

Manual da Qualidade

Sistema de Gestão da Qualidade

CÂMARA MUNICIPAL DE SINTRA



ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	2
1.1. <i>Compromisso da Gestão de Topo</i>	3
2. ORGANOGRAMA	5
2.1. <i>Política da Qualidade</i>	6
3. REQUISITOS DO SISTEMA DA QUALIDADE	7
3.1. <i>Âmbito</i>	7
3.2. <i>Exclusões</i>	7
3.3. <i>Estrutura documental</i>	7
3.4. <i>Alterações do Manual de Qualidade</i>	8
3.5. <i>Correspondência entre os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2008 e a documentação do SGQ</i>	9
4. ABORDAGEM POR PROCESSOS	15
4.1. <i>Introdução</i>	15
4.2. <i>Mapa de Processos</i>	15
4.3. <i>Processos de Gestão</i>	23
4.4. <i>Processos de Negócio</i>	24
4.5. <i>Processos de Suporte</i>	27
4.6. <i>Interação dos processos</i>	29
4.7. <i>Lista de Alterações e Revisões</i>	35

1. INTRODUÇÃO

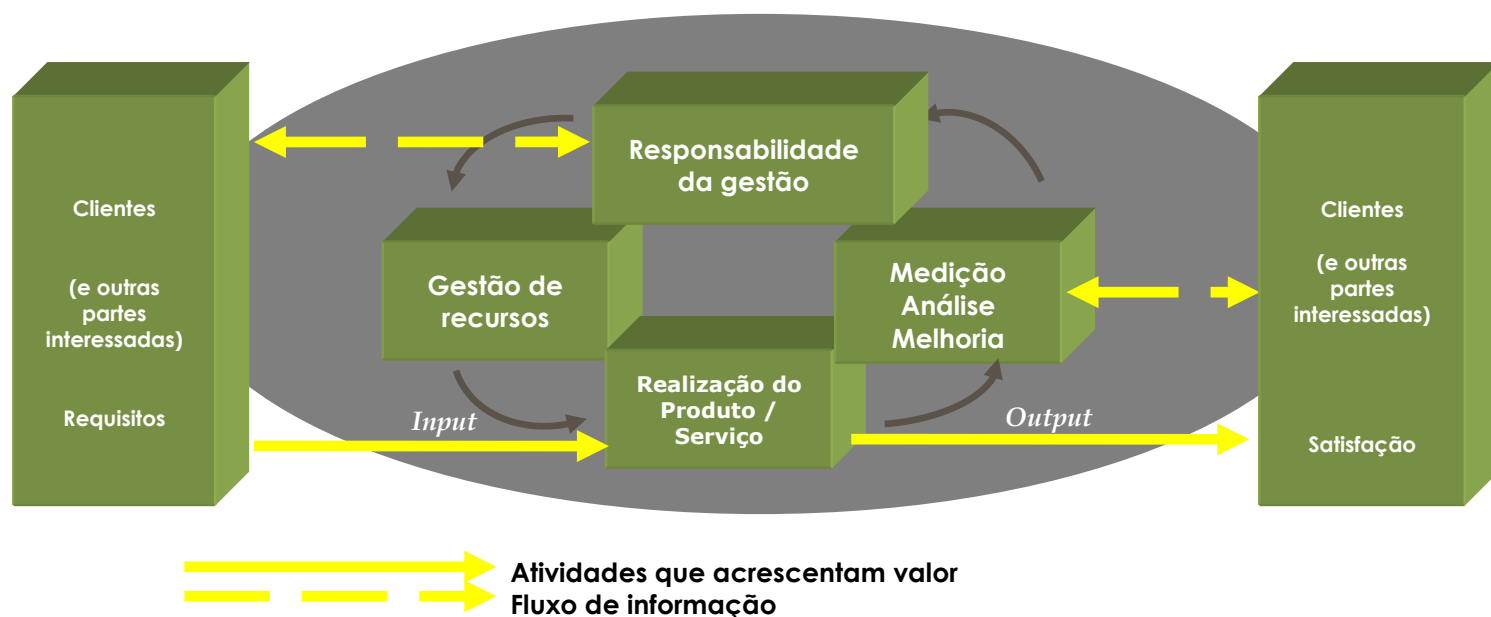
Este Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade implementado na Câmara Municipal de Sintra (CMS) e os meios de que dispõe para cumprimento da sua Política da Qualidade.

O Sistema de Gestão da Qualidade implementado baseia-se na Norma NP EN ISO 9001:2008 tendo ligação com todas as atividades da CMS.

A responsabilidade pela Qualidade não é exclusiva do Gabinete de Apoio ao Múncipe, Unidade Orgânica com competência na matéria, decorrente do artigo 39º da Estrutura Flexível da Câmara Municipal de Sintra, é sim um privilégio partilhado por todos os Colaboradores da CMS.

De forma a garantir o nível desejado de satisfação dos Múncipes e outros utentes, este Manual espelha as responsabilidades e políticas adotadas pela Organização no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, o qual contribui decisivamente para a concretização do ciclo de melhoria contínua, sendo por isso considerado um documento de referência.

Melhoria Contínua



1.1. Compromisso da Gestão de Topo

O Executivo da Câmara Municipal assume o compromisso de desenvolver e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade focado na satisfação de todas as partes interessadas e assegurar a melhoria contínua e eficácia do Sistema através de diretivas claras aos Colaboradores envolvidos nos Processos constantes no âmbito da Certificação.

Assim, a gestão de topo assume os seguintes princípios da Gestão da Qualidade:

- Focalização nos Clientes
- Liderança
- Envolvimento das Pessoas
- Abordagem por Processos
- Abordagem da Gestão como um Sistema
- Melhoria contínua
- Abordagem à tomada de decisões baseada em factos
- Relações mutuamente benéficas com os Fornecedores

A Organização:

- Identifica os processos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade e para a sua aplicação em toda a organização;
- Determina a sequência e interação desses processos;
- Determina os critérios e os métodos necessários para assegurar que tanto a operação como o controlo dos processos são eficazes;
- Assegura a disponibilidade de recursos e a informação necessárias para suportar a operação e monitorização destes processos;
- Efetua a monitorização, medição e análise dos processos;
- Concretiza ações para alcançar os resultados planeados e a melhoria contínua dos processos;
- Assegura o controlo da conformidade do produto com os requisitos.

A Gestão de Topo:

Está comprometida no desenvolvimento e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e na melhoria contínua da sua eficácia, nomeadamente:

- Ao comunicar à organização a importância de ir ao encontro dos requisitos do cliente, bem como dos legais e regulamentares;
- Estabelece a política de qualidade;
- Assegura o estabelecimento dos objetivos da qualidade (estratégicos);

- Assegura que o Sistema de Gestão da Qualidade seja revisto em intervalos planeados;
- Assegura a disponibilidade de recursos;
- Assegura que os requisitos dos clientes visam aumentar a sua satisfação;
- Assegura que a Política de Qualidade é adequada, comunicada e entendida dentro da organização;
- Assegura que o planeamento da gestão de qualidade deve estar de acordo com os requisitos gerais e com os objetivos da qualidade;
- Assegura que a integridade do sistema é mantida quando são introduzidas alterações;
- Assegura que as responsabilidades e as autoridades são definidas e comunicadas dentro da organização;
- Designa um membro da Gestão - Representante da Gestão (RG) - que assegure os Processos necessários para o sistema de gestão de qualidade, reporte à gestão de topo e promova a consciencialização para os requisitos do cliente;
- Assegura o estabelecimento de processos de comunicação interna apropriados.

O Gabinete de Apoio ao Município:

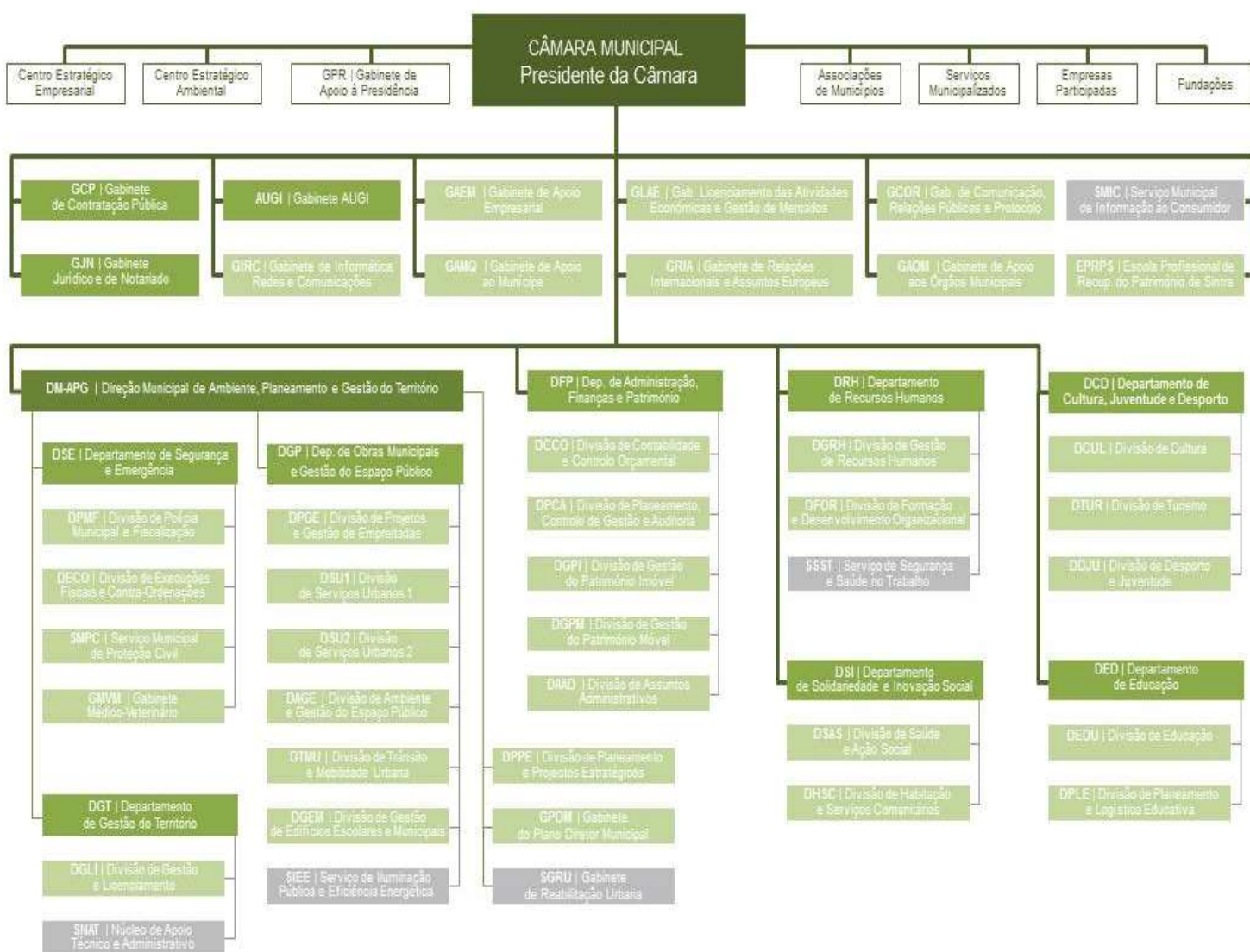
- Assegura que os processos necessários ao Sistema de Gestão da Qualidade são estabelecidos, implementados e mantidos;
- Avalia o desempenho do Sistema;
- Reporta ao Representante da Gestão de Topo os resultados da avaliação e propõe as necessidades de melhoria;
- Assegura que toda a Câmara esteja consciente da necessidade de cumprimento dos requisitos dos cidadãos-clientes.

A aprovação do Manual da Qualidade representa o compromisso escrito do Executivo da Câmara Municipal de Sintra de que a Política da Qualidade é planeada, executada e avaliada de forma a garantir a sua contínua aplicabilidade e adequabilidade face às necessidades do Município.

2. ORGANOGRAMA

A CMS está estruturada de acordo com o Organograma apresentado.

As descrições das atribuições de cada Unidade Orgânica constantes deste Organograma encontram-se descritas em documento próprio – Estrutura Nuclear e Flexível da CMS.



Deliberação nº 19/2014, de 8 de janeiro - Estrutura Nuclear e Estrutura Flexível da Câmara Municipal de Sintra (DR, 2ª série, nº 5)
 Deliberação nº 1437/2014, de 15 de julho - Alteração à Estrutura Nuclear da Câmara Municipal de Sintra (DR, 2ª série, nº 134)
 Deliberação nº 1887/2015, de 9 de outubro - Alteração às Estruturas Nuclear e Flexível da Câmara Municipal de Sintra (DR, 2ª série, nº 198)

2.1. Política da Qualidade

A Câmara Municipal de Sintra entende que a sua postura enquanto organização dinâmica e atenta à evolução da sociedade não pode alhear-se dos critérios de qualidade a que todas as organizações devem aspirar. Foi com esta perspetiva que decidiu implementar o seu Sistema de Gestão de Qualidade, nos termos da norma NP EN ISO 9001:2008, que vai definir-se em função de oito pontos fundamentais:

- Promover a satisfação das expetativas dos Cidadãos/Municípios e da sociedade em geral, mediante a prestação de serviços com Rigor, Profissionalismo, Competência, Transparência, Proximidade e Excelência.
- Encarar a reclamação como oportunidade de melhoria.
- Prosseguir com uma política de inovação e modernização no que se refere às tecnologias de informação e comunicação.
- Promover a agilização e simplificação procedimental, numa ótica de desburocratização e de otimização de recursos.
- Apostar na valorização humana e profissional dos colaboradores através da formação contínua e de uma estratégia de gestão do desempenho, com vista ao seu maior envolvimento, empenho, motivação, e consciencialização das suas responsabilidades individuais e coletivas.
- Promover a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Garantir o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis à atividade da Autarquia.
- Promover a partilha de boas práticas no seio da Edilidade, bem como, a sua divulgação a nível externo.

3. REQUISITOS DO SISTEMA DA QUALIDADE

3.1. Âmbito

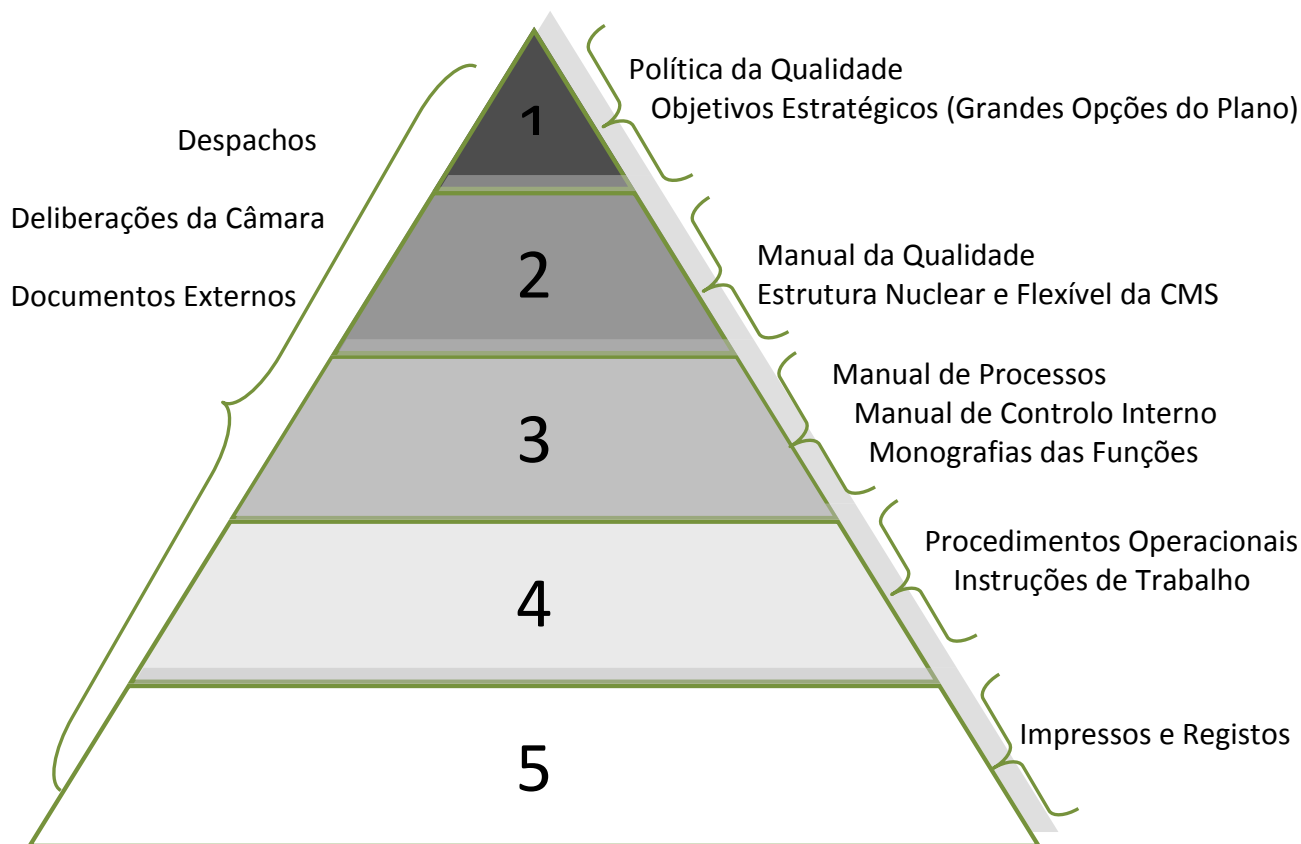
O âmbito do Sistema da Qualidade da CMS abrange a Gestão Autárquica.

3.2. Exclusões

A CMS cumpre todas as cláusulas da Norma NP EN ISO 9001:2008, não existindo lugar a qualquer exclusão.

3.3. Estrutura documental

Os documentos constituintes do Sistema de Gestão da Qualidade encontram-se organizados da seguinte forma:



3.4. Alterações do Manual de Qualidade

O Manual da Qualidade é revisto sempre que ocorre qualquer alteração que o torne inadequado.

Qualquer alteração ao conteúdo do MQ implica a emissão de uma nova revisão do mesmo, sendo o respetivo número incrementado de uma unidade.

À primeira emissão do MQ foi atribuída a revisão zero.

Nas Revisões 1 e seguintes é preenchida a tabela com o registo das alterações introduzidas relativamente à versão anterior. As revisões são aprovadas pelo Representante da Gestão de Topo.

A publicação do MQ é realizada através da Intranet, na qual este se encontra disponível para consulta por todos os colaboradores, sendo a sua atualização garantida pelo Gabinete de Apoio ao Município sempre que verifiquem revisões ao mesmo.

As cópias do MQ emitidas em papel não são controladas.

3.5. Correspondência entre os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2008 e a documentação do SGQ

Clausula ISO 9001:2008	Designação	SGQ
4.	Sistema de Gestão da Qualidade	
4.1.	Requisitos Gerais	MQ 1.1.; 4; Manuais de Processo
4.2.	Requisitos da documentação	MQ 3.3.
4.2.1.	Generalidades	MP PG.02 e PG.03
4.2.2.	Manual da Qualidade	MQ 1
4.2.3.	Controlo de Documentos	MQ 3.4.; Manual de
4.2.4.	Controlo dos registos	Processo PG.02; Manuais de Processos
5.	Responsabilidade da gestão	
5.1.	Comprometimento da gestão	MQ 1.1.; 3.3.
5.2.	Focalização no cliente	MQ 2.1.; Manuais de Processo
5.3.	Política de qualidade	MQ 1.1.; 2.1.; 3.3.
5.4.	Planeamento	
5.4.1.	Objetivos da Qualidade	MQ 1.1.; MP PG.01
5.4.2.	Planeamento do Sistema de Gestão da Qualidade	
5.5.	Responsabilidade, autoridade e comunicação	
5.5.1.	Responsabilidade e autoridade	MQ. 1.1.; Manuais de Processo
5.5.2.	Representante da gestão	
5.5.3.	Comunicação interna	MQ 3.4.; Estrutura Nuclear e Flexível da CMS
5.6.	Revisão pela Gestão	
5.6.1.	Generalidades	MQ 1.1
5.6.2.	Entrada para a Revisão	MP PG.02
5.6.3.	Saída da Revisão	
6.	Gestão de recursos	
6.1.	Provisão de recursos	GOP
6.2.	Recursos humanos	
6.2.1.	Generalidades	MP PS.06
6.2.2.	Competência, formação e consciencialização	
6.3.	Infra-estruturas	MP PS.07 e PS.09
6.4.	Ambiente de trabalho	

Clausula ISO 9001:2008	Designação	SGQ
7.	Realização do produto	
7.1.	Planeamento e realização do produto	MQ 4.1., 4.3., 4.6
7.2.	Processos relacionados com o cliente	MQ 3.1.; 3.3
7.2.1.	Determinação dos requisitos relacionados com o produto	MP PN.01, PN.02, PN.03, PN.04, PN 05, PN.06, PN.07, PN.08, PN 10
7.2.2.	Revisão dos requisitos relacionados com o produto	
7.2.3.	Comunicação com o cliente	
7.3.	Conceção e desenvolvimento	MP PG.02; PS.01 e PN.10
7.3.1.	Planeamento da conceção e desenvolvimento	
7.3.2.	Entradas para conceção e desenvolvimento	
7.3.3.	Saídas da Conceção e do desenvolvimento	
7.3.4.	Revisão da conceção e desenvolvimento	
7.3.5.	Verificação da conceção e desenvolvimento	
7.3.6.	Validação da conceção e desenvolvimento	
7.3.7.	Controlo de alterações na conceção e desenvolvimento	
7.4.	Compras	MP PS.02, Manual de Controlo Interno.
7.4.1.	Processos de compra	MP PS.02, Manual de Controlo Interno.
7.4.2.	Informação de compra	
7.4.3.	Verificação do produto comprado	
7.5.	Produção e fornecimento do serviço	GOP; MP PN.01, PN.02, PN.03, PN.04, PN 05, PN.06, PN.07, PN.08, PN 10
7.5.1.	Controlo da produção e do fornecimento do serviço	MQ 3.2.; IMP PN.01, PN.02, PN.03, PN.04, PN 05, PN.06, PN.07, PN.08, PN 10
7.5.2.	Validação dos processos de produção e de fornecimento do serviço	
7.5.3.	Identificação e rastreabilidade	
7.5.4.	Propriedade do cliente	MP PN.01, PN.02, PN.03, PN.04, PN 05, PN.06, PN.07, PN.08, PN 10
7.5.5.	Preservação do produto	MP
7.6.	Controlo do equipamento de monitorização e de medição	MP PS.01 e PS.09
8.	Medição, análise e melhoria	
8.1.	Generalidades	MQ 3.1.; MP
8.2.	Monitorização e medição	

Clausula ISO 9001:2008	Designação	SGQ
8.2.1.	Satisfação do cliente	MQ 4.4.; MP PN.01, PN.02, PN.03, PN.04, PN 05, PN.06, PN.07, PN.08, PN 10
8.2.2.	Auditoria interna	MQ 1.1.; 3.1.; 3.4.; MP PG.03
8.2.3.	Monitorização e medição dos processos	MQ 4.4.; MP
8.2.4.	Monitorização e medição do produto	
8.3.	Controlo do produto não conforme	
8.4.	Análise de dados	
8.5.	Melhoria	
8.5.1.	Melhoria contínua	
8.5.2.	Ações corretivas	
8.5.3.	Ações preventivas	

3.6. Conceitos e abreviaturas

Definições (constantes na Norma NP EN ISO 9000:2005):

Conceito	Definição
Abordagem à tomada de decisões baseada em factos	As decisões eficazes são baseadas na análise de dados e de informações.
Abordagem da gestão como um sistema	Identificar, compreender e gerir processos interrelacionados como um sistema, contribui para que a organização atinja os seus objetivos com eficácia e eficiência.
Abordagem por processos	Um resultado desejado é atingido de forma mais eficiente quando as atividades e os recursos associados são geridos como um processo.
Ação Corretiva	Ação para eliminar a causa de uma não conformidade detetada ou de outra situação indesejável.
Ação Preventiva	Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável.
Cliente	Organização ou pessoa que recebe um produto.
Eficácia	Medida em que as atividades planeadas foram realizadas e conseguidos os resultados planeados.
Eficiência	Relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados.
Envolvimento das pessoas	As pessoas, em todos os níveis, são a essência de uma organização e o seu pleno envolvimento permite que as suas aptidões sejam utilizadas em benefício da organização.
Focalização no Cliente	As organizações dependem dos seus clientes e, consequentemente, deverão compreender as suas necessidades, atuais e futuras, satisfazer os requisitos e esforçar-se por exceder as suas expectativas.
Gestão de topo	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização ao mais alto nível.
Liderança	Os líderes estabelecem no propósito e na orientação da organização. Deverão criar e manter o ambiente interno que permita o pleno envolvimento das pessoas para atingirem os objetivos da organização.
Manual da Qualidade	Documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização.
Melhoria Contínua	Atividade recorrente com vista a incrementar a capacidade para satisfazer requisitos.
Não Conformidade	Não satisfação de um requisito.
Organização	Conjunto de pessoas e de instalações inseridas numa cadeia de responsabilidades, autoridades e relações.
Política da Qualidade	Conjunto de intenções e de orientações de uma organização, relacionadas com a qualidade, tal como formalmente expressas pela gestão de topo.
Processo	Conjunto de atividades interrelacionadas e interatuantes que transformam entradas em saídas.
Qualidade	Grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas.

Conceito	Definição
Relações mutuamente benéficas com fornecedores	Uma organização e os seus fornecedores são interdependentes e uma relação de benefício mútuo potencia a aptidão de ambas as partes para criar valor.
Requisito	Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.
Revisão	Atividade realizada para determinar a pertinência, adequabilidade e eficácia do que estiver em causa para atingir os objetivos estabelecidos.
Satisfação do cliente	Perceção do cliente quanto ao grau de satisfação dos seus requisitos.
Sistema de Gestão da Qualidade	Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade.

Siglas:

Sigla	Descrição
AUGI	Gabinete Área Urbana de Génese Ilegal
CAF	<i>Common Assessment Framework</i>
CMS	Câmara Municipal de Sintra
DAAD	Divisão de Assuntos Administrativos
DAGE	Divisão de Ambiente e Gestão do Espaço Público
DCCO	Divisão de Contabilidade e Controlo Orçamental
DCD	Departamento de Cultura, Juventude e Desporto
DCUL	Divisão de Cultura
DDJU	Divisão de Desporto e Juventude
DECO	Divisão de Execuções Fiscais e Contraordenações
DED	Departamento de Educação
DEDU	Divisão de Educação
DFOR	Divisão de Formação e Desenvolvimento Organizacional
DFP	Departamento de Administração, Finanças e Património
DGEM	Divisão de Gestão de Edifícios Escolares e Municipais

Sigla	Descrição
DPCA	Divisão de Planeamento e Controlo de Gestão e Auditoria
DPGE	Divisão de Projetos e Gestão de Empreitadas
DPLE	Divisão de Planeamento e Logística Educativa
DPMF	Divisão de Polícia Municipal e Fiscalização
DPPE	Divisão de Planeamento e Projetos Estratégicos
DRH	Departamento de Recursos Humanos
DSAS	Divisão de Saúde e Ação Social
DSE	Departamento de Segurança e Emergência
DSI	Departamento de Solidariedade e Inovação Social
DSU	Divisão de Serviços Urbanos
DTMU	Divisão de Trânsito e Mobilidade Urbana
DTUR	Divisão de Turismo
EPRPS	Escola Profissional de Recuperação do Património de Sintra
GAEM	Gabinete de Apoio Empresarial
GAMQ	Gabinete de Apoio ao Múncipe

Sigla	Descrição
DGLI	Divisão de Gestão e Licenciamento
DGP	Departamento de Obras Municipais e Gestão do Espaço Público
DGPI	Divisão de Gestão do Património Imóvel
DGPM	Divisão de Gestão do Património Móvel
DGRH	Divisão de Gestão de Recursos Humanos
DGT	Departamento de Gestão do Território
DHSC	Divisão de Habitação e Serviços Comunitários
DM-APG	Direção Municipal de Ambiente, Planeamento e Gestão do Território
GPDM	Gabinete do Plano Diretor Municipal
GRIA	Gabinete de Relações Internacionais e Assuntos Europeus
GAOM	Gabinete de Apoio aos Órgãos Municipais
GCOR	Gabinete de Comunicação, Relações Públicas e Protocolo
GCP	Gabinete de Contratação Pública
GIRC	Gabinete de Informática, Redes e comunicações
GLAE	Gabinete de Licenciamento das Atividades Económicas e Gestão de Mercados
GJN	Gabinete Jurídico e de Notariado

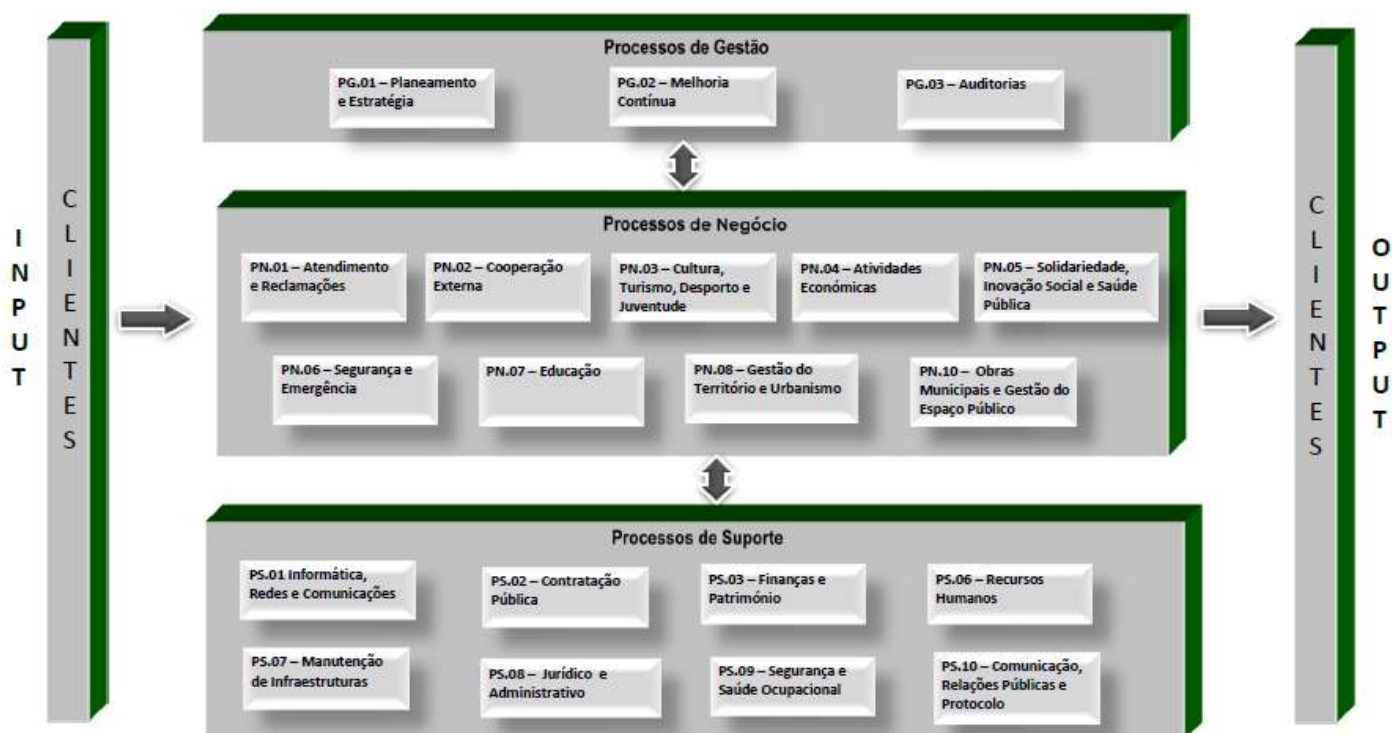
Sigla	Descrição
GMVM	Gabinete Médico Veterinário
GOP	Grandes Opções do Plano
MP	Manual de Processo
MQ	Manual da Qualidade
PG	Processo de Gestão
PN	Processo de Negócio
PS	Processo de Suporte
RG	Representante da Gestão
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SGRU	Gabinete de Reabilitação Urbana
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SIEE	Serviço de Iluminação Pública e Eficiência Energética
SMIC	Serviço Municipal de Informação ao Consumidor
SMPC	Serviço Municipal de Proteção Civil
SNAT	Núcleo de Apoio Técnico Administrativo
SSST	Serviço de Segurança e Saúde no Trabalho

4. ABORDAGEM POR PROCESSOS

4.1. Introdução

O Sistema de Gestão da Qualidade é entendido como um conjunto de processos que interagem e se inter-relacionam entre si. É propósito desta metodologia de abordagem por processos propiciar um enquadramento para poder determinar o seu desempenho através de indicadores/métricas adequadas. A sua determinação é efectuada regularmente com o objetivo de melhorar continuamente a eficiência e a eficácia dos processos e consequentemente da organização.

4.2. Mapa de Processos



Com base no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Autarquia, foram definidos os seguintes processos, subprocessos e atividades:

PROCESSOS		SUBPROCESSO		ATIVIDADE	
Código	Descrição	Código	Descrição	Código	Descrição
PG.01	Planeamento e Estratégia	SPG.01.01	Políticas e Estratégia	ASPG.01.01.01	Desempenho Organizacional
		SPG.01.02	Plano Diretor Municipal	ASPG.01.02.01	Plano Diretor Municipal
		SPG.01.03	Planeamento e Controlo de Gestão	(Nota: Partilha atividade ASPG.01.01.01)	
		SPG.01.04	Projetos Estratégicos	ASPG.01.04.02	Projetos Estratégicos
		SPG.01.05	Apoio Empresarial	ASPG.01.05.02	Apoio às empresas na agilização e/ou redução de custos de contexto
				ASPG.01.05.03	Promoção /organização de eventos empresariais
		SPG.01.06	Reabilitação Urbana	ASPG.01.06.01	Reabilitação Urbana
PG.02	Melhoria Contínua	SPG.02.01	Controlo de Documentos		
		SPG.02.02	Controlo de Registos		
		SPG.02.03	Não conformidades e Ações Corretivas		
		SPG.02.04	Ações Preventivas		
		SPG.02.05	Monitorização e Medição do Processo		
		SPG.02.06	Revisão pela Gestão		
		SPG.02.07	Desmaterialização		
PG.03	Auditorias	SPG.03.01	Auditorias Internas da Qualidade	ASPG.03.01.01	Auditorias Internas da Qualidade
		SPG.03.02	Auditorias Controlo Interno	ASPG.03.02.01	Auditorias de Controlo Interno
PN.01	Atendimento e Reclamações	SPN.01.01	Atendimento Municipal	ASPN.01.01.01	Atendimento GAMQ
				ASPN.01.01.02	Pagamentos GAMQ
				ASPN.01.01.04	Administração Central – GAMQ
		SPN.01.02	Gestão de Reclamações	ASPN.01.02.01	Reclamações GAMQ
				ASPN.01.02.02	Livro de Reclamações
		SPN.01.03	Atendimento telefónico	ASPN.01.03.01	Controlo e Gestão de Atendimento Telefónico
		SPN.01.04	Informação ao Consumidor	ASPN.01.04.01	Apoio ao Consumidor
				ASPN.01.04.02	Apoio ao Sobreendividado
				ASPN.01.04.03	Educação para o Consumidor
PN.02	Cooperação Externa	SPN.02.01	Relações Internacionais	ASPN.02.01.01	Relações Externas, Geminações e Cooperação
		SPN.02.02	Projetos Financiados	ASPN.02.02.01	Projetos Financiados

PROCESSOS		SUBPROCESSO		ATIVIDADE	
Código	Descrição	Código	Descrição	Código	Descrição
PN.03	Cultura, Turismo, Desporto e Juventude	SPN.03.01	Desporto e Juventude	ASP.N.03.01.01	Apoio ao Associativismo Juvenil e Desportivo
				ASP.N.03.01.02	Gestão das Instalações de Apoio à Juventude
				ASP.N.03.01.03	Promoção de Projetos de Desenvolvimento Desportivo e de Apoio à Juventude
				ASP.N.03.01.04	Organização e Promoção de Realização de Grandes Eventos Desportivos e de Juventude
				ASP.N.03.01.05	Gestão das Instalações Desportivas
				ASP.N.03.01.06	Desporto Aventura
		SPN.03.02	Cultura	ASP.N.03.02.01	Animação em equipamentos municipais
				ASP.N.03.02.02	Apoio ao Movimento Associativo, Cultural e Recreativo
				ASP.N.03.02.03	Animação e Produção Cultural
				ASP.N.03.02.05	Divulgação de Atividades Culturais
				ASP.N.03.02.06	Promoção do Património Histórico e Paisagístico
				ASP.N.03.02.07	Gestão do Arquivo
				ASP.N.03.02.08	Roteiros Históricos
				ASP.N.03.02.09	Proteção do Património Arqueológico
		SPN.03.03	Turismo	ASP.N.03.03.02	Venda de Merchandising
				ASP.N.03.03.03	Informação e promoção turístico-cultural e desportiva
				ASP.N.03.03.04	Animação Turística e participação em certames
				ASP.N.03.03.05	Gestão do projeto Sintra, Capital do Romantismo
				ASP.N.03.03.06	Observatório de Turismo
		SPN.03.04	Elétrico	ASP.N.03.04.01	Funcionamento do Elétrico
		SPN.03.05	Centro Cultural Olga Cadaval	ASP.N.03.05.01	Produção de eventos
				ASP.N.03.05.02	Cedência de espaços
PN.04	Atividades Económicas	SPN.04.01	Atividades Económicas	ASP.N.04.01.01	Licenciamento de atividades económicas
				ASP.N.04.01.02	Meras Comunicações
				ASP.N.04.01.03	Comunicações com prazo
		SPN.04.02	Metrologia	ASP.N.04.02.01	Verificação de instrumentos de pesar e medir
		SPN.04.03	Mercados Municipais	ASP.N.04.03.01	Promoção de atividades comerciais

PROCESSOS		SUBPROCESSO		ATIVIDADE	
Código	Descrição	Código	Descrição	Código	Descrição
PN.05	Solidariedade, Inovação Social e Saúde Pública	SPN.05.01	Ação Social	ASP.N.05.01.01	Serviços de apoio especializado ao munícipe
				ASP.N.05.01.02	Atendimento especializado ao munícipe
				ASP.N.05.01.03	Ações dirigidas à população / entidades sem fins lucrativos
				ASP.N.05.01.04	Apoio financeiro às entidades sem fins lucrativos
				ASP.N.05.01.05	Equipas operacionais
				ASP.N.05.01.06	Centro Local de Apoio à Integração de Imigrantes
		SPN.05.02	Habitação	ASP.N.05.02.01	Atribuição de habitação
				ASP.N.05.02.02	Gestão do parque habitacional municipal
				ASP.N.05.02.03	Tratamento de correspondência
		SPN.05.03	Cemitérios Municipais	ASP.N.05.03.01	Gestão Cemiterial
				ASP.N.05.03.02	Obras de Construção Funerária
PN.06	Segurança e Emergência	SPN.06.01	Polícia Municipal e Fiscalização	ASP.N.06.01.01	Fiscalização
				ASP.N.06.01.02	Gestão de Ocorrências
				ASP.N.06.01.03	Segurança Rodoviária
				ASP.N.06.01.04	Segurança Pública e Proximidade
		SPN.06.02	Veterinário Municipal	ASP.N.06.02.01	Gestão do Canil e Gatil Municipal
				ASP.N.06.02.02	Plano de Controlo de Zoonoses
				ASP.N.06.02.03	Parecer Técnico Sanitário e de Segurança Alimentar
		SPN.06.03	Execuções Fiscais e Contraordenações	ASP.N.06.03.01	Execuções Fiscais
				ASP.N.06.03.02	Contraordenações
		SPN.06.04	Proteção Civil	ASP.N.06.04.01	Gestão de Operações
				ASP.N.06.04.02	Prevenção e Segurança
				ASP.N.06.04.03	Gestão de Risco e Alertas
				ASP.N.06.04.04	Gestão do Programa de Apoio Financeiro AHBV

PROCESSOS		SUBPROCESSO		ATIVIDADE	
Código	Descrição	Código	Descrição	Código	Descrição
PN.07	Educação	SPN.07.01	Planeamento e Logística Educativa	ASPN.07.01.01	Ação Social Escolar - Manuais Escolares
				ASPN.07.01.02	Ação Social Escolar - Auxílios Económicos
				ASPN.07.01.03	Ação Social escolar - Refeitórios Escolares
				ASPN.07.01.04	Gestão da Rede Educativa - Monitorização da Carta Educativa
				ASPN.07.01.05	Gestão da Rede Educativa - Manutenção e Conservação de Edifícios e Equipamentos
				ASPN.07.01.06	Gestão dos Transportes Escolares
				ASPN.07.01.07	Gestão da Logística Educativa
				ASPN.07.01.08	Representação do Município nos Conselhos Gerais
		SPN.07.02	Ação Socioeducativa e pedagógica	ASPN.07.02.01	Ação Socioeducativa - Atividades de Enriquecimento Curricular
				ASPN.07.02.02	Ação Socioeducativa - Componente de Apoio à Família no Pré-Escolar
				ASPN.07.02.03	Ação Socioeducativa - Componente de Apoio à Família no 1.º Ciclo do Ensino Básico
				ASPN.07.02.04	Gestão do PAQUE - Medidas 1, 2 e 3
				ASPN.07.02.05	Gestão do PAQUE - Medida 4
				ASPN.07.02.06	Animação Pedagógica
PN.08	Gestão do Território e Urbanismo	SPN.08.01	Urbanismo	ASPN.08.01.01	Operações Urbanísticas
				ASPN.08.01.02	Emissão de alvarás de obras, de OVP e de utilização
				ASPN.08.01.04	Certidões autenticadas, cedência ao domínio público, alvarás de utilização e construção
				ASPN.08.01.05	Atendimento técnico
				ASPN.08.01.07	Reproduções
				ASPN.08.01.09	Cartografia
		SPN.08.02	Planeamento Urbano	ASPN.08.02.02	Pareceres de operações urbanísticas/viabilidade de projetos integrados nas áreas dos IGT's
				ASPN.08.02.06	Levantamentos topográficos e verificação de obras
		SPN.08.03	Sistemas de Informação Geográfica	ASPN.08.03.03	Pedidos de cartografia e de temas SIG
				ASPN.08.03.04	Constituição de projetos SIG
		SPN.08.04	Área Urbana de Génese Ilegal	ASPN.08.04.01	Análise de operações urbanísticas em AUGI
				ASPN.08.04.02	Levantamento, caracterização e identificação da situação relativa dos constrangimentos existentes
				ASPN.08.04.04	Projetos de reconversão urbanística por iniciativa municipal
				ASPN.08.04.06	Desmaterialização processual

PROCESSOS		SUBPROCESSO		ATIVIDADE	
Código	Descrição	Código	Descrição	Código	Descrição
PN.10	Obras Municipais e Gestão do Espaço Público	SPN.10.01	Serviços Urbanos	ASPN.10.01.01	Manutenção Preventiva Rede Viária
				ASPN.10.01.02	Manutenção Corretiva Rede Viária
				ASPN.10.01.03	Limpeza e Desobstrução Linhas de Água
				ASPN.10.01.04	Limpeza, Higiene Pública e desmatações
		SPN.10.02	Trânsito e Mobilidade Urbana	ASPN.10.02.01	Gestão da Rede Viária
				ASPN.10.02.02	Manutenção Corretiva de Sinalização de Trânsito
				ASPN.10.02.03	Execução de Obras de Sinalização de Trânsito
		SPN.10.03	Projetos e Gestão de Empreitadas	ASPN.10.03.02	Elaboração de Projetos
				ASPN.10.03.03	Elaboração Externa de Projetos
				ASPN.10.03.04	Elaboração de Procedimentos Técnicos de Contratação
				ASPN.10.03.05	Fiscalização de Obras Municipais
				ASPN.10.03.06	Fiscalização de Obras Particulares
	Obras Municipais e Gestão do Espaço Público	SPN.10.04	Ambiente e Gestão do Espaço Público	ASPN.10.04.01	Monitorização de Protocolos de Delegação de Competências em JF – Espaços Verdes
				ASPN.10.04.02	Poda e Abate de Árvores
				ASPN.10.04.04	Gestão de Processos para Obras e Trabalhos no Subsolo do Domínio Público Municipal
				ASPN.10.04.05	Monitorização de Protocolos de Delegação de Competências em JF – EJR e RDD
		SPN.10.05	Iluminação Pública e Eficiência Energética	ASPN.10.05.01	Instrução de Processos de Iluminação Pública
				ASPN.10.05.02	Diagnóstico Energético de Edifícios Municipais
				ASPN.10.05.03	Reabilitação Energética
PS.01	Informática, Redes e Comunicações	SPS.01.01	Tecnologias de Informação e Comunicação	ASPS.01.01.01	Informática
				ASPS.01.01.02	Redes e Comunicações
				ASPS.01.01.04	Desenvolvimento Apicacional
				ASPS.01.01.05	Plano Diretor de Informatização
PS.02	Contratação Pública	SPS.02.01	Aquisição de Bens e Serviços	ASPS.02.01.01	Aquisição de Bens e Serviços
				ASPS.02.01.02	Gestão Stocks
				ASPS.02.01.06	Avaliação de Fornecedores
		SPS.02.02	Empreitadas	ASPS.02.02.01	Empreitadas

PROCESSOS		SUBPROCESSO		ATIVIDADE	
Código	Descrição	Código	Descrição	Código	Descrição
PS.03	Finanças e Património	SPS.03.01	Contabilidade	ASPS.03.01.01	Despesa
				ASPS.03.01.02	Receita/OT's
				ASPS.03.01.03	Reporting
		SPS.03.02	Gestão do Património Imóvel	ASPS.03.02.02	Gestão e Registo de Imóveis
				ASPS.03.02.02	Pedidos de Certidão/Informação
		SPS.03.03	Gestão do Património Móvel	ASPS.03.03.01	Património Móvel
				ASPS.03.03.02	Armazém
				ASPS.03.03.03	Veículos - Manutenção Preventiva
				ASPS.03.03.04	Veículos - Manutenção Corretiva
		SPS.03.04	Gestão de Elevadores	ASPS.03.04.01	Segurança de Elevadores
				ASPS.03.04.02	Inspeção
PS.06	Recursos Humanos	SPS.06.01	Gestão Recursos Humanos	ASPS.06.01.01	Gestão Postos de Trabalho
				ASPS.06.01.02	Avaliação Desempenho
				ASPS.06.01.03	Processamento Salários
				ASPS.06.01.04	Mobilidade Interna
				ASPS.06.01.05	Reporte de Informação a Entidades Externas
				ASPS.06.01.06	Estágios Curriculares
		SPS.06.02	Formação	ASPS.06.02.01	Formação Profissional
PS.07	Manutenção de Infraestruturas	SPS.07.01	Conservação de Edifícios	ASPS.07.01.01	Manutenção Preventiva
				ASPS.07.01.02	Manutenção Corretiva

PROCESSOS		SUBPROCESSO		ATIVIDADE	
Código	Descrição	Código	Descrição	Código	Descrição
PS.08	Jurídico e Administrativo	SPS.08.01	Apoio Jurídico	ASPS.08.01.01	Apoio Jurídico ao GAMQ
				ASPS.08.01.02	Contencioso
				ASPS.08.01.03	Disciplinar
				ASPS.08.01.04	Responsabilidade Civil Extracontratual
				ASPS.08.01.05	Gracioso Externo
				ASPS.08.01.06	Gracioso Interno
		SPS.08.02	Assuntos Administrativos	ASPS.08.02.01	Contratos
				ASPS.08.02.02	Escrituras
				ASPS.08.02.03	Certidões
				ASPS.08.02.04	Toponímia
				ASPS.08.02.05	Atos eleitorais
				ASPS.08.02.06	Atribuição de medalhas
				ASPS.08.02.07	Registos
				ASPS.08.02.08	Publicitações
				ASPS.08.02.09	Tratamento de correspondência
				ASPS.08.02.10	Serviço de correio interno
		SPS.08.03	Apoio a Órgãos Municipais	ASPS.08.03.01	Apoio ao órgão executivo
				ASPS.08.03.02	Apoio ao órgão deliberativo
				ASPS.08.03.04	Apoio às Comissões da AM
PS.09	Segurança e Saúde Ocupacional	SPS.09.01	Higienização e Segurança de Instalações	ASPS.09.01.01	Higienização de instalações
				ASPS.09.01.02	Segurança de instalações
		SPS.09.02	Segurança e Saúde do Trabalho	ASPS.09.02.01	Segurança do Trabalho
				ASPS.09.02.02	Saúde do Trabalho
PS.10	Comunicação, Relações Públicas e Protocolo	SPS.10.01	Relações Públicas	ASPS.10.01.01	Relações Públicas e Protocolo
		SPS.10.02	Comunicação Institucional	ASPS.10.02.01	Comunicação Institucional

4.3. Processos de Gestão

Processos de Gestão – Processos relacionados com a gestão da organização e relacionam-se com os processos de Negócio e com os Processos de Suporte.

Os Processos de Gestão são:

PROCESSO DE PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA – PG.01

Objetivo: O Processo de Planeamento e Estratégia visa promover a coordenação e transversalidade articulada de todos os serviços municipais, de modo a garantir o cumprimento das linhas de ação e opções estratégicas definidas pela Câmara Municipal para as grandes áreas de atuação do Município assegurando o planeamento e concretização das políticas ambientais e de gestão e intervenção no território, a dinamização da economia local e promoção do emprego, o reforço da coesão social e solidariedade, apoio ao desenvolvimento económico e educação e promoção do Património de Sintra, em Portugal e no mundo.

Responsável pelo Processo: Diretora Municipal da Direção Municipal de Ambiente, Planeamento e Gestão do Território – Arqtª Ana Queiroz do Vale

PROCESSO DE MELHORIA CONTÍNUA – PG.02

Objetivo: Assegurar a eficácia do SGQ nas seguintes vertentes: Controlo de Documentos – nomeadamente documentos internos, externos e em suporte informático; Controlo de Registos – nomeadamente a sua identificação, armazenagem, proteção, recuperação, retenção e destino dos registos; Não Conformidades e Ações Corretivas – nomeadamente identificar, documentar e tratar as Não Conformidades identificadas e definir e implementar Ações Corretivas de modo a evitar a sua repetição; Ações Preventivas (Ações de Melhoria) – nomeadamente identificar e implementar Ações Preventivas de modo a eliminar causas de potenciais Não Conformidades tendo em vista prevenir a sua ocorrência; Revisão pela Gestão – nomeadamente definir metodologia e responsabilidades para a realização da Revisão do SGQ pela Gestão, avaliando se este se encontra apropriado, adequado e eficaz.

Responsável pelo Processo: Coordenadora do Gabinete de Apoio ao Município – Dra. Lúcia Bernardes

PROCESSO DE AUDITORIAS – PG.03

Objetivo: Avaliar a eficácia do SGQ, do controlo interno e da gestão de riscos nas seguintes vertentes: Auditorias Internas da Qualidade: conformidade do SGQ com os requisitos na NP EN ISO 9001: 2008 e com os requisitos estabelecidos pela Câmara Municipal de Sintra, nomeadamente seu planeamento, realização, documentação e acompanhamento de resultados; Auditorias de Controlo Interno: administrativas, jurídicas, tecnológicas e de gestão – no cumprimento do disposto na “Estrutura Flexível da Câmara Municipal de Sintra” na alínea I) do Artigo 20.º, publicada no Diário da República, 2.ª série – nº 5 - 8 de janeiro de 2014 (Deliberação nº19/2014).

Responsável pelo Processo: Chefe da Divisão de Planeamento e Controlo de Gestão e Auditoria – Dr. João Sousa

4.4. Processos de Negócio

A descrição dos processos de Atendimento e Reclamações; Cooperação Externa; Cultura, Turismo Desporto e Juventude; Atividades Económicas; Solidariedade, Inovação Social e Saúde Pública; Segurança e Emergência; Educação; Gestão do Território e Urbanismo; Obras Municipais e Gestão do Espaço Público foi elaborada segundo uma abordagem por processos tendo por base:

- Os *inputs* e *outputs* de cada processo;
- As atividades associadas a cada processo;
- As decisões tomadas ao longo do processo;
- Os atores que executam e/ou participam cada uma das atividades;
- Os documentos e/ou meios que são necessários à execução de cada atividade;
- Os registos produzidos na execução de cada atividade;
- Os indicadores de desempenho dos processos.

PROCESSO DE ATENDIMENTO E RECLAMAÇÕES – PN.01

Objetivo: Cumprimento e controlo de todas as atividades inerentes ao processo, assegurando um atendimento ao público com elevados níveis de eficiência e de eficácia e um tratamento eficaz de todas as reclamações efetuadas pelos Municípes, com vista à implementação de melhores práticas administrativas para a prestação de um serviço de excelência aos Municípes, prosseguindo a missão, visão e estratégia da Autarquia.

Responsável pelo Processo: Coordenadora do Gabinete de Apoio ao Município – Dra. Lúcia Bernardes

PROCESSO DE COOPERAÇÃO EXTERNA - PN.02

Objetivo: Prestar, assessoria técnica e administrativa ao Presidente da Câmara, em tudo o que respeita às relações internacionais do Município, com vista ao correto prosseguimento das ações decorrentes dos compromissos assumidos nessa matéria, designadamente no quadro de acordos de cooperação e protocolos de geminação, bem como prestar assessoria técnica em matéria de fundos comunitários.

Responsável pelo Processo: Técnica Superior na Área de Relações internacionais – Dra. Marta Castelo Branco

PROCESSO DE CULTURA, TURISMO DESPORTO E JUVENTUDE – PN.03

Objetivo: Dinamização de espaços culturais, o atendimento/informação cultural, a realização de atividades lúdico-didáticas e a divulgação e promoção do património, bibliotecas e museus municipais, com elevados níveis de eficácia e de eficiência; no âmbito do arquivo, a gestão do arquivo histórico, gestão do arquivo intermédio, gestão e manutenção da documentação e eliminação de documentos; a animação e produção cultural, a animação em equipamentos culturais, a realização de ações recreativas e pedagógicas e o apoio ao movimento associativo, cultural e recreativo concelhio, com elevados níveis de eficiência; O desenvolvimento de iniciativas promocionais, incluindo atendimento/informação turística, vendas de produtos e eventos de promoção turística, com elevados níveis de eficácia e de eficiência; a promoção turística, através da disponibilização do serviço do Elétrico de Sintra, com elevados níveis de eficácia, eficiência, pontualidade e fiabilidade, adequado às exigências dos clientes e a promoção da qualidade em áreas de atuação municipal ao nível do desporto e da juventude, tendo como meta atingir níveis de inovação que possam constituir exemplos de boas práticas de intervenção da Autarquia, tais como a qualidade no atendimento, na organização e promoção de respostas que visem a satisfação das necessidades individuais e coletivas da comunidade, no planeamento e gestão de instalações desportivas e juvenis mais moderno e

eficaz e na promoção da participação do movimento associativo.

Responsável pelo Processo: Diretora do Departamento de Cultura, Juventude e Desporto – Dra. Maria João Raposo

PROCESSO DE ATIVIDADES ECONÓMICAS – PN.04

Objetivo: No âmbito das Atividades Económicas – garantir o cumprimento legal e regulamentar das normas aplicáveis ao procedimento em análise, com a menor taxa de erros e cumprimento dos prazos correspondentes; no âmbito da metrologia – garantir a máxima qualidade do serviço de verificação dos instrumentos de medição, quando realizados nas instalações do Serviço Municipal de Metrologia, em cumprimento do plano de verificação anual e dos pedidos externos e no âmbito dos mercados municipais – garantir através dos mercados municipais, a procura e compra de produtos de primeira necessidade, de forma a contribuir para a promoção de uma alimentação saudável, revitalizando para tal as suas infraestruturas, por forma a prestarem um cada vez melhor serviço num espaço de qualidade e higiene irrepreensível.

Responsável pelo Processo: Coordenadora do Gabinete de Licenciamento das Atividades Económicas e Gestão de Mercados – Dra. Florência Dias

PROCESSO DE – SOLIDARIEDADE, INOVAÇÃO SOCIAL E SAÚDE PÚBLICA – PN.05

Objetivo: Promover as medidas de política social que permitam minimizar os problemas e carências do Concelho ao nível social, habitacional e de saúde; criar as condições, em parceria com outras entidades públicas e privadas sem fins lucrativos, para rentabilizar e potenciar o aumento das respostas sociais e de saúde; assegurar com eficácia, eficiência e qualidade a gestão do parque habitacional municipal, nas vertentes social, patrimonial e financeira, promovendo, ainda, uma atividade sistemática no domínio da conservação do parque habitacional privado; garantir uma atuação eficaz, com vista à minimização e combate à pobreza e exclusão social; assegurar a gestão administrativa e operacional dos cemitérios municipais, liquidar as respetivas taxas e organizar ficheiros e demais registos sobre enterramentos, sepulturas, jazigos e ossários e os processos de concessão de terrenos nos cemitérios.

Responsável pelo Processo: Diretor do Departamento de Solidariedade e Inovação Social – Dr. Amadeu Silvestre

PROCESSO DE SEGURANÇA E EMERGÊNCIA – PN.06

Objetivo: Proporcionar segurança e qualidade de vida aos munícipes de Sintra, assegurando a nível municipal o cumprimento de normas, regulamentos e decisões municipais, ao nível da proteção civil a prevenção de riscos coletivos resultantes de acidente grave ou catástrofes, a proteção, o socorro e assistência de pessoas e no âmbito da vida animal promover e preservar a sanidade e o bem-estar animal garantindo o cumprimento de todos requisitos legais de gestão abrangendo os domínios do ambiente e saúde pública, fitossanidade e saúde e bem-estar animal.

Responsável pelo Processo: Diretor de Departamento de Segurança e Emergência – Subintendente, Dr. António Pinheiro dos Santos

PROCESSO DE EDUCAÇÃO - PN.07

Objetivo: Visa promover a política de qualidade definida para o Município de Sintra, através do cumprimento das competências legalmente atribuídas aos municípios, da implementação das diferentes medidas protocoladas com a administração central, assim como do desenvolvimento de programas e projetos de iniciativa municipal no âmbito da educação, garantindo uma maior eficiência e eficácia por parte dos serviços municipais no desenvolvimento qualitativo do sistema de educação do Concelho de Sintra.

A promoção da qualidade em áreas de atuação municipal como o planeamento da rede educativa, a área de ação social (auxílios económicos e refeitórios), transportes escolares e o atendimento ao munícipe ao nível da educação, assim como aos diferentes parceiros da comunidade, constitui o principal desígnio da nossa intervenção, tendo como metas o atingir de níveis de inovação e excelência que possam constituir exemplos de boas práticas de intervenção da Autarquia em diferentes áreas, tais como a qualidade no atendimento, na organização e promoção de respostas que visem a satisfação das necessidades individuais e coletivas da comunidade, na promoção de uma rede pública de educação de referência, na promoção da participação dos movimentos associativos de pais, na prevenção de comportamentos de risco e de fatores de exclusão social, educativa e económica de crianças, jovens e adultos.

Responsável pelo Processo: Diretor do Departamento de Educação – Dr. Frederico d’Eça

PROCESSO GESTÃO DO TERRITÓRIO E URBANISMO – PN.08

Objetivo: Dirigir atividades ligadas às questões de urbanismo, de planeamento, estudos urbanos e desenvolvimento estratégico, bem como promover e desenvolver estudos, análises e levantamentos relevantes nas áreas de atuação do Município, tendo em vista o apoio técnico ao planeamento, ao desenvolvimento estratégico e prospetivo, à tomada de decisão e formulação de políticas municipais, no âmbito das atribuições do município, e, em geral, enquadrando a ação das unidades orgânicas flexíveis que o integrem.

Responsável pelo Processo: Diretora do Departamento de Gestão do Território – Arqtª Lina Catarino

PROCESSO DE OBRAS MUNICIPAIS E GESTÃO DO ESPAÇO PÚBLICO – PN.10

Objetivo: Promover o desenvolvimento harmonioso do Concelho através do desenvolvimento de atividades ligadas à intervenção no espaço público, trânsito, mobilidade urbana, ambiente, conservação ambiental, manutenção e conservação de infraestruturas da responsabilidade municipal e iluminação pública, bem como a realização de estudos, projetos e obras que respondam com eficácia, eficiência e qualidade aos objetivos determinados pela Câmara Municipal de Sintra.

Responsável pelo Processo: Diretor do Departamento de Obras Municipais e Gestão do Espaço Público – Eng.º Luis Nunes

4.5. Processos de Suporte

Processo de Suporte – Processos que dão suporte aos Processos de Negócio e aos Processo de Gestão.

Os Processos de Suporte são:

PROCESSO DE INFORMÁTICA, REDES E COMUNICAÇÕES – PS.01

Objetivo: Garantir a manutenção e a assistência técnica da infraestrutura tecnológica de suporte e dos sistemas de informação municipais, assegurando uma gestão eficaz e racional dos recursos disponíveis.

Responsável pelo Processo: Coordenadora do Gabinete de Informática, Redes e Comunicações – Dra. Gabriela Robalo

PROCESSO DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA – PS.02

Objetivo: Assegurar os procedimentos de contratação solicitados pelos diversos serviços municipais até à adjudicação, seja de empreitadas de obras públicas seja de aquisições de bens e serviços, assegurando a legalidade e a transparência dos procedimentos, bem como proceder à constituição e gestão racional de “stocks”, em consonância com critérios definidos em articulação com os diversos serviços utilizadores.

Responsável pelo Processo: Coordenadora do Gabinete de Contratação Pública – Dra. Raquel Natário

PROCESSO FINANÇAS E PATRIMÓNIO – PS.03

Objetivo: Gestão, coordenação, controlo e planeamento da componente financeira e patrimonial do Município no âmbito das políticas e estratégias estabelecidas ao nível da gestão de topo.

Responsável pelo Processo: Diretora do Departamento de Administração, Finanças e Património – Dra. Susana Sousa

PROCESSO DE RECURSOS HUMANOS – PS.06

Objetivo: Dotar os serviços municipais de postos de trabalho suficientes, adequados e qualificados à concretização do conjunto de atribuições e das atividades anualmente aprovadas, promovendo os pertinentes processos de integração, gestão e desenvolvimento profissional dos recursos humanos, de acordo com o quadro legal em vigor, por forma a elevar padrões de desempenho e garantir a plena eficácia e eficiência na prestação do serviço aos munícipes.

Responsável pelo Processo: Diretora do Departamento de Recursos Humanos – Dra. Maria de Jesus Gomes

PROCESSO DE MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURAS – PS.07

Objetivo: Assegurar a manutenção preventiva e corretiva das infraestruturas dos Edifícios da Câmara Municipal de Sintra, dentro dos parâmetros definidos nos respetivos planos de manutenção e de modo a garantir a satisfação dos clientes.

Responsável pelo Processo: Chefe da Divisão Gestão de Edifícios Escolares e Municipais – Eng.º Armando Freitas

PROCESSO JURÍDICO E ADMINISTRATIVO – PS.08

Objetivo: Apoio jurídico e administrativo aos órgãos e serviços municipais, designadamente no âmbito: do apoio jurídico, com os subprocessos de apoio jurídico ao GAMQ, disciplinares, contenciosos, responsabilidade civil extracontratual e gratuitos; dos assuntos administrativos, com os subprocessos contratos, escrituras, certidões, toponímia, atos eleitorais, atribuição de medalhas, registos e publicações, tratamento de correspondência e serviços de correio interno; do apoio aos órgãos municipais, com os subprocessos apoio ao órgão executivo, apoio ao órgão deliberativo e apoio às comissões da AM.

Responsável pelo Processo: Coordenador do Gabinete Jurídico e de Notariado – Dra. Sandra Brito

PROCESSO DE SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL – PS.09

Objetivo: Assegurar o cumprimento das disposições legais específicas aplicáveis em matéria de segurança e de saúde do trabalho a todos os trabalhadores da Câmara Municipal de Sintra.

Responsável pelo Processo: Coordenador do Serviço de Segurança e Saúde no Trabalho – Eng.º Vítor Reis

PROCESSO DE COMUNICAÇÃO, RELAÇÕES PÚBLICAS PROTOCOLO – PS.10

Objetivo: Apoiar os diversos eventos que têm lugar no concelho, bem como contribuir para a difusão das atividades da autarquia, projetando a imagem Institucional junto dos munícipes e demais públicos-alvo, garantindo qualidade, eficácia e eficiência dos serviços prestados.

Responsável pelo Processo: Coordenador do Gabinete de Comunicação, Relações Públicas e Protocolo – Dr. Luís Cardoso

4.6. Interação dos processos

DE	PARA	DESCRIÇÃO
PG.01		
PG.01	Todos	Diretrizes para alinhamento dos resultados em função das metas definidas.
Todos	PG.01	Resultados para acompanhamento dos indicadores
PG.02		
PG.02	Todos	Avaliação do comportamento dos processos. Diretrizes uniformizadoras no âmbito do SGQ.
Todos	PG.02	Desempenho dos respetivos processos.
PG.03		
PG.03	Todos	Programa Anual de Auditorias, Planos de Auditorias e Relatórios de Auditorias
Todos	PG.03	Tratamento de não conformidades (conforme aplicável)
PN.01		
PN.01	PN.02 PN.03 PN.04 PN.05 PN.06 PN.07 PN.08 PN.10	Solicitações e Petições/reclamações apresentadas pelos cidadãos/municípios. Encaminhamento de comunicações telefónicas. Realização de ações de informação ao consumidor.
PN.02 PN.03 PN.04 PN.05 PN.06 PN.07 PN.08 PN.10	PN.01	Informações respeitantes às Petições/reclamações das solicitações apresentadas. Solicitação de comunicações telefónicas. Pedidos de realização de ações de informação ao consumidor.

DE	PARA	DESCRIÇÃO
PN.02		
PN.02	PN.01 PN.03 PN.04 PN.05 PN.06 PN.07 PN.08 PN.10	Divulgação de candidaturas a fundos comunitários. Acompanhamento dos Projetos de Financiamento Comunitário.
PN.01 PN.03 PN.04 PN.05 PN.06 PN.07 PN.08 PN.10	PN.02	Propostas de projetos alvo de candidatura a fundos comunitários.
PN.03		
PN.03	PN.04 PN.06 PN.10	No que concerne às atividades de dinamização turística, cultura, desporto e juventude: Pedidos de licenciamento, pedidos de policiamento, pedidos de limpeza e arranjos de espaços verdes. Pedidos de construção/alteração de bibliotecas, museus, espaços jovens e polidesportivos
PN.04 PN.06 PN.10	PN.03	Licenciamento, policiamento, limpeza e arranjos de espaços verdes das atividades de dinamização turística e cultural. Construção/alteração de bibliotecas, museus, espaços jovens e polidesportivos
PN.03		
PN.04	PN.01 PN.03 PN.05 PN.06 PN.08 PN.10	Pedidos de pareceres para licenciamento de atividades económicas, pedidos de fiscalização. Licenças para entrega aos cidadãos munícipes.
PN.01 PN.03 PN.05 PN.06 PN.08 PN.10	PN.04	Pareceres quanto ao licenciamento de atividades económicas, fiscalização dos estabelecimentos e atividades. Pedidos de Licenciamento de Atividades económicas.

DE	PARA	DESCRIÇÃO
PN.04		
PN.05	PN.04 PN.06 PN.10	Pedidos de licenciamento e de policiamento de atividades promovidas no âmbito da ação social, pedidos de limpeza e arranjos de espaços verdes dos cemitérios municipais.
PN.01 PN.04 PN.06 PN.10	PN.05	Licenciamento e policiamento de atividades promovidas no âmbito da ação social, Limpeza e arranjos de espaços verdes dos cemitérios municipais. Pedidos de vistorias de segurança e salubridade
PN.05		
PN.06	PN.01 PN.03 PN.04 PN.05 PN.07 PN.08 PN.10	Pedidos de informação de licenciamento, fiscalização de atividades, pedidos de informação de licenciamento urbanístico, policiamento de atividades, policiamento de intervenções de arruamentos, fiscalização de obras no subsolo, informação financeira de processos de contraordenação, pedidos de policiamento de atividades no âmbito da atividade do médico veterinário,
PN.01 PN.03 PN.04 PN.05 PN.07 PN.08 PN.10	PN.06	Informação de licenciamento, pedidos de fiscalização de atividades, Informação de licenciamento urbanístico, pedidos de policiamento de atividades, pedidos de policiamento de intervenções de arruamentos, pedidos de fiscalização de obras no subsolo, informação quanto à cobrança de contraordenações e execuções fiscais, Policiamento de atividades no âmbito da atividade do médico veterinário,
PN.06		
PN.07	PN.03 PN.04 PN.05 PN.06 PN.10	Pedidos de licenciamento de atividades, pedidos de policiamento de atividades, pedidos de limpeza e arranjo de espaços verdes, pedidos de construção/alteração de escolas e equipamentos desportivos
PN.03 PN.04 PN.05 PN.06 PN.10	PN.07	Licenciamento de atividades, policiamento de atividades, limpeza e arranjo de espaços verdes, construção/alteração de escolas e equipamentos desportivos

DE	PARA	DESCRIÇÃO
PN.08		
PN.08	PN.04 PN.06 PN.10	Pedidos de informação de licenciamento de atividades económicas, emissão de pareceres de processos urbanísticos, pedidos de fiscalização de obras particulares, pedidos de levantamentos cartográficos, pedidos de cartografia e georreferenciação
PN.04 PN.06 PN.10	PN.08	Informação de licenciamento de atividades económicas, pedidos de pareceres de processos urbanísticos, fiscalização de obras particulares, levantamentos topográficos e georreferenciação
PN.10		
PN.10	PN.01 PN.03 PN.04 PN.05 PN.06 PN.07 PN.08 PN.10	Elaboração de projetos de Construção/alterações de obras municipais, fiscalização de obras, Gestão dos espaços de jogos e recreio. Limpeza e arranjo de espaços verdes, manutenção/construção da rede viária, sinalização de trânsito, desobstrução de linhas de água, licenciamento e fiscalização de obras no subsolo, fiscalização de espaços de jogos e recreio. Pedidos de policiamento de atividades, pedidos de levantamentos topográficos
PN.01 PN.03 PN.04 PN.05 PN.06 PN.07 PN.08 PN.10	PN.10	Pedidos de projetos de Construção/alterações de obras municipais, pedidos de fiscalização de obras, pedidos de fiscalização dos espaços de jogos e recreio. Pedidos de limpeza e arranjo de espaços verdes, manutenção/construção da rede viária, sinalização de trânsito, desobstrução de linhas de água, licenciamento e fiscalização de obras no subsolo, fiscalização de espaços de jogos e recreio. Policiamento das atividades. Levantamentos topográficos.
PS.01		
Todos	PS.01	Pedidos de equipamento informático, de plataformas informáticas que suportem a atividade, e pedidos relativos ao apetrechamento de comunicações de voz e dados e respetiva manutenção.
PS.01	Todos	Resposta a pedidos de equipamento informático, de plataformas informáticas que suportem a atividade, e a pedidos relativos ao apetrechamento de comunicações de voz e dados e respetiva.

DE	PARA	DESCRIÇÃO
PS.02		
Todos	PS.02	Necessidades de economato e os pedidos de aquisição de bens e serviços.
PS.02	Todos	As requisições oficiais, o material de economato e os bens e serviços.
PN.10	PS.02	Pedidos de elaboração dos procedimentos tendentes à adjudicação de Empreitadas de Obras Públicas
PS.02	PN.10	Adjudicação de Empreitadas de Obras Públicas
PS.03		
PS.03	Todos	Faturas, orçamentos rectificativos, viaturas municipais, imóveis municipais.
Todos	PS.03	As necessidades e alterações orçamentais, pedidos de viaturas municipais e pedidos de imóveis municipais
PN.01 PN.03 PN.04 PN.05 PN.06 PN.08	PS.03	Valores cobrados, Guias de receita, mapa da receita.
PS.06		
Todos	PS.06	Registo da assiduidade dos colaboradores, pedidos de recrutamento de colaboradores, avaliações de desempenho, reajustamento funcional pedidos de formação profissional e de avaliação da eficácia da formação
PS.06	Todos	Dotação de recursos humanos com perfil adequado e reajustamento funcional dos existentes, formação profissional, listagem da formação por colaborador.
PS.07		
Todos	PS.07	Pedidos de manutenção preventiva e corretiva das instalações municipais e escolares
PS.07	Todos	Assegura a manutenção e conservação dos edifícios municipais e escolares.

DE	PARA	DESCRIÇÃO
PS.08		
Todos	PS.08	Pedidos de apoio jurídico no âmbito das reclamações, pedidos de pareceres, pedidos no âmbito contencioso, disciplinar, responsabilidade civil extracontratual, gracioso interno e externo, pedido de Contratos, escrituras, registos e certidões, pedidos de toponímia, pedidos de publicitações, documentos para reunião do órgão executivo, documentos para arquivo
PS.08	Todos	Prestação de apoio jurídico no âmbito das reclamações, emissão de pareceres, realização de atos no âmbito do contencioso, disciplinar, responsabilidade civil extracontratual, gracioso interno e externo, Contratos, escrituras, registos e certidões, atribuição de nomes de ruas, publicitações de documentos, deliberações do órgão do órgão executivo e deliberativo, arquivo de documentos
PS.09		
Todos	PS.09	Pedidos de higienização das instalações, pedidos de segurança das instalações, pedidos no âmbito da segurança no trabalho, pedidos ao nível dos cuidados de saúde
PS.09	Todos	Higienização das instalações, Segurança das instalações, execução de procedimentos no âmbito da segurança no trabalho, prestação de cuidados de saúde
PS.10		
Todos	PS.10	Pedidos de gestão de eventos, pedidos de som e imagem, Pedidos de <i>design</i> gráfico, pedidos de conteúdos e imprensa, pedidos de projetos de web e novos media
PS.10	Todos	Gestão de eventos, execução de trabalhos de som e imagem, execução de trabalhos de <i>design</i> gráfico, execução de conteúdos e imprensa, execução de projetos de web e novos media

4.7. Lista de Alterações e Revisões

Revisão N.º	Data	Descrição
00	17/07/2009	1.ª Edição
01	27/08/2009	• Eliminação do Processo de Negócio PN.03 – Informação e Apoio • Eliminação de subprocessos referentes aos Processos de Negócio • Inclusão da Pirâmide Documental • Reformulação da política da Qualidade
02	16/09/2009	• Inclusão da Descrição de Processos e Subprocessos • Codificação do Mapa de Processos • Inclusão de Listagem de Alterações e Revisões • Mapa de interação dos processos
03	06/09/2010	• Inclusão da nova estrutura nuclear e flexível • Inclusão do processo de negócio Auditorias (PG.03) e dos processos de suporte Apoio jurídico (PS.08) e Segurança e Saúde no Trabalho (PS.09) • Extinção dos processos de suporte Modernização Administrativa (integrado nos processos de apoio jurídico (PS.08) e segurança e saúde no trabalho (PS.09)) e redes e comunicações (integrado no processo informática, redes e comunicações (PS.01)) • Inclusão de subprocessos: SPG.03.01, SPG.03.02, SPS.01-02, SPS.01.02, SPS.01.03, SPS.01.03, SPS.06.01, SPS.06.01, SPS.06.02, SPS.06.03, SPS.06.04, SPS.09.01, SPS.09.01, SPS.09.02, SPS.09.03, SPS.09.04, SPS.09.05, SPS.09.06, SPS.09.07 • Reformulação dos objetivos dos processos de suporte • Atualização da Correspondência entre os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2008 e a documentação do SGQ. • Reformulação dos indicadores dos Processos de Negócio: PN.01 e PN.02.
04	02/06/2011	• Alteração do âmbito • Inclusão dos Processos de negócio Turismo (PN.03) e Atividades Económicas (PN.04) • Revisão das Interações entre os Processos • Eliminação do organograma do GAM • Atualização da Lista de Processos e Subprocessos • Atualização da lista de documentos aplicáveis aos vários requisitos normativos
05	11/06/2011	• Inclusão de novo indicador relativo ao PN.02 – Reclamações

Revisão N.º	Data	Descrição
06	13/04/2012	- Inclusão do PN.05 como processo de negócio, no mapa de processos e na interação de processos - Alteração ao nível dos indicadores do PN.01
07	15/05/2012	- Inclusão/Remoção de Siglas - Retificação da nomenclatura da Delegação Municipal de Mem Martins - Inclusão do SPN.01.08 na Descrição dos Processos, Subprocessos
08	24/07/2013	Alteração ao Manual da Qualidade, tendo em conta o alargamento da Certificação da Qualidade a toda a Câmara, nomeadamente nos capítulos de Compromisso da gestão de Topo, Organograma, Requisitos do Sistema da Qualidade e Abordagem por Processos
09	25/07/2013	Anulado (ver NC 20/2013)
10	25/07/2013	Alteração dos capítulos de Compromisso da gestão de Topo, Organograma, Requisitos do Sistema da Qualidade e Abordagem por Processos
11	14/09/2013	Alteração dos capítulos Organograma e Abordagem por Processos
12	19/09/2014	- Inclusão da nova estrutura nuclear e flexível - Alteração da Política da Qualidade - Alteração da tabela de correspondência entre os requisitos da Norma e a documentação do SGQ - Inclusão/Remoção de Siglas - Alteração do Mapa de Processos - Atualização da Lista de Processos, Subprocessos e Atividades - Alteração do Objetivo e âmbito dos Processos - Revisão das Interações entre os Processos
13	14/05/2015	- Alteração de design; - Atualização da Lista de Processos, Subprocessos e Atividades; - Atualização do Organograma.
14	19/06/2015	- Inclusão dos logotipos e insígnias do PORLisboa, QREN e União Europeia no âmbito da candidatura do projeto "Sintra com Qualidade" - Atualização das Atividades que compõem os Processos.
15	22/10/2015	- Atualização do Organograma; - Inclusão de siglas.