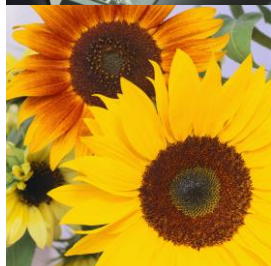


MANUAL DA QUALIDADE

Câmara Municipal do Funchal

Divisão de Atendimento e Administração



Promulgação

O presente Manual da Qualidade descreve o Sistema de Gestão da Qualidade da Divisão de Atendimento e Administração (DAA) da Câmara Municipal, de acordo com as disposições da norma NP EN ISO 9001:2015.

O Manual da Qualidade é de cumprimento obrigatório por todos os colaboradores na realização das tarefas e responsabilidades que lhes estão cometidas e que estejam abrangidas pelas disposições do Sistema de Gestão da Qualidade.

É igualmente de cumprimento obrigatório na relação com clientes, em qualquer fase ou etapa da prestação de serviços por parte desta divisão.

Constitui responsabilidade de todos os colaboradores da DAA a implementação das disposições do Manual da Qualidade de forma a constituir uma base sólida para a melhoria contínua da Qualidade dos serviços prestados.

Através do cumprimento das disposições do Manual da Qualidade evidencia-se a existência de uma organização e de meios humanos e materiais capazes de dar confiança aos clientes, de que os serviços prestados, satisfazem os requisitos da Qualidade legalmente exigidos e adicionalmente as necessidades expressas pelos clientes.

O Sr. Presidente da Câmara, Dr. Paulo Alexandre Nascimento Cafôfo, delegou todas as responsabilidades relacionadas com a Gestão da Qualidade da CMF, no Vereador Eng.º Miguel Sérgio Camacho Silva Gouveia, por despacho de Delegação e Subdelegação de Competências de 29 de Maio de 2014

A Dra. Mary Santiago, fica nomeada para o efeito, Gestora da Qualidade.

Assim, o Vereador responsável pela área da Qualidade, constitui-se como o primeiro responsável por cumprir e fazer cumprir as disposições do Sistema de Gestão da Qualidade da DAA de acordo com as determinações constantes do Manual.

Este Manual, juntamente com os Procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade, e outros documentos do Sistema da Qualidade que os complementam, é utilizado como documento de referência nas auditorias ao Sistema da Qualidade.

As disposições do Manual da Qualidade entram de imediato em vigor.

Funchal, 25 de Junho de 2016

O Vereador responsável pela área da
Qualidade

Eng.º Miguel Sérgio Camacho Silva Gouveia

Âmbito

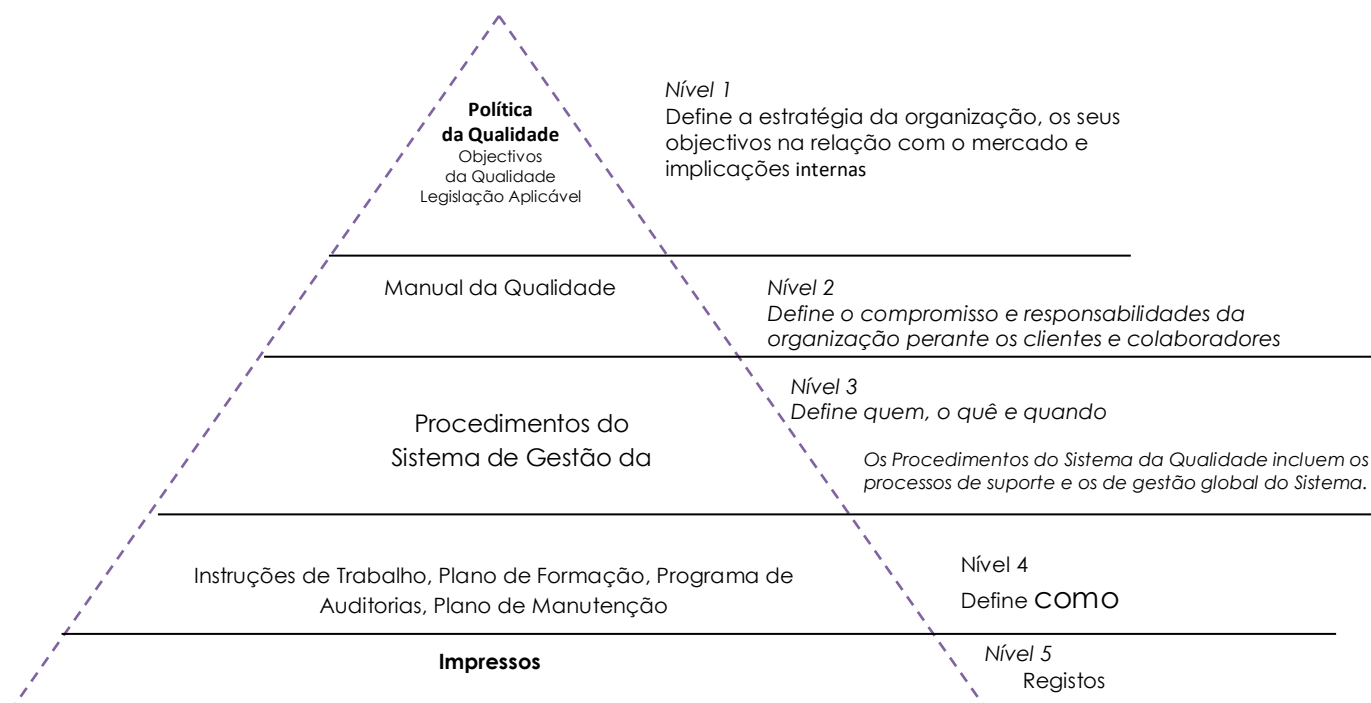
O Manual da Qualidade aplica-se a todos os processos inerentes ao atendimento de Municípios na Divisão de Atendimento e Administração da Câmara Municipal do Funchal.

A DAA responde às solicitações externas, através do atendimento ao público presencial, telefónico e por correio electrónico, e às solicitações internas, na gestão da correspondência interna externa e respectiva distribuição e controlo

A DAA não aplica o requisito 7.1.5 uma vez que não possui equipamentos de monitorização e medição para a prestação dos seus serviços, que exijam validação metrológica.

Hierarquia da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade

A CMF estruturou o seu Sistema de Gestão da Qualidade e suportou-o através de um conjunto hierarquizado de documentos que se passam a descrever.



A nossa missão é por excelência acolher, atender, informar e orientar os clientes para a resolução dos seus problemas dentro ou fora da Autarquia.

Visão

Pretendemos ser reconhecidos como um organismo que presta excelência no atendimento e bem-estar aos seus colaboradores.

Valores

Amabilidade
Disponibilidade
Discrição
Compromisso
Rigor

A Divisão de Atendimento e Administração (DAA) tem como **Política da Qualidade:**

- Satisfazer plenamente os requisitos do munícipe e outras Parte Interessadas, assegurando um atendimento célere, personalizado, competente e adaptado às diferentes situações;
- Consciencializar/sensibilizar os colaboradores para as questões da Qualidade, de forma a assegurar a sua participação e envolvimento em processos de melhoria contínua, visando a melhoria dos serviços prestados;
- Apostar no atendimento personalizado, formando os colaboradores ao nível das vertentes comportamentais, bem como disponibilizar um conhecimento adequado da legislação existente nos diversos serviços;
- Estabelecer metodologias capazes de assegurar que a legislação aplicável à actividade desenvolvida nos Serviços é conhecida e aplicada;
- Avaliar e melhorar continuamente o seu desempenho, intervindo sobre os seus processos, recursos e métodos de trabalho;
- Responsabilizar, motivar e valorizar profissionalmente os seus colaboradores.

A Política é revista a cada Revisão pela Gestão, sendo revalidada a sua pertinência e adequação aos objectivos da Divisão.

Apresentação da Divisão de Atendimento e Administração

Compete à Divisão de Atendimento e Administração:

- Assegurar o apoio aos munícipes no seu relacionamento com o Município, ao nível do atendimento presencial, por telefone ou por internet, bem como o seu encaminhamento e informação geral;

- Encaminhar os utentes para outros serviços municipais sempre que a especificidade dos assuntos a tratar os coloque fora do âmbito de responsabilidade da Divisão;
- Informar os utentes sobre a tramitação e a situação dos seus processos e requerimentos;
- Recolher, junto dos vários departamentos ou outras unidades orgânicas, as informações relativas ao processamento dos diferentes serviços prestados pela Câmara, com o objectivo de implementar sistemas, métodos e técnicas inovadoras que visem melhorar o nível de receptividade aos utentes e a celeridade dos procedimentos administrativos;
- Garantir a recolha de opiniões e sugestões como instrumento institucionalizado de audição dos utentes e de aferição da qualidade dos serviços prestados, analisar e encaminhar toda a documentação apresentada na Caixa de Sugestões e Opiniões e elaborar os respectivos relatórios periódicos;
- Prestar apoio ao Gabinete da Presidência em acontecimentos protocolares que o Município estabeleça com outras autoridades e entidades privadas;
- Prestar apoio às Reuniões Públicas da Câmara Municipal, efectuando as inscrições prévias e o acompanhamento dos munícipes.

Partes Interessadas

Designação	Expectativas	Acções a empreender
Presidência	Garantir um atendimento adequado às necessidades dos munícipes e dos clientes internos.	Informação periódica sobre o desempenho do SGQ.
Cliente Interno	Receber informação correcta e em tempo útil, para que possa resolver os assuntos da sua responsabilidade.	Inquéritos periódicos à satisfação. Reuniões periódicas com os responsáveis.
Munícipes	Ter um atendimento célere e profissional.	Monitorização dos tempos médios de espera e inquéritos à satisfação.
Colaboradores	Pertencer a um grupo de trabalho estável, competente e profissional que promova o bom ambiente de trabalho.	Workshops temáticos e avaliação da satisfação.
Freguesias	Ter acesso à informação relevante para os seus eleitores	Disponibilidade de contacto com as freguesias.

Designação	Expectativas	Acções a empreender
Outros sectores Públicos	Correcto tratamento e informação dos munícipes	Monitorização de comentários e reclamações.
Tecido empresarial	Atendimento célere e profissional.	Avaliação indirecta nos inquéritos de satisfação.
Visitantes	Acesso às zonas de maior interesse cultural da CMF	Inquéritos de satisfação.
Sociedade Civil	Um serviço de atendimento disponível e adaptado às suas necessidades.	Realização de acções de "Cliente Mistério".
Fornecedores	Manter-se como fornecedores.	Avaliação periódica do seu desempenho.
Parceiros	Disponibilidade para eventos	Participação em eventos

Contextualização

A DDA é um serviço que presta atendimento ao todos quantos necessitem dos serviços da CMF, independentemente de onde o mesmo poderá ser realizado.

Neste âmbito, a DAA atende todos os munícipes, garantindo a recolha de informação relevante para a instrução do seu processo, sempre que os mesmos sejam solicitados de forma adequada, respeitando as orientações legais aplicáveis sobre a matéria.

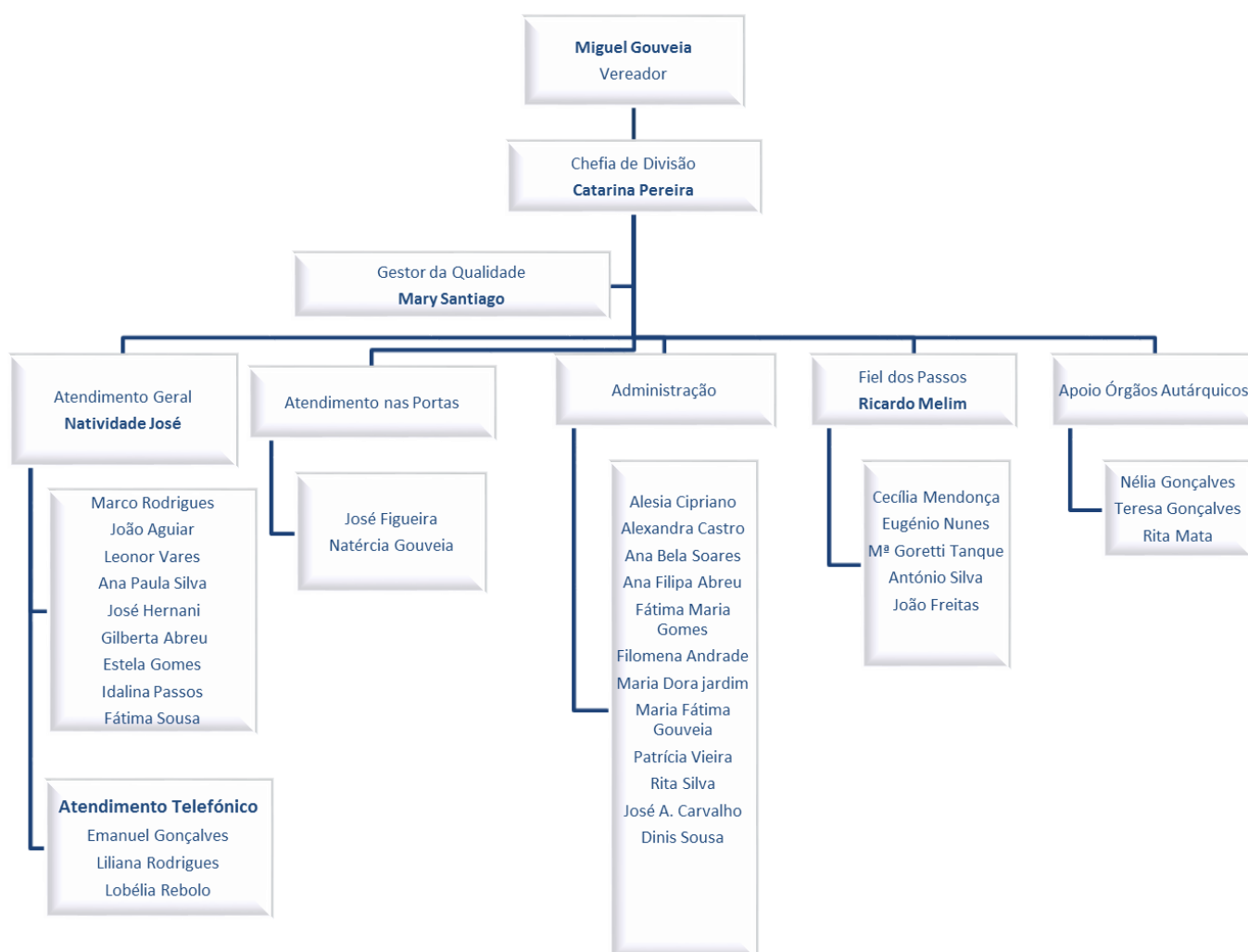
A DAA possui 22 colaboradores, divididos por dois sectores distintos:

O Atendimento, situado no rés do chão do edifício e cobrindo, também, as duas portas de entrada.

A Administração geral, situada no 2º andar do edifício, aglomerando também outros serviços de apoio à presidência, ainda não incluídos no âmbito da certificação.

Organigrama

A Divisão de Atendimento Informação está integrada no Departamento Administrativo da Câmara Municipal do Funchal, publicado no ***Diário da República, 2.ª série — N.º 23 — 11 de fevereiro de 2015***



Autoridade e Responsabilidade

Todos os Processos da DAA estão alinhados de acordo com os Princípios da Qualidade e de acordo com o Ciclo de PDCA. As responsabilidades estão distribuídas de acordo com o esquema que se segue.



Vereador responsável pela Qualidade

- Aprovar e divulgar a Política da Qualidade.
- Providenciar e assegurar os Recursos necessário à prestação do serviço.
- Aprovar e divulgar os Objectivos Anuais da DAA no domínio da Qualidade.
- Aprovar o Manual da Qualidade.
- Aprovar os Procedimentos de Gestão da Qualidade (processos de suporte e prestação de serviços da DAA);
- Promover a revisão anual do Sistema de Gestão da Qualidade.

Vereador responsável pela DAA

- Providenciar e assegurar os Recursos necessário à prestação do serviço.
- Aprovar e divulgar os Objectivos Anuais da DAA.
- Participar na Revisão pela Gestão.
- Promover a integração e desenvolvimento do capital humano.

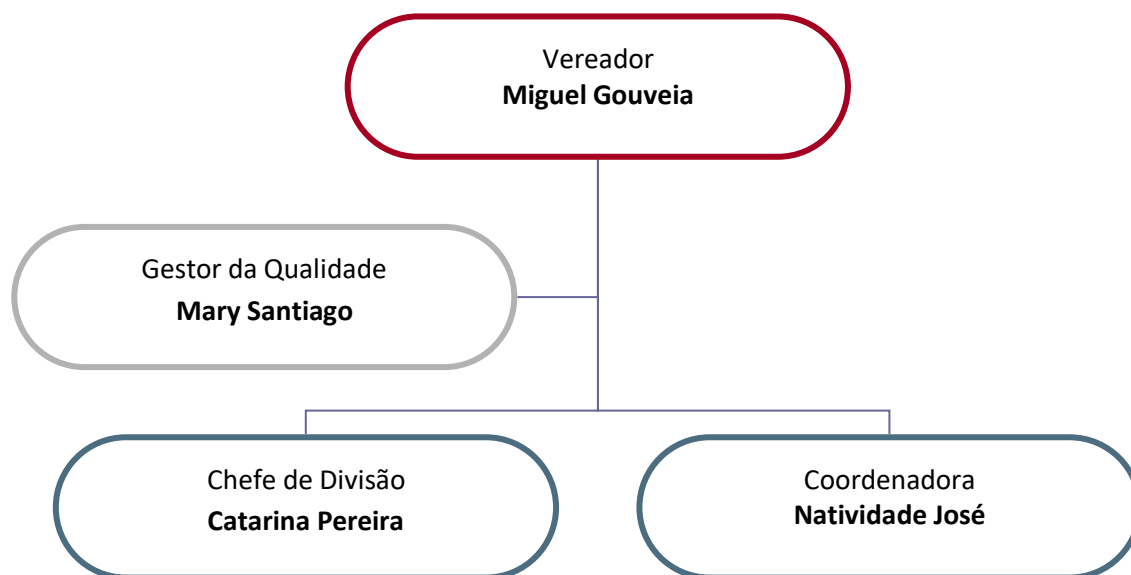
Responsável da Divisão de Atendimento e Administração:

- Divulgar a Política da Qualidade;
- Divulgar os Objectivos Anuais no domínio da Qualidade;
- Aprovar o Balanço da Qualidade;
- Aprovar os Procedimentos e IT's de cada serviço;
- Aprovar o Plano de Auditorias e analisar o relatório das auditorias e respectivos Planos de Acção.
- Aprovar o Plano de Formação da DAA.
- Promover a coordenação dos diversos serviços da Divisão.
- Promover o bem-estar e a motivação dos seus colaboradores, gerindo talentos e o potencial individual.

Gestor da Qualidade:

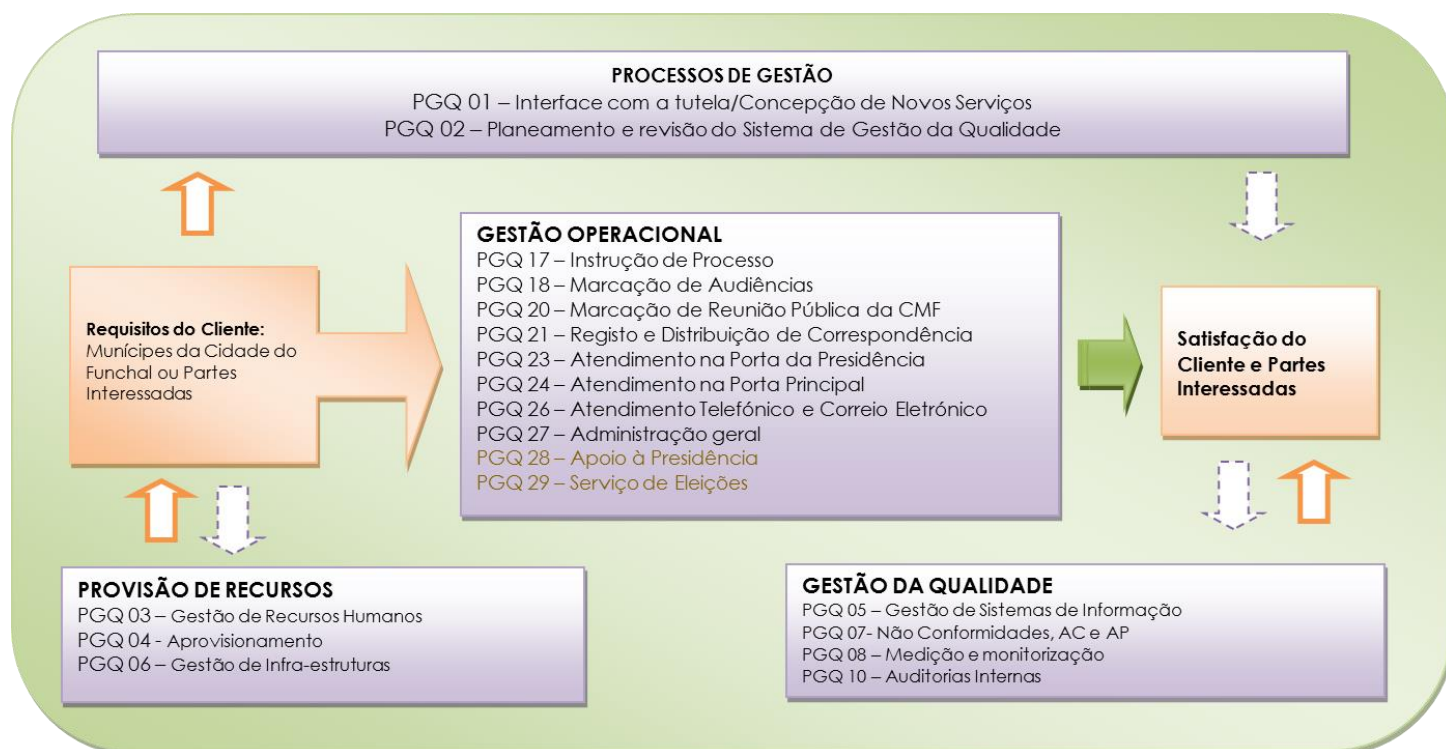
- Dinamizar a preparação do Manual da Qualidade e de todos os Procedimentos de Gestão da Qualidade.
- Preparar o Plano de Auditorias.
- Preparar o Plano de Formação.
- Elaborar os Balanços da Qualidade anuais relativos ao funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade que suportem a análise a efectuar pelo Conselho da Qualidade.
- Dinamizar a implementação e a melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade na DAA.
- Dinamizar o tratamento das não conformidades e a tomada de acções correctivas que evitem a repetição de problemas e de acções preventivas que evitem a sua ocorrência.
- Elaborar e manter a Lista das Infra-estruturas sujeitas a controlo no âmbito do SGQ.
- Elaborar e manter os Planos e Registos de Manutenção;
- Assegurar a realização das acções de manutenção de acordo com aqueles Planos e registar essas intervenções.
- Assegurar a realização e registo das acções de manutenção curativa sempre que necessário.
- Propor acções de melhoria no domínio da gestão das infra-estruturas.
- Avaliar o modo como o projecto está a ser realizado comparativamente ao "Plano de Acções", reportar a situação ao Conselho da Qualidade propondo acções que considere adequadas.

Conselho da Qualidade:



- Analisar os Objectivos Anuais no domínio da Qualidade e propor ajustes e correcções quando adequado.
- Avaliar semestralmente o modo como os objectivos no domínio da Qualidade estão a ser atingidos comparativamente com os Objectivos Anuais da Qualidade e as necessidades dos serviços, tendo como suporte os relatórios trimestrais correspondentes ao período em análise e propor ajustes e correcções quando adequado.
- Analisar o modo como os colaboradores dos serviços estão a integrar-se e a colaborar no Sistema de Gestão da Qualidade e propor acções concretas de melhoria quando adequado.
- Analisar os resultados das auditorias e propor acções de correcção e melhoria que entender adequadas.
- Elaborar e rever Procedimentos relativos ao Serviço a que dizem respeito.
- Trabalhar com os colaboradores dos respectivos Serviços no sentido de assegurar a implementação dos Procedimentos do Sistema da Qualidade e Instruções de Trabalho aplicáveis.
- Recolha de informação pertinente para efeitos de monitorização e medição a fornecer ao Gestor da Qualidade.
- Apoiar outros sectores da Câmara em matéria da Qualidade.

Processos dos Sistema de Gestão da Qualidade



Processo	Entradas	Saídas
Gestão	Objetivos Estratégicos Políticas	Objetivos e Metas Planos de Ação
Operacional	Legislação Requisitos do cliente e PI Novos serviços	Registos
Recursos	Levantamento de necessidades Infraestruturas ativas Stocks	Plano de Formação Infraestruturas sujeitas a controlo Lista de Fornecedores
Qualidade	Resultados da monitorização Reclamações Oportunidades de Melhorias Não Conformidades Requisitos da norma	Cronograma da Qualidade Resultados do desempenho do SGQ

Caracterização dos Processos

Processo de Gestão

Deste processo fazem parte as actividades relativas á ligação entre a DAA e a Gestão de Topo, de modo a alinhar as actividades com os objectivos do Município e com a criação de novos serviços – PGQ 01 – Interface com a Tutela/Concepção de Novos Serviços, e de forma a verificar o nível de execução e de desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade – PGQ 02 – Planeamento e Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade.

Processo Provisão de Recursos

De modo a garantir que a DAA dispõe de todos os recursos, humanos e materiais, que permitam a persecução dos seus objectivos, o SGQ dispõe de três procedimentos funcionais: PGQ 03 – Gestão de Recursos Humanos, PGQ 04 – Aprovisionamento e PGQ 06 – Infra-estruturas.

Processo de Gestão da Qualidade

A Satisfação dos Requisitos da Norma sugere a criação de algumas rotinas dentro de qualquer organização certificada. Deste modo, a fim de responder aos requisitos da ISO 9001, a DAA possui quatro procedimentos funcionais: PGQ 05 – Sistemas de Gestão de Informação, PGQ 07 – Gestão das NC, AC e AP, PGQ 08 – Monitorização e Medição e o PGQ 10 – Auditorias Internas.

Processo de Gestão Operacional

A fim de ir ao encontro e superar sempre que possível os requisitos dos clientes, a DAA incorporou no Sistema de Gestão da Qualidade procedimentos que descrevem as principais actividades operacionais, estabelecendo os seguintes procedimentos:

- PGQ 17 – Instrução de Processo
- PGQ 18 – Marcação de Audiências
- PGQ 20 – Marcação de Reunião Pública da CMF
- PGQ 21 – Registo e Distribuição de Correspondência
- PGQ 23 – Atendimento na Porta da Presidência
- PGQ 24 – Atendimento na Porta Principal
- PGQ 26 – Atendimento Telefónico
- PGQ 27 – Administração geral
- PGQ 28 – Apoio à Presidência (em construção)
- PGQ 29 – Serviço de Eleições (em construção)
- PGQ 30 – Apoio aos órgãos Autárquicos (em construção)

Gestão do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade é editado em folhas modelo Imp 05.03.

O Manual da Qualidade possui as rubricas de quem Redigiu, Verificou e Aprovou.

Para além do logótipo da Câmara Municipal, o cabeçalho contém:

- A Versão do Documento - expresso pela letra "V" seguido de dois pares de dígitos, em numeração árabe, em que o primeiro representa a versão e o segundo o ano da mesma: ex. **V.01.09** – versão um de 2009. Na capa e no rodapé é também colocada esta referência.
- Data – da aprovação, pelo Vereador responsável pela área da Qualidade.
- O Manual faz também referência à revisão do modelo.

O rodapé, além da referência à versão e ao modelo do impresso que é utilizado para escrever o Manual da Qualidade, contém o Número da Página, e o total de páginas da secção, sob a forma "página – de –".

O Original do Manual fica na posse da Gestora da Qualidade. São feitas apenas duas cópias não controladas do referido documento, uma com destino ao Vereador e outra com destino ao Presidente da Câmara.

As novas versões são distribuídas, sem que sejam recolhidas as versões obsoletas.

A versão em vigor do Manual da Qualidade fica disponível na Pasta Pública para os colaboradores directos da DAA e na Intranet para os funcionários da CMF e ainda no site da CMF para o público em geral.

Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade e Avaliação dos Resultados

A DAA define anualmente os seus Objectivos, em consonância com os Objectivos Estratégicos da CMF e com a sua Missão.

Mensalmente, são realizadas reuniões da Qualidade, da qual fazem parte os elementos do Conselho da Qualidade e, de forma rotativa outros elementos da DAA.

Destas reuniões resultam registos que servem de Planeamento a todas as actividades do Sistema.

Sempre que se justifique são abertas Acções Correctivas ou Preventivas de modo a garantir que o sistema estabeleça um trajecto de Melhoria Contínua.

Pelo menos uma vez por ano, é realizada uma Reunião de Revisão pela Gestão, onde são delineados os planos mais alargados e avaliado o nível de desempenho do sistema.

Na Reunião de Revisão são analisados os resultados relativos à:

- Legislação aplicada ao sector
- Objectivos da Qualidade e seu grau de cumprimento
- Resultados da audição dos clientes internos e externos, fornecedores e outras partes interessadas
- Resultados das não conformidades incluindo as reclamações de clientes
- Resultados das auditorias ao Sistema da Qualidade e aos processos
- Resultados das acções correctivas e preventivas realizadas
- Formação ministrada / necessária e recursos humanos disponíveis / necessários
- Recursos materiais existentes / necessários
- Práticas e métodos actuais da empresa / melhorias desejadas
- Resultados dos Indicadores Desempenho da DAA e do SGQ
- Reflexão final sobre a eficácia do SGQ

A Política e o presente Manual são também revistos anualmente na referida reunião.

Redigido por: **Mary Santiago**

Revisto por: **Catarina Pereira**

Aprovado por: **Miguel Gouveia**
