Aquafit
5. Melhorar a eficácia e eficiência da gestão e simplificação administrativa, inclusive no front-office, através da desmaterialização e reengenharia de processos de back-office;	(...) obter a melhoria e a máxima satisfação de todas as suas partes interessadas de uma forma sustentada e compromete-se a cumprir os requisitos (...)	FP.07 – Gestão Urbana e Infraestruturas FP.08 – TLAS (Taxas, Licenças, Águas e Saneamento) FP.09 – Sanidade Veterinária – funcionamento do CRO FP.12 - Gabinete de Atendimento ao Munícipe FP.13 – Ação Social FP.14 – Obras, águas e serviços urbanos – operacionalização FP.15 – Ambiente FP.16 – Desporto

		FP.17 – Desenvolvimento Económico FP.18 – CATL FP.19 – Educação e Cultura FP.20 – Aquafit FP.21 – Juventude FP.22 – Habitação Degradada
6. Desenvolvimento e crescimento do SGQ implementado na Autarquia;	(...) obter a melhoria e a máxima satisfação de todas as suas partes interessadas de uma forma sustentada e compromete-se a cumprir os requisitos (...).	FP.01 – Planeamento e Orçamento FP.02 - Gestão Financeira e Patrimonial FP.10 - Gestão Geral FP.11 – Planeamento e Gestão da Melhoria
7. Cumprimento de requisitos legais e outros.	Cumprir as exigências de natureza legal que sejam colocadas à sua atividade, nomeadamente no domínio do SGQ;	Todos os processos

Para controlo da satisfação do Município, a CML dispõe de diversas ferramentas, nomeadamente livros de reclamações, livros de elogios, registo de sugestão e inquéritos de satisfação. A tabela II seguinte evidência quais os processos que são efetuados inquéritos da Satisfação do Município, a sua periodicidade e os responsáveis envolvidos.

Tabela II – Planeamento do envio de inquéritos de satisfação ao Município.

Processo Associado		Periodicidade	Gestor pelo Processo	Responsável Elaborar Relatório	Notas
FP.12	GAM	Anual (1 janeiro a 31 de dezembro)	Andreia Delfim	SGQ – Saulina Costa (semestral)	Na CML – Em suporte físico
FP.16	Desporto	Por evento (quando aplicável- preferencialmente 1/mês)	Pedro Tavares	Pedro Tavares	Utilizar google docs.
FP.18	CATL	Por ano civil (fevereiro)	Carolina Pacheco	Carolina Pacheco	Em suporte físico
FP.19	Educação e Cultura	Anual (1 março a 30 de junho)	Igor França	Cristina Borges	Em suporte físico
FP.20	Aquafit e Complexo de Piscinas	Anual (1 semana no mês Maio)	Ricardo Andrade	Ricardo Andrade	Utilizar google docs. – por tipo de serviço

3.5 SGQ e os seus processos

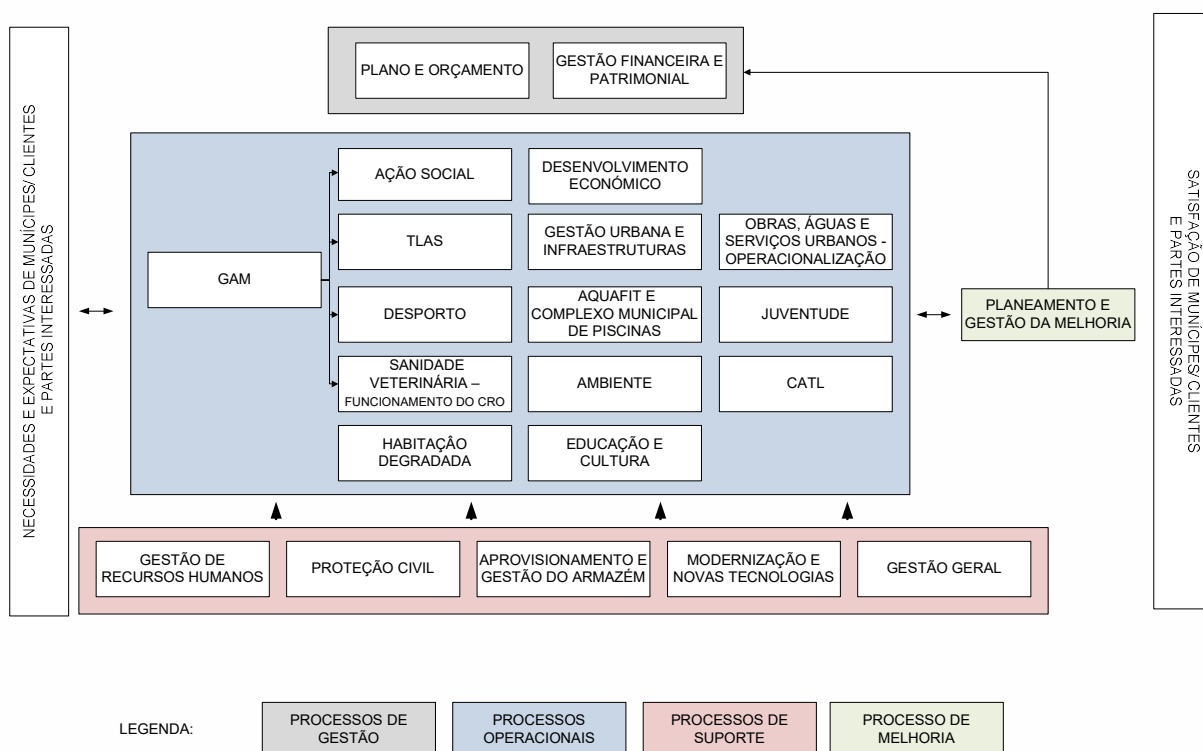
Tipo	Ficha de Processo	Objetivo do Processo	Gestor do Processo / Sub-Processo:	Interligação ISO 9001:2015
Gestão	FP.01: Plano e Orçamento	Garantir a plena e eficiente execução dos objetivos definidos pela Câmara Municipal de Lagoa, com respeito pelo cumprimento do orçamento e requisitos legais aplicáveis.	Clara Ganhão	5.1; 7.1; 7.1.3; 7.1.4
	FP.02: Gestão Financeira e Patrimonial	Efetuar o pagamento dos bens e serviços adquiridos e registo de receitas, para assegurar a conformidade legal e patrimonial da CML.	Clara Ganhão Contabilidade e Património, Tesouraria	7.1; 8.4
Suporte	FP.03: Gestão Recursos Humanos	Garantir a adequabilidade do quadro de pessoal face às atividades desenvolvidas pela Câmara Municipal de Lagoa e a existência de recursos humanos qualificados e motivados para levar a cabo as competências atribuídas.	Clara Ganhão / Coordenadora de RH	5.3; 7.1.1; 7.1.2; 7.1.6; 7.2
	FP.04: Aprovisionamento e Gestão do Armazém	Garantir que as necessidades de bens e serviços são satisfeitas em tempo útil, encontrando-se disponíveis para utilização pelos recursos internos.	Clara Ganhão	8.4; 8.7
	FP.05: Modernização e Novas Tecnologia	Gerir a informação da Câmara de Lagoa garantido a preservação, segurança e confidencialidade dos dados, bem como a comunicação da informação relevante, quer interna quer externa.	Clara Ganhão	6.3; 7.4 e 7.5
	FP.06: Proteção Civi	Definir e gerir todas as medidas necessárias para assegurar a prontidão em situações de catástrofe natural no Município.	Andreia Delfim	8.1; 8.2
	FP.10: Gestão Geral	Organizar os diversos serviços administrativos municipais diários afetos ao executivo camarário no cumprimento da legislação em vigor e das competências atribuídas ao executivo. Determinar e providenciar as infraestruturas necessárias para operacionalização dos diversos serviços municipais.	Gabinete de apoio Presidência; Gabinete de apoio aos órgãos autárquicos; GQ	5.1; 7.1.3; 7.1.4; 8.1
Melhoria	FP.11: Planeamento e Gestão da Melhoria	Assegurar a monitorização e medição que permita a obtenção de dados para a análise e melhoria do SGQ da Câmara Municipal garantindo a conformidade do serviço prestado face aos requisitos legais e do munícipe/cliente.	Clara Ganhão	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

Tipo	Ficha de Processo	Objetivo do Processo	Gestor do Processo	Interligação ISO 9001:2015
Operacional	FP.07: Gestão Urbana e Infraestruturas	Apoiar com prontidão e rapidez os processos de Obras particulares e loteamento, de acordo com o Regime Jurídico da Urbanização e Edificação, alcançado a satisfação do requerente. Executar projetos de arquitetura para apoio à habitação degradada e obras municipais, assim como efetuar fiscalização municipal relacionada com a Gestão Urbana e infraestruturas.	Andreia Delfim	7.; 8.1; 8.2; 8.3;8.5; 8.6; 8.7
	FP.08: TLAS – Taxas, Licenças, Águas e Saneamento	Encaminhar e assegurar o envio de pedidos sobre as Taxas, Licenças, Águas e Saneamento (TLAS) para assegurar o cumprimento do regulamento interno, a operacionalização de Obras, Águas e Serviços Urbanos e emissão de licença.	Andreia Delfim	8.1; 8.2; 8.5
	FP.09: Sanidade Veterinária – Funcionamento do CRO	Assegurar o bem-estar animal com condições de zelo, dedicação e profissionalismo da equipa técnica. Colmatar as necessidades de assistência médica, sempre que possível, bem como a necessidade de recolha e atribuição de um lar.	Andreia Delfim	8.1; 8.2; 8.5.2; 8.5.3; 8.5.4; 8.5.5; 8.5.6; 8.6; 8.7
	FP.12: Gabinete de Atendimento ao Município (GAM)	Efetuar um atendimento centralizado e personalizado ao Município, de modo a garantir um serviço eficiente, ágil, simples (para todas as suas solicitações à Câmara Municipal de Lagoa), em locais estratégicos no Concelho e realizado num ambiente agradável.	Andreia Delfim	8.1; 8.2; 8.5
	FP.13: Ação Social	Atender e responder às necessidades sociais dos Municípios/Utentes e reencaminhar, sempre que possível para entidades oficiais, para promover a autonomia financeira e social das famílias. Gerir a património municipal.	Catarina Machado	8.1;8.2;8.4; 8.5
	FP.14: Obras Águas e Serviços Urbanos -operacionalização	Planear, executar e orientar atempadamente as intervenções periódicas e ordens de serviço relacionadas com a operacionalização de obras, águas e serviços urbanos da Autarquia, de modo a assegurar a conformidade do processo.	Duarte Oliveira/ Bruno Soares	7.1; 8.5;8.6;8.7
	FP.15: Ambiente	Apoiar/Desenvolver ações ambientais, de forma a educar os munícipes/público geral, aumentando os seus conhecimentos e informações sobre as boas práticas ambientais, eliminação de ameaças, desempenho sustentável e assegurar o bom funcionamento da recolha dos RSU. Garantir a excelência da nossa água potável com base num controlo analítico da mesma. Promover todas as condições necessárias para a obtenção do bom funcionamento das zonas balneares do Município.	Andreia Delfim	8.1; 8.2; 8.5

Ficha de Processo	Objetivo do Processo	Gestor do Processo	Interligação ISO 9001:2015
FP.16: Desporto	Assegurar atividades desportivas para promoção de hábitos de vida saudável e fazer o desporto como quotidiano/rotina, para as diferentes faixas etárias dos Municípes.	Pedro Tavares	7.1.3;7.1.4; 7.1.5; 8.1; 8.3
FP.17: Desenvolvimento Económico	Aconselhar e orientar os pedidos e dúvidas solicitadas pelo investidor, de modo a permanecer no Concelho de Lagoa. Realizar atividades de incentivo ao consumo local.	Pedro Matos /Andreia Pereira	8.1; 8.2
FP.18: CATL	Acolher, cuidar e educar Crianças dos 4 aos 13 anos, com a realização de atividades lúdico e socioculturais de modo a preencher os tempos livres das crianças em períodos não letivos, cumprindo o projeto educativo e a legislação em vigor e assegurar os recursos internos necessários para o bom funcionamento do CATL.	Carolina Pacheco	8.1;8.2;8.5
FP.19: Educação e Cultura	Prestar um serviço público de qualidade na área de Educação e Cultura e enriquecer culturalmente os públicos, bem como criar novos públicos, através das atividades propostas pelos diversos espaços culturais do Município.	Igor França	8.1; 8.2
FP.20: Aquafit e Complexo Municipal de Piscinas	Prestar um serviço de excelência à comunidade, com especial incidência nos Municípes, nas várias vertentes disponibilizadas (fitness, natação e zona balnear), numa relação de proximidade com os utilizadores.	Ricardo Andrade	7.1.2; 7.1.3; 7.1.4; 7.1.5; 7.1.6; 7.2; 7.3; 7.4; 8.1; 8.2; 8.5; 8.5.2; 8.5.3; 8.5.4; 8.5.5; 8.5.6; 8.6; 8.7
FP.21: Juventude	Desenvolver um conjunto de atividades afetas ao projeto que permite uma democracia participativa e voluntária dos jovens lagoenses, dando-lhes a oportunidade de contribuírem de forma ativa, com propostas a implementar no município.	Saulina Costa	8.1; 8.2;
FP.22: Habitação Degradada	Apoiar as obras de reabilitação, reparação e beneficiação em habitações degradadas no Município a famílias carenciadas, com base no fornecimento do material e/ou de mão-de-obra, de acordo com o regulamento municipal.	Ana Couto Melo	8.1;8.2;8.4; 8.5

3.6. Mapa dos Processos

O funcionamento normal do SGQ caracteriza-se numa abordagem por processos e tendo em conta o ciclo PDCA. Os processos do SGQ caracterizam-se por processos de gestão, processos de suporte, processos operacionais e processo de melhoria. Os processos do SGQ estão 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 de Processo, colaborador designado pela presidente da Câmara, e cujas funções se encontram descritas no Manual de Funções.