


MANUAL DA QUALIDADE



ÍNDICE

1. PROMULGAÇÃO	3
1.1 REPRESENTANTE DO EXECUTIVO.....	3
2. APRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO	4
2.1 HISTÓRIA DO MUNICÍPIO.....	4
2.2 IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO.....	5
2.3 ORGANIGRAMA	6
2.4 RESPONSABILIDADES/FUNÇÕES.....	6
3. VISÃO, MISSÃO, PRINCÍPIOS E POLÍTICA DA QUALIDADE	8
3.1 OBJETIVOS DA QUALIDADE.....	9
4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	10
4.1 ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	11
4.2 EXCLUSÕES AO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	11
4.3 ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ	12
4.4 PROCEDIMENTOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	12
4.5 REQUISITOS NORMATIVOS.....	13
4.6 SEQUÊNCIA E INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS.....	13
4.7 SIGLAS E ABREVIATURAS	14
5. MATRIZ DE RELAÇÃO PROCESSOS/NORMA	15
6. APROVAÇÕES/REVISÕES DO MANUAL DE QUALIDADE	16

	MANUAL	Código: PS.02-MN.01.04
	MANUAL DA QUALIDADE	

1. PROMULGAÇÃO

O Executivo do Município de Miranda do Douro, compromete-se pelo presente Manual de Gestão da Qualidade ao cumprimento das determinações do Sistema de Gestão da Qualidade, tendo por referência a Norma NP EN ISO 9001.

O presente Manual da Qualidade descreve os meios e processos adotados pelo Município para assegurar um Sistema de Gestão da Qualidade adequado às suas atividades e serviços, constituindo o suporte material que descreve a estrutura funcional, responsabilidades, práticas, processos, procedimentos e recursos para a definição e realização da Política da Qualidade. Esta Política reflete os padrões e princípios do Município de Miranda do Douro e o comprometimento do seu Executivo relativamente à Gestão da Qualidade.

O Município de Miranda do Douro propõe-se assegurar a promoção, divulgação e compreensão dos princípios da Qualidade inseridos no presente Manual a todos os seus colaboradores, comprometendo-os assim ao cumprimento dos requisitos que lhes são aplicáveis, bem como na elaboração e observância de todos os procedimentos que lhes estão cometidos.

1.1 REPRESENTANTE DO EXECUTIVO

O Município de Miranda do Douro, delega no Exmo. Sr. Presidente Artur Nunes, a função de representante do Executivo para supervisionar a implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, designando como Responsável da Qualidade o Arq.º Miguel Martins, para a coordenação operacional a todos os níveis das determinações do Manual da Qualidade, sendo o propósito do Executivo manter a satisfação de todos os seus clientes, quer internos quer externos.

O Município de Miranda do Douro



 16-08-2017

2. APRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO

2.1 HISTÓRIA DO MUNICÍPIO

Miranda do Douro, sede do concelho, está situada num espigão que domina a pique a margem direita do rio Douro, no troço internacional que separa a província Portuguesa de Trás-os-Montes da província espanhola de Castilla y León.



A Vila de Miranda surgiu com o Rei D. Dinis que existia sobre as arribas do Douro e era banhado pelos rios Douro e Fresno.

É aquando do Tratado de Alcanices – celebrado entre D. Dinis, rei de Portugal, e Fernando IV, de Leão e Castela, que temos de fazer a leitura histórica da fundação da Vila de Miranda em 18 de Dezembro de 1286, elevando-a à categoria de vila e aumentando-lhe os privilégios antigos. Um dos privilégios deste foral era Miranda nunca sair da coroa.

A partir desta altura, Miranda torna-se progressivamente na mais importante das vilas cercadas de Trás-os-Montes.

Em 10 de Julho de 1545, D. João III eleva Miranda do Douro à categoria de cidade, passando a ser a primeira diocese de Trás-os-Montes (por bula do Papa Paulo III de 22 de Maio de 1545) que amputava a arquidiocese de Braga da maior parte do território transmontano.



Assim, Miranda ficou a ser a capital de Trás-os-Montes, sede do bispado, residência do bispo, cónegos e mais autoridades eclesiásticas bem como, militares e civis.

Em 1762, no contexto da Guerra dos sete anos, o exército de Eduardo III invade Trás-os-Montes. O Paiol, com cerca de 500 barris de pólvora, foi atingido por um tiro de canhão, fazendo ir pelos ares as quatro torres do castelo e os bairros periféricos. Aproximadamente um terço da população da cidade – cerca de 400 pessoas – pereceram perante esta catástrofe, levando assim à ruína religiosa, demográfica e urbana de Miranda.



Quase dois anos depois, em 1764 D. Frei Aleixo Miranda Henriques (23º bispo) abandona Miranda, trocando-a por Bragança, que passava a ser outra sede episcopal definitiva e única a partir de 1680.

Duzentos anos depois, graças à construção das barragens de Picote e Miranda, o concelho assumiu-se como uma região em franco desenvolvimento e a cidade, mercê da perfeita harmonia entre o passado e o presente é, hoje, um verdadeiro museu vivo. A cidade vive de numerosos comércio (têxteis, calçado e ourivesaria) destinados aos vizinhos espanhóis, que atravessam a fronteira para fazer as suas compras.

Por isso, o concelho de Miranda do Douro é detentor de um vasto, diversificado e valioso património cultural e arquitectónico espalhado pelas suas freguesias, que continuam a preservar e divulgar parte da sua cultura por meio das suas peças manufacturadas como as Colchas feitas nos teares tradicionais, os tecidos de Saragoça e Buréis, os Bordados, Gaitas de Foles, Flautas, Castanholas e Rocas.

Podemos dizer que Miranda do Douro é um Concelho que vale a pena descobrir....

2.2 IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO

Sede:

Município de Miranda do Douro

Largo D. João III

5210 - 190 Miranda do Douro

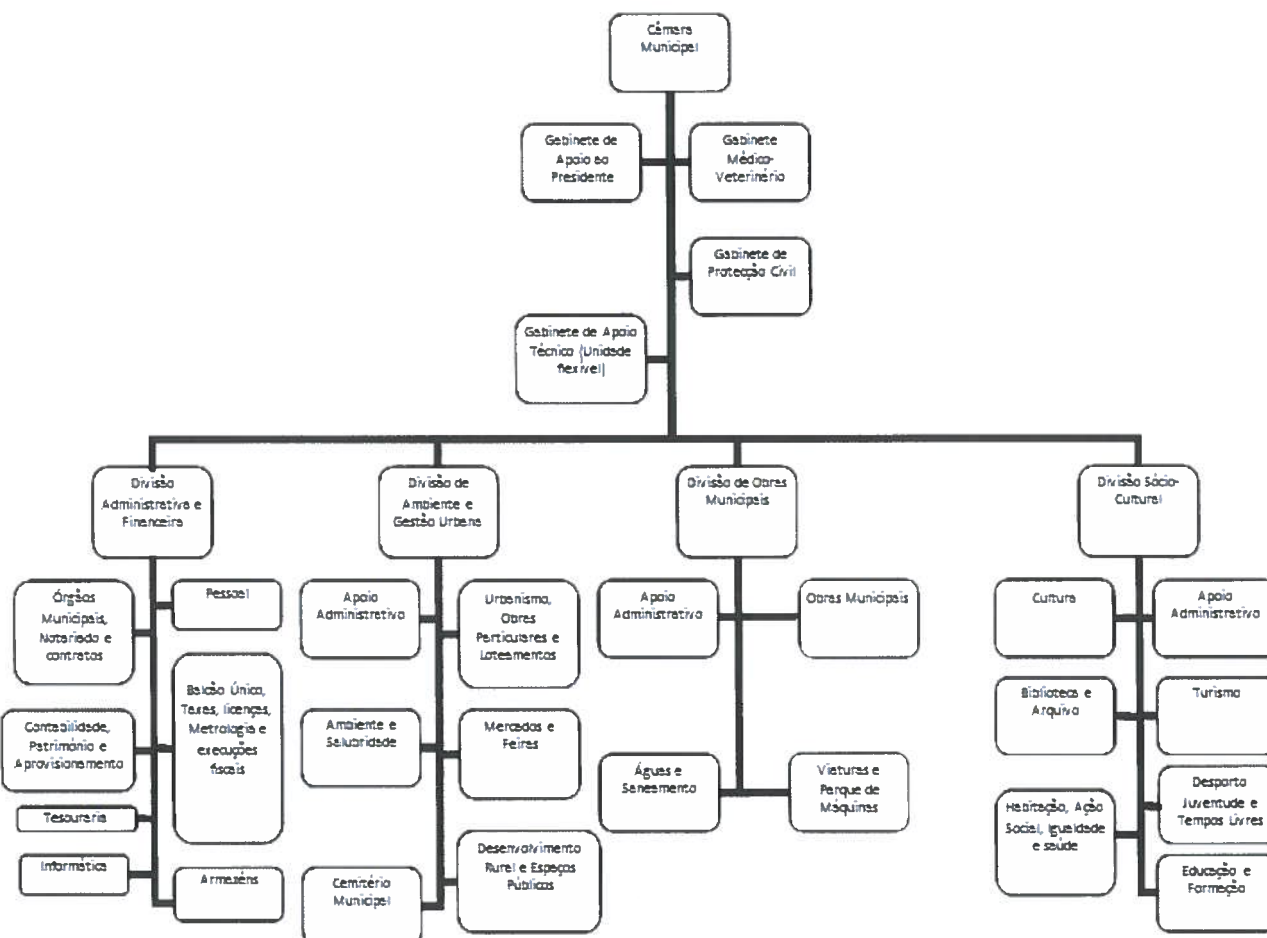
Telefone: 273 430 020

Fax: 273 431 075

Site: www.cm-mdouro.pt

E-mail: geral@cm-mdouro.pt

2.3 ORGANIGRAMA



2.4 RESPONSABILIDADES/FUNÇÕES

As competências e responsabilidades das diferentes unidades orgânicas encontram-se no Regulamento da Organização dos Serviços do Município de Miranda do Douro, publicado no Diário da República, II série, na **Deliberação n.º 752/2011** de 25 de Março de 2011. As funções encontram-se descritas no Manual de Funções, para além da legislação em vigor.

Descrevem-se, de seguida, as funções do Representante da Gestão, Responsável da Qualidade e Gestor de Processo, assim como as qualificações e requisitos mínimos para um adequado desempenho das mesmas.

REPRESENTANTE DA GESTÃO

- **Funções**

- Assegurar a implementação e manutenção do Sistema da Gestão de Qualidade;
- Assegurar a promoção da consciencialização dos colaboradores para com os requisitos definidos;
- Assegurar a adequabilidade e eficácia do Sistema de Gestão de Qualidade;

	MANUAL	Código: PS.02-MN.01.04
	MANUAL DA QUALIDADE	

- Avaliar a compreensão da política e promover a divulgação dos Objetivos definidos;
- Participar na definição das ações que promovam a melhoria do Sistema de Gestão de Qualidade;
- Assegurar os meios necessários para o cumprimento da Política da Qualidade.

- **Requisitos Mínimos da Função**

- Membro do Executivo

RESPONSÁVEL DA QUALIDADE

- **Funções**

- Assegurar que é estabelecido, implementado e mantido um Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a norma NP EN ISO 9001;
- Implementação e manutenção da gestão de registos;
- Participar na identificação e implementação de ações corretivas e preventivas;
- Elaborar e fazer cumprir o Plano de Auditorias Internas da Qualidade;
- Elaborar as atas de reunião das revisões efetuadas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- Cumprir todos os documentos do Sistema de Gestão da Qualidade que lhe são aplicáveis e assegurar o cumprimento dos mesmos pelos responsáveis do processo;
- Melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.


- **Requisitos Mínimos da Função**

- Curso Superior;
- Bom conhecimento dos Serviços do Município;
- Conhecimentos da norma ISO 9001.

GESTOR DE PROCESSO

- **Funções**

- Assegurar que é estabelecido, implementado e mantido um Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a norma NP EN ISO 9001 nas atividades que constituem o respetivo processo;
- Implementação e manutenção da gestão de registos do processo;
- Identificar e implementar ações corretivas e preventivas relacionadas com o respetivo processo;

	MANUAL	Código: PS.02-MN.01.04
	MANUAL DA QUALIDADE	

- Fornecer informação referente ao respetivo processo como entrada para a Revisão pela Gestão e definir ações, bem como tomar decisões para a melhoria do desempenho do processo;
- Assegurar o acompanhamento dos indicadores de avaliação de desempenho do processo;
- Participar na identificação das necessidades de formação.

- **Requisitos Mínimos da Função**

- Responsável da área a que o processo diz respeito.

3. VISÃO, MISSÃO, PRINCÍPIOS E POLÍTICA DA QUALIDADE

Visão

O município de Miranda do Douro persegue um modelo organizacional sustentado na prestação de um serviço público eficiente e eficaz, económico e com qualidade a todos os munícipes/cidadãos, garantido o aumento da produtividade como um todo e apostando na inovação, na expectativa de transformar o concelho numa comunidade sustentável.

Missão

O município de Miranda do Douro organiza-se em função de uma crescente interacção e interligação com os seus munícipes e com as organizações, apostando na participação, comunicação e partilha de informação, promovendo as competências dos seus trabalhadores e colaboradores, no quadro geral de desenvolvimento da sua estratégia de sustentabilidade, perseguindo a excelência de vida no concelho.

Princípios

- Sentido de serviço aos munícipes e à sociedade civil;
- Resposta eficaz e eficiente aos problemas dos munícipes/cidadãos;
- Responsabilização e envolvimento nas funções da organização;
- Informar, em permanência, o munícipe;
- Abertura à mudança e à inovação;
- Orientação para a qualidade na prestação dos serviços;
- Gestão racional e equilibrada na óptica da tríplice: tempo, custo e qualidade;
- Valorização cívica e profissional dos trabalhadores.

Política da Qualidade

- A Melhoria Contínua da Atividade, através da reorganização dos serviços da Câmara com vista à simplificação das práticas, melhorando assim a eficácia e eficiência dos serviços;
- Ações com vista à Modernização Administrativa das unidades orgânicas, que promovam a melhoria de resposta dos serviços aos munícipes e ao funcionamento interno de cada uma;

df

	MANUAL	Código: PS.02-MN.01.04
	MANUAL DA QUALIDADE	

- A Competência no Atendimento ao Município, através da motivação e formação dos seus colaboradores focalizando o atendimento no serviço ao Município e simplificando assim algumas práticas;
- A Satisfação do Município e outras partes interessadas, através das ações que possam facilitar a sua relação com os serviços e da disponibilização de infraestruturas colectivas que permitam a melhoria da qualidade de vida;
- A Disponibilização para o Município, promovendo uma política de “Porta Aberta” que permita o acesso do Município aos órgãos de decisão, de modo a facilitar a comunicação e melhorar o entendimento das suas aspirações;
- A Promoção do Concelho, através de ações de divulgação de eventos e da criação de infraestruturas ligadas aos Municípios residentes e aos visitantes, criando assim um potencial de desenvolvimento da economia municipal;
- Satisfação e cumprimento dos requisitos legais e das partes interessadas da autarquia.

A certificação do sistema de qualidade institui mecanismos de controlo interno, nos termos das normas internacionais de qualidade.

De forma a garantir a implementação destas intenções, torna-se necessário assegurar o planeamento eficaz dos objetivos que preconizam a sua concretização apostando para tal na normalização de procedimentos e práticas através da implementação e manutenção um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma NP EN ISO 9001.

3.1 OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os Objetivos da Qualidade de cada unidade orgânica coincidem com os objetivos anuais estabelecidos para cada um dos Processos.

4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A Estrutura de processos de uma dada Instituição deverá ser adequada para contribuir para o êxito do desempenho das suas funções, responsabilidades e também para satisfação das partes interessadas. Neste sentido, o Sistema de Gestão da Qualidade é composto por processos inter-relacionados não só na área da prestação dos seus serviços, mas também em áreas que permitem a gestão, usando o planeamento, a implementação, 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, anteriormente exposta, e usando os princípios consagrados pela gestão por processos e a melhoria contínua. Assim, o desenvolvimento do Sistema usou três vetores na sua formação:




Os Requisitos - nomeadamente os que derivam das normas, da legislação que regulamenta os serviços desenvolvidos no Município e das expectativas dos clientes, para facilitar a focalização nos aspetos mais importantes;

Os Processos - que no seu levantamento e enquadramento nas atividades da organização, 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.

O Manual da Qualidade descreve os princípios adotados no SGQ para a concretização da Política da Qualidade definida.

O Manual da Qualidade aplica-se a toda a estrutura funcional e organizacional, às atividades e serviços, sendo as suas diretrizes e recomendações de cumprimento vinculativo e aplicável a nível funcional a todos os colaboradores dos serviços englobados no âmbito definido.

	MANUAL	Código: PS.02-MN.01.04
	MANUAL DA QUALIDADE	

4.1 ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O presente Manual visa descrever a estrutura e organização do Sistema da Gestão da Qualidade (SGQ), implementado no Município de Miranda do Douro, segundo os requisitos da norma NP EN ISO 9001- Sistemas de Gestão da Qualidade.

Assim, o sistema e sua certificação objetivam **Prestação de Serviços nas Áreas** de:

- **Atendimento (Balcão Único);**
- **Obras Particulares;**
- **Águas e Saneamento;**
- **Obras Municipais.**

Estão igualmente abrangidas no SGQ as seguintes unidades orgânicas internas relativas a:

- Recursos Humanos;
- Aprovisionamentos;
- Sistemas de Informação;
- Apoio aos Órgãos Municipais.

4.2 EXCLUSÕES AO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

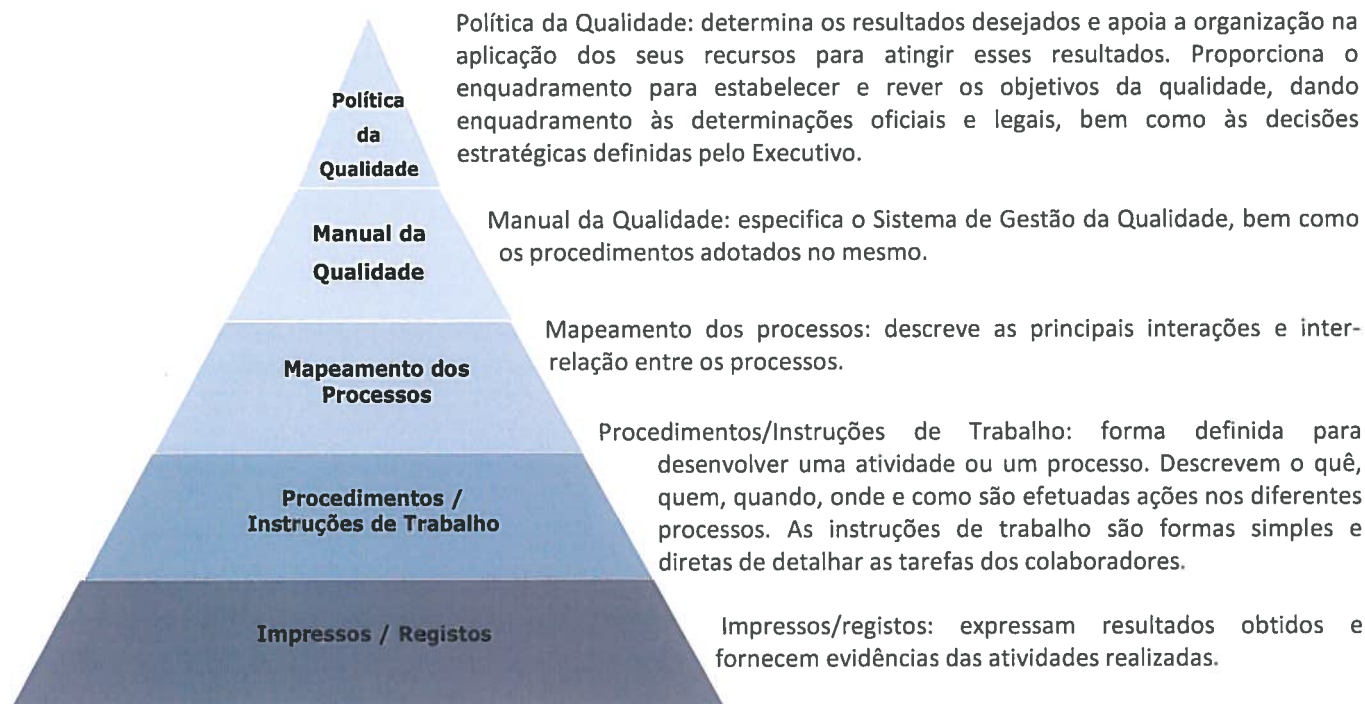
São **excluídos** os seguintes requisitos da norma 9001:2015:

8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços: dado que as atividades no âmbito de certificação limitam-se à apreciação de pareceres e emissão de informações relativamente a solicitações dos munícipes.

Estas exclusões não afetam a aptidão ou a responsabilidade do Município em proporcionar um serviço que vá ao encontro dos requisitos do Município, restantes Partes Interessadas e regulamentos aplicáveis.

4.3 ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ

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



4.4 PROCEDIMENTOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Os procedimentos transversais aos processos são os seguintes:

- PS.02-PR.01 – Controlo e Retenção da Informação Documentada
- PS.02-PR.02 – Auditorias Internas da Qualidade
- PS.02-PR.03 – Não conformidades, ações corretivas e melhorias
- PS.02-PR.04 – Tratamento de Reclamações
- PS.02-PR.05 – Contexto da organização, gestão de riscos e oportunidades

Em cada processo poderão existir outros procedimentos, registados na respectiva matriz de controlo de documentos e registos.

4.5 REQUISITOS NORMATIVOS

A elaboração deste manual teve como referência os seguintes documentos:

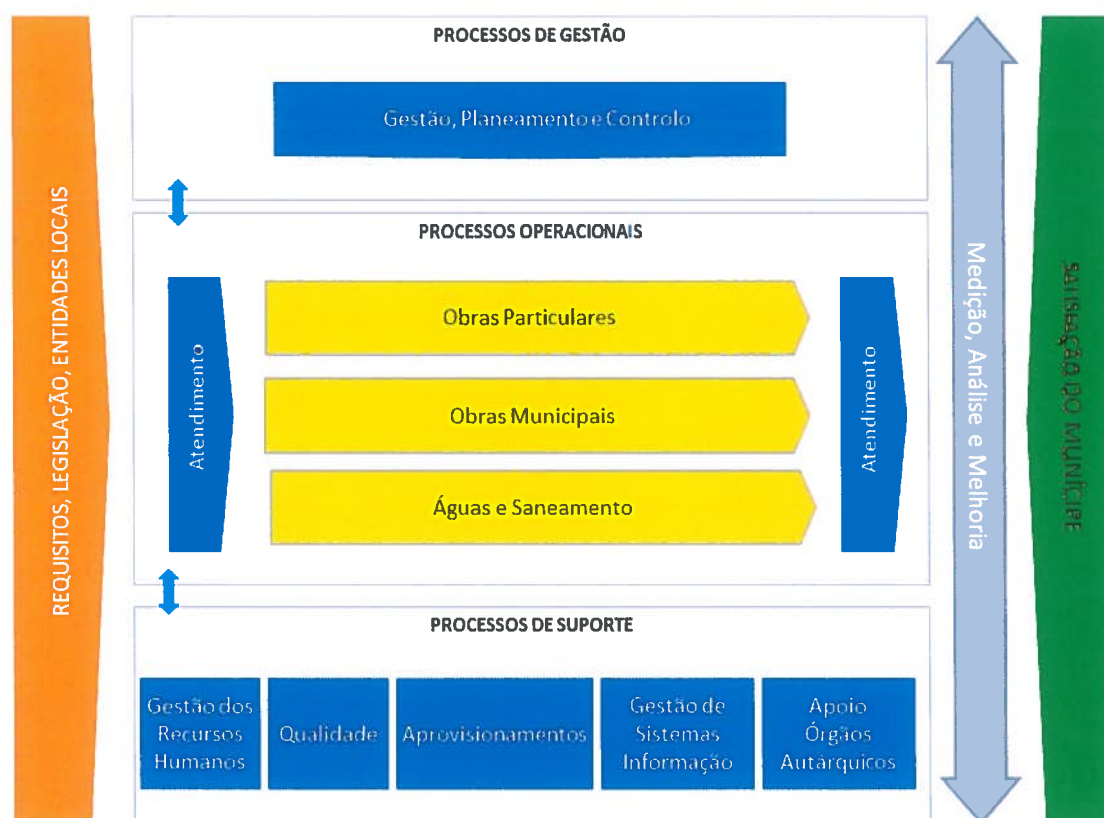
NP EN ISO 9000 - Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e Vocabulário;

NP EN ISO 9001 - Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos;

NP 4433 – Linhas de Orientação para a documentação de Sistemas de Gestão da Qualidade;


4.6 SEQUÊNCIA E INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS

O esquema seguinte ilustra a interação entre os vários processos do Sistema de Gestão da Qualidade:



A rede de **processos** foi agrupada em três níveis por afinidade de contribuição para uma dada saída, **GESTÃO**, **OPERACIONAIS (DE VALOR PARA O CLIENTE)** e **SUPORTE**. Cada um destes níveis é constituído por processos que se encontram descritos nos mapas dos processos em anexo.

Os processos foram mapeados tendo em consideração os seguintes elementos: objetivo, dono do processo, entradas, saídas, clientes, fornecedores, atividades, responsabilidades, documentação de suporte e indicadores de desempenho.

	MANUAL	Código: PS.02-MN.01.04
	MANUAL DA QUALIDADE	

4.7 SIGLAS E ABREVIATURAS

Neste manual são utilizadas siglas ou abreviaturas relativas a documentos e áreas. Algumas dessas siglas são usuais na empresa, sendo portanto já conhecidas pelos seus colaboradores, havendo outras que se entendam oportunas de criar tendo em vista encurtar e facilitar a redação e compreensão do Manual.

As restantes siglas utilizadas na documentação do SGQ estão definidas no procedimento de Controlo de Documentos e Registos – PS.02-PR.01.

Sigla	Designação
MQ	Manual da Qualidade
NP	Norma Portuguesa
EN	Norma Europeia
ISO	Organização Internacional de Normalização
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade

5. MATRIZ DE RELAÇÃO PROCESSOS/NORMA

De forma a estabelecer o cruzamento entre os processos e os requisitos da norma NP EN ISO 9001 foi elaborada a seguinte matriz, que identifica o cumprimento integral de todas as exigências normativas através do conjunto de processos enunciados no SGQ:

	Processos	Requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015																									
		4.1	4.2	4.4	5.1	5.1.2	5.2	6	6.1	7.1.2	7.1.3	7.1.4	7.1.5	7.2	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.7	9.1.1	9.1.2	9.1.3	9.2	9.3	10
Gestão	Gestão, Planeamento e Controlo	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•				•			X			•	•		•		•	•
Operacionais	Atendimento	•	•	•					•						•	•	•	X		•	•	•	•				•
	Obras Particulares	•	•	•					•						•	•	•	X		•	•	•		•			•
	Obras Municipais	•	•	•					•				•		•	•	•	X		•	•	•		•			•
	Águas e Saneamento	•	•	•					•						•	•	•	X		•	•	•		•			•
Suporte	Gestão de Recursos Humanos	•	•	•					•	•				•	•			X			•	•		•			•
	Qualidade	•	•	•					•						•			X			•	•		•	•		•
	Aprovisionamentos	•	•	•					•						•			X	•		•	•		•			•
	Gestão de Sistemas de Informação	•	•	•					•		•				•			X			•	•		•			•
	Apoio aos Órgãos Autárquicos	•	•	•					•						•			X			•	•		•			•

X – Requisito não aplicável

6. APROVAÇÕES/REVISÕES DO MANUAL DE QUALIDADE

Revisão Nº	Páginas Revistas	Alterações Efetuadas	Data	Validação do MQ	
				Elaborou	Aprovou
01	6	Substituição do Organigrama por um novo	18-07-2013	António Picotês	Artur Nunes
02	2	Introdução dos novos Processos Operacionais a certificar em 2014: Águas e Saneamento e Obras Municipais	01-07-2014	António Picotês	Artur Nunes
03	4	Introdução do novo Gestor da Qualidade Introdução do novo Processo Operacionais a certificar em 2015: Apoio Órgãos Autárquicos	23-04-2015	Miguel Martins	Artur Nunes
04	3; 9; 11; 12; 14	Transição para a ISO 9001:2015	16-08-2017	Miguel Martins	Artur Nunes