

BALCÃO  
**ÚNICO**  
Mondim de Basto



MANUAL DA QUALIDADE



## ÍNDICE

1- Apresentação do Município de Mondim de Basto -----	3
1.1- Promulgação -----	3
1.2- Identificação do município -----	4
1.2.1- Designação -----	4
1.3- Município de Mondim de Basto -----	4
1.3.1- Caracterização do Município -----	4
1.3.2- Património, Locais e Motivos de Interesse -----	5
1.4- Sistema de Gestão da Qualidade – Âmbito e Campo de Aplicação -----	6
1.5-Visão / Missão / Política da Qualidade -----	6
1.6-Responsabilidade, Autoridade e Comunicação -----	7
2. Sistema de Gestão da Qualidade -----	8
2.1- Estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade do Município de Mondim de Basto -----	8
2.2- Modelo Conceptual dos Processos -----	9
2.3- Matriz de interação dos Processos -----	10
2.4- Monitorização e Medição dos Processos -----	10
2.4.1- Indicadores de Desempenho dos Processos -----	10
2.5- Descrição dos Processos e sua interligação -----	11
2.5.1- Política da Qualidade -----	11
2.5.2- Processo Gestão -----	11
2.5.3- Processo Medição e Melhoria -----	12
2.5.3.1- Gestão Documental -----	12
2.5.3.2- Registo e Tratamento de Não – Conformidades -----	13
2.6- Revisão do Sistema -----	13
2-7- Exclusões ao Sistema de Gestão da Qualidade -----	14





## 1- Apresentação do Município de Mondim de Basto

### 1.1-Promulgação

O município de Mondim de Basto aposta na melhoria contínua dos seus serviços visando a satisfação das necessidades e expectativas dos seus munícipes comprometendo-se pelo presente Manual de Gestão da Qualidade ao cumprimento das determinações do Sistema de Gestão da Qualidade, tendo por referência a norma NP EN ISO 9001:2008.

Este Manual de Gestão da Qualidade refere os meios adoptados pelo município de Mondim de Basto para assegurar a qualidade adequada dos serviços prestado pelo Balcão Único, constituindo o suporte documental da organização geral do município, das competências, atribuições, funções e procedimentos, que asseguram o cumprimento do conjunto de requisitos estabelecidos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

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

O Presidente da Câmara,



(Humberto da Costa Cerqueira)



## 1.2-Identificação do município

### 1.2.1- Designação

Nome: Município de Mondim de Basto

Largo Conde de Vila Real

4880-236 Mondim de Basto

Telefone: 255 389 300

Fax: 255 389 398

E-mail: [geral@cm-mondimdebasto.pt](mailto:geral@cm-mondimdebasto.pt)

Página web: <http://municipio.mondimdebasto.pt>

Estrutura Jurídica: Administração Local

Nº Contribuinte: 506 967 107

## 1.3-Município de Mondim de Basto

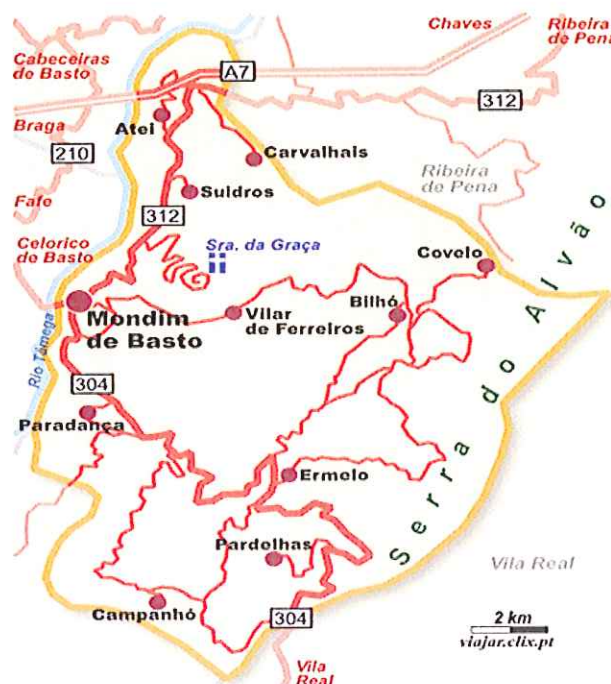
### 1.3.1- Caracterização do Município

Mondim de Basto é um concelho de transição entre o Minho e Trás-os-Montes e tem uma população residente de cerca de 7500 habitantes.

É um município com 174 km<sup>2</sup> de área, que está atualmente subdividido em 6 freguesias: Freguesia de Atei, Freguesia do Bilhó, União das Freguesias de Campanhó e Paradaça, União das Freguesias de Ermelo e Pardelhas, Freguesia de Mondim de Basto e Freguesia de Vilar de Ferreiros. O município é limitado a nordeste pelo município de Ribeira de Pena, a sueste por Vila Real, a sudoeste por Amarante, a oeste por Celorico de Basto e a noroeste por Cabeceiras de Basto.

O concelho assenta no maciço montanhoso entre as serras do Alvão e do Marão e é banhado pelos rios Tâmega, Ôlo e Cabril.

Vila e sede de concelho, Mondim de Basto repousa numa chã fértil na margem esquerda do rio Tâmega e no sopé da grandiosa pirâmide verde do Monte Farinha, coroado pela ermida da Senhora da Graça.



### 1.3.2- Património, Locais e Motivos de Interesse

A grande riqueza do concelho de Mondim de Basto reside na enorme diversidade de atrativos que tem para oferecer. Destaca-se, em primeiro lugar, a Nossa Senhora da Graça com todas as suas valências e encantos e o Parque Natural do Alvão, onde pontificam as espetaculares Fisgas de Ermelo, dignos representantes do património cultural, histórico e ambiental do concelho de Mondim de Basto.

O município tem à sua mercê rios de sonho, paisagens deslumbrantes, levadas de água límpida, cascatas e riachos, recantos escondidos, água, muita água e uma infindável mancha florestal. Uma das grandes riquezas deste concelho são as igrejas e as capelas românicas, os solares imponentes, os brasões, as ruas velhas, os caminhos e trilhos, as pontes e vias medievais, os castros e os menhires, os relógios de sol, os pelourinhos e cruzeiros, num absorvente passeio pela história e pela tradição.

Para além destes fatores acrescentam-se as aldeias perdidas no horizonte, casas e varandas transmontanas, sardineiras e craveiros pendurados nas janelas, montanhas a tocarem os céus, vinhas de enforcado, cestas e escadas de vindimas, adegas e lagares, carros de bois a chiar, campos de milho, eiras e espigueiros, desfolhadas, azenhas, bovinos da raça maronesa, rebanhos e pastores, lavadouros, fontes e teares do linho.

A acrescentar a todos estes fatores da natureza, deve referir-se a gastronomia do concelho: presunto e broa de milho, vinho na malga, cavacas, rosquilhos, pão de ló e bolo da Teixeira, mel de urze, carne maronesa e o cabrito assado.





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

O Sistema de Gestão da Qualidade aplica-se ao Balcão Único (serviços gerais) do município de Mondim de Basto.

O Manual da Qualidade explicita os objetivos de gestão da Qualidade considerados necessários para responder aos requisitos da Gestão da Qualidade decorrentes da Norma NP EN ISSO 9001:2008.

#### 1.5-Visão / Missão / Política da Qualidade

##### VISÃO

A visão do município de Mondim de Basto consiste em ser uma referência na gestão sustentável e na prestação de serviços à comunidade.

##### MISSÃO

O município de Mondim de Basto tem como missão contribuir para o desenvolvimento social, cultural e económico do Município.

No cumprimento desta missão, o município de Mondim de Basto procura promover a valorização do Concelho em harmonia com o meio ambiente, tendo em vista a constante melhoria da qualidade de vida da população. Procura de igual modo melhorar a prestação de serviços aos seus munícipes, apostando na melhoria contínua da qualidade dos seus serviços, visando a satisfação das suas necessidades e expectativas.

Esta missão é suportada nos seguintes valores:

- ✓ Ética
- ✓ Inclusão
- ✓ Integração
- ✓ Participação
- ✓ Responsabilidade
- ✓ Valorização do ser humano
- ✓ Preservação do meio ambiente

##### POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política da Qualidade do Balcão Único do município de Mondim de Basto tem como referencial a sua missão e valores anteriormente mencionados, assim como as competências que lhe estão legalmente atribuídas. Na prossecução dos objetivos políticos e dos princípios gerais de gestão sustentável, o município de Mondim de Basto adota uma Política de Qualidade que privilegia e simplifica os procedimentos dos seus serviços, com vista à melhoria contínua e permanente da qualidade dos serviços prestados no Balcão Único, direcionados para os habitantes do Concelho.

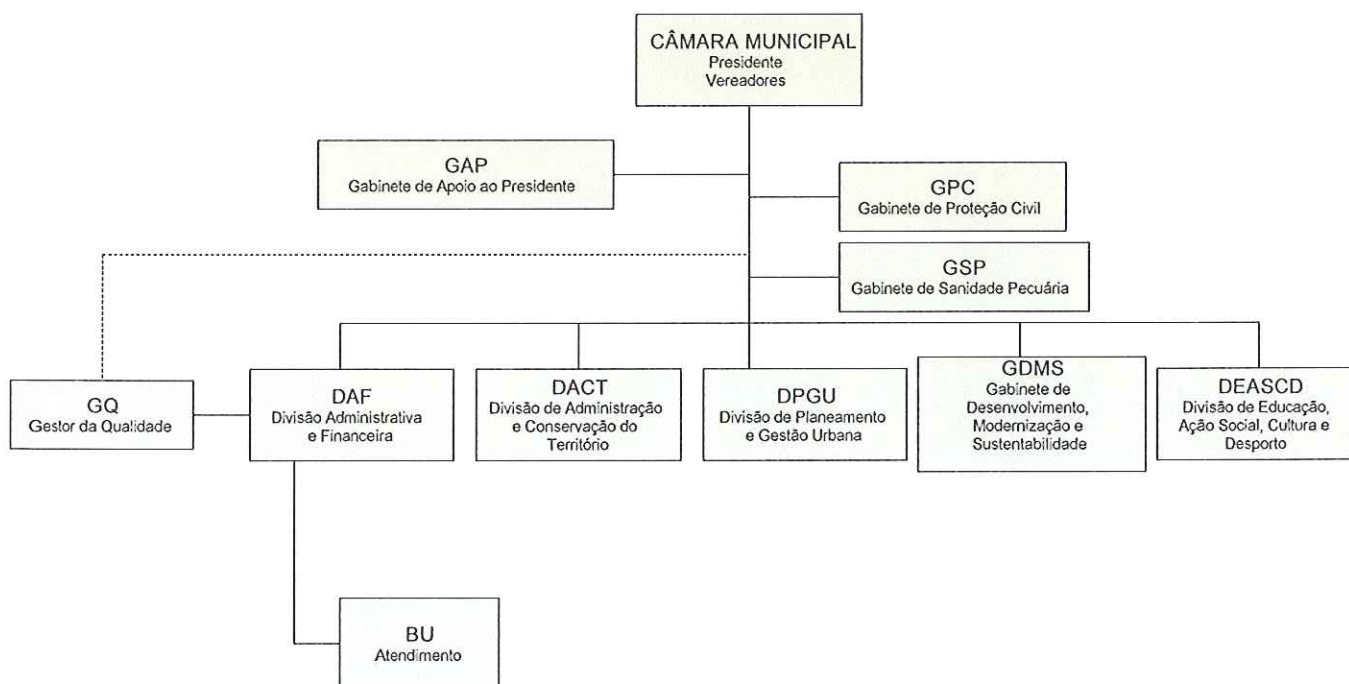


Neste sentido, a Política da Qualidade do Balcão Único de Mondim de Basto traduz-se nos seguintes fatores chave:

- ✓ Melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade
- ✓ Melhoria contínua dos serviços prestados mediante a otimização e simplificação dos processos, tendo em conta o cumprimento da legislação e da regulamentação aplicável
- ✓ Garantia de que a Qualidade dos serviços prestados satisfaça continuamente as necessidades e as expectativas dos munícipes

### 1.6-Responsabilidade, Autoridade e Comunicação

A autoridade e relação mútua de todo o pessoal que gere, efetua e verifica o trabalho considerado relevante para o Sistema de Gestão da Qualidade, estão definidos no Manual de Funções (SGQ-MF-01/01) no qual constam as principais responsabilidades inerentes a cada função dos diferentes serviços envolvidos no âmbito de certificação, bem como as qualificações e requisitos mínimos para um desempenho dessas mesmas funções. A estrutura hierárquica do Município de Mondim de Basto apresenta-se descrita no seguinte organograma:



O Presidente da Câmara de Mondim de Basto, Humberto da Costa Cerqueira, nomeia como Representante da Gestão a Dra. Susana Mota e como Gestora da Qualidade a Dra. Emília Gonçalves que deverão assegurar o estabelecimento, a implementação e a manutenção dos processos necessários ao Sistema de Gestão da Qualidade, reportando ao executivo o seu desempenho e qualquer necessidade de melhoria.



Os meios de comunicação interna e externa utilizados no município de Mondim de Basto para divulgação da informação relevante, nomeadamente no que respeita à Qualidade, são:

- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Informações Internas / Despachos
- ✓ Regulamentos Municipais
- ✓ Atas de reuniões de Câmara Municipal e Assembleia Municipal
- ✓ Atas de reuniões no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade
- ✓ E-mail
- ✓ Site do município
- ✓ Intranet

## 2- Sistema de Gestão da Qualidade

### 2.1- Estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade do Município de Mondim de Basto

O conjunto dos documentos que compõem o Sistema de Gestão da Qualidade do Município de Mondim de Basto estão estruturados e hierarquizados em seis níveis distintos:



**Manual da Qualidade** – documento que especifica o Sistema de Gestão da Qualidade de uma organização.

**Mapas dos Processos** – documentos que descrevem os processos da organização. Identificam as atividades em fluxogramas e respetivas tarefas, responsabilidades sectoriais, funções dos recursos humanos alocados aos mesmos e entradas / saídas afetas às tarefas.

**Procedimentos** – documentos que descrevem atividades, métodos de realização e gestão das mesmas.

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

**Regulamentos** – documentos que regulam as atividades e competências inerentes à autarquia.

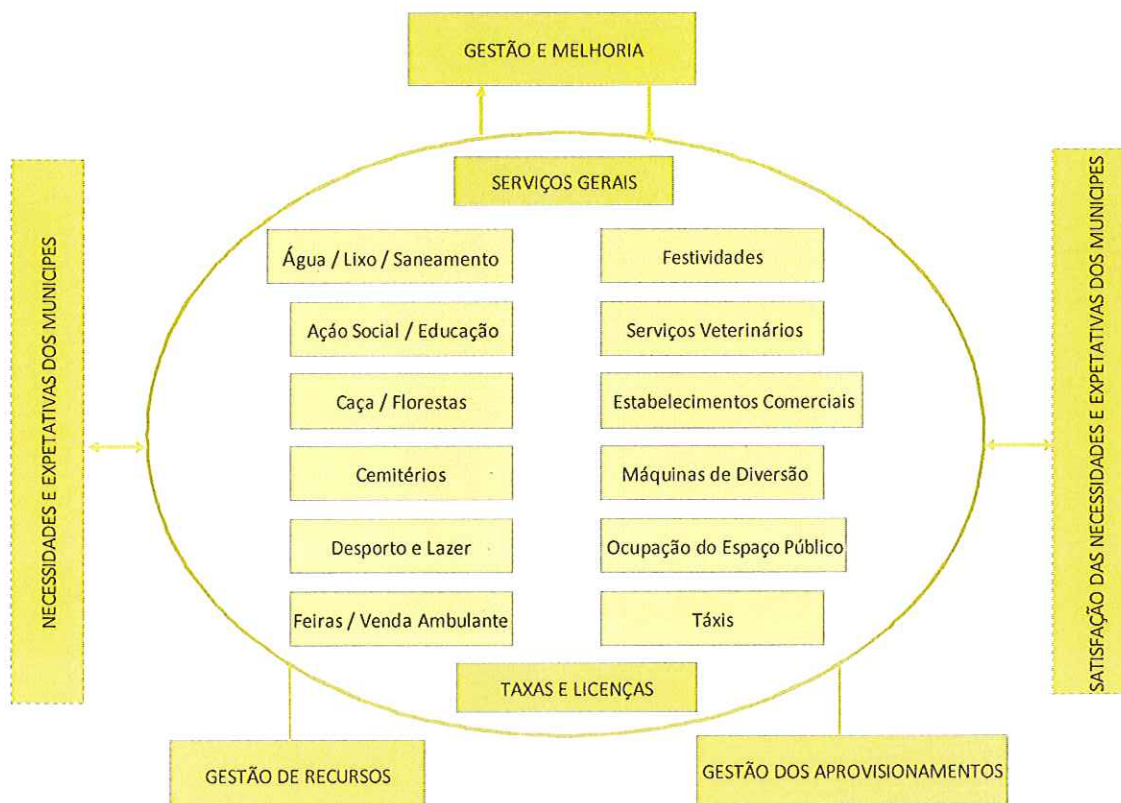
**Modelos** – documentos utilizados para registar dados requeridos pelo Sistema de Gestão da Qualidade.

**Registo** - documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidências das atividades realizadas.



## 2.2- Modelo Conceptual dos Processos

Os processos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade, a sua sequência e interação estão definidos no modelo a seguir apresentado.



De acordo com a estrutura orgânica em vigor, o Sistema de Gestão da Qualidade apresenta três processos de gestão, com o objectivo de fazer cumprir a legislação, as políticas e diretivas do Executivo e as normas de referência (Gestão e Melhoria, Gestão de Recursos e Gestão dos Aprovisionamentos) e doze processos chave necessários para cumprir a missão e objectivos do município, através da prestação de serviços de acordo com as necessidades e expetativas dos munícipes e cidadãos.

Com o presente modelo, pretende-se ainda reconhecer o Ciclo da Melhoria Contínua, que monitoriza e potencia as evoluções. Para que seja possível a gestão sistemática de todos os processos identificados, o município suporta todas as suas atividades num modelo comum. Neste sentido foram identificados para cada um dos processos: as entradas e saídas, os objectivos (indicadores de monitorização), as atividades e tarefas associadas, bem como os meios envolvidos, devidamente documentados em Instruções de Trabalho.

Na figura seguinte está ilustrada a interação dos processos.



## 2.3- Matriz de interação dos Processos

ATIVIDADES	Responsáveis/Envolvidos								DESCRIÇÃO
	EXE.	DAF	DACT	DEASCD	DPGU	GDMS	GPC	GSP	
Ação Social / Educação									IT01-1/IT02-1
Água / Lixo / Saneamento									IT25-1/IT26-1/IT27-1/IT28-1/IT29-1/IT30-1/IT31-1/IT32-1/IT33-1
Caça									IT03-1/IT04-1/IT05-1/IT06-1/IT07-1/IT08-1/IT09-1/IT10-1
Cemitérios									IT11-1/IT12-1/IT13-1
Desporto e Lazer									IT35-1/IT36-1
Feiras / Mercados / Venda Ambulante									IT38-1
Festividades, Eventos, Espetáculos									IT14-1/IT15-1/IT16-1
Florestas									IT34-1/IT37-1
Horário de Funcionamento Estabelecimento Comercial									IT39-1
Máquinas de Diversão									IT40-1/IT41-1/IT42-1
Ocupação do Espaço Público									IT43-1/IT44-1/IT45-1/IT46-1
Pavilhão Gimnodesportivo Municipal									IT17-1
Serviços Veterinários									IT18-1/IT19-1/IT20-1
Táxis									IT21-1/IT22-1/IT23-1/IT24-1

Legenda:  Serviço envolvido  Serviço responsável

## 2.4- Monitorização e Medição dos Processos

### 2.4.1- Indicadores de Desempenho dos Processos

Os indicadores dos processos, os objetivos e a frequência de acompanhamento dos mesmos estão definidos em modelo próprio – Procedimento de Gestão (SGQ-PG-01/01).



A definição dos objetivos e o planeamento para o alcance dos mesmos são efetuados no final ou início de cada ano (resultantes das revisões ao SGQ) pelos dirigentes dos serviços e respetivo gestor de processos e com a aprovação posterior do representante da gestão.

## **2.5- Descrição dos Processos e sua interligação**

### **2.5.1- Política da Qualidade**

A estratégia e as políticas gerais, bem como a Política da Qualidade e as metodologias que permitirão concretizar as diretrizes delineadas, são definidas pelo Executivo. A Política da Qualidade é apresentada e divulgada a todos os colaboradores do município, de modo a assegurar que é compreendida, interiorizada e concretizada a todos os níveis da organização. A referida política é revista periodicamente de forma a garantir que se mantém adequada.

Posteriormente, e decorrentes dos objetivos estratégicos do Executivo, os Chefes de Divisão propõem os objetivos para as suas unidades orgânicas, que são aprovados pelo Presidente da Câmara. Após estes, os Chefes de Divisão e os Gestores dos Processos definem objetivos para os processos que terão correspondência direta ou indireta para os objetivos das unidades orgânicas e outros de relevância para o serviço e com os quais é estabelecida relação para a Avaliação do Desempenho dos Trabalhadores. São estabelecidas metas a alcançar, compromissos e responsabilidades para se obter a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e um aumento da eficácia global da organização.

Face aos objetivos estipulados, são definidas as ações, meios/ recursos necessários para a concretização dos mesmos. Periodicamente, procede-se à avaliação da adequabilidade e eficiência das ações, meios/ recursos necessários disponíveis, com base em indicadores. Este processo permite analisar o cumprimento dos objetivos inicialmente definidos, de forma a serem desencadeadas as ações necessárias e estabelecidos novos objetivos.

### **2.5.2- Processo Gestão**

O Representante da Gestão é a quem incumbe a iniciativa de promover periodicamente a revisão do Sistema de Gestão da Qualidade, ajustando-o à evolução e necessidades internas, assim como ao meio envolvente e objetivos estabelecidos.

As atividades do Representante da Gestão passam também por:

- ✓ Definir os objetivos dos processos, de acordo com as propostas dos Gestor de Processo, alinhando-os com os objetivos estratégicos das Unidades Orgânicas do município
- ✓ Aprovar a documentação produzida com efeitos no Sistema de Gestão da Qualidade
- ✓ Analisar os relatórios de gestão trimestrais de cada processo
- ✓ Reportar a informação relevante ao Executivo





- ✓ Comunicar à organização acerca da importância do cumprimento dos requisitos estabelecidos pelo município, regulamentares e legais, se aplicáveis

### 2.5.3- Processo Medição e Melhoria

Este processo visa a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade cabendo ao Gestor da Qualidade o desenvolvimento das atividades relacionadas com:

- ✓ Medição da satisfação do munícipe (questionários, sugestões e reclamações)
- ✓ Dinamização do registo e tratamento de não conformidades, ações corretivas e/ou preventivas
- ✓ Promoção de auditorias internas
- ✓ Acompanhamento de auditorias por entidade externa
- ✓ Gestão documental (revisão e disponibilização)
- ✓ Dinamização de reuniões de acompanhamento regular dos processos
- ✓ Tratamento de dados, tendo como suporte todos os inputs de medição (ex. resultados de indicadores dos processos, não conformidades, auditorias internas, concepção e desenvolvimento de novos serviços), no sentido de suportar o Processo Gestão na tomada de decisões e de lhe apresentar propostas de desenvolvimento organizacional.

De salientar que as atividades de gestão documental e dinamização de registo e tratamento de não conformidades, ações corretivas preventivas previstas neste processo, suportam também todos os restantes processos, ou seja, em todos eles há que arquivar e manter a sua documentação e registar e tratar as não conformidades relacionadas com as suas atividades.

#### 2.5.3.1- Gestão Documental

O controlo documental é uma atividade transversal, apesar de não se encontrar explícita em todos os processos. É assegurado informaticamente, conforme o previsto no Procedimento Controlo dos Documentos e Registo (SGQ-PG-02/01), bem como nas regras para elaboração de documentos.

Neste procedimento está definida a responsabilidade no controlo de documentos, nomeadamente na:

- ✓ Elaboração/revisão
- ✓ Aprovação
- ✓ Verificação
- ✓ Distribuição
- ✓ Registo
- ✓ Código



- ✓ Tipo de Arquivo
- ✓ Responsável
- ✓ Localização
- ✓ Critério de Arquivo
- ✓ Tempo de Arquivo

### 2.5.3.2- Registo e Tratamento de Não – Conformidades

O Tratamento de Não – Conformidades / Ações Correctivas e Preventivas é definido no procedimento SGQ-PG-06/02.

O desencadeamento de um processo de ações corretivas ou preventivas visa a eliminação de causas reais ou potenciais de não conformidades na prestação de serviços ou de melhoria.

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

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

Com base nas situações detetadas é feita uma análise das causas pelo Gestor da Qualidade e, sempre que necessário, com as respetivas chefias.

Por sua vez, baseadas na análise da situação, são definidas as ações corretivas ou preventivas, bem como os responsáveis pelas mesmas e respectivos prazos de implementação. A implementação destas ações é acompanhada de forma a garantir que são realmente concretizadas e eficazes. Cabe ao Gestor da Qualidade a realização desta verificação.

## 2.6- Revisão do Sistema

O município procede à revisão periódica do Sistema da Qualidade (no mínimo, uma vez por ano), de modo a assegurar a sua aplicabilidade, adequação e eficiência, assim como a concretização dos objetivos definidos. A revisão é realizada em reunião com o Representante da Gestão, o Gestor da Qualidade e os Chefes de Divisão implicados.



## 2-7- Exclusões ao Sistema de Gestão da Qualidade

Dado a natureza dos serviços prestados, não foram consideradas exclusões no Sistema de Gestão da Qualidade.





município de Mondim de Basto

BALCÃO  
**UNICO**  
Mondim de Basto

NORTE - 07 - 0826 - FEDER - 000177



2 O NOVO NORTE  
PROGRAMA OPERACIONAL  
REGIONAL DO NORTE

QR  
EN QUADRO  
DE REFERÊNCIA  
ESTRATÉGICO  
NACIONAL



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Europeu de  
Desenvolvimento Regional