

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade adotado segue as disposições da norma NP EN ISO 9001:2015 e tem como objetivo organizar e sistematizar a CMVC, capaz de assegurar e demonstrar a sua capacidade para fornecer serviços que cumprem sistematicamente as disposições aplicáveis, decorrentes quer da legislação, quer das necessidades dos clientes.

A CMVC, através da implementação do seu Sistema de Gestão da Qualidade visa criar condições do ponto de vista organizativo, da gestão dos seus recursos humanos e materiais e dos seus processos e métodos de trabalho para, no cumprimento das disposições legais aplicáveis, obter e manter a satisfação dos seus clientes, quer institucionais, quer munícipes em geral.

Complementarmente, através do tratamento dos dados e ocorrências associados ao funcionamento da CMVC, visam também criar condições à participação ativa dos seus colaboradores nesse Sistema, como forma a gerar processos de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e do seu desempenho global e prevenir a ocorrência de não conformidades.

O Sistema da Qualidade aplica a totalidade dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015: **Planeamento, Ambiente e Gestão Urbanística; Serviços Urbanos e Obras Municipais; Administrativa e**

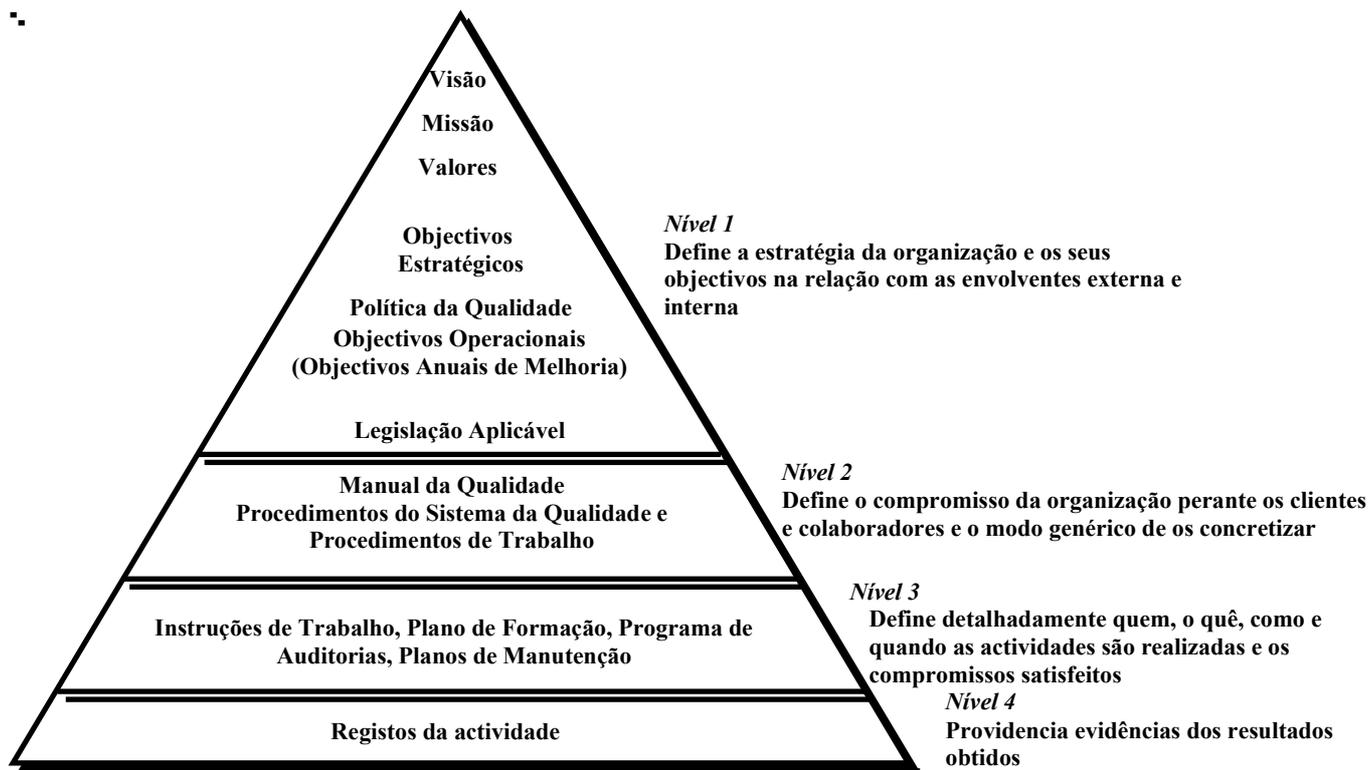
Financeira; Ação Social, Desporto, Educação e Cultura; Comunicação e Protocolo; Jurídico e Apoio aos Órgãos Municipais; Gabinete Alimentar e de Veterinária e Via Verde para a Agricultura; Proteção Civil;

Os processos necessários à adequada realização das atividades das Unidades Orgânicas, no contexto do seu Sistema de Gestão da Qualidade, estão detalhadamente descritos nos Procedimentos do Sistema da Qualidade e nos Procedimentos de Trabalho dada CMVC, explicitando a sequência de atividades, os critérios e métodos, a informação que é necessária para que possam ser realizados, a monitorização e o modo de avaliação de forma a assegurar que se obtêm os resultados necessários. O Gestor da Qualidade assegura ainda, através do cumprimento das disposições do **PGQ-02**, que os documentos que suportam o Sistema de Gestão da Qualidade são aprovados antes de serem emitidos, são sujeitos a revisão e atualização sempre que necessário, estão disponíveis de forma atualizada em todos os locais onde são necessários, se mantêm legíveis e disponíveis para utilização durante um período de tempo adequado às necessidades da CMVC e aos seus compromissos com clientes e outras entidades que assim o determinem, e finalmente que os documentos que ficam obsoletos são

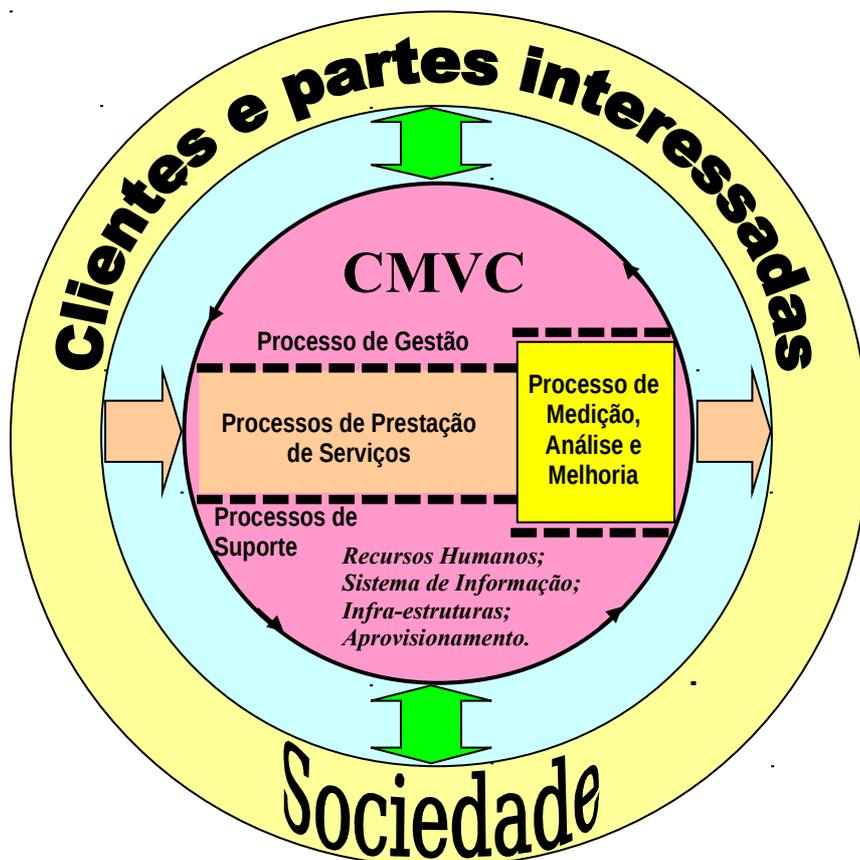
prontamente removidos de utilização e identificados quanto ao seu estado de obsolescência. Para além disso o Gestor da Qualidade assegura que os documentos de origem externa que sejam relevantes para qualidade dos serviços prestados pela CMVC, são identificados e registados e que a sua circulação no interior das áreas abrangidas pelo SGQ é feita de forma controlada, conhecendo-se a sua distribuição e respetivos detentores.

De forma semelhante o Gestor da Qualidade assegura que os registos que evidenciam o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade e os resultados obtidos são controlados quanto à sua identificação inequívoca, à sua manutenção em adequadas condições de conservação, à sua proteção

contra danificação provocada por uso indevido, à sua conservação por um período de tempo compatível com os compromissos das Unidades Orgânicas com os clientes e outras entidades, nomeadamente no domínio da Gestão da Qualidade, e finalmente à sua destruição de forma apropriada a evitar a difusão indevida de informações de carácter reservado ou de interesse exclusivo da CMVC. O processo de assegurar estas condições em termos de quem, o quê, quando e como está definido no Procedimento do Sistema da Qualidade **PGQ-02**. As Unidades Orgânicas estruturaram o seu Sistema de Gestão da Qualidade e suportam-no através de um conjunto hierarquizado de documentos que se apresenta na pirâmide seguinte:



Os Processos do Sistema de Gestão da Qualidade (Processo de Gestão, Processos de Prestação de Serviços, Processos de Suporte e o Processo de Medição, Análise e Melhoria) interagem entre si e com os clientes, com as partes interessadas e com a sociedade da forma que se representa no esquema apresentado ao lado.



Na **abordagem por processos** e seguindo as orientações da norma de referência (modelo de sistema de gestão da qualidade da fig. 1 pág. 10/38, ponto 4.1 e respetiva “Nota”) foram considerados quatro tipos de “Processos”, a saber: Processo de Gestão, Processos de Suporte, Processo de Prestação de Serviços e Processo de Medição, Análise e Melhoria.

O Processo de Gestão estabelece orientações quer para os Processos de Suporte, quer para os Processos de Prestação de Serviços, nomeadamente através do Planeamento Estratégico, da Conceção de Serviços (novos serviços ou alterações radicais de serviços existentes descritos nos Procedimentos de Trabalho) e dos resultados e decisões da Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade.

Os Processos de Suporte não acrescentam valor, de forma directa, mas são essenciais para que o Processos de Prestação de Serviços seja realizado com a qualidade requerida pelos clientes / munícipes e partes interessadas e em conformidade com os requisitos legais aplicáveis. Estão assim aí incluídos os processos de gestão de recursos humanos, de compras, de gestão das infra-estruturas e de gestão da informação (documentos, registos e dados). Recebem orientações do processo de gestão e interagem com os de prestação de serviços disponibilizando recursos (humanos e materiais) adequados e indispensáveis a uma correta prestação de serviços.

O Processo de Prestação de Serviço constituem a razão de ser da Autarquia e acrescentam valor para o Cliente / Munícipe. Recebem orientações do Processo de Gestão, operam com os recursos disponibilizados pelos Processos de Suporte e, através da sua sequência de atividades, asseguram a entrega de serviços aos clientes.

Da realização das atividades correntes da Autarquia, associadas aos Processos de Prestação de Serviços, aos Processos de Suporte, bem como aos Processos de Gestão, resultam ocorrências, dados e resultados que são tratados, numa perspetiva de melhoria contínua (Ciclo PDCA), através dos Processos de Medição, Análise e Melhoria. Estão incluídos neste contexto o tratamento de Não Conformidades, Ações Corretivas e Ações de melhoria, os dispositivos de medição e monitorização e as Auditorias Internas da Qualidade.

Os resultados da aplicação dos Processos de Medição, Análise e Melhoria vão realimentar o Processo de Gestão, nomeadamente através do Relatório de Gestão e dos resultados dos Indicadores de Desempenho.

O mapeamento dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade é o que se passa a descrever

