



matosinhos

Manual de Gestão da Qualidade

MANUAL

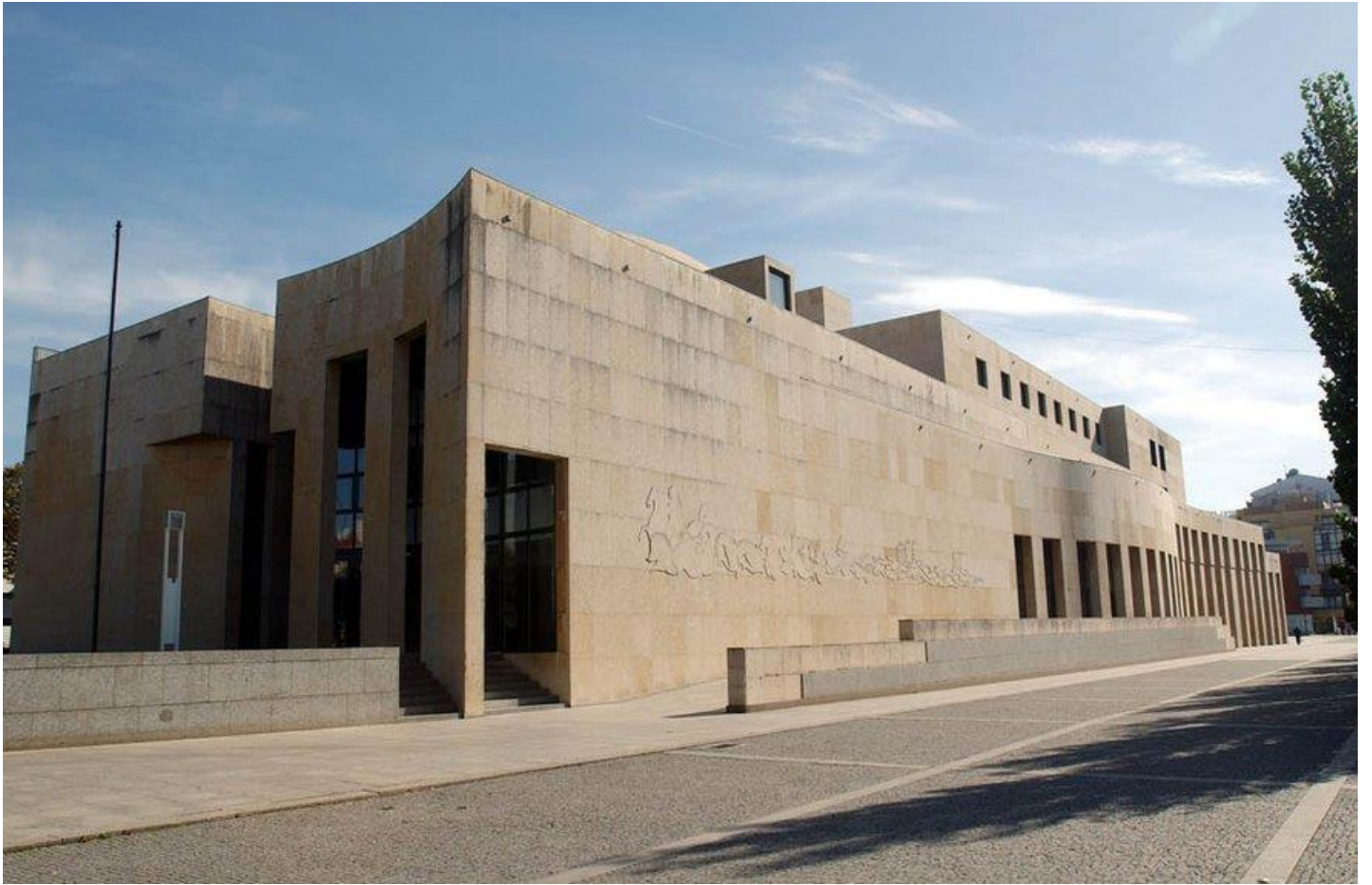
DE

GESTÃO DA QUALIDADE

DA

CÂMARA MUNICIPAL DE

MATOSINHOS



1 - Índice

1 -	ÍNDICE	3
2 -	PROMULGAÇÃO	4
3 -	INTRODUÇÃO - BREVE HISTÓRIA DO CONCELHO DE MATOSINHOS	5
4 -	APRESENTAÇÃO DAS ÁREAS ABRANGIDAS PELO SGQ	5
5 -	ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE	6
6 -	MISSÃO E POLÍTICA DE GESTÃO	12
7 -	PARTES INTERESSADAS NO SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE	14
8 -	ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS MUNICIPAIS DA CÂMARA MUNICIPAL DE MATOSINHOS	16
9 -	DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE	16
10 -	PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	18

2 - Promulgação



PROMULGAÇÃO

A Política de Gestão da CMM reflete os padrões de exigência de todos os atores bem como o comprometimento do seu executivo relativamente à Gestão de Qualidade.

O Manual do Sistema de Gestão de Qualidade descreve os processos e os instrumentos adotados pela Câmara Municipal de Matosinhos para assegurar um Sistema de Gestão de Qualidade adequado às suas atividades e serviços, devendo ser interpretado como instrumento orientador e de suporte de todos os colaboradores, no qual se relata a Organização funcional, as responsabilidades, os processos, os procedimentos, e recursos para a concretização da Política de Qualidade.

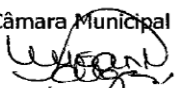
A Presidente da Câmara compromete-se a apoiar as disposições do Sistema de Gestão da Qualidade e a assegurar os instrumentos necessários ao seu cumprimento e será coadjuvado pelo Gabinete de Auditoria Controlo de Gestão e Excelência e pela responsável pela gestão de topo.

No que diz respeito à operacionalização do sistema de gestão de qualidade, a Presidente da Câmara delega no Gabinete de Auditoria Controlo de Gestão e Excelência e nos donos dos processos, a responsabilidade e autoridade para:

- a) Assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade está em conformidade com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015;
- b) Assegurar que dos processos estão a resultar as saídas pretendidas;
- c) Reportar sobre o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e sobre as oportunidades de melhoria, em particular ao Responsável pela gestão de topo;
- d) Assegurar que se promove o foco no cliente em toda a organização;
- e) Assegurar que a integridade do Sistema de Gestão da Qualidade é mantida quando se planeiam e implementam alterações no sistema.

Compete aos responsáveis máximos dos serviços envolvidos cumprir cabalmente com as competências que lhe sejam delegadas, com vista à observância das determinações constantes deste Manual.

A Presidente da Câmara Municipal de Matosinhos



Dra. Luísa Salgueiro

3 - Introdução - Breve história do concelho de Matosinhos

A povoação existe desde o ano de 900 sendo, pois, anterior à fundação da nacionalidade portuguesa.

Teve o nome de Matesinus e, em 1258, quando pertencia à freguesia de Sandim, tinha o nome de Matusiny.

O rei D. Manuel I concedeu-lhe foral em 30/5/1514.

Em 1833, quando se procedeu à reorganização administrativa de Portugal, foi criado o Concelho de Bouças, tendo sido a sede do concelho fixada, a partir de 1836, no lugar da Senhora da Hora que então foi elevada à categoria de Vila de Bouças. Ali se manteve a sede do concelho até que, em 1853 se criou a vila de Matosinhos, abrangendo as freguesias de Matosinhos e Leça da Palmeira, passando esta a ser a sede do concelho. Com esta reorganização administrativa o concelho de Bouças passou a incorporar as freguesias de Lavra e Perafita, que anteriormente pertenciam à Maia e ainda as freguesias de Leça do Balio, Custóias e S. Mamede de Infesta que tinham pertencido, até 1834, ao antigo Couto de Leça. Em 1909, a Câmara Municipal solicitou a mudança de nome para Concelho de Matosinhos, uma vez que entendiam que o lugar de Bouças era insignificante, solicitação que se concretizou por um decreto de 6 de maio de 1909. A necessidade de um porto de abrigo para os navios que se dirigiam à cidade do Porto levou à construção, em finais do séc. XIX, do Porto de Leixões. Era o início de um processo de transformação nítido em todo o desenvolvimento urbanístico e industrial da cidade de Matosinhos, onde a pesca da sardinha e a indústria conserveira foram o principal motor de desenvolvimento que levou a que, em 28 de maio de 1984, Matosinhos fosse elevado a cidade.

4 - Apresentação das áreas abrangidas pelo SGQ

As unidades orgânicas abrangidas pelo Sistema de Gestão de Qualidade são:

- Departamento de Cultura (as suas 3 divisões e 1 unidade)
- Divisão de Desporto, Juventude e Voluntariado
- Divisão Loja do Município
- Divisão de Turismo
- Gabinete de Auditoria, Controlo de Gestão de Excelência
- Divisão de Contratação Pública
- Departamento de Sistemas de Informação
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Conservação

5 - Âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade

O âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Matosinhos é o que a seguir se descreve:

Divisão de Cultura e Museus que inclui a direção intermédia de 3º grau – Animação

Atendimento no Museu da Quinta de Santiago, Galeria Municipal e Museu da Memória

Gestão e Promoção de Animação e Serviços Educativos

Gestão do Museu da Quinta de Santiago, da Galeria Municipal e Museu da Memória

Gestão de equipamentos Culturais

Divisão de Bibliotecas e Arquivo

Atendimento nas Bibliotecas Municipais

Gestão de Empréstimos de Documentos e Tratamento Documental

Promoção do Livro e da Leitura

Gestão de equipamentos Culturais

Divisão do Teatro Municipal

Atendimento no Teatro Municipal

Gestão de Equipamentos Culturais Teatro Municipal

Divisão de Desporto, Juventude e Voluntariado

Relacionamento com os utentes das Casas da Juventude

Conceção e realização de Projetos de intervenção juvenil

Gestão do Voluntariado em Matosinhos

Divisão de Turismo

Atendimento e promoção turística

Loja do Município

Atendimento dos clientes e encaminhamento de pedidos

Principais atividades das unidades orgânicas no âmbito do sistema de Gestão da Qualidade:

Departamento de Cultura

Ao departamento de cultura incumbe genericamente proporcionar uma utilização dinâmica, atualizada e orientada para os/as munícipes dos museus municipais, um apetrechamento adequado e uma disponibilização ativa e apelativa das bibliotecas municipais aos/às munícipes, e a conceção e concretização de uma programação de atividades culturais que, respondendo às necessidades e expectativas das várias sensibilidades culturais existentes no município, possa ir mais além, apresentando novas tendências e novas abordagens nos vários domínios da intervenção cultural.

Divisão de Cultura e Museus

A Divisão de Cultura e Museus detém as seguintes atribuições: coordenar, dinamizar e desenvolver a atividade cultural do Município; proporcionar uma programação cultural e intelectual diversificada; proceder ao levantamento, estudo, divulgação e promoção da defesa do Património Cultural, Arquitetónico e Artístico do Concelho, incluindo o edificado de potencial interesse municipal; assegurar a gestão, programação e dinamização dos equipamentos culturais e museológicos do Concelho, tais como galerias, centros de documentação, espaços de exposição, promovendo a conservação, investigação e dinamização de todos os bens culturais sob sua alçada; Gerir os serviços educativos municipais na área da cultura e museus; Acompanhar e apoiar as estruturas museológicas e espaços de exposições de entidades parceiras.

A Divisão de Cultura e Museus inclui a Unidade Orgânica de 3.º Grau — Unidade de Animação, que detém as seguintes atribuições, entre outras: organizar e promover eventos e atividades de natureza cultural, recreativa e de lazer, bem como de promoção cultural e defesa da etnografia local em eventual colaboração com outras entidades; programar, organizar e promover atividades de animação e festas municipais.

Inaugurado em 1996, o Museu da Quinta de Santiago encontra-se instalado num edifício histórico, de finais do século XIX, mandado construir por João Santiago de Carvalho para sua residência, projeto de autoria do arquiteto italiano Nicola Bigaglia.

Adquirido pela Câmara de Matosinhos em 1968 e, posteriormente, restaurado sob a direção do arquiteto Fernando Távora, em 2009, o imóvel é testemunha privilegiada das profundas transformações urbanísticas e sociais que a cidade conheceu nos últimos cem anos. Além do interesse arquitetónico do edifício, o Museu tem como missão preservar e divulgar a memória histórica de Matosinhos e Leça da Palmeira. Alberga três tipos de coleções: mobiliário, concordante com a época da sua construção, pintura e escultura. Integra desde 2003 a Rede Portuguesa de Museus, é um dos espaços museológicos fundadores da MuMA-Rede de Museus de Matosinhos e é membro do ICOM desde 2007.

Desde 2009, o espaço da Quinta de Santiago é constituído por 3 edifícios: O Museu, composto por 2 pisos musealizados, onde para além do atmosfera característica dos ambientes interiores de finais do séc. XIX, podemos encontrar uma exposição patente; o Espaço Irene Vilar, dotado de auditório polivalente e espaço de serviços

educativos; e a Casa do Bosque, onde se encontra instalada a Cascata Gigante, com cerca de 15m² - uma reconstrução representativa da Leça de inícios do séc. XX - construída por José Moreira e doada ao Museu.

A Casa do Bosque - Serviços Educativos da Câmara Municipal, realiza uma programação de educação não formal cujos conteúdos são trabalhados considerando as características do evento/coleção/património e seus públicos. Assumindo-se como um lugar de encontro, a sua esfera de ação pretende potenciar o desenvolvimento de competências cognitivas, críticas e criativas. Por isso, os serviços educativos promovem diferentes experiências de aprendizagem, em torno das linhas orientadoras do projeto cultural, dos conteúdos e contextos no domínio do património municipal.

O objetivo central do serviço educativo - pensar a autarquia como agente e ator cultural, detentor de um património vivo e evolutivo – é organizado em três grandes grupos: ações calendarizadas, cujas datas de realização estão previamente fixadas; ações por marcação, realizadas mediante inscrições de janeiro a dezembro; ações eventuais, programadas especificamente durante o período em que decorrem os eventos, com intervenção prática nas vertentes presencial e digital.

A Galeria Municipal, é um imóvel construído de raiz a partir de um projeto arquitetónico concebido por um dos nomes cimeiros da designada "Escola de Arquitetura do Porto": Alcino Soutinho, foi inaugurada em maio de 2005. A criação e inauguração desta Galeria, com outras condições expositivas, de conforto e de serviços, veio potenciar e aprofundar de um modo inequívoco a ação cultural da Autarquia. A Galeria Municipal tem por missão a divulgação, promoção, criação e valorização da arte moderna e contemporânea, dando particular destaque à portuguesa, nos seus diferentes domínios: pintura, escultura, design, fotografia e outras expressões das artes plásticas, pretendendo assim, ser um equipamento de referência à escala metropolitana, procurando afirmar-se igualmente no circuito artístico da Arte Moderna e Contemporânea Portuguesa.

O Museu da Memória encontra-se Localizado no Palacete Visconde de Trevões, é um espaço de encontro entre o passado e o presente de Matosinhos, desde os primórdios até à atualidade, com uma conceção museográfica marcadamente interativa, com recurso às novas tecnologias. É missão do museu valorizar a memória histórica e patrimonial do território de Matosinhos, cruzando-a com as memórias individuais dos seus habitantes, visando o reforço da identidade e a promoção da cidadania. Todo o discurso museológico assenta nas memórias e valências do próprio edifício e do seu primeiro proprietário - Emídio Ló Ferreira, nas memórias do território de Matosinhos, dos seus lugares, das suas gentes e das suas principais atividades. Vive das materialidades arqueológicas, artísticas e documentais, mas também da multimédia e da interatividade, podendo o visitante explorar livremente diversos conteúdos, assim como realizar uma viagem virtual por 15 locais emblemáticos de Matosinhos, através de óculos especiais a 360°. Além das obras de arte e de objetos de valor histórico, o museu dedica especial atenção às pessoas, dando a conhecer testemunhos de cidadãos de Matosinhos de várias áreas da sociedade. No piso 2, o visitante tem a possibilidade de gravar em vídeo o seu próprio testemunho para integrar o Museu da Memória de Matosinhos.

Divisão de Bibliotecas e Arquivo

A Divisão de Bibliotecas e Arquivo detém as seguintes atribuições: gerir as bibliotecas municipais e assegurar a seleção, aquisição, tratamento técnico, conservação e promoção do respetivo acervo bibliográfico; assegurar os diversos serviços de leitura (presencial, domiciliária e virtual); organizar e apoiar as atividades de animação das bibliotecas e de promoção do livro e da leitura, colaborando, quando necessário, com outras entidades; efetuar pesquisas bibliográficas e sua difusão; organizar e gerir os arquivos Geral, Histórico e Fotográfico Municipais; catalogar e arquivar todos os documentos, livros e processos que lhe sejam remetidos pelos diversos serviços; promover a informatização e digitalização do arquivo bem como gerir o seu processo de externalização; definir as regras de organização e classificação dos arquivos administrativos, intermédios e histórico; definir os planos de incorporações para os diversos serviços da Autarquia

A Biblioteca Municipal Florbela Espanca (BMFE) e a Galeria Municipal localizam-se no Núcleo Cultural de Matosinhos, complexo projetado pelo arquiteto Alcino Soutinho, inaugurado a 9 de maio de 2005.

A BMFE caracteriza-se por ser um serviço público que integra a Rede Nacional de Leitura Pública e cumpre várias missões especificadas no Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas. Este equipamento integra um auditório, um bar, um espaço de exposições, uma zona dos periódicos, um amplo espaço para as crianças e para os jovens (com a sala do conto e a sala das artes), uma zona de leitura geral (para adultos), um Centro de Leitura Especial (CLE) - direcionado para leitores com deficiência visual, e uma sala para consulta do núcleo de Reservados e Arquivo Histórico. Disponibiliza ao público, para consulta local ou empréstimo, diversas monografias, revistas, jornais, CD-rom's, DVD's, CD's-áudio, e oferece o acesso gratuito à Internet.

A Biblioteca de S. Mamede Infesta, que funciona no edifício da Praça da Cidadania/Nova Centralidade de S. Mamede de Infesta, freguesia do concelho de Matosinhos foi projetada pelo arquiteto José Maria Quintas, tendo sido inaugurada em 1 de dezembro de 2001. A Biblioteca de S. Mamede Infesta é um equipamento cultural amplo, moderno e multifuncional, que integra uma zona para consulta de periódicos, um amplo espaço para as crianças e jovens, uma zona de leitura geral (para adultos) e um espaço de consulta a documentos do Fundo Local. Disponibiliza ao público, para consulta local ou empréstimo, diversas monografias, revistas, jornais, CD-rom's, DVD's, CD's-áudio, e oferece o acesso gratuito à Internet.

Divisão de Teatro Municipal

A Divisão Teatro Municipal detém as seguintes atribuições: gerir o equipamento Teatro Municipal, assegurar a programação e dinamização do Teatro Municipal; proporcionar uma programação eclética contribuindo para o enriquecimento cultural e intelectual dos cidadãos; proporcionar o acesso à formação e educação através das artes performativas; dinamizar as artes performativas com entidades parceiras locais, nacionais e internacionais; planear, programar e coordenar, em articulação com outras unidades orgânicas e entidades externas, intervenções performativas no espaço público.

O objetivo estratégico que se propôs à partida foi lançar as bases para a afirmação do teatro como Pólo cultural dinamizador da cidade, com ela e virada para ela, mas também para a Área Metropolitana e Região Norte.

Delineou-se uma programação regular e diversificada direcionada para vários tipos de público, englobando diferentes vertentes das artes cénicas e performativas como teatro, dança, espetáculos de rua, e espetáculos musicais e concertos de música clássica.

Desde teatro dos grandes clássicos como Beckett, passando por musicais, até um teatro mais ligeiro, como teatro municipal que é, existe preocupação redobrada em privilegiar a qualidade, suscitar o prazer, a curiosidade e a reflexão, procurando contribuir para a fidelização de públicos e elevar o nível cultural das populações.

Dentro desta linha de rumo, as atividades destinadas especialmente ao público infantil e a colaboração com o meio escolar são também um dos principais objetivos. Assim como, existe uma preocupação de ligação à Universidade e promover teatro de inclusão social.

Continuar-se-á a apostar nas produções próprias, nas coproduções e nos acolhimentos, nos espetáculos de rua, e pretende-se incrementar as permutas de espetáculos, as digressões nacionais, a participação em festivais nacionais e estrangeiros, aprofundar e criar novas parcerias, designadamente com as escolas de arte do concelho e as universidades.

Divisão de Turismo

Das suas atribuições destacam-se: a implementação de ações de desenvolvimento turístico com o objetivo de consolidar a imagem externa do concelho, a identificação e divulgação dos recursos turísticos existentes no território, conceber e organizar e participar em eventos e projetos de interesse turístico e promover a imagem e recursos turísticos do concelho, nomeadamente através da participação em certames, feiras, exposições ou outras iniciativas; Gerir os equipamentos de interesse turístico e efetuar o atendimento ao público; Dinamizar os produtos estratégicos de Turismo

O Posto de Turismo – Loja Interativa de Matosinhos, localiza-se na praia do Titan, Avenida General Norton de Matos, junto ao molhe Sul do Porto de Leixões. Este posto de turismo é fundamental pois está próximo do terminal de passageiros de navios de cruzeiros.

O posto de turismo de Leça da Palmeira, situado na Casa da Praia, no gaveto entre as Ruas Hintze Ribeiro e António Nobre, que foi recuperada pela autarquia e transformada em Posto de Turismo. A adaptação da Casa da Praia para posto de turismo deveu-se à ideia inicial de, pela sua localização, esta poder servir de apoio aos turistas para consultarem outras obras do Arq. Álvaro Siza e obterem informações sobre zonas e edifícios de interesse para visitar neste concelho.

Estes espaços foram criados para garantir que todos os visitantes/turistas possam conhecer e usufruir de todas as potencialidades turísticas que Matosinhos possui. A gastronomia, a arquitetura contemporânea, as praias, o mar, o património histórico e os muitos espaços de lazer que fazem de Matosinhos um local de reconhecido interesse.

Divisão de Desporto, Juventude e Voluntariado

A Divisão de Desporto, Juventude e Voluntariado detém as seguintes atribuições: gerir as Casas da Juventude; promover o acesso à informação, formação e animação dos jovens do concelho; promover e apoiar o associativismo juvenil; desenvolver uma política integrada de Voluntariado, transversal às áreas de atividade municipal e em articulação com as instituições parceiras, no sentido de aumentar a mobilização e sensibilização de todos os públicos; garantir a cada voluntário a formação adequada tendo em atenção a instituição e a área de intervenção municipal de cada um; Criar e manter uma bolsa de Voluntariado em Matosinhos.

A concretização dos desígnios da política da juventude implica um esforço de interseção de três eixos basilares: diversidade, a descentralização e a dinamização.

Consubstanciando esta lógica inter-atuante, a Divisão de Desporto, Juventude e Voluntariado faz-se representar na comunidade através de três Casas da Juventude, situadas na união de freguesias de Matosinhos e Leça da Palmeira, na união de freguesias de Santa Cruz do Bispo, Perafita e Lavra e na união de freguesias de S. Mamede de Infesta e Senhora da Hora. Estes equipamentos caracterizam-se por colocar ao dispor da juventude meios que garantam igualdade de oportunidades no acesso à informação, à formação, à animação, à cultura, ao conhecimento, ao entretenimento e ao lazer, fomentando um desenvolvimento integrado e sustentado dos jovens, dando condições e estímulos para que estes possam desenvolver as suas próprias iniciativas, de uma forma participada e integrada, desempenhando um papel fundamental na transformação social.

Seguindo a sua preocupação relativa a todas as questões que envolvam os jovens, as Casas da Juventude colocam ao dispor da comunidade Projetos de Intervenção Juvenil (PIJ) que visam fornecer os recursos necessários ao seu desenvolvimento psicológico e apoio na resolução de problemáticas com que se possam confrontar, proporcionando assim, o decurso mais estável dos mesmos, numa fase algo complexa do seu desenvolvimento.

O trabalho da Divisão afirma-se também na promoção do Voluntariado, sustentado no projeto "VEM: Voluntariado Em Matosinhos". O projeto tem como principal missão a operacionalização e organização adequada dos recursos disponíveis – instituições e voluntários – de modo a responder de forma integrada à abrangência e diversidade das práticas existentes. O VEM constitui uma resposta face às exigências do importante papel que o Voluntariado exerce nas instituições que prestam serviço à comunidade, fomentando a mobilização e sensibilização face às práticas de uma cidadania ativa.

A Divisão de Desporto, Juventude, Voluntariado apresenta-se, assim, sempre aberta à inovação e à participação de todos.

Divisão da Loja do Múncipe

A Divisão Loja do Múncipe detém as seguintes atribuições: Implementar um modelo de acolhimento aos/às múnicipes que traduza uma efetiva aproximação entre a população e os/as eleitos/as locais; Proceder a um atendimento multicanal personalizado de todos/as os/as múnicipes, sendo o elo de ligação com os diversos serviços municipais; Coordenar toda a atividade de atendimento das lojas municipais e os Espaços Internet do município; Criar modos expeditos de atendimento para que seja prestada informação pronta, clara e precisa; Gerir o sistema de gestão de relacionamento com o/a múncipe.

6 - Missão e Política de Gestão

MISSÃO

O Município de Matosinhos e os seus serviços têm como missão a prestação de um serviço público de qualidade baseado no planeamento, coordenação e gestão eficiente dos recursos municipais e no princípio da participação ativa dos/as múnicipes, orientado para o desenvolvimento económico e social, para a melhoria da qualidade de vida e segurança dos/as cidadãos/ãs que residem estudam e trabalham no município, para o desenvolvimento coerente e equilibrado do território, para a preservação da herança e património histórico e ambiental e para a prosperidade sustentado de longo prazo.

POLÍTICA DE GESTÃO



matosinhos

Política de Gestão

Conhecer o ecossistema em que a autarquia de Matosinhos se insere e perceber a dinâmica e interligação entre as diversas componentes é o caminho certo para a melhoria contínua.

Assim, a administração tem vindo a desenvolver todos os esforços no sentido de adotar um modelo de gestão assente nos seguintes princípios:

– A primazia do cliente;

Manter um relacionamento com os clientes durante as todas as fases de criação de valor.

Garantir canais de comunicação que facilitem a interação de forma a permitir o feedback das suas experiências e, assim, os serviços reagirem de forma rápida e adequada.

– Uma visão centrada nas partes interessadas a longo prazo, de forma a criar benefícios mútuos para a autarquia e para a sociedade;

– Compreender as ligações causa/efeito entre o que se faz, como se faz e as suas consequências na sociedade.

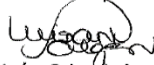
Mobilizar com energia e criatividade todos os cidadãos para os desafios do presente e do futuro. Fazer com que cada um sinta o desejo e o dever de contribuir para o destino coletivo, é uma das apostas deste executivo municipal.

Aproveitar a Criatividade e a Inovação e as competências dos colaboradores foi o princípio que norteou os desafios e compromissos estratégicos assumidos ao nível do desenvolvimento organizacional e dos processos e que são:

- Rentabilizar o potencial da estrutura orgânica;
- Garantir sistemas de informação adequados às necessidades;
- Garantir recursos humanos competentes, envolvidos e motivados;
- Garantir um sistema de reporting e monitorização da atividade;
- Dialogar para compreender necessidades dos Municípios;
- Conceber e aplicar processos eficazes e eficientes s;

A Câmara Municipal de Matosinhos com o apoio de todos, e referimos os nossos colaboradores, os nossos munícipes, os nossos clientes e os nossos parceiros, compromete-se a promover um sistema de gestão integrado e de excelência que assegure a melhoria contínua e a confiança no presente e futuro.

A Presidente da Câmara Municipal de Matosinhos


(Dra. Luísa Salgueiro)

- **Representação da gestão de topo**

A Presidente da Câmara Municipal de Matosinhos designa o sr. Vice Presidente, Dr. Carlos Mouta, como seu representante nos assuntos relevantes para a gestão e melhoria do Sistema de Gestão sendo esta coadjuvado pelo Gabinete de Auditoria e Controlo e Gestão de Excelência.

7 - Partes Interessadas no Sistema de Gestão de Qualidade

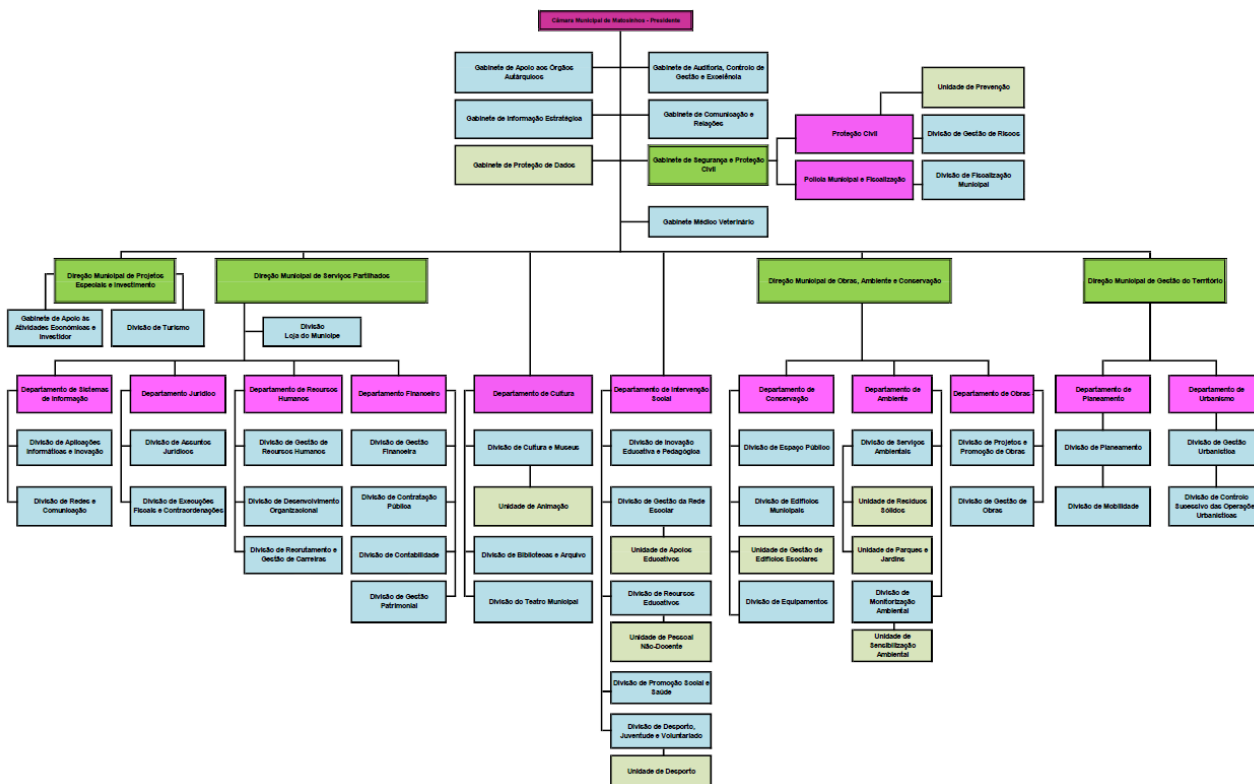
O Município de Matosinhos identificou as partes interessadas relevantes para o Sistema de Gestão de Qualidade, e com as quais tem como objetivo a satisfação das suas necessidades e expectativas.

Assim, no âmbito do SGQ, foram identificadas as seguintes partes interessadas:

PARTES INTERESSADAS	INTERAÇÃO COM O SGQ
EXECUTIVO	Decisões estratégicas. Revisão do Sistema
DIRIGENTES	Decisões operacionais. Revisão do Sistema
MUNÍCIPE/CIDADÃO	Resposta a pedidos / necessidades Prestação de serviços diretos/indiretos
OUTRAS UNIDADES ORGÂNICAS	Resposta a pedidos / necessidades Apoio no desenvolvimento do Sistema de Gestão
COLABORADORES	Qualidade do trabalho realizado. Disponibilidade para responder às necessidades da unidade orgânica
FORNECEDORES	Qualidade dos fornecimentos. Atualizações tecnológicas
ENTIDADES CONSULTORAS	Qualidade de serviços Projetos de melhoria
JUNTAS DE FREGUESIA	Desenvolvimento da Freguesia
ENTIDADES GOVERNAMENTAIS	Desenvolvimento do Concelho. Funcionamento geral do município
ÁREA METROPOLITANA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS MUNICÍPIOS	Serviços de apoio Projetos
TURISTAS	Prestação de serviços diretos e indiretos
ENTIDADES PÚBLICAS DO TURISMO ENTIDADES PÚBLICAS DE CARIZ CULTURAL	Projetos turísticos Projetos culturais Envolvimento em parcerias/iniciativas
AGENTES PRIVADOS DE TURISMO	Atividades de promoção do turismo

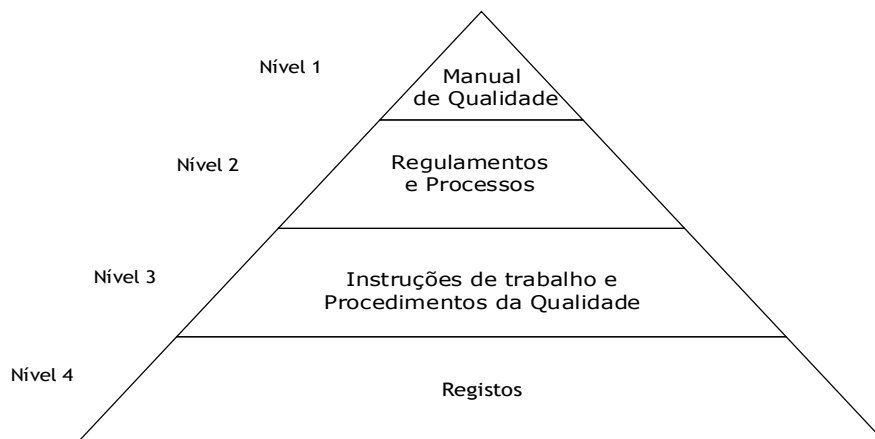
JOVENS DO CONCELHO / PAIS/ ENCARREGADOS DE JOVENS	Prestação de serviços diretos e indiretos
ASSOCIAÇÕES JUVENIS	Apoio à gestão e colaboração em atividades
VOLUNTÁRIOS	Potenciar a realização de voluntariado
ASSOCIAÇÕES (IPSS) E OUTRAS ENTIDADES RECETORAS DE VOLUNTÁRIOS / EMPRESAS (VOLUNTARIADO EMPRESARIAL)	Apoio na colocação de voluntários, Apoio na gestão de voluntários Envolvimento das empresas em iniciativas de voluntariado
ASSOCIAÇÕES CULTURAIS E RECREATIVAS MUSEUS GALERIAS (FORA DO CONCELHO) ASSOCIAÇÕES JUVENIS DIRIGENTES ASSOCIATIVOS	Envolvimento em parcerias / iniciativas Apoio à gestão e colaboração em atividades
AGRUPAMENTOS DE ESCOLAS	Apoio à gestão e colaboração em atividades
UNIVERSIDADES/POLITÉCNICOS	Estágios
IDOSOS	Potenciar Voluntariado de proximidade e continuidade
ENTIDADES GOVERNAMENTAIS	Colaboração em iniciativas em vários âmbitos

8 - Organização dos Serviços Municipais da Câmara Municipal de Matosinhos



9 - Documentação do Sistema de Gestão de Qualidade

A documentação do sistema de qualidade está estruturada de uma forma hierárquica, acompanhando o nível de responsabilidade e informação:



•Nível 1 – Manual de Qualidade

Define a estrutura organizacional dos serviços incluídos no âmbito da certificação da Câmara Municipal de Matosinhos, sua estrutura documental, processos e funções do SGQ.

O Manual de Gestão da Qualidade descreve os princípios adotados no SGQ para a concretização da Política de Gestão definida. As disposições apresentadas pretendem garantir a satisfação de todas as partes interessadas, incluindo Colaboradores, Clientes e Fornecedores, relativamente às atividades exercidas pelos Serviços.

Internamente, este Manual pretende ser um instrumento de formação e de informação sobre os aspetos relevantes para a Qualidade.

•Nível 2 – Documentos Operacionais (regulamentos e Processos)

Os Regulamentos definem normas gerais aplicáveis a determinados tipos ou categorias de situações, normalmente destinados a executar e desenvolver o controlo das leis e os Processos definem como e quem realiza cada uma das funções/atividades decorrentes do seu objetivo e campo de aplicação.

•Nível 3 – Instruções de Trabalho/ Procedimentos da Qualidade

Servem de referência à realização de todas as atividades/Processos, relevantes para a Qualidade.

•Nível 4 – Registos

Criados de forma a comprovar a operacionalidade do SGQ. Estes estão definidos em cada um dos Documentos aos quais se encontram indexados.

➤ **Gestão de Recursos Materiais**

As instalações e equipamentos dos serviços envolvidos no âmbito de certificação foram estruturadas de forma a responder cabalmente às exigências das suas atividades e prestação de serviços, conferindo um desempenho mais eficiente e eficaz dos colaboradores. A organização tem como objetivo máximo satisfazer as necessidades e expectativas de todas as partes interessadas e procura alcançá-lo de uma forma económica e financeiramente sustentável.

O executivo compromete-se a proporcionar as condições adequadas quer ao nível de infraestruturas, quer do ambiente de trabalho.

➤ **Gestão de Recursos Humanos**

O Mapa de Pessoal é o documento que descreve as atribuições de cada um dos serviços e as principais responsabilidades de cada função, assim como as qualificações e requisitos mínimos para um adequado desempenho

das mesmas. Tratando-se de Direções Municipais/ Departamentos/ Divisões/ Serviços, os seus conteúdos funcionais, competências e responsabilidades estão consagradas em regulamento e outras disposições legais.

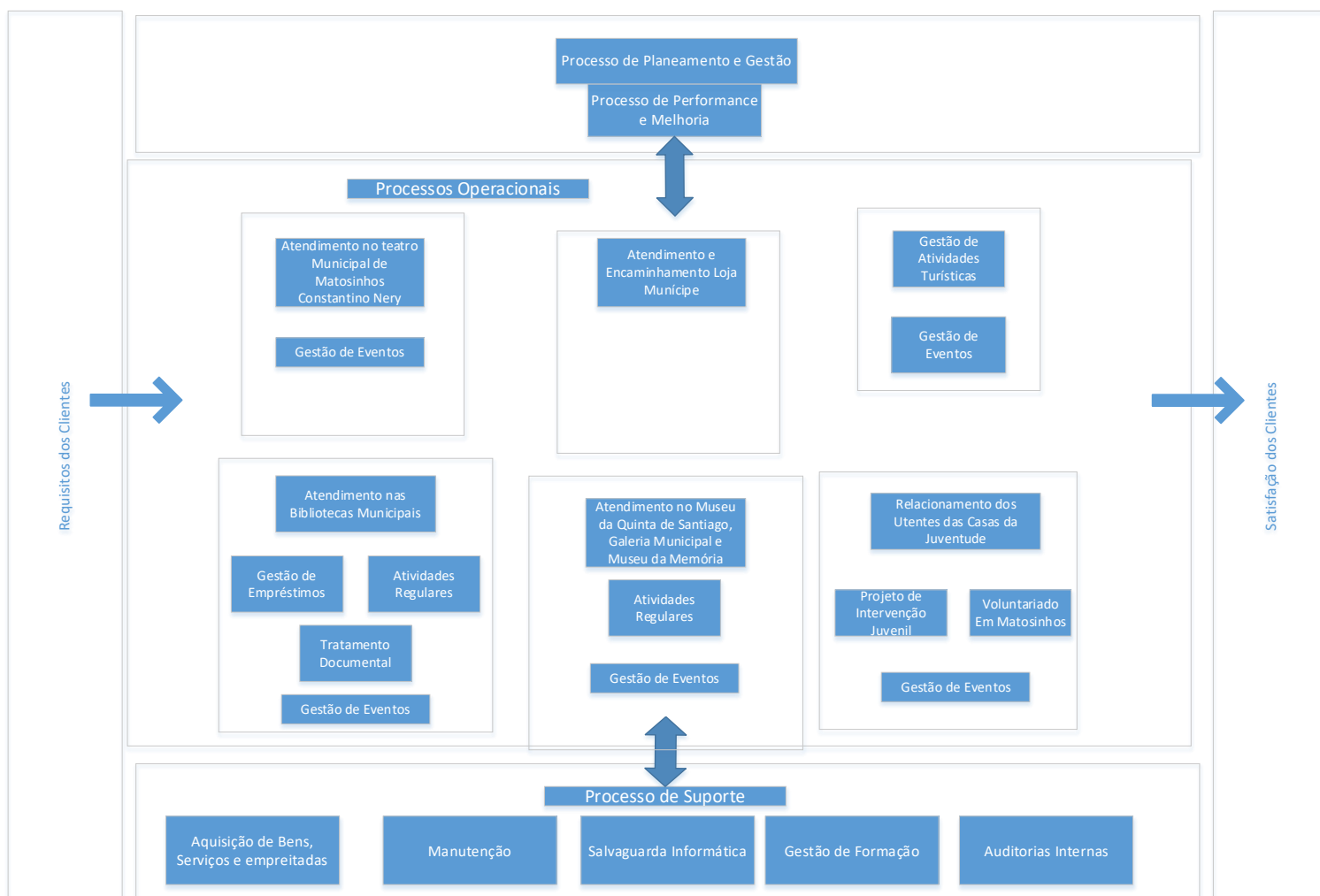
Existe uma adequada avaliação das necessidades de formação de cada colaborador, tendo em vista melhorar as suas competências e o seu desempenho.

O processo de recrutamento de recursos humanos é executado segundo a legislação em vigor, pelo que, não se encontra documentado no SGQ.

10 - Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Rede de Processos

O esquema seguinte ilustra a interação entre os vários Processos do SGQ:



NOTA: inerentes a cada processo existem atividades que se encontram documentadas nos seguintes Procedimentos da Qualidade (PQ): Controlo de Documentos e Registos, Tratamento de Não Conformidades e ações corretivas e Reclamações.