

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

MANUAL DA QUALIDADE



Câmara Municipal de Sousel

Praça da República

7470-220 Sousel

Telf.: 268 550 100

Fax: 268 550 110

E-mail: geral@cm-sousel.pt

**ÍNDICE**

1. APRESENTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE SOUSEL	3
1.1 Promulgação	3
1.2 Identificação da Autarquia	4
1.3 Município de Sousel	5
1.4 Sistema de Gestão da Qualidade - Âmbito e Campo de Aplicação	9
1.5 Visão/Missão/Política da Qualidade	10
1.6 Objectivos Estratégicos	11
1.7 Responsabilidade, Autoridade e Comunicação	12
2 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	14
2.1 Estrutura Documental do SGQ da Câmara Municipal de Sousel	14
2.2 Mapeamento dos Processos	15
2.3 Matriz de Interação dos Processos	16
2.4 Monitorização e Medição dos Processos	17
2.5 Descrição dos Processos e sua Interligação	18
3 ANEXOS	23
3.1 Lista de Siglas	23
3.2 Gestores dos Processos Cláusulas e Lista de Documentos	25



1. APRESENTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE SOUSEL

1.1 Promulgação

O manual da qualidade refere os meios adoptados pela **Câmara Municipal de Sousel** para assegurar a qualidade adequada dos serviços fornecidos constituindo o suporte documental da organização geral da Autarquia, das competências, atribuições, funções e procedimentos, que asseguram o cumprimento do conjunto de requisitos estabelecidos para o sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Este manual permitirá a todos os colaboradores da **Câmara Municipal de Sousel**, aos seus clientes e fornecedores, agirem eficazmente para que os objectivos da Organização sejam alcançados.

A Presidência declara a sua aprovação e assume o seu total comprometimento em garantir os meios materiais e humanos para a satisfação da estratégia de gestão de qualidade prescrita neste manual.

Sousel, de 2008

O Presidente da Autarquia,

(Dr. Armando Varela)



1.2 Identificação da Autarquia

1.2.1 Designação

Nome: **Autarquia de Sousel**

Praça da República

7471-220 Sousel

Telefone: 268 550 100

Fax: 268 550 110

E-mail: geral@cm-sousel.pt

Página Web: <http://www.cm-sousel.pt>

1.2.2 Constituição e Identificação Fiscal

Estrutura Jurídica: Administração Local

CAE: 84113

Bairro Fiscal: Sousel

Nº. Contribuinte: **506 809 560**

1.2.3 Instalações e Meios Humanos

Número total de colaboradores: 149

Número total de colaboradores abrangidos no âmbito do SGQ: 24

1.2.4 Domínio de Actividade

Organismo da Administração Pública Local, Pessoa Colectiva de Direito Público.

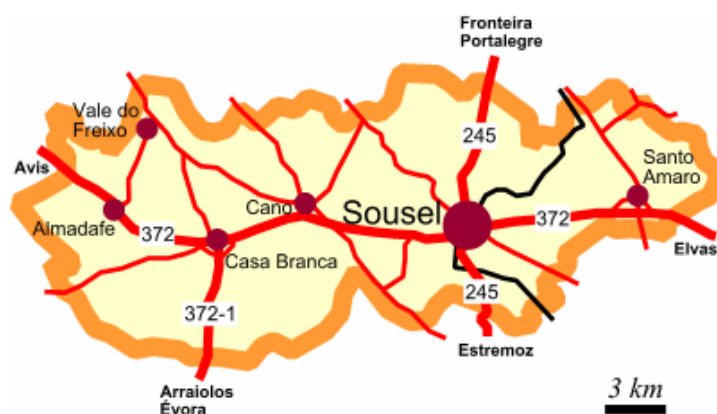
1.3 Município de Sousel

1.3.1 Descrição do Município

Na influência dos distritos de Portalegre e Évora, numa região caracterizada pela multiplicidade paisagística envolvente com uma tipicidade própria que lhe dá uma auréola de tranquilidade e bonomia tão enraizadas na cultura e tradições alentejanas, localiza-se o Concelho de Sousel.

Sousel situada a norte do Alentejo Central, é sede de concelho de segunda ordem, faz parte do Distrito de Portalegre, do qual dista cerca de sessenta quilómetros, estando integrado na Comarca de Estremoz e Diocese de Évora.

Concelho tipicamente alentejano, com uma superfície de cerca de duzentos e setenta e nove quilómetros, é um dos menores do Alentejo Central, ocupando 4% da área total. O concelho de Sousel confina a norte com o Concelho de Fronteira e a oeste com o de Avis, pertencentes ao mesmo Distrito de Portalegre, e com os Concelhos de Mora, Arraiolos e Estremoz pertencentes ao Distrito de Évora.



Na primeira metade do século XVIII era Concelho, que além da freguesia sede (Sousel), tinha a freguesia de S. João Baptista com as ermidas anexas de S. Pedro, S. Lourenço, S. Miguel e S. Bartolomeu da Serra.

Ao longo do século XIX, Sousel sofreu diversas vicissitudes de ordem administrativa, sendo diversas vezes suprimido e outras tantas restaurado. Assim, em 1842, o Concelho de Sousel compreendia as freguesias de S. João da Ribeira, Sousel, Cano e Casa Branca. Extinto na Grande Reforma Administrativa Municipal de 24 de Outubro de 1855, ficou este a pertencer à Comarca e Concelho de Fronteira. O concelho viria a ser restaurado por Lei de 10 de Julho de 1863. Em 1895, voltou a ser suprimido, pela reforma Administrativa de 26 de Setembro de 1895, cujas freguesias foram anexadas ao concelho de Estremoz. O Município foi definitivamente restaurado em 13 de Janeiro de 1898, englobando as freguesias de Cano, Casa Branca, Ribeira e Sousel.

De salientar, que antes da sua incorporação no concelho de Sousel, a Vila de Cano havia sido concelho, extinto em 26 de Dezembro de 1826. A freguesia de Casa Branca pertenceu ao concelho de Cano e esteve anexada ao concelho de Avis antes de ser incorporada no concelho de Sousel. A freguesia de Santo Amaro pertenceu aos concelhos de Veiros e de Fronteira, respectivamente, e só foi anexada ao concelho de Sousel pelo Decreto-Lei nº 22009, de 21 de Dezembro de 1932.

Actualmente o Concelho de Sousel é composto por quatro freguesias: Cano, Casa Branca e dois lugares pertencentes a esta freguesia (Almadafe e Vale de Freixo), Santo Amaro e Sousel.



Na Vila de Sousel, sede de Concelho, na actual Praça da Republica está situado o edifício dos Paços do Concelho, os quais depois de passarem por diferentes transformações, voltaram à traça primitiva, com a porta principal ao centro da fachada da frente e o pelourinho ao lado do edifício. No edifício da Câmara Municipal de Sousel, merece especial atenção a imagem em alto-relevo do mártir S. Sebastião, ainda hoje considerado por muitos o padroeiro da Vila.

A Vila de Sousel é sede de Concelho, logo, é a mais desenvolvida a nível económico das quatro freguesias que o constituem. Encontram-se os principais serviços ao dispor dos munícipes e para lá converge diariamente uma fatia importante da população local.

O Concelho de Sousel, cuja população residente é segundo os Censos de 1991 de 6150 habitantes, é pouco povoado, não existindo nenhum aglomerado populacional com mais de 5000 habitantes, mas conta também com uma percentagem de população localizada em lugares com menos de 100 habitantes, como é o caso dos lugares de Almadafe e Vale de Freixo, pertencentes à freguesia de Casa Branca.

Sousel é terra antiga, de ruas estreitas e tortuosas, e ao contrário da grande maioria das povoações alentejanas, não é limitada por grandes propriedades. A explicação para esse facto é simples: em volta da vila houve terras coutadas da Casa de Bragança, que no século XIX foram divididas e que assim se mantêm, os chamados "Coutos".



O tecido empresarial do Concelho de Sousel tem vindo a alterar-se ao longo dos tempos, apesar do sector agrícola manter uma certa primazia. A Zona Industrial de Sousel possui em laboração diversas empresas que representam um significativo número de postos de trabalho. O Concelho de Sousel vai apostar na fixação de novas empresas para que novos empregos possam surgir.

Todo o Concelho é caracterizado pela arquitectura tradicional alentejana, com habitações pequenas e baixas que raramente ultrapassam o rés-do-chão, sendo estas caiadas, debruadas a amarelo ou a azul, e com grandes chaminés, típicas em todo o Alentejo.

Os principais pólos de atracção turística deste concelho resultam assim, da existência de património histórico edificado, das actividades de caça e pesca e de todo o artesanato típico, produzido na região.

1.3.2 Câmara Municipal do Sousel

Uma sociedade sem cultura é uma sociedade sem identidade, estando conscientes desta realidade, a Câmara Municipal de Sousel têm sabido manter viva a peculiaridade que os distingue dos demais, os seus hábitos e costumes. Algumas são as manifestações de âmbito cultural que se realizam ao longo do ano. Querem, no entanto, aumentar a oferta cultural, sempre em parceria com as "forças vivas" do Concelho. Querem mostrar também as instituições de ensino, que muito têm feito para a formação cívica e humana da população.

Não existindo nenhuma empresa municipal responsável pelos seguintes serviços, a Câmara Municipal de Sousel tem como responsabilidade:

- Abastecimento de Água;
- Serviços de Saneamento;
- Recolha de Resíduos Sólidos Urbanos e respectivo envio para o aterro sanitário;
- Ordenamento do território
- Limpeza e Higiene do Concelho;
- Tratamento dos Espaços Verdes e requalificação de áreas;
- Taxas e licenças;
- Obras.

A Câmara Municipal de Sousel promoveu e continua a promover uma série de projectos no intuito de dinamizar a sua região e oferecer uma melhor qualidade de vida aos seus munícipes. Assim tem desenvolvido projectos virados para a expansão do turismo, da cultura e das actividades económicas.

São exemplo de projectos desenvolvidos pela câmara municipal de Sousel com as respectivas datas:

- Espaço Internet de Sousel - 2001
- Sousel agora ao pé de si - 2003
- Redes Municipais Banda Larga - 2005
- Informatização do Pré-escolar - 2005
- Internet nas Bibliotecas em Banda Larga - 2005



- Certificados de Competências Básicas - 2003
- Projecto de informatização da Biblioteca - 2000
- Modernização Administrativa 1998 – 2001 - 2002
- Prodep III (Medida 9.1 – 2004 e Medida 9.2 – 2004)



1.4 Sistema de Gestão da Qualidade - Âmbito e Campo de Aplicação

O sistema de Gestão da Qualidade da **Câmara Municipal de Sousel** aplica-se aos seguintes sectores / Processos:

- Processo Gestão
- Processo Modernização e Inovação
- Processo Recursos humanos
 - Sub-processo Cadastro
- Processo Contabilidade
- Processo Expediente Geral
- Processo Património
- Processo Aprovisionamento
- Processo Atendimento
- Processo Comunicação
- Processo Licenças Diversas
 - Sub-processo Licenças Diversas
 - Sub-processo Cemitérios

Este manual explicita os objectivos de gestão da Qualidade considerados necessários para responder aos requisitos de Gestão da Qualidade decorrentes da Norma NP EN ISO 9001:2000.



1.5 Visão/Missão/Política da Qualidade

Visão

A Visão da Câmara Municipal de Sousel consiste em garantir o desenvolvimento de uma política de Qualidade de Vida a todos os seus munícipes e visitantes.

Missão

A Câmara Municipal de Sousel tem por Missão a prestação do serviço público com excelência, qualidade, eficiência e eficácia numa óptima de responsabilidade e compromisso com esse mesmo serviço.

No cumprimento desta missão utiliza critérios de rigor, transparência e integridade tendo em vista o desenvolvimento do Concelho de Sousel e satisfação dos Munícipes, colaboradores e funcionários da Câmara Municipal de Sousel.

Suportada nos **Valores**:

- O sentido público de serviço à população e aos cidadãos;
- O respeito absoluto pela legalidade, pela igualdade de tratamento de todos os cidadãos e pelos direitos e interesses destes, protegidos por lei;
- A transparência, diálogo e participação expressa numa atitude permanente de inter acção com as populações;
- A qualidade, inovação e procura da contínua introdução de soluções inovadoras capazes de permitir a racionalização e desburocratização e o aumento da produtividade na prestação dos serviços à população;
- A qualidade de gestão assente em critérios técnicos, humanos, económicos e financeiros eficazes.

O Presidente da Câmara Municipal

Armando Varela



Política da Qualidade

“A obtenção da Qualidade (Total) nas actividades desenvolvidas e nos serviços prestados aos Municípios pela Câmara Municipal de Sousel é um compromisso assumido e partilhado pelos Eleitos e por todos os Funcionários da Autarquia, mediante a aplicação dos princípios de serviço público e os conceitos de trabalho em Equipa e dos processos de melhoria contínua.

Através da qualificação, sensibilização e motivação dos nossos Funcionários para a Excelência do Serviço Público e na orientação da gestão pelos princípios do Desenvolvimento Sustentável, o nosso Objectivo é oferecer aos Municípios serviços que satisfaçam as suas necessidades e expectativas, acrescentando continuamente valor aos padrões globais da Qualidade de Vida.”

A aposta na Certificação da Qualidade dos seus Serviços é o resultado formal de um projecto em que a autarquia acredita. Neste sentido, a nossa Política da Qualidade traduz-se nos seguintes factores chave:

- Melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Satisfação explícita do Cidadão;
- Cumprimento dos Requisitos Legais;
- Estabelecimento de relações de parceria com Fornecedores;
- Motivação e Especialização do quadro de colaboradores.

O Presidente da Câmara Municipal

Armando Varela

1.6 Objectivos Estratégicos

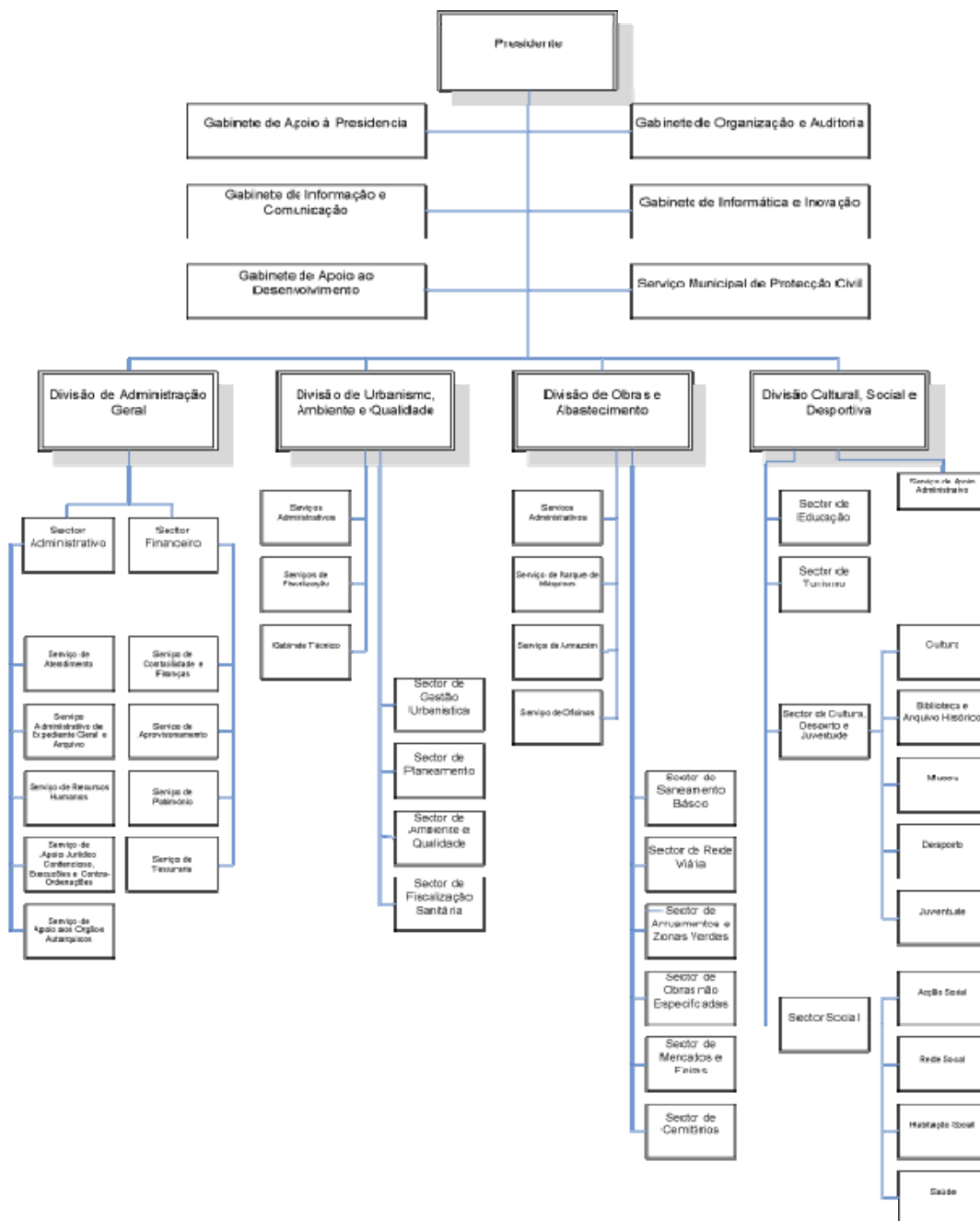
Os objectivos estratégicos da Câmara Municipal de Sousel, para os próximos anos, consubstanciam-se nas Grandes Opções do Plano, que são traduzidos, nos Objectivos dos Processos.



1.7 Responsabilidade, Autoridade e Comunicação

1.7.1 Responsabilidade e Autoridade

A autoridade e a relação mútua de todo o pessoal que gere, efectua e verifica o trabalho considerado relevante para o Sistema de Gestão da Qualidade, estão definidos nos Mapas de Processo. A estrutura hierárquica da **Câmara Municipal de Sousel** apresenta-se descrita no seguinte organograma:





1.7.2 Representantes da Gestão

O Representante da Gestão é o Sr. Presidente **Armando Varela** e nomeia como Gestor da Qualidade **Maria José Lagarto**, que assegura o estabelecimento, a implementação e manutenção dos processos necessários ao sistema de gestão da qualidade e de lhe reportar o seu desempenho e qualquer necessidade de melhoria.

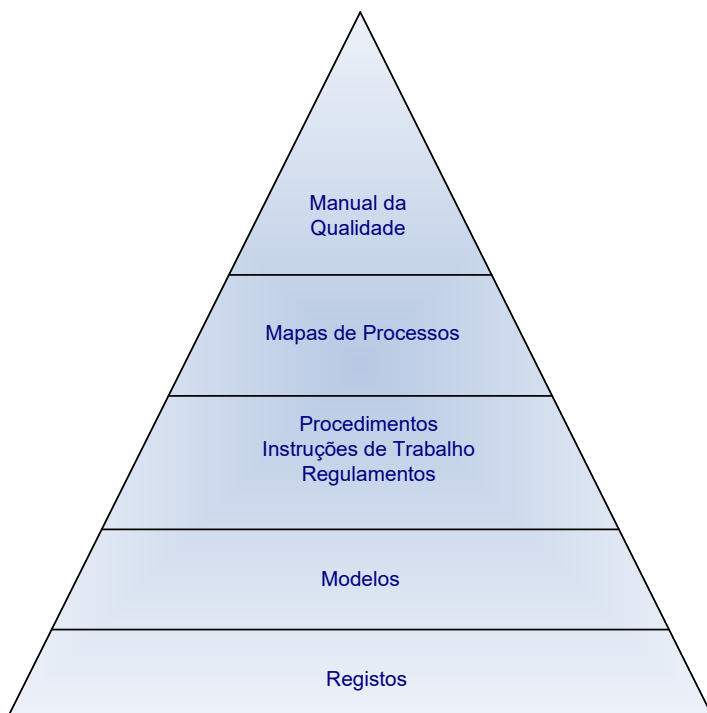
1.7.3 Comunicação Interna /Externa

Os meios de comunicação utilizados na **Câmara Municipal de Sousel** para divulgação da informação relevante, nomeadamente no que respeita à qualidade, são:

- Recursos Humanos
- O conjunto de Modelos associados às Actividades da Autarquia;
- Informações Internas;
- Actas de Reunião de Câmara;
- Actas das Reuniões do Conselho da Qualidade
- Definição clara das saídas de cada actividade e qual o seu destinatário, garantindo assim que a informação chegará a quem dela necessita;
- E-mails (Correio electrónico)
- Página Web (Internet) da Câmara Municipal Sousel
- Boletim Municipal
- Regulamentos Municipais

2 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

2.1 Estrutura Documental do SGQ da Câmara Municipal de Sousel



Manual da Qualidade - documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização;

Mapas dos Processos – documentos que descrevem os Processos da organização. Identificam as actividades (em fluxograma) e respectivas tarefas, responsabilidades sectoriais, funções dos recursos humanos a locados aos mesmos e entradas/saídas afectas às tarefas.

- **Procedimentos** - documentos que descrevem actividades, os métodos de realização e gestão das mesmas.

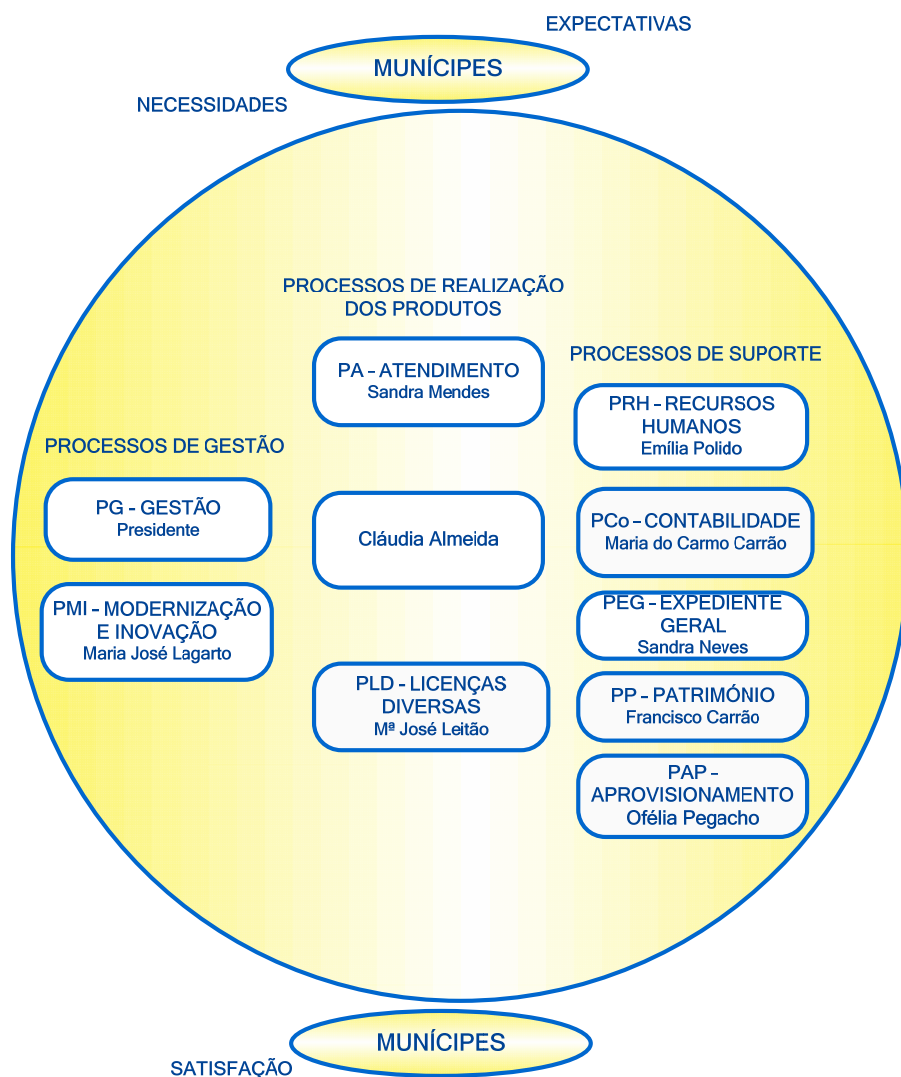
- **Instruções de Trabalho** – documentos que descrevem de forma detalhada de como realizar e registar tarefas.

- **Regulamentos** – documentos que regulam as actividades e competências inerentes ao Autarquia.
- **Modelos** – Documentos utilizados para registar dados requeridos pelo sistema gestão da qualidade.
- **Registo** - documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das actividades realizadas.



2.2 Mapeamento dos Processos

Os processos necessários para o sistema de gestão da Autarquia, sua sequência e interação estão definidos no modelo a seguir apresentado.



Com o presente modelo, pretende-se ainda reconhecer o Ciclo da Melhoria Contínua, que monitoriza e potencia as evoluções.

Para que seja possível a gestão sistemática de todos os processos identificados, a Autarquia suporta todas as suas actividades num modelo comum. Neste sentido, e de forma a se reduzir à expressão mais simples



de gestão, foram identificados para cada um dos processos: As Entradas e Saídas, os Objectivos (indicadores de monitorização), as actividades e tarefas associadas, e os meios envolvidos; devidamente documentados em “Mapas de Processo”.

Na figura abaixo (ponto 2.3) indicada está ilustrada a interacção dos processos.

2.3 Matriz de Interação dos Processos

	PG	PMI	PRH	PCo	PEG	PP	PAP	PA	PC	PLD	
			SPC							SPLD	SPCe
PG	■	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
PMI	□	■	□	□	□	□	□	□	□	□	□
PRH	□	□	■	□	□	□	□	□	□	□	□
PCo	□	□	□	■	□	□	□	□	□	□	□
PEG	□	□	□	□	■	□	□	□	□	□	□
PP	□	□	□	□	□	■	□	□	□	□	□
PAP	□	□	□	□	□	□	■	□	□	□	□
PAP	□	□	□	□	□	□	□	■	□	□	□
PC	□	□	□	□	□	□	□	□	■	□	□
PLD	SPLD	□	□	□	□	□	□	□	□	□	■
	SPCe	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□

Legenda: △- Entrada • – Saídas

O esquema de leitura da Matriz é efectuado da esquerda para a direita. Assim, o Processo Gestão recebe (entrada) informação só do PMM e produz (saída) informação para todos os Processos do SGQ inclusive para o PMM.

- | | | | |
|------------|----------------------------------|-------------|--------------------------------|
| PG | Processo Gestão | PA | Processo Atendimento |
| PMI | Processo Modernização e Inovação | PC | Processo Comunicação |
| PRH | Processo Recursos Humanos | PLD | Processo Licenças Diversas |
| PCo | Processo Contabilidade | SPC | Sub-Processo Cadastro |
| PEG | Processo Expediente Geral | SPLD | Sub-Processo Licenças Diversas |
| PP | Processo Património | SPCe | Sub-Processo Cemitérios |



PAP Processo Aprovisionamento

2.4 Monitorização e Medição dos Processos

2.4.1 Indicadores de Desempenho dos Processos

Os indicadores dos processos, assim como os objectivos, frequência de acompanhamento dos mesmos estão definidos em modelo próprio – Programa de Gestão.

A definição dos objectivos e o planeamento para o alcance dos mesmos são efectuados no início de cada ano (resultante da Revisão ao SGQ) pelos Dirigentes dos Serviços e respectivos Gestores dos Processos e com a aprovação posterior do Representante da Gestão.

2.4.2 Gestão dos Processos

Cada processo tem o seu Gestor definido.

Compete ao Gestor do Processo:

- A definição do objectivo (s) do (s) processo (s), junto do seu Dirigente, em harmonia com os Objectivos Estratégicos, definidos pelo Executivo;
- Planear as acções necessárias para se atingir os objectivos definidos em conjunto com o seu Director de Departamento. Efectuar acompanhamento ao Planeado (*a anexar ao Relatório de Gestão*).
- A avaliação do grau de cumprimento dos objectivos; fazer análise crítica aos resultados obtidos, definir eventuais acções correctivas e/ou preventivas em função da análise efectuada (*a constar no Relatório de Gestão*);
- O tratamento de não conformidades internas e externas, relativas as actividades que integram o Processo de acordo com o procedimento interno (PQ.02);
- O envolvimento dos intervenientes do Processo, para os assuntos da Qualidade (ex: registo de não conformidades, aplicação do definido no Mapa do Processo);
- Participação nas auditorias da qualidade;



- Participação nas reuniões do Conselho da Qualidade;
- A manutenção da documentação suporte do processo (ex. elaboração/revisão, arquivo, eliminação de obsoletos).

2.5 Descrição dos Processos e sua Interligação

2.5.1 Estrutura Organizacional

A Presidência define a estrutura hierárquica da organização, formalizada no organigrama geral e PQ.04 – **Estrutura Orgânica SGQ**. As responsabilidades dos colaboradores estão definidas nos Mapas de Processos e nos Procedimentos.

2.5.2 Política e Objectivos da Qualidade

A estratégia e as políticas gerais são definidas pelo Executivo, bem como a Política da Qualidade e as metodologias que permitir-lhe-ão concretizar as directrizes delineadas.

A política da Qualidade é apresentada e divulgada a todos os colaboradores da Autarquia asseguram-se, deste modo, que é compreendida, interiorizada e concretizada a todos os níveis da organização. A Política da Qualidade é revista periodicamente de forma a assegurar que se mantém adequada.

Com base na política da qualidade (visão e missão), o Executivo define os objectivos estratégicos da organização. Estes são traduzidos posteriormente, pelos Dirigentes Máximos dos Serviços e Gestores dos Processos, nos objectivos dos processos. São estabelecidas metas a alcançar, compromissos e responsabilidades para se obter a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e um aumento da eficácia global da organização.

Os objectivos são divulgados da mesma forma que a Política da Qualidade.

Face aos objectivos estipulados define, sempre que considerado pertinente, as acções, meios /recursos necessários para a concretização desses objectivos.

Periodicamente, procede-se à avaliação da adequabilidade e eficiência das acções, meios /recursos necessários disponíveis, com base em indicadores. Este processo permite analisar o cumprimento dos objectivos inicialmente definidos, de forma a serem desencadeadas as acções necessárias e estabelecidos novos objectivos.



2.5.3 Processo Gestão

A Autarquia procede à revisão periódica do sistema da qualidade (no mínimo, uma vez por ano), de modo a assegurar a sua aplicabilidade, adequação e eficiência, assim como a concretização dos objectivos definidos. A revisão é realizada em reunião com o RG, Dirigentes Máximos dos Departamentos, Divisões e Serviços e GQ.

2.5.4 Processo Medição e Melhoria

Este Processo visa a melhoria contínua do SGQ, tendo como Gestor do Processo o GQ. Assegura as actividades de Medição da Satisfação do Munícipe, Dinamização do Registo e Tratamento de Não-Conformidades, Avaliação de Desempenho Colaboradores, a realização de Verificações ao estado do SGQ e a promoção de Auditorias Internas. Efectua o Tratamento de Dados tendo como suporte todos os inputs de medição (ex. resultados de indicadores dos Processos, Não – Conformidades, Auditorias Internas, Concepção e Desenvolvimento de novos serviços), no sentido de suportar o Processo Gestão na tomada de decisões e de lhe apresentar propostas de desenvolvimento organizacional.

De salientar as actividades de Gestão Documental e Dinamização de Registo e Tratamento de Não Conformidades, Acções Correctivas Preventivas previstas neste Processo, mas que suportam também todos os restantes Processos, ou seja, em todos os Processos há que arquivar e manter a sua documentação e, registar e tratar as Não - Conformidades relacionadas com as suas actividades.

Gestão Documental

O Controlo Documental, é uma actividade que apesar de não se encontrar explicita em todos os Processos, é uma actividade transversal a todos os Processos, tal como referido em cima.

O controlo documental da Autarquia é assegurado física e informaticamente, conforme o previsto no procedimento **PQ.01 – Controlo dos Documentos e Registos** bem como as regras para elaboração de documentos.

Estão definidos na Matriz de Responsabilidades de Documentos – Mod.G.05 a atribuição de responsabilidades no controlo de documentos, nomeadamente na:

- Elaboração / revisão
- Aprovação;
- Verificação



- Distribuição

Estão definidos na Tabela de Controlo dos Registos – Mod.G.04 a atribuição de responsabilidades no controlo de registos, nomeadamente em:

- Registo
- Código
- Tipo de Arquivo;
- Responsável;
- Localização;
- Critério de Arquivo;
- Tempo de Arquivo.

Cabe ao GQ, a manutenção dos Documentos do SGQ originais e a Distribuição das cópias pelos respectivos detentores.

Registo e Tratamento de Não – Conformidades

O ***Tratamento de Não – Conformidades Acções Correctivas e Preventivas*** é definido no procedimento PQ.02.

O desencadeamento de um processo de acções correctivas ou preventivas visa a eliminação de causas reais ou potenciais de não conformidades de produtos ou serviços, processos, sistema de gestão da qualidade ou ainda de oportunidades de melhoria.

Um processo de acção correctiva ou preventiva pode ter as seguintes origens:

- Tratamento de serviço não conforme;
- Tratamento de reclamações;
- Auditorias internas ou externas;
- Revisão do sistema pela gestão;
- Detecção de oportunidades de melhoria.

Com base nas situações detectadas é feita uma análise das causas pelos Gestores dos Processos e, sempre que necessário com os DMS.



Com base na análise da situação são definidas as acções correctivas ou preventivas, bem como os responsáveis e prazos de implementação.

A implementação das acções definidas é acompanhada de forma a garantir que são realmente concretizadas e eficazes. Cabe ao GQ a realização desta Verificação.

2.5.5 Processo Recursos Humanos

Este Processo integra todas as actividades associadas à selecção e recrutamento de colaboradores, ao processamento de salários, à formação, às juntas médicas, aposentações e balanço social, aos actos de mobilidade (transferências, promoções e reclassificações) e ao recenseamento da Administração Pública.

As actividades como o cadastro de pessoal (manter organizados os Processos Individuais dos Colaboradores), o registo e controlo da assiduidade e das horas extraordinárias, bem como o processamento de vencimentos, são caracterizadas no **Sub-Processo Cadastro**.

2.5.6 Processo Contabilidade

Este Processo integra as actividades relacionadas com o processamento da despesa, o processamento da receita e o tratamento/envio de informação contabilística diversa.

2.5.7 Processo Expediente Geral

Este Processo integra as actividades relacionadas com o tratamento do expediente recebido pela Autarquia, expediente emitido pela Autarquia e das informações internas emitidas pela Autarquia.

2.5.8 Processo Património

Este Processo aplica-se às actividades de gestão patrimonial de imobilizado (móveis e imóveis) da Câmara Municipal de Sousel.



2.5.9 Processo Aprovisionamento

Este Processo integra as actividades relacionadas com a aquisição de bens e serviços, e a avaliação de fornecedores.

2.5.10 Processo Atendimento

Este Processo aplica-se ao atendimento do Município, nomeadamente no que se refere às taxas e licenças e mercados, às águas e saneamento, à acção social e educação, às obras particulares, ao recenseamento militar, aos recursos humanos, aos espectáculos, higiene e limpeza, à metrologia e às florestas.

2.5.11 Processo Comunicação

Este Processo aplica-se às actividades relacionadas desenvolvidas pelo Gabinete de Comunicação, nomeadamente com o Boletim Municipal, a elaboração do *Press-Release*, os produtos de comunicação (nomeadamente folhetos, brochuras, *flyers*, cartazes e afins), as comunicações internas, o controlo das notícias, a Agenda Cultural e a página *Web* da Autarquia.

2.5.12 Processo Licenças Diversas

Este Processo desenvolve-se nos seguintes Sub-Processos:

2.5.12.1 Sub-Processo Licenças Diversas

Este Sub-Processo aplica-se às actividades relacionadas com: Licença de Caça (directamente pelo Atendimento); Licença de Espectáculos e Divertimentos em Lugares Públicos ao Ar Livre/Licenças de Recinto (ocasionais, em locais não licenciados para o efeito); Táxis; Máquinas de Diversão (Registo, Licença de Exploração, Alteração de Proprietário e de local de instalação); Licenciamento de Queimadas e Fogueiras; Concessão/Renovação de Cartão de Feirante e vendedor Ambulante; e 2.ª Vias de Licenças de Condução de Ciclomotores.

2.5.12.2 Sub-Processo Cemitérios:

Este Sub-Processo aplica-se aos serviços de Licenças Diversas relativos às inumações, aquisição de terreno de cemitério, trasladações e colocação de pedra na sepultura / epitáfios / lápides e afins.



3 ANEXOS

3.1 Lista de Siglas

SGQ	Sistema da Gestão da Qualidade
CD	Chefe de Divisão
CS	Chefe de Secção
EXE	Executivo
VER	Vereador (es)
PCM	Presidente da Câmara Municipal
RG	Representante da Gestão
GP	Gestor de Processo
GQ	Gestor da Qualidade
CQ	Conselho da Qualidade
AV	Armando Varela
MJL	Maria José Lagarto
EP	Emília Polido
MCC	Maria do Carmo Carrão
SN	Sandra Neves
FC	Francisco Carrão
OP	Ofélia Pegacho
SM	Sandra Mendes
MA	Maria Aguiar
MJL	Maria José Leitão
MP	Mapa de Processo
PQ	Procedimento da Qualidade



PG	Processo Gestão
PMI	Processo Modernização e Inovação
PRH	Processo Recursos Humanos
PCo	Processo Contabilidade
PEG	Processo Expediente Geral
PP	Processo Património
PAP	Processo Aprovisionamento
PA	Processo Atendimento
PC	Processo Comunicação
PLD	Processo Licenças Diversas
SPC	Sub-Processo Cadastro
SPLD	Sub-Processo Licenças Diversas
SPC	Sub-Processo Cemitérios

**3.2 Gestores dos Processos Cláusulas e Lista de Documentos**

PROCESSOS		GP	CLÁUSULA/ SUB- CLÁUSULA	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
PG	Processo Gestão	RG	4.1; 4.2; 5; 6.1; 6.3; 6.4; 8.1	Mapa de Processo Gestão - MP.01 Programa de Gestão – Mod.G.02 Procedimento Estrutura Orgânica do SGQ – PQ.04 Procedimento Gestão do e-mail “Fale com o Presidente” – PQ.08 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas – PQ.02
PMI	Processo Modernização e Inovação	GQ	4.2;7.3; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5	Mapa de Processo Medição e Melhoria – MP.02 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas – PQ.02 Procedimento Auditorias – PQ.03 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Concepção e Desenvolvimento – PQ.05



PROCESSOS		GP	CLÁUSULA/ SUB- CLÁUSULA	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
PRH	Processo Recursos humanos	EP	4.2; 6.2; 8.2; 8.3; 8.5	Mapa de Processo Recursos Humanos – MP.03 Mapa de Sub-Processo Cadastro – MSP.03.01 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas - PQ.02 Procedimento Formação – PQ.05
PCo	Processo Contabilidade	MCC	4.2; 7.5; 8.2	Mapa de Processo Contabilidade – MP.04 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas - PQ.02
PEG	Processo Expediente Geral	SN	4.2; 8.2; 8.3; 8.5	Mapa de Processo Expediente Geral – MP.05 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas - PQ.02



PROCESSOS		GP	CLÁUSULA/ SUB- CLÁUSULA	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
PP	Processo Património	FC	4.2; 7.1; 7.5; 8.5	Mapa de Processo Património – MP.06 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas - PQ.02
PAP	Processo Aprovisionamento	OP	4.2; 7.4; 8.2	Mapa de Processo Aprovisionamento – MP.07 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas – PQ.02 Procedimento Recepção de Bens - PQ.07 Procedimento Avaliação de Fornecedores - PQ.06
PA	Processo Atendimento	SM	4.2; 7.1; 7.2; 7.5; 8.2; 8.3; 8.5	Mapa de Processo Atendimento – MP.08 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas – PQ.02 Manual de Apoio ao Atendimento - MAA.01 Manual de atendimento - MA.01



PROCESSOS		GP	CLÁUSULA/ SUB- CLÁUSULA	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
PC	Processo Comunicação	MA	4.2; 7.1; 7.2; 7.5; 8.2; 8.3; 8.5	Mapa de Processo Comunicação – MP.09 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas – PQ.02 Procedimento Recepção de Bens - PQ.07 Mapa de Processo PAP – Aprovisionamento - MP.07
PLD	Processo Diversas Licenças	MLJ	4.2; 7.1; 7.2; 7.5; 8.2; 8.3; 8.5	Mapa de Processo Licenças Diversas – MP.10 Mapa de Sub-Processo Licenças Diversas – MSP.09.01 Mapa de Sub-Processo Cemitérios – MSP.09.02 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas – PQ.02