



Manual de Gestão da Câmara Municipal de Matosinhos

MANUAL DE GESTÃO

A povoação de Matosinhos, em Portugal, possui uma história longa, datando de antes da fundação da nacionalidade portuguesa em 900, inicialmente conhecida como Matesinus e mais tarde como Matusiny em 1258. Recebeu foral do rei D. Manuel I em 1514. A reorganização administrativa de 1833 criou o Concelho de Bouças, com sede na Senhora da Hora em 1836, que mais tarde, em 1853, foi transferida para a recém-criada Vila de Matosinhos, incorporando as freguesias de Matosinhos, Leça da Palmeira, Lavra, Perafita, Leça do Balio, Custóias e S. Mamede de Infesta. Esta área teve seu nome alterado para Concelho de Matosinhos em 1909, por refletir melhor a sua relevância crescente. O desenvolvimento de Matosinhos foi impulsionado pela construção do Porto de Leixões no final do século XIX, que servia como porto de abrigo para navios a caminho do Porto. A cidade também se destacou pela pesca da sardinha e pela indústria conserveira, levando à sua elevação a cidade em 28 de maio de 1984. Matosinhos é hoje reconhecida por seu significativo desenvolvimento urbanístico em resposta aos desafios de uma política urbana ao nível da mobilidade, transportes e reabilitação urbana e pelo desenvolvimento industrial apoiado pela captação de novas empresas que sustentam uma economia intensiva em tecnologia e inovação. A sua ligação ao mar desenvolve e valoriza o turismo e a gastronomia reconhecida internacionalmente pela sua elevada qualidade.

Porquê este manual?

O manual de gestão foi elaborado como uma ferramenta essencial para normalizar e melhorar de forma contínua os serviços oferecidos pelo município, assegurando que todas as operações estejam alinhadas com as exigências das normas em vigor. Este compromisso não só eleva o padrão dos serviços municipais, mas também garante a satisfação e o bem-estar dos cidadãos, refletindo o empenho do município em cumprir e exceder as expectativas.

O que contém este manual?

Este manual detalha todos os aspetos do sistema de gestão, incluindo as políticas dos sistemas em vigor no município, responsabilidades da direção, gestão de recursos, e processos para a realização de serviços. Adicionalmente, aborda métodos para a medição, análise e melhoria contínua dos processos e estabelece claramente os procedimentos para controlo de documentos e registos. Estes componentes são fundamentais para orientar as práticas diárias e assegurar a conformidade com os padrões de qualidade.

Quem deve ler este manual?

Este manual destina-se a todos os trabalhadores do município, especialmente os gestores e líderes de equipes que têm um papel ativo na implementação do sistema de gestão. A leitura e compreensão deste documento são cruciais para que os trabalhadores possam não só familiarizar-se com os processos estabelecidos, mas também contribuir eficazmente para a melhoria contínua dos serviços prestados à comunidade.

Considerações finais

A adoção e a implementação deste manual de gestão são passos fundamentais para a modernização e a eficiência administrativa do município. Com este guia, reafirmamos o nosso compromisso com a qualidade e a transparência, promovendo uma cultura de excelência que permeia todos os níveis da administração pública. Este documento não apenas orienta as operações atuais, mas também serve de alicerce para futuras iniciativas de melhoria, assegurando que o município continue a evoluir e a atender às expectativas dos seus cidadãos.

Índice

1.	Promulgação do Sistema de Gestão de Qualidade.....	6
2.	Âmbito do Sistema de Gestão	7
2.1.	Sistema de Gestão de Qualidade.....	7
2.2.	Sistema Gestão Conciliação	7
3.	PROPÓSITO, MISSÃO, VALORES, PRINCÍPIOS DO SG	8
3.1.	Missão.....	8
3.2.	Visão	8
3.3.	Valores	8
3.4.	Princípios	9
4.	Políticas	11
4.1.	Política de Gestão.....	11
4.2.	Política de Conciliação	12
5.	Responsabilidades	14
5.1.	Estrutura de Responsabilidades da Câmara Municipal de Matosinhos	14
6.	Partes Interessadas do Sistema de Gestão.....	17
7.	Organização dos Serviços Municipais da Câmara Municipal de Matosinhos	18
8.	Documentação do Sistema de Gestão.....	19
9.	Rede de Processos	21

1. PROMULGAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE



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.

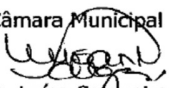
A Presidente da Câmara compromete-se a apoiar as disposições do Sistema de Gestão da Qualidade e a assegurar os instrumentos necessários ao seu cumprimento e será coadjuvado pelo Gabinete de Auditoria Controlo de Gestão e Excelência e pela responsável pela gestão de topo.

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

2. ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO

2.1. Sistema de Gestão conforme NP EN ISO 9001:2015

O âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade implementado na Câmara Municipal de Matosinhos abrange todas as atividades e responsabilidades atribuídas pela legislação e pelas delegações de competências, assegurando que o sistema engloba integralmente as funções e competências essenciais à administração local, focando-se na prossecução dos objetivos estratégicos municipais e na melhoria contínua dos serviços prestados aos cidadãos.

2.2. Sistema Gestão Conciliação conforme NP 4552 – Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal

O sistema de gestão de conciliação abrange todas as unidades orgânicas da autarquia e todos trabalhadores da autarquia.

Assente na visão, missão, princípios e valores da organização e nos princípios plasmados no código de conduta e ética, o sistema de gestão de conciliação atua em três dimensões fundamentais: Condições de trabalho e práticas laborais, apoio profissional e desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e trabalhadoras e serviços e benefícios. O incremento da aplicação de medidas e políticas nestas três dimensões visa potenciar a missão de prestação de um serviço público de qualidade baseado no planeamento, coordenação e gestão eficiente dos recursos municipais.

3. PROPÓSITO, MISSÃO, VALORES, PRINCÍPIOS DO SG

3.1. 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 munícipes, 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.

3.2. Visão

O Município orienta a sua ação no sentido de promover e dinamizar o concelho aos vários níveis, primando pela aplicação sustentável dos seus recursos. É no estrito e rigoroso cumprimento desta linha de princípios e valores que se estabelece o relacionamento entre a CMM e os/as cidadão/ãs interessado/as nas suas decisões.

A CMM assume ainda para o interior da sua Instituição e na sua relação com o exterior, outros valores necessários para o bom desenvolvimento das suas funções, dos quais se destacam como valores fundamentais

3.3. Valores

Os valores que nos norteiam são o alicerce sobre o qual construímos cada ação, cada iniciativa, cada serviço:

- **Serviço Público:** Colocamos os interesses da comunidade acima de tudo, dedicando-nos a um serviço que espelha o compromisso com o bem comum.
- **Legalidade:** Agimos em conformidade com a lei, garantindo que todas as ações estejam dentro dos parâmetros legais estabelecidos.
- **Neutralidade e Imparcialidade:** Mantemos uma posição justa e equitativa, assegurando que todos sejam tratados com equidade.
- **Responsabilidade e Competência:** Executamos as nossas funções com diligência e habilidade, assumindo a responsabilidade pelo impacto das nossas ações.
- **Inclusão e Integridade:** Promovemos a inclusão e celebramos a diversidade, agindo sempre com honestidade e moralidade.

3.4. Princípios

Na prossecução das atribuições do Município e das competências dos seus órgãos, os serviços municipais devem orientar-se pelos princípios da unidade e eficácia de ação, da aproximação dos serviços aos/às cidadãos/ãs, da desburocratização, da racionalização de meios e da eficiência na afetação de recursos públicos, da melhoria quantitativa e qualitativa do serviço prestado e da garantia de participação dos/as cidadãos/ãs. Para esse efeito, defendemos os seguintes princípios:

1. **Princípio do Serviço Público:** Servir com dedicação, priorizando o interesse público e o desenvolvimento comunitário.
2. **Princípio da Legalidade:** Agir sempre de acordo com as leis em vigor, garantindo a conformidade em todas as esferas da nossa atuação.
3. **Princípio da Integridade:** Manter uma conduta íntegra, cultivando a confiança dos munícipes e parceiros.
4. **Princípio da Igualdade:** Tratar todos os cidadãos de forma justa, sem discriminação.
5. **Princípio da Imparcialidade:** Agir sem preconceitos ou preferências pessoais, mantendo a objetividade.
6. **Princípio da Proporcionalidade:** Assegurar que as nossas ações sejam medidas e proporcionais aos objetivos pretendidos.
7. **Princípio da Colaboração e Boa-Fé:** Cooperar de forma leal e honesta, buscando sempre a melhoria coletiva.
8. **Princípio da Informação e da Qualidade:** Fornecer informações claras e precisas, comprometendo-nos com a qualidade em todos os serviços.
9. **Princípio da Competência e da Responsabilidade:** Agir com profissionalismo e assumir responsabilidade por nossos atos.
10. **Princípio da Lealdade:** Ser fiel aos compromissos e aos princípios da CMM.
11. **Princípio da Transparência:** Atuar de forma clara, permitindo a devida escrutinização das nossas ações.
12. **Ausência de Abuso de Poder:** Garantir que o poder conferido seja utilizado unicamente para os fins previstos e de forma justa.
13. **Princípio do Sigilo:** Respeitar a confidencialidade das informações tratadas.
14. **Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas:** Adotar medidas eficazes contra a corrupção e outras infrações.
15. **Conciliação:** Promover o diálogo e a resolução pacífica de conflitos.

16. **Respeito pelas Partes Interessadas:** Valorizar e considerar todas as partes envolvidas nas atividades da CMM.

Regras de Boa Conduta

Na atuação administrativa, primamos por regras de conduta exemplar, que se traduzem em:

1. **Respeito pelos Recursos:** Proteger e utilizar de forma sábia e sustentável os recursos confiados à nossa gestão.
2. **Cooperação e Respeito Mútuo:** Cultivar um ambiente de trabalho respeitoso, promovendo a colaboração e o bom relacionamento entre todos.
3. **Comunicação das Irregularidades:** Encorajar a denúncia de qualquer irregularidade, mantendo o compromisso com a integridade.
4. **Discrição e Diligência:** Atuar com a devida reserva e empenho, garantindo a eficiência e a responsabilidade em nosso serviço público.

4. POLÍTICAS

4.1. 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.

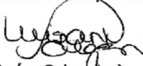
Mobilizar com energia e criatividade todos os cidadãos para os desafios do presente e do futuro. Fazer com que cada um sinta o desejo e o dever de contribuir para o destino coletivo, é uma das apostas deste executivo municipal.

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;

A Câmara Municipal de Matosinhos com o apoio de todos, e referimos os nossos colaboradores, os nossos municípios, 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)

4.2. Política de Conciliação



Política de Conciliação

CÂMARA MUNICIPAL DE MATOSINHOS

A Política de Conciliação insere-se no âmbito do compromisso da Câmara Municipal de Matosinhos com o desenvolvimento social, reconhecido pela Autarquia como uma dimensão fundamental para a prossecução da sua missão de serviço público. Como meio de concretização deste compromisso, a CMM foi uma das primeiras signatárias do Pacto para a Conciliação, comprometendo-se a promover a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal como condição para alcançar melhores níveis de bem-estar e qualidade de vida dos seus recursos humanos.

Assente na visão, missão, princípios e valores da organização e nos princípios plasmados no código de conduta e ética, o sistema de gestão de conciliação atua em três dimensões fundamentais: condições de trabalho e práticas laborais, apoio profissional e desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e trabalhadoras e serviços e benefícios. O incremento da aplicação de medidas e políticas nestas três dimensões visa potenciar a missão de prestação de um serviço público de qualidade baseado no planeamento, coordenação e gestão eficiente dos recursos municipais.

A Política de Conciliação é o instrumento de suporte à gestão de recursos humanos que apresenta os compromissos da Autarquia no que se refere à promoção de condições que favorecem a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal dos seus trabalhadores e trabalhadoras.

A CMM dispõe de políticas internas e práticas de gestão orientadas para o bem-estar das suas pessoas, dos quais se destacam medidas de conciliação nos domínios da flexibilidade laboral, aposta no desenvolvimento de competências dos trabalhadores e trabalhadoras, prevenção e promoção da saúde, envelhecimento ativo, cidadania, entre outras iniciativas.

A CMM reconhece o bem-estar organizacional, ancorado em práticas laborais ajustadas às necessidades das pessoas e a aposta na sua valorização profissional e pessoal como condições essenciais para alcançar níveis de desempenho superiores que se traduzirão na qualidade do serviço ao/à munícipe.

Este compromisso concretiza-se na implementação de um Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal que atua sobre os modelos de prestação do trabalho, processos e procedimentos de recursos humanos, desenvolvimento de competências transversais e serviços e benefícios disponíveis para os trabalhadores e trabalhadoras.



Neste contexto, a Política de Conciliação assenta nos seguintes compromissos:

- Implementar e fazer cumprir os requisitos do Sistema de Gestão da Conciliação, estabelecidos no referencial, tendo como finalidade a melhoria do bem-estar dos/as trabalhadores e trabalhadoras;
- Promover o equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal, para a uma participação mais equilibrada nas esferas pública e privada e assim contribuir para a concretização dos princípios da igualdade e não-discriminação;
- Recorrer a mecanismos de consulta para conhecer as necessidades e expectativas de conciliação dos/as trabalhadores e trabalhadoras, bem como os seus contributos relativamente à Política e procedimentos associados à conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal;
- Incentivar o desenvolvimento profissional e pessoal dos trabalhadores e das trabalhadoras;
- Ajustar de forma contínua as medidas de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal dos/as trabalhadores e trabalhadoras, tendo em consideração o equilíbrio entre as suas necessidades e expectativas e a concretização da missão de serviço público ao/à munícipe;
- Contribuir para a disseminação de boas práticas de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal e para a implementação das melhores práticas de desenvolvimento social ao nível da Administração Local;
- Garantir o desempenho do Sistema numa perspetiva de melhoria contínua, bem como, assegurar os recursos necessários para alcançar os objetivos definidos.

Matosinhos, 21 de fevereiro de 2024

Luísa Salgueiro

Presidente da Câmara Municipal de Matosinhos

Esta política entra em vigor na data acima indicada.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Estrutura de Responsabilidades da Câmara Municipal de Matosinhos

Representação da Gestão de Topo:

A Presidente da Câmara Municipal de Matosinhos, Dr.^a Luísa Salgueiro, confere ao Vice-Presidente, Dr. Carlos Mouta, a delegação como seu representante nos assuntos de gestão e melhoria do Sistema de Gestão. Este papel é desempenhado com o suporte do Gabinete de Auditoria, Controlo e Gestão de Excelência.

Responsabilidades do Representante da Gestão:

- Divulgar e promover a Visão, Missão e Valores institucionais.
- Assegurar a disseminação da Política de Gestão.
- Endossar os processos de Gestão e estratégias de melhoria contínua.
- Promover o conhecimento e o comprometimento com o Sistema de Gestão, seus requisitos e objetivos.
- Garantir a definição, implementação e manutenção dos processos necessários para o Sistema de Gestão, priorizando eficácia, eficiência e satisfação das partes interessadas.
- Autorizar a publicação do manual do sistema de gestão.
- Reportar regularmente à Gestão de Topo o desempenho do sistema.

Funções do Gestor do Sistema de Gestão:

- Auxiliar o Representante da Gestão de Topo na implementação do SG da CMM.
- Coordenar atividades de implementação, manutenção e aperfeiçoamento do SG.
- Dinamizar a elaboração e atualização do Manual de Gestão e dos processos transversais.
- Organizar, em colaboração com os Dirigentes, o Programa de Auditorias e garantir a sua execução.
- Propor melhorias e supervisionar a implementação das mesmas.
- Preparar o documento de Revisão do SG, apoiado no relatório anual de gestão de cada unidade orgânica e validado pelo vereador do pelouro correspondente.

Funções dos Gestores da Qualidade:

- Colaborar na implementação e no desenvolvimento do SG.
- Participar na definição e revisão dos procedimentos, processos e instruções de trabalho da unidade orgânica.
- Gerir os dados relativos ao funcionamento do SG para análise por dirigentes e Gestores de Topo.
- Fomentar a auscultação da satisfação dos Clientes.
- Identificar, registar e tratar oportunidades de melhoria e não conformidades.
- Documentar as obrigações de conformidade e garantir a sua atualização.
- Elaborar e acompanhar planos de ação, assegurando o seguimento e análise dos indicadores de performance da UO.
- Reportar aos dirigentes relatórios periódicos sobre o SG, incluindo um anual.

Funções dos Dirigentes das Unidades Orgânicas:

- Preparar e executar o Plano de Atividades e os objetivos operacionais.
- Identificar indicadores de desempenho de qualidade e metas correspondentes.
- Impulsionar a implementação e aperfeiçoamento do SG, engajando todos os colaboradores.
- Gerir não conformidades e executar planos de ação para prevenir recorrências.
- Captar e compreender eficazmente as necessidades e requisitos dos Clientes da UO.
- Avaliar dados do SG e contribuir para o Relatório de Revisão pela Gestão.
- Promover a reunião da Revisão pela Gestão e nomear os Gestores de qualidade das UOs.

Funções dos Gestores de Risco:

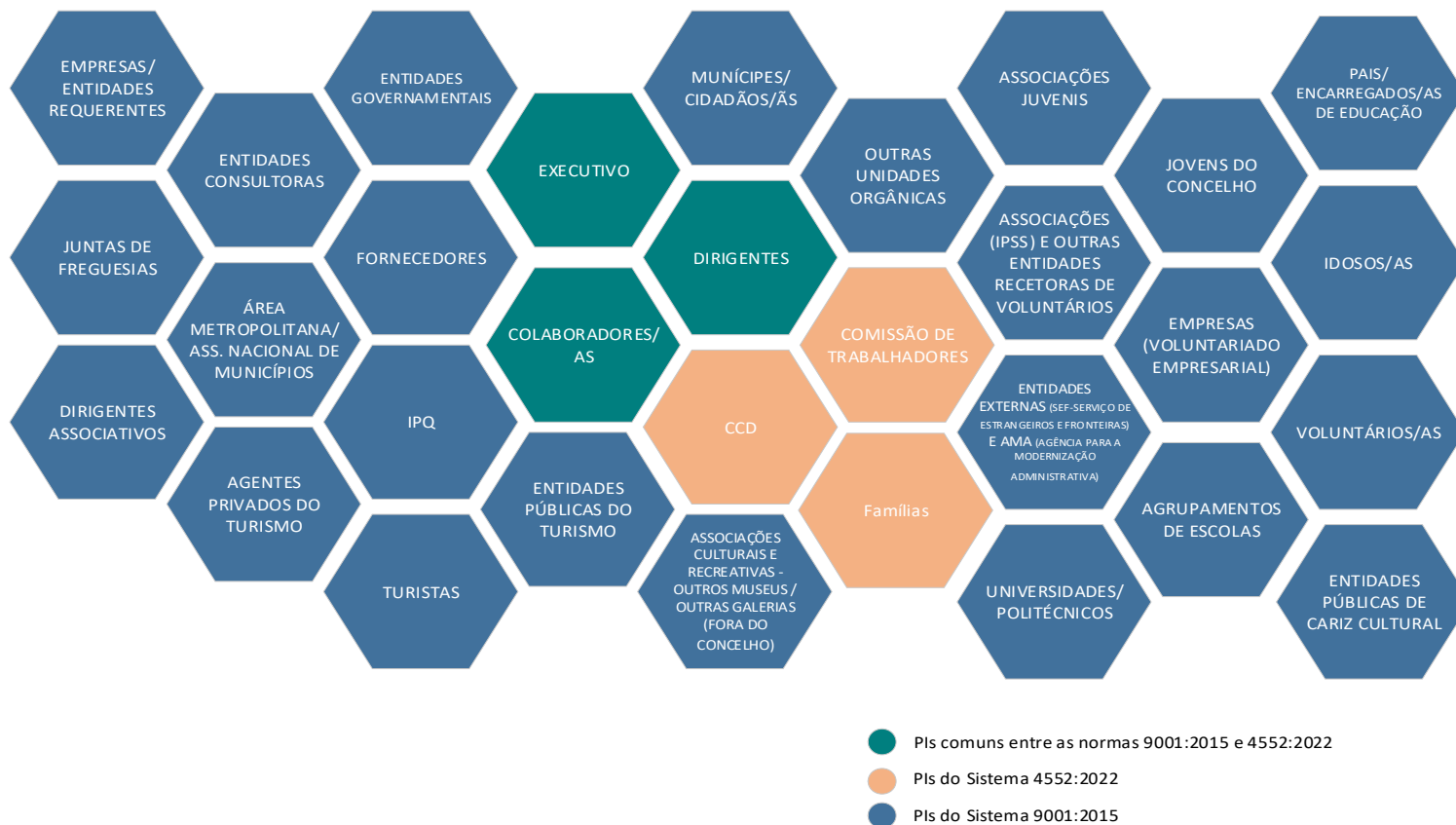
- Identificar e avaliar riscos associados às atividades e processos.
- Classificar riscos e coordenar com as chefias medidas de mitigação.
- Monitorizar a implementação e eficácia das medidas.
- Revisar a classificação de riscos após implementação das medidas.
- Reportar medidas não implementadas e propor cronogramas e justificações.
- Assegurar que riscos classificados como muito elevados recebam ação imediata.

- Elaborar relatórios anuais e semestrais sobre riscos, medidas implementadas, eficácia e novos riscos identificados.

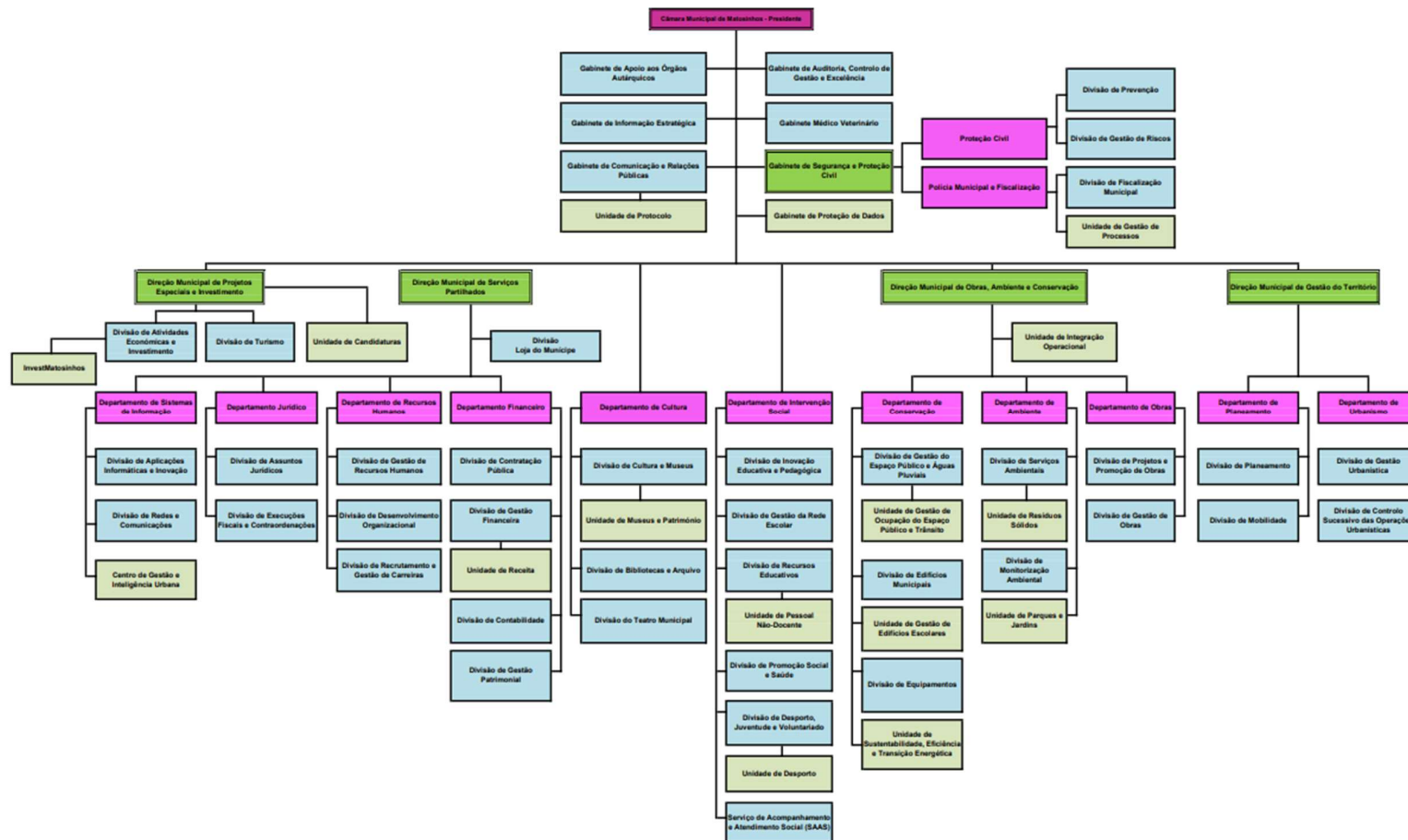
Funções dos Gestores do Sistema de Gestão da Conciliação:

- Garantir a aplicação da Política de Conciliação.
- Monitorizar as necessidades e expectativas das partes interessadas.
- Reavaliar periodicamente o contexto de conciliação, incluindo análise SWOT, mapeamento de partes interessadas e requisitos legais.
- Ajustar medidas de conciliação com base na análise de contexto.
- Propor e promover o Programa de Conciliação anual.
- Gerir a comunicação do SGC e avaliar a eficácia do sistema e o impacto das medidas de conciliação.
- Gerenciar os indicadores de conciliação e avaliar a satisfação das partes interessadas.
- Assegurar a execução do Programa Anual de Auditorias.
- Cumprir e garantir o cumprimento das medidas de conciliação.
- Assegurar os documentos necessários ao funcionamento do SGC.
- Realizar a Revisão pela Gestão do SGC.
- Resolver não conformidades e implementar ações corretivas e de melhoria contínua.
- Interagir com a entidade certificadora.

6. PARTES INTERESSADAS DO SISTEMA DE GESTÃO



7. ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS MUNICIPAIS DA CÂMARA MUNICIPAL DE MATOSINHOS



8. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO

A abordagem tomada assegura que o SGQ da CMM não é apenas um conjunto de documentos e requisitos normativos, mas um sistema vivo que permeia todas as camadas da organização, promovendo a qualidade, transparência, e melhoria contínua, e colocando as necessidades dos munícipes e outras partes interessadas no centro das suas operações.

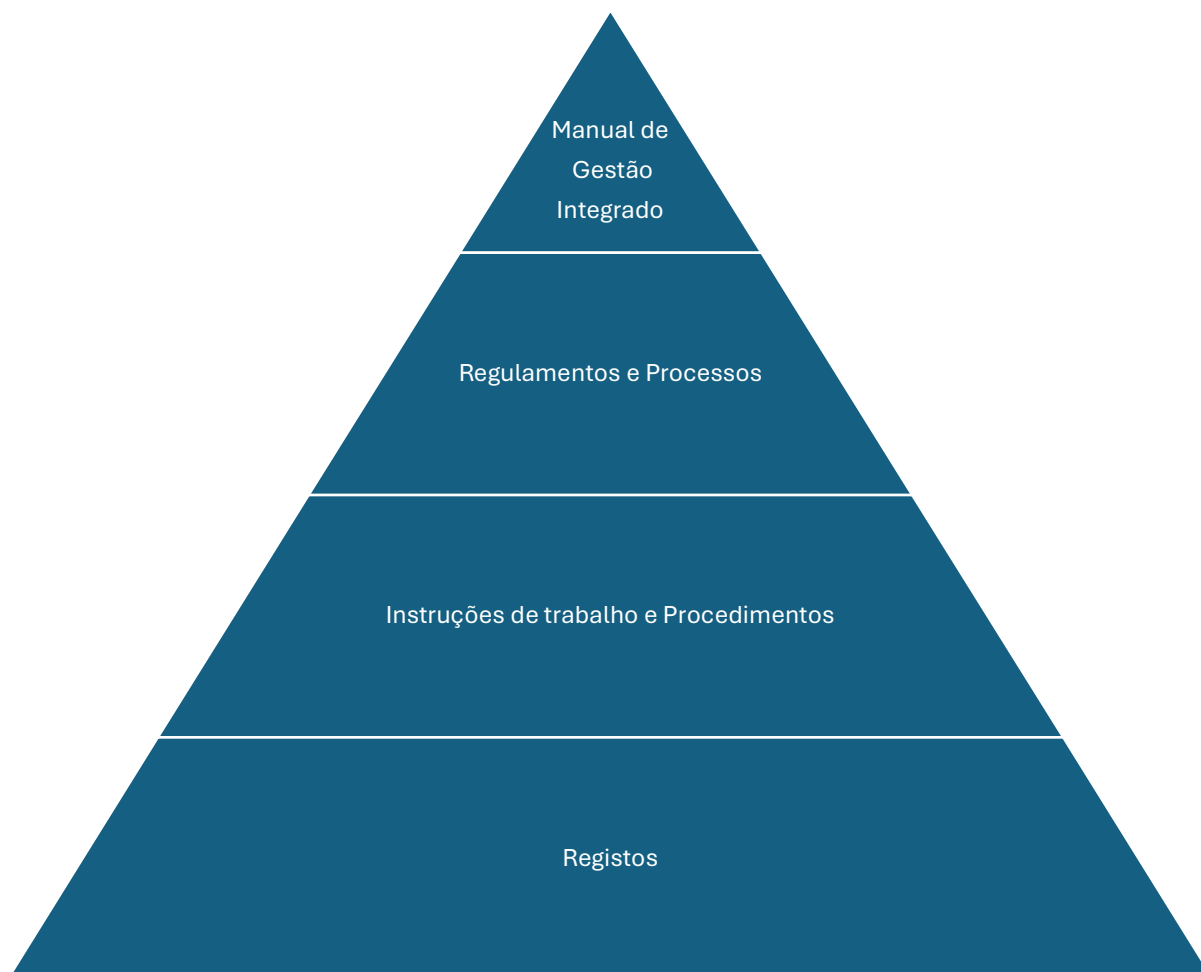


Figura 1 – Organização da documentação do SGQ

O Sistema de Gestão está estruturado em diversos níveis de documentação, cada um desempenhando um papel fundamental na operacionalização e conformidade das políticas e processos internos. Através desta estrutura documental hierarquizada, assegura-se a

implementação eficaz, promovendo uma governança robusta, transparente e responsiva que satisfaz as necessidades e expectativas de todos os seus stakeholders.

Nível 1 – Manual de Gestão

O Manual de Gestão define a estrutura organizacional dos serviços abrangidos pela certificação. Este documento crucial esboça a estrutura documental, detalha os processos essenciais e especifica as funções dentro do SG. O manual articula os princípios fundamentais adotados no sistema para a implementação efetiva das Políticas de Gestão definidas. As disposições incluídas neste manual são projetadas para garantir a total satisfação de todas as partes interessadas, incluindo colaboradores, clientes e fornecedores, relativamente às atividades desempenhadas pelos serviços. Serve ainda internamente como um recurso valioso de formação e informação, destacando aspetos relevantes e orientando a atuação de todos os envolvidos.

Nível 2 – Documentos Operacionais (Regulamentos e Processos)

Os Documentos Operacionais incluem regulamentos e processos. Os regulamentos constituem normas gerais aplicáveis a determinadas situações ou categorias de atividades, visando a execução e o desenvolvimento eficaz do controlo das leis. Por outro lado, os processos detalham meticulosamente como e por quem cada função ou atividade deve ser realizada, de acordo com os seus objetivos específicos e campo de aplicação. Esta documentação é essencial para manter a consistência e a eficácia operacional em toda a organização.

Nível 3 – Instruções de Trabalho/Procedimentos

Este nível é composto por instruções de trabalho e procedimentos que servem como referência para a realização de todas as atividades e processos. Eles fornecem orientações claras e concisas que ajudam a assegurar que todas as operações sejam realizadas de forma padronizada e em consonância com as expectativas de qualidade e eficiência da Câmara.

Nível 4 – Registos

Os registos são documentos essenciais que comprovam a operacionalidade do SG. Eles são meticulosamente definidos e indexados a cada um dos documentos correspondentes, fornecendo uma trilha auditável de todas as ações e decisões tomadas no âmbito dos serviços. Estes registos são fundamentais não apenas para a avaliação da conformidade e eficácia do sistema, mas também para identificar áreas de melhoria contínua.

9. REDE DE PROCESSOS

A CMM adotou uma abordagem holística e integrada na gestão dos seus processos, refletindo um SGQ que é dinâmico e orientado para a ação. Ao invés de manter a tradicional visão por departamentos, a câmara optou por uma estrutura que realça a colaboração interdepartamental e o foco nos serviços prestados aos munícipes. Cada macroprocesso é fundamentado por procedimentos e instruções de trabalho que garantem a entrega eficiente e eficaz dos serviços.

Macroprocessos na CMM

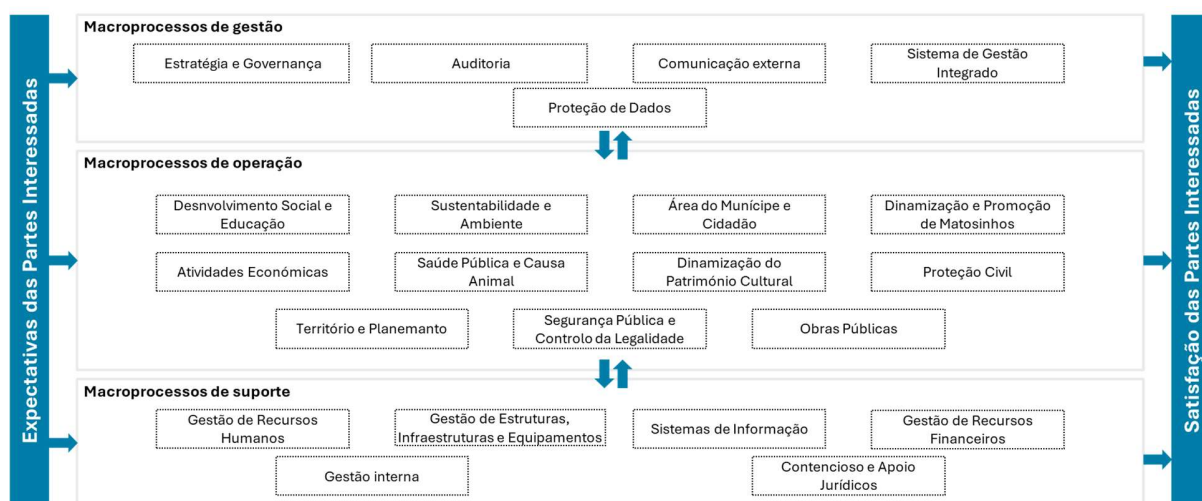


Figura 2 – Rede de Macroprocessos do SG

Macroprocessos de Gestão:

Agrupam funções de gestão estratégica e garantia da conformidade do SG com as normas ISO, abrangendo auditoria, comunicação externa, estratégia e governança, e proteção de dados.

Sistema de Gestão Integrado: Este bloco é o núcleo do SG, encapsulando os processos que asseguram a conformidade com a ISO 9001:2015. É a garantia de que todos os subsistemas de gestão estão harmonizados, maximizando a eficácia do SG.

Auditoria: Constitui o mecanismo através do qual a CMM avalia a conformidade interna e a eficácia dos processos, garantindo a continuidade do aprimoramento dos serviços e a identificação proativa de oportunidades de melhoria.

Comunicação Externa: Destaca a importância da interação com a comunidade e outras partes interessadas. Abrange todos os processos que asseguram a comunicação eficaz e o envolvimento dos munícipes nas decisões e atividades da câmara.

Estratégia e Governança: Foca nos processos estratégicos que orientam a CMM, incluindo a definição de políticas e a supervisão das operações. Assegura que todas as ações estejam alinhadas com a missão da câmara e com as expectativas dos munícipes.

Proteção de Dados: Acentua a importância dos processos relacionados à segurança da informação e à privacidade dos dados, um aspecto cada vez mais crítico na gestão municipal contemporânea.

Macroprocessos de Operação e Suporte na CMM

Os Macroprocessos de Operação são as funções principais da CMM, diretamente ligadas à prestação de serviços aos munícipes, enquanto os Macroprocessos de Suporte fornecem a base necessária para essas funções operacionais.

Macroprocessos de Operação:

- **Macroprocessos de Operação:** Incluem os serviços fornecidos diretamente aos munícipes, evidenciando a transição para uma visão centrada no cidadão, com áreas como desenvolvimento social, ambiente, saúde pública, e dinamização do município.

Desenvolvimento Social: Engloba processos vitais como educação, serviços sociais e programas juvenis, contribuindo para a qualidade de vida e coesão social em Matosinhos.

Sustentabilidade Ambiental Reflete o compromisso da CMM com práticas ambientalmente sustentáveis, gestão de recursos e redução do impacto ecológico.

Área do Município e Cidadão: Processos desenhados para interagir e responder às necessidades dos munícipes, garantindo um atendimento personalizado e eficiente.

Saúde Pública e Causa Animal: Envolvem a proteção da saúde dos munícipes e o bem-estar animal, incluindo a gestão de animais de rua e a promoção de condições sanitárias adequadas.

Atividades Económicas: Abrange a regulamentação e apoio às atividades económicas locais, controle metrológico e o fomento ao comércio e indústria.

Dinamização e Promoção de Matosinhos: Foca na promoção cultural, turística e económica de Matosinhos, contribuindo para a visibilidade e o desenvolvimento do município.

- **Macroprocessos de Suporte:** Apresentam os processos que dão suporte ao bom funcionamento dos macroprocessos de gestão e operação, como a gestão de recursos humanos, gestão interna, e sistemas de informação.

Gestão de Recursos Humanos: Abrange a administração e desenvolvimento do capital humano da CMM, desde o recrutamento até a formação e bem-estar dos colaboradores.

Gestão Interna: Processos que facilitam a comunicação interna eficiente e o funcionamento harmonioso entre os diferentes setores da CMM.

Gestão de Recursos Financeiros: Inclui a gestão orçamental, fiscalização de despesas e monitorização de contratações públicas, essenciais para a integridade financeira da CMM.

Contencioso e Apoio Jurídico: Resolução de questões legais e fornecimento de suporte jurídico, essencial para a gestão de qualquer entidade pública.

Estruturas, Infraestruturas e Equipamentos: Garante a manutenção e gestão eficaz dos bens físicos da câmara, assegurando que estes suportam adequadamente as operações da CMM.

Sistemas de Informação: Protege os ativos de informação da CMM e assegura a sua operacionalidade, um elemento crucial na era digital.

Esta abordagem reflete uma estratégia orientada para a eficiência e eficácia dos serviços prestados pela CMM aos seus munícipes, através de uma estrutura organizacional baseada em macroprocessos que promove a integração entre os diferentes setores da autarquia.

