



Manual de Gestão

Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde
no Trabalho



Índice

1	Promulgação.....	5
2	Caraterização do Concelho de Ponte de Lima	6
2.1	Breve História do Concelho	6
2.2	Breve Caraterização do Concelho.....	6
2.3	Identificação do Município	7
2.4	Caraterização do Município de Ponte de Lima	8
2.5	Responsabilidades e Autoridades	9
3	Política do Sistema de Gestão	10
4	Responsabilidade da Gestão de Topo	11
5	Estrutura do Sistema de Gestão	11
5.1	Âmbito	11
5.2	Exclusões	11
5.3	Estrutura Documental do Sistema de Gestão.....	12
5.4	Manual de Gestão	12
5.5	Processos do Sistema de Gestão	13
5.5.1	Modelo de Gestão por Processos.....	13
5.6	Abordagem por Processos	14

Lista de Revisões Efetuadas

Revisão n.º	Tipo de Revisão	Página(s)	Data
0	Elaboração Inicial.	Todas	12-12-2014
1	Inclusão do Atendimento na Tesouraria no Âmbito. Alteração do “Modelo de Gestão por Processos”. Alteração da designação dos processos do Sistema de Gestão. Atualização dos “Documentos Associados” dos processos - ponto 6.6 “Abordagem por Processos”.	12, 14, 16, 17 18, 21 e 22	19-02-2016
2	Alteração do “Modelo de Gestão por Processos” e “Abordagem por Processos” por consequência da inclusão do processo de suporte “Gestão da Informática”.	14 e 25	27-06-2016
3	Alteração do âmbito. Alteração do “Modelo de Gestão por Processos” e “Abordagem por Processos” por consequência da alteração do nome do processo de suporte para “Gestão do Aproveitamento”. Alteração da “Abordagem por Processos” por consequência da alteração do nome do PG.09 para “Manutenção/Higienização de Equipamentos e Infraestruturas”.	12, 14, 23 e 24	05-09-2016
4	Alteração do âmbito. Alteração do “Modelo de Gestão por Processos” e “Abordagem por Processos” por consequência da inclusão dos processos “Gestão do Arquivo Municipal” e “Gestão da Biblioteca Municipal”.		31-03-2017
5	Alteração do âmbito. Alteração do “Modelo de Gestão por Processos” e “Abordagem por Processos” por consequência da inclusão do processo “Gestão do Serviço de Desporto” e devido à alteração das normas da qualidade (ISO 9001:2015) e do ambiente (ISO 14001:2015).		31-01-2018

Siglas e Descrição

AMPL	Arquivo Municipal de Ponte de Lima
AR	Águas Residuais
BMPL	Biblioteca Municipal de Ponte de Lima
EMM	Equipamento de Monitorização e Medição
GAM	Gabinete de Atendimento ao Munícipe
MG	Manual de Gestão
PCQA	Programa de Controlo da Qualidade da Água
REEE	Resíduos de Equipamento Elétrico e Eletrónico
RSU	Resíduos Sólidos Urbanos
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública
SG	Sistema de Gestão
SGI	Sistema de Gestão Integrado
SST	Segurança e Saúde no Trabalho

1 Promulgação

O Município de Ponte de Lima assume a Qualidade, o Ambiente e a Segurança e Saúde no Trabalho como elementos chave da gestão da organização.

Para interiorizar a Gestão da Qualidade, do Ambiente e da Segurança e Saúde no Trabalho enquanto mais um conjunto de elementos indissociáveis da satisfação dos cidadãos e do desenvolvimento sustentável da organização, o Município de Ponte de Lima decidiu implementar e manter um Sistema de Gestão Integrado (SGI) da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho, de acordo com as normas NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001 e NP 4397/OHSAS 18001.

Este manual reflete a Política de Gestão do Município e estabelece as bases do Sistema de Gestão. O seu conteúdo deve ser permanentemente respeitado e cumprido por todos os trabalhadores, no âmbito do seu campo de aplicação.

Compete ao responsável pelo Sistema de Gestão (SG) observar que todos os requisitos deste manual são permanentemente cumpridos.

O Município de Ponte de Lima manifesta o seu compromisso para com a Qualidade, o Ambiente e a Segurança e Saúde no Trabalho e, em conformidade, promulga a presente versão do Manual de Gestão (MG).

2 Caraterização do Concelho de Ponte de Lima

2.1 Breve História do Concelho

Em pleno coração do Vale do Lima, a beleza castiça e peculiar da vila mais antiga de Portugal esconde raízes profundas e lendas ancestrais. Foi a Rainha D. Teresa quem, na longínqua data de 4 de março de 1125, outorgou carta de foral à vila, referindo-se à mesma como Terra de Ponte. Anos mais tarde, já no século XIV, D. Pedro I, atendendo à posição geo-estratégica de Ponte de Lima, mandou muralhá-la, pelo que o resultado final foi o de um burgo medieval cercado de muralhas e nove torres, das quais ainda restam duas, vários vestígios das restantes e de toda a estrutura defensiva de então, fazendo-se o acesso à vila através de seis portas. A ponte, que deu nome a esta nobre terra, adquiriu sempre uma importância de grande significado em todo o Alto Minho, atendendo a ser a única passagem segura do Rio Lima, em toda a sua extensão, até aos finais da Idade Média. A primitiva foi construída pelos romanos, da qual ainda resta um troço significativo na margem direita do Lima, sendo a medieval um marco notável da arquitetura, havendo muito poucos exemplos que se lhe comparem na altivez, beleza e equilíbrio do seu todo. Referência obrigatória em roteiros, guias e mapas, muitos deles antigos, que descrevem a passagem por ela de milhares de peregrinos que demandavam a Santiago de Compostela e que ainda nos dias de hoje a transpõem com a mesma finalidade. A partir do século XVIII a expansão urbana surge e com ela o início da destruição da muralha que abraçava a vila.

Começa a prosperar, por todo o concelho de Ponte de Lima, a opulência das casas senhoriais que a nobreza da época se encarregou de disseminar. Ao longo dos tempos, Ponte de Lima foi, assim, somando à sua beleza natural magníficas fachadas góticas, maneiristas, barrocas, neoclássicas e oitocentistas, aumentando significativamente o valor histórico, cultural e arquitetónico deste rincão único em todo o Portugal.

2.2 Breve Caraterização do Concelho

Município com 320,25 km² de área e cerca de 44000 habitantes, subdividido em 39 freguesias, é limitado a norte pelo Município de Paredes de Coura, a leste por Arcos de Valdevez e Ponte da Barca, a sueste por Vila Verde, a sul por Barcelos, a oeste por Viana do Castelo e Caminha e a noroeste por Vila Nova de Cerveira.



2.3 Identificação do Município

Designação

Nome: Município de Ponte de Lima
Morada: Praça da República
Código Postal: 4990-062 Ponte de Lima
Telefone: (+351) 258 900 400
Fax: (+351) 258 900 410
Email: geral@cm-pontedelima.pt
Página Web: www.cm-pontedelima.pt

Constituição e Identificação Fiscal

Estrutura Jurídica: Administração Local
CAE: 84113
Domicílio Fiscal: Paços do Concelho
NIF: 506811913

2.4 Caraterização do Município de Ponte de Lima

Missão

Proporcionar bem-estar e qualidade de vida aos residentes e visitantes do Concelho, garantindo um desenvolvimento sustentado, integrado e equilibrado numa perspetiva global.

- Promover o crescimento social, económico e cultural do Concelho;
- Promover a educação e juventude;
- Gerir e valorizar os recursos naturais, culturais e patrimoniais;
- Planificar e gerir o ordenamento do território.

Visão

Projetar o Município no futuro, através da Preservação, Valorização e Promoção da herança cultural, histórica e ambiental, de forma a garantir o bem comum.

Valores

Os princípios básicos da nossa conduta passam pela aplicação de valores ligados às pessoas, à ética, à tradição e à democracia, designadamente: Competência, Responsabilidade, Igualdade, Isenção, Cooperação, Honestidade, Lealdade, Respeito e Mérito.

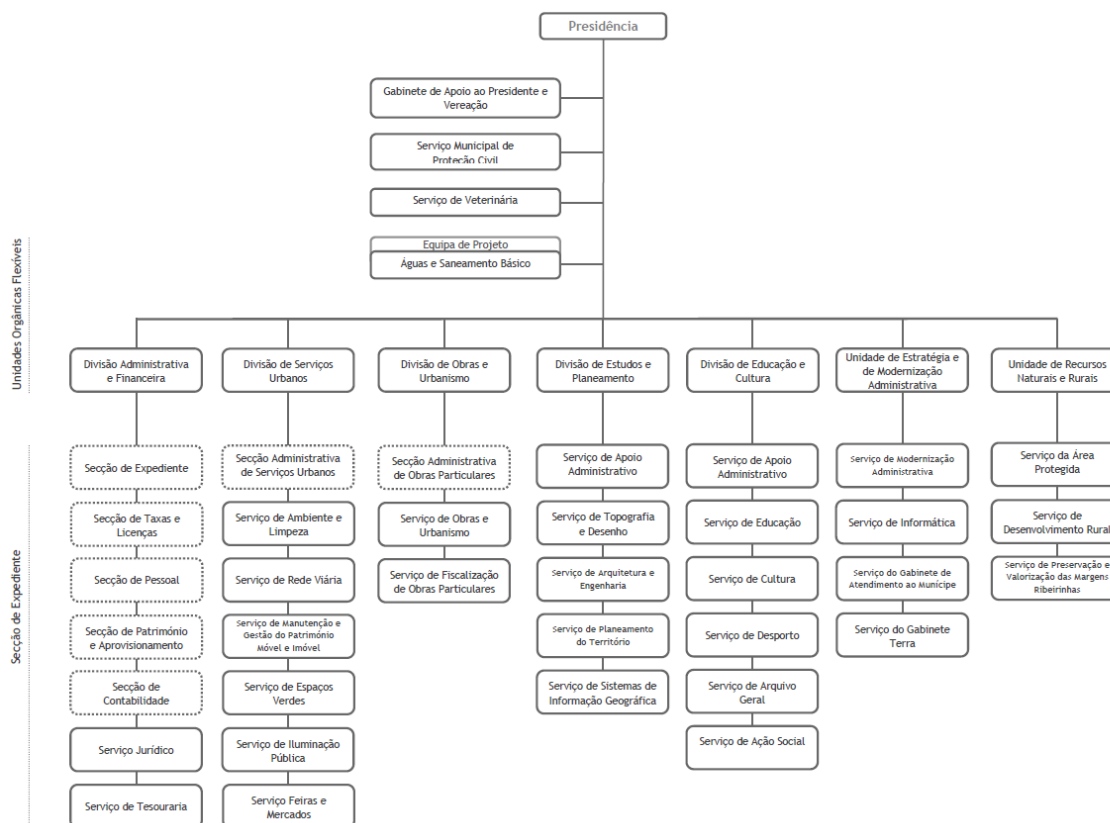
Objetivos Estratégicos

1. Educação e Valorização Profissional;
2. Ação Social;
3. Apoio ao Desenvolvimento Empresarial e Criação de Emprego;
4. Valorização dos Recursos Endógenos: a Paisagem, o Ambiente e o Mundo Rural;
5. Parcerias e Cooperação Interinstitucional.

2.5 Responsabilidades e Autoridades

A autoridade e a relação mútua de todos os trabalhadores que gerem, efetuam e verificam o trabalho considerado relevante para o Sistema de Gestão estão definidas no Manual de Funções. A estrutura hierárquica do Município de Ponte de Lima apresenta-se descrita da seguinte forma:

- **Serviços de Apoio aos Órgãos Municipais**
 - Gabinete de Apoio à Presidência e Vereação
 - Serviço Municipal de Proteção Civil
 - Serviço Sanitário e de Veterinária
- **Unidades Orgânicas**
 - Divisão Administrativa e Financeira
 - Divisão de Serviços Urbanos
 - Divisão de Obras e Urbanismo
 - Divisão de Estudos e Planeamento
 - Divisão de Educação e Cultura
 - Unidade de Estratégia e de Modernização Administrativa
 - Unidade de Recursos Naturais e Rurais



3 Política do Sistema de Gestão

O Município de Ponte de Lima, tendo sempre como objetivo primordial a prestação de serviços aos cidadãos e instituições, pautados por altos padrões de qualidade, decidiu implementar e manter um Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho, de acordo com as normas de referência em vigor e a sua certificação, enquadrando-se na sua importante missão, na qual se sublinha a valorização do bem-estar e qualidade de vida aos residentes e visitantes do concelho, garantindo um desenvolvimento sustentado, integrado e equilibrado numa perspetiva global.

Os princípios gerais que norteiam a sua atividade, em termos de atuação dos serviços municipais, além do cumprimento da legislação e regulamentação em vigor, sem esquecer a relevância que detém a orientação para a satisfação das expectativas dos cidadãos e outras partes interessadas, podem ser resumidos, da seguinte forma:

1 – Racionalidade de gestão, impondo a utilização permanente e equilibrada de critérios técnicos, económicos e financeiros que visem uma melhor justiça e equidade na tomada de decisão;

2 – Qualidade e inovação, correspondendo à necessidade contínua de introdução de soluções adequadas sob os pontos de vista técnico, organizacional e metodológico que permitam a desburocratização e o aumento da produtividade e conduzam à sucessiva elevação da qualidade dos serviços prestados à população;

3 – Corresponsabilização, através da participação dos titulares dos cargos de direção e chefia na preparação das decisões administrativas, sem prejuízo da celeridade e eficiência no procedimento.

Tendo por base o exposto, em termos de Política do Sistema de Gestão, os pressupostos a ter em conta serão, essencialmente, os seguintes:

- Compromisso de melhoria contínua da eficácia e do desempenho do sistema de gestão;
- Compromisso de prevenção da poluição e impactos ambientais;
- Compromisso de cumprimento dos requisitos legais e outros aplicáveis;
- Compromisso de prevenção das lesões e afeções da saúde;
- Compromisso da promoção do desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores do

Município através das ações de formação.

Concluindo, o Município de Ponte de Lima, dos decisores ao todo que compõem os seus trabalhadores e colaboradores, fomentará um esforço continuado no sentido de uma melhoria eficaz das suas ações em prol do cidadão, com base em normas de gestão, no respeitante à qualidade, ao ambiente e à segurança e saúde no trabalho.

Ponte de Lima, 12 de Novembro de 2014

O Presidente da Câmara Municipal,

Victor Manuel Alves Mendes, Eng.º

4 Responsabilidade da Gestão de Topo

O Presidente e Vereadores da Câmara Municipal de Ponte de Lima assumem o compromisso de desenvolver e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho, focado na satisfação dos cidadãos e partes interessadas, na diminuição dos impactes ambientais e na prevenção dos acidentes e doenças profissionais.

5 Estrutura do Sistema de Gestão

5.1 Âmbito

Para a certificação, o âmbito do sistema é o seguinte:

- ❖ NP EN ISO 9001:2015 – Atividades desenvolvidas no Gabinete de Atendimento ao Município e Tesouraria e na Gestão de Aprovisionamentos, Sistemas de Informação, Recursos Humanos, Equipamentos e Infraestruturas, Gestão do Arquivo Municipal e Gestão da Biblioteca Municipal.

O sistema encontra-se também implementado (fora do âmbito da certificação) no seguinte:

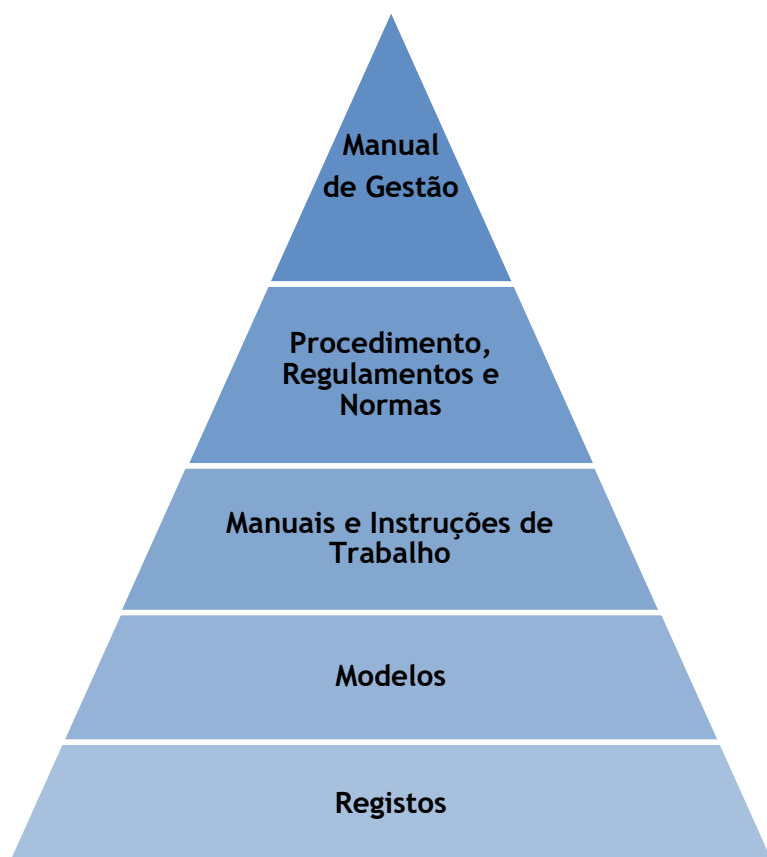
- ❖ NP EN ISO 9001:2015 – Gestão do Desporto.
- ❖ NP EN ISO 9001:2015, NP EN ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007/NP 4397:2008 – Gestão do Abastecimento de Água, Saneamento de Águas Residuais e Gestão dos Resíduos Sólidos Urbanos.

5.2 Exclusões

Não existem exclusões ao sistema.

5.3 Estrutura Documental do Sistema de Gestão

A estrutura documental do SG é composta por um conjunto de documentos que se enquadram em vários níveis, hierarquicamente distintos:



Manual de Gestão: documento que especifica o sistema de gestão de uma organização; mapeamento dos processos; matriz de interação dos processos e a descrição dos mesmos.

Procedimentos, Regulamentos e Normas: documentos que estabelecem as linhas de orientação, métodos de realizar e gerir as atividades necessárias para assegurar a qualidade, o ambiente e a SST; estabelecem os métodos de controlo dos aspetos de gestão de uma atividade, ou seja, definem as tarefas necessárias para o desenvolvimento das atividades; regulam as atividades e competências inerentes à Autarquia.

Manuais e Instruções de Trabalho: documentos que estabelecem uma descrição detalhada de como realizar e registar tarefas.

Modelos: suporte documental, com um determinado formato, para a obtenção de registos.

Registos: inscrição ou dado que regista ou demonstra resultados encontrados ou que providencia a evidência de atividades e/ou tarefas realizadas.

5.4 Manual de Gestão

- ✓ O MG é elaborado pelo Gestor da Qualidade, aprovado pelo Presidente da Câmara Municipal e entra em vigor de imediato.
- ✓ Este manual é revisto de dois em dois anos ou sempre que ocorram alterações significativas. A responsabilidade por coordenar a revisão é do Gestor da Qualidade, com recurso às unidades orgânicas em causa, de forma a garantir que o mesmo se encontre sempre atualizado e de acordo com os requisitos das normas. As revisões são efetuadas de modo a refletir o Sistema de Gestão existente.
- ✓ As revisões são numeradas consecutivamente a partir do zero (0) e registadas na “Lista de Revisões Efetuadas”.

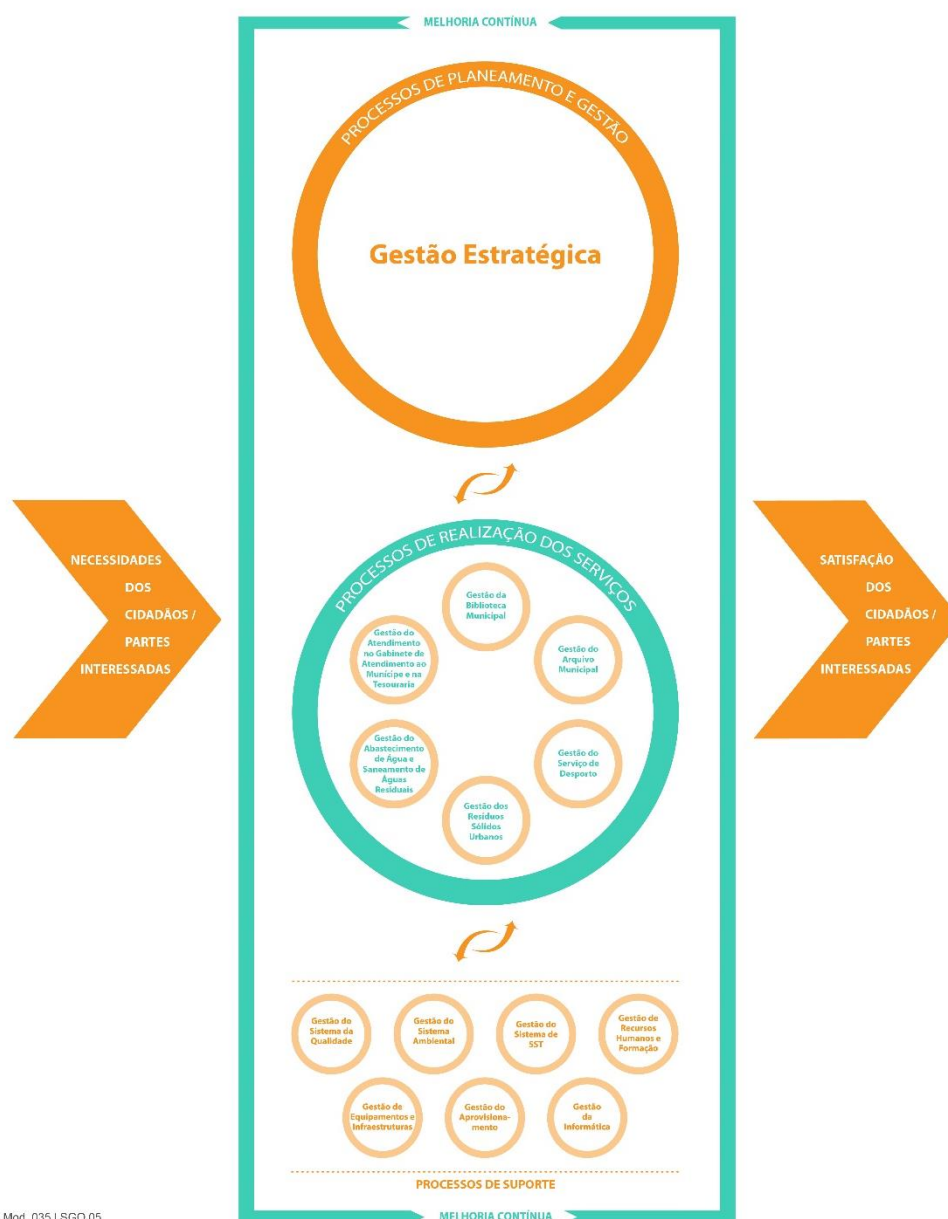
5.5 Processos do Sistema de Gestão

5.5.1 Modelo de Gestão por Processos

O Município de Ponte de Lima estabeleceu um conjunto de processos essenciais para o desenvolvimento e implementação do SG, tais como: **Processos de Gestão**, **Processos de Realização dos Serviços** e **Processos de Suporte**, aos quais estão associados um conjunto de atividades.

Os processos encontram-se descriminados abaixo:

Modelo de Gestão por Processos



Mod. 035 | SGQ.05

O modelo de gestão adotado pressupõe um desenvolvimento focalizado na melhoria contínua e assenta no ciclo: PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), ou seja, Planear, Executar, Verificar e Atuar.

5.6 Abordagem por Processos

PROCESSO DE PLANEAMENTO E GESTÃO - GESTÃO ESTRATÉGICA

GESTOR DO PROCESSO: *Presidente da Câmara Municipal, Victor Manuel Alves Mendes, e Vereador, Paulo Jorge da Cunha Barreiro de Sousa*

Finalidade			
<ul style="list-style-type: none"> Assegurar a conceção, implementação e melhoria do Sistema de Gestão Integrado de acordo com as exigências legais, dos cidadãos e das normas: NP EN ISO 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade; NP EN ISO 14001 - Sistemas de Gestão Ambiental e OHSAS 18001/ NP 4397 - Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho. 			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos; Cidadãos e outras partes interessadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos legais e normativos; Necessidade de recursos, infraestruturas e ambiente de trabalho adequados à organização; Objetivos; Dados/documentação para a Revisão do Sistema de Gestão; Processos de Gestão; Partes interessadas; Políticas; Recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> Política de Gestão; Melhoria contínua do Sistema de Gestão; Objetivos e cumprimento dos indicadores; Análise do contexto da organização; Gestão de riscos e oportunidades; Gestão das partes interessadas; Revisão do Sistema de Gestão/Estratégia. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos; Cidadãos e outras partes interessadas.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	OSHAS 18001
<ul style="list-style-type: none"> 4.1 4.2 4.3 4.4 5.1 5.2 5.3 6.1 6.2 6.3 7.1 7.4 9.1 9.2 9.3 10.1 10.3 	<ul style="list-style-type: none"> 4.1 4.2 4.3 4.4 5.1 5.2 5.3 6.1 6.2 7.1 7.4 9.1 9.2 9.3 10.1 10.3 	<ul style="list-style-type: none"> 4.1 4.2 4.3.3 4.5 4.6

Documentos Associados
<ul style="list-style-type: none"> PG.14 - Gestão Estratégica Manual de Gestão Manual de Funções Relatório da Revisão pela Gestão

PROCESSO DE REALIZAÇÃO DO SERVIÇO - GESTÃO DO ATENDIMENTO NO GABINETE DE ATENDIMENTO AO MUNÍCIPE E NA TESOURARIA

GESTOR DO PROCESSO - *Maria da Conceição Pereira da Costa*

Finalidade			
<ul style="list-style-type: none"> Identificar os requisitos dos cidadãos e garantir a realização dos mesmos. 			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos; Cidadãos e outras partes interessadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Necessidades dos cidadãos/ partes interessadas; Legislação aplicável; Regulamentos Municipais; Pedidos; Pagamentos; Requerimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Resposta às solicitações; Entrega de documentos (licenças, declarações, alvarás e outros); Emissão de guias de pagamento; Contratos. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos; Cidadãos e outras partes interessadas.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001
<ul style="list-style-type: none"> 7.1 8.1 8.2 8.3 8.5 9.1

Documentos Associados
<ul style="list-style-type: none"> PG.13 - Acolhimento e Atendimento ao Cidadão PG.27 - Conceção e Desenvolvimento de Novos Serviços IT.08 - Licenciamento Zero - Atendimento Mediado IT.09 - Sistema de Gestão das Águas - U@Cloud IT.15 - Adesão à Fatura Eletrónica da Água IT.23 - Alteração da Morada na Fatura da Água IT.24 - Alteração dos dados de Cobrança - Fatura da Água IT.25 - Rescisão de Contrato de Água IT.26 - Adesão ao Pagamento por Transferência Bancária da Fatura de Água Manual de Boas Práticas no Atendimento

PROCESSO DE REALIZAÇÃO DO SERVIÇO - GESTÃO DO ARQUIVO MUNICIPAL

GESTOR DO PROCESSO: *Cristiana Vieira de Freitas*

Finalidade			
<ul style="list-style-type: none"> • Reunir, recolher, seleccionar, conservar, tratar, gerir e difundir toda a documentação que pelo seu valor administrativo, probatório e histórico-cultural, constitua documentação de arquivo e propriedade do município ou de que este se constitua fiel depositário. 			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
<ul style="list-style-type: none"> • Todos os processos; • Cidadãos e outras partes interessadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidades de informação aos cidadãos/ partes interessadas; • Aquisição de documentos; • Avaliação, selecção e eliminação de documentos; • Regulamentos; • Legislação aplicável (direito de acesso, protecção de dados, tabela de selecção); • Pedidos de empréstimo de documentos; • Promoção de actividades educativas e culturais; • Tratamento arquivístico • Requerimentos; • Pagamentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta às solicitações; • reprodução de documentos (fotocópia e digitalização); • Emissão de certidões; • Emissão de auto de entrega; • Emissão de auto de eliminação; • Cumprimento da legislação/regulamentos aplicáveis; • Realização de empréstimos de documentos; • Necessidade de compras; • Actividades educativas e culturais realizadas; • Emissão de guias de pagamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos os processos; • Cidadãos e outras partes interessadas.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001
<ul style="list-style-type: none"> • 7.1 • 8.1 • 8.2 • 8.3 • 8.5 • 9.1

Documentos Associados
<ul style="list-style-type: none"> • PG.25 - Gestão do Arquivo Municipal • PG.27 - Conceção e Desenvolvimento de Novos Serviços • IT.30 - Gestão da Animação Cultural do AMPL

PROCESSO DE REALIZAÇÃO DO SERVIÇO - GESTÃO DA BIBLIOTECA MUNICIPAL

GESTOR DO PROCESSO: *Ana Lúcia Pereira Carneiro*

Finalidade			
<ul style="list-style-type: none"> Satisfazer as necessidades dos munícipes em informação, cultura, educação e lazer, de modo tendencialmente gratuito e universal, de acordo com os princípios consignados pelo Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas. 			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
<ul style="list-style-type: none"> Processos de planeamento e gestão; Processos de suporte; Cidadãos e outras partes interessadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Ações culturais/eventos previstos; Necessidade de realização de ações culturais/eventos propostas; Pedidos de material livro e não livro; Pedidos de empréstimos, renovações e devoluções; Normas; Regulamentos; Legislação aplicável; Requerimentos; Necessidade de aquisição de novos documentos; Tratamento técnico documental; Venda de livros. 	<ul style="list-style-type: none"> Ações culturais/eventos realizadas; Requisições de material livro e não livro; Realização de empréstimos, renovações e devoluções; Cumprimento da legislação/regulamentos aplicáveis; Necessidade de compras; Disponibilização de material livro e não livro conforme; Disponibilização ao cidadão de novos documentos; Emissão de guias de pagamento. 	<ul style="list-style-type: none"> Processos de planeamento e gestão; Processos de suporte; Cidadãos e outras partes interessadas.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001
<ul style="list-style-type: none"> 7.1 8.1 8.2 8.3 8.5 9.1

Documentos Associados
<ul style="list-style-type: none"> PG.26 - Gestão da Biblioteca Municipal PG.27 - Conceção e Desenvolvimento de Novos Serviços IT.27 - Gestão da Animação Cultural da BMPL IT.28 - Gestão de Eventos IT.29 - Conceção e Desenvolvimento de Novos Eventos Normas de Utilização e Funcionamento da Biblioteca Municipal de Ponte de Lima

PROCESSO DE REALIZAÇÃO DO SERVIÇO - GESTÃO DO SERVIÇO DE DESPORTO

GESTOR DO PROCESSO: *Adelino Moraes da Silva*

Finalidade			
<ul style="list-style-type: none"> Consolidar e promover projetos de práticas desportivas e garantir a manutenção e funcionamento dos equipamentos desportivos municipais. Promover a cooperação com as associações desportivas. 			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
<ul style="list-style-type: none"> Processos de planeamento e gestão; Processos de suporte; Cidadãos e outras partes interessadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Pedido de acesso à prática desportiva; Necessidade de realização de eventos desportivos; Pedido de apoio das associações; Normas; Regulamentos; Legislação aplicável; Requerimentos; Manutenção e higienização das instalações e equipamentos; Realização de análises e tratamentos da água; Monitorização das condições ambientais. 	<ul style="list-style-type: none"> Realização da prática desportiva; Eventos desportivos realizados; Apoio nas atividades das regulares/pontuais das associações desportivas; Cumprimento da legislação/regulamentos aplicáveis; Necessidade de compras; Cumprimento dos planos de manutenção; Cumprimento dos planos de higienização; Controlo da qualidade da água; Controlo das condições ambientais. 	<ul style="list-style-type: none"> Processos de planeamento e gestão; Processos de suporte; Cidadãos e outras partes interessadas.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001
<ul style="list-style-type: none"> 7.1 8.1 8.2 8.3 8.5 9.1

Documentos Associados
<ul style="list-style-type: none"> PG.28 - Gestão do Pavilhão Municipal de Ponte de Lima PG.29 - Gestão das Piscinas Municipais

PROCESSO DE REALIZAÇÃO DO SERVIÇO - GESTÃO DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

GESTOR DO PROCESSO: *Carlos Alberto Azevedo Lima*

Finalidade			
<ul style="list-style-type: none"> • Prestar um bom serviço ao cidadão no que se refere ao abastecimento de água e tratamento de águas residuais, enquanto Entidade Gestora. 			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Origem das Saídas
<ul style="list-style-type: none"> • Processos de planeamento e gestão; • Processos de suporte; • Cidadãos e outras partes interessadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pedidos; • Requerimentos; • Requisitos do cidadãos e expectativas; • Requistos legais e normativos; • Água captada; • Águas residuais recebidas; • Infraestruturas/recursos; • Fornecedores qualificados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta às solicitações; • Entrega do serviço conforme; • PCQA; • Autocontrolo AR; • Comunicação formal às partes interessadas; • Avaliação do desempenho do produto/processo; • Aspetos ambientais e riscos controlados; • Relatórios; • Necessidades de recursos humanos e outros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Processos de planeamento e gestão; • Processos de suporte; • Cidadãos e outras partes interessadas.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	OSHAS 18001
<ul style="list-style-type: none"> • 7.1 • 8.1 • 8.2 • 8.3 • 8.5 • 8.7 • 9.1 • 10.2 	<ul style="list-style-type: none"> • 6.1.2 • 6.1.4 • 8.1 • 9.1 • 10.2 	<ul style="list-style-type: none"> • 4.3.1 • 4.4.6 • 4.5.1 • 4.5.3

Documentos Associados
<ul style="list-style-type: none"> • PG.09 - Gestão da Qualidade da Água • PG.17 - Gestão da Operação e Manutenção do Sistema de Abastecimento de Água e Saneamento Básico • PG.22 - Gestão de Contadores • PG.27 - Conceção e Desenvolvimento de Novos Serviços • IT.03 - Preparação das Soluções de Tratamento de Água • IT.13 - Abertura e Fecho de Vala • IT.14 - Assentamento de Condutas • IT.16 - Sinalização Rodoviária de Obras • IT.17 - Execução de Ramal de Água • IT.18 - Execução de Ramal de Saneamento • IT.19 - Medição de Cloro e pH • IT.20 - Purgas de Água na Rede de Distribuição • IT.21 - Autocontrolo das ETAR's Municipais • IT.22 - Higienização dos Reservatórios

PROCESSO DE REALIZAÇÃO DO SERVIÇO - GESTÃO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

GESTOR DO PROCESSO: *Maria de Fátima Almeida Fernandes*

Finalidade			
<ul style="list-style-type: none"> Definir um conjunto de ações com vista a uma correta gestão dos resíduos gerados no concelho cuja gestão é da responsabilidade do Município, assim como aqueles produzidos nas atividades desenvolvidas pelos serviços municipais de abastecimento, saneamento e resíduos, em particular no que respeita à recolha, transporte, armazenagem e encaminhamento a destino adequado. 			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
<ul style="list-style-type: none"> Processos de planeamento e gestão; Processo de suporte; Cidadãos e outras partes interessadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Pedidos; Requerimentos; Requisitos dos cidadãos e expectativas; Requisitos legais e normativos; Equipamentos com manutenção adequada; Infraestruturas/recursos; Fornecedores qualificados. 	<ul style="list-style-type: none"> Resposta às solicitações; Entrega do serviço conforme; Comunicação formal às partes interessadas; Avaliação do desempenho do produto/processo; Aspectos ambientais e riscos controlados; Relatórios; Necessidades de recursos humanos e outros. 	<ul style="list-style-type: none"> Processos de planeamento e gestão; Processos de suporte; Cidadãos e outras partes interessadas.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	OSHAS 18001
<ul style="list-style-type: none"> 7.1 8.1 8.2 8.3 8.5 8.7 9.1 10.2 	<ul style="list-style-type: none"> 6.1.2 6.1.4 8.1 9.1 10.2 	<ul style="list-style-type: none"> 4.3.1 4.4.6 4.5.1 4.5.3

Documentos Associados
<ul style="list-style-type: none"> PG.21 - Gestão de Resíduos PG.27 - Conceção e Desenvolvimento de Novos Serviços IT.01 - Recolha Indiferenciada de RSU IT.02 - Recolha de Monstros e REEE

PROCESSO DE SUPORTE - GESTÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE

GESTOR DO PROCESSO: *Célia Nataly Magalhães Marques*

Finalidade			
<ul style="list-style-type: none"> Gerir eficazmente os documentos, registos, auditorias, não conformidades, reclamações, ações de melhoria, satisfação dos cidadãos/partes interessadas e assegurar que os requisitos do SG são estabelecidos, implementados e mantidos. 			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos. 	<ul style="list-style-type: none"> Necessidade de Documentos e Registos; Documentos Externos; Resultados das Auditorias; Reclamações; Não Conformidades; Potenciais Não Conformidades; Ações de Melhoria; Objetivos; Desempenho do Processo e Conformidade do Serviço; Necessidade de avaliar a satisfação dos cidadãos/partes interessadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos e Registos Controlados; Constatações das auditorias fechadas; Ações preventivas e corretivas implementadas; Ações de melhoria implementadas; Planeamento das ações e acompanhamento dos objetivos; Tratamento e resposta às reclamações; Melhoria da eficácia do sistema de gestão; Melhoria do serviço prestado ao cidadão; Dados sobre a satisfação do cidadão/parte interessada. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	OSHAS 18001
<ul style="list-style-type: none"> 4.1 4.2 4.4 6.1 6.2 6.3 7.1 7.3 7.4 7.5 9.1 9.2 10.1 10.2 10.3 	<ul style="list-style-type: none"> 4.1 4.2 4.4 6.1 6.2 7.1 7.3 7.4 7.5 9.1 9.2 10.1 10.2 10.3 	<ul style="list-style-type: none"> 4.1 4.4.4 4.4.5 4.5.3 4.5.4 4.5.5

Documentos Associados
<ul style="list-style-type: none"> PG.01 - Controlo de Documentos e Registos PG.02 - Auditorias Internas PG.03 - Tratamento de Serviço Não Conforme, Ações Corretivas e Ações Preventivas PG.04 - Avaliação da Satisfação dos Cidadãos/Partes Interessadas IT.04 - Gestão das Reclamações/Sugestões/Elogios

PROCESSO DE SUPORTE - GESTÃO DO SISTEMA AMBIENTAL

GESTOR DO PROCESSO: *Maria de Fátima Almeida Fernandes*

Finalidade			
<ul style="list-style-type: none"> Assegurar o bom desempenho ambiental, através da definição e implementação de medidas de controlo operacional com vista à minimização dos impactes ambientais significativos, bem como assegurar a conformidade legal e o cumprimento dos requisitos da NP EN ISO 14001. 			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos. 	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos legais, normativos e regulamentares aplicáveis a cumprir; Necessidade de identificar os aspetos ambientais e avaliar a significância dos impactes ambientais associados; Informações de Relatórios de Auditorias, de Não Conformidades e suas causas, de Ações Corretivas ou Preventivas; Atividades do Município, eventualmente, sobre potenciais situações de Emergência e Reclamações e/ou Sugestões de Melhoria; Necessidade de recursos/meios com vista ao alcance de objetivos e cumprimento de Programas de Gestão. 	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos legais, normativos e regulamentares identificados e cumpridos; Impactes ambientais significativos identificados e medidas de controlo estabelecidas; Desempenho Ambiental da organização melhorado continuamente e Programa de Gestão cumprido; Informações para novos Objetivos e Metas, para Ações de Melhoria, para melhoria da capacidade de resposta a Emergências (Medidas de Autoproteção) e para a Revisão do Sistema de Gestão; Necessidades de competências identificadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	OSHAS 18001
	<ul style="list-style-type: none"> 7.1 6.1.2 6.1.3 7.4 8.1 8.2 9.1.1 9.1.2 10.2 	<ul style="list-style-type: none"> 4.4.7

Documentos Associados
<ul style="list-style-type: none"> PG.12 - Gestão dos Aspetos Ambientais

PROCESSO DE SUPORTE - GESTÃO DO SISTEMA DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

GESTOR DO PROCESSO: *Luís Miguel Franco Pereira*

Finalidade			
<ul style="list-style-type: none"> Assegurar o bom desempenho da SST, através da prevenção de riscos profissionais decorrentes da atividade do Município, bem como assegurar a conformidade legal e o cumprimento dos requisitos da OHSAS 18001/NP 4397. Assegurar a consulta aos colaboradores em assunto de SST e monitorizar a satisfação dos mesmos. 			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Origem das Saídas
<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos 	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos legais, normativos e regulamentares aplicáveis a cumprir; Necessidade de identificar os perigos e avaliar os riscos; Informações de Relatórios de Auditorias, de Não Conformidades e suas causas, de Ações Corretivas ou Preventivas; Atividades do Município, eventualmente, sobre potenciais situações de Emergência, potenciais Incidentes, Reclamações e/ou Sugestões de Melhoria; Necessidade de recursos/meios com vista ao alcance de objetivos e cumprimento de Programas de Gestão; Consulta aos colaboradores em matéria de SST. 	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos legais e normativos identificados e cumpridos; Riscos avaliados e medidas de controlo estabelecidas; Desempenho SST da organização melhorado continuamente e Programa de Gestão cumprido; Incidentes analisados e investigados; Informações para novos Objetivos e Metas, para Ações de Melhoria, para melhoria da capacidade de resposta a Emergências (Medidas de autoproteção) e para a Revisão do Sistema; Necessidades de competências identificadas; Resultado da consulta aos colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	OSHAS 18001
	<ul style="list-style-type: none"> 8.2 	<ul style="list-style-type: none"> 4.3.1 4.3.2 4.4.3 4.4.6 4.4.7 4.5.1 4.5.2 4.5.3

Documentos Associados
<ul style="list-style-type: none"> PG.05 - Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos PG.06 - Gestão de Incidentes de Trabalho PG.07 - Gestão da Comunicação e Consulta PG.08 - Gestão da Saúde Ocupacional PG.23 - Gestão de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) IT.12 - Gestão de Produtos Químicos

PROCESSO DE SUPORTE - GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E FORMAÇÃO

GESTOR DO PROCESSO: *Maria Sofia Fernandes Velho de Castro Araújo*

RESPONSÁVEL DA FORMAÇÃO: *Alexandra Maria Pinheiro Matos Pereira Esteves*

Finalidade			
<ul style="list-style-type: none"> Definir o modo de realizar um conjunto de atividades de forma a garantir que os colaboradores possuem competência para as funções atribuídas e estão aptos para a realização da mesma. 			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos. 	<ul style="list-style-type: none"> Necessidades de formação; Informação sobre acidentes de trabalho; Necessidades de Recursos Humanos; Necessidades de avaliação de desempenho; Gestão de carreiras e cumprimento de disposições legais em matéria laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> Plano de formação; Avaliação da formação efetuada; Pessoal recrutado, acolhido e integrado; Recursos Humanos com competência adequada; Avaliação de desempenho efetuada. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	OSHAS 18001
<ul style="list-style-type: none"> 5.3 7.1 7.2 7.3 	<ul style="list-style-type: none"> 5.3 7.1 7.2 7.3 	<ul style="list-style-type: none"> 4.4.1 4.4.2

Documentos Associados
<ul style="list-style-type: none"> PG.10 - Gestão de Recursos Humanos PG.11 - Gestão da Formação IT.07 - Recrutamento e Acolhimento de Novos Trabalhadores IT.10 - Faltas ao Serviço IT.11 - Gestão das Férias Manual de Funções Manual de Acolhimento aos Novos Trabalhadores

PROCESSO DE SUPORTE - GESTÃO DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS

GESTOR DO PROCESSO: *João Pedro Coelho Pinto*

Finalidade			
<ul style="list-style-type: none"> Assegurar um conjunto de atividades visando a operacionalidade e a conformidade legal das máquinas e equipamentos e infraestruturas do Município. 			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos. 	<ul style="list-style-type: none"> Necessidade de manutenção preventiva de máquinas, equipamentos e infraestruturas; Máquinas e equipamentos; Requisitos legais e normativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Planos de manutenção cumpridos; Relatórios de verificação da conformidade legal; Necessidades de aquisição de máquinas/equipamentos; Equipamentos verificados/calibrados. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	OSHAS 18001
<ul style="list-style-type: none"> 7.1 8.5 	<ul style="list-style-type: none"> 7.1 8.1 9.1 	<ul style="list-style-type: none"> 4.4.1 4.4.6 4.5.1

Documentos Associados
<ul style="list-style-type: none"> PG.16 - Gestão de Equipamentos de Trabalho PG.18 - Gestão de EMM's PG.19 - Manutenção/Higienização de Equipamentos e Infraestruturas

PROCESSO DE SUPORTE - GESTÃO DO APROVISIONAMENTO

GESTOR DO PROCESSO: *Maria de Fátima Carvalhosa Lopes*

Finalidade			
<ul style="list-style-type: none"> Assegurar a aquisição de produtos e serviços de acordo com as especificações estabelecidas. 			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos. 	<ul style="list-style-type: none"> Necessidades de produtos e serviços; Lista de Fornecedores; Requisitos legais e normativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Produtos e serviços adquiridos de acordo com os requisitos internos e legislação aplicável; Avaliação de Fornecedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	OSHAS 18001
<ul style="list-style-type: none"> 8.2 8.4 8.7 9.1.3 10.2 	<ul style="list-style-type: none"> 8.1 	<ul style="list-style-type: none"> 4.4.6

Documentos Associados
<ul style="list-style-type: none"> PG.15 - Gestão de Compras IT.05 - Gestão do Armazém do Aprovisionamento IT.06 - Avaliação e Qualificação de Fornecedores

PROCESSO DE SUPORTE - GESTÃO DA INFORMÁTICA

GESTOR DO PROCESSO: *Natalina da Conceição Fernandes Gonçalves*

Finalidade			
<ul style="list-style-type: none"> Assegurar um conjunto de atividades e equipamentos que visem a operacionalidade dos sistemas de informação, tanto ao nível do <i>hardware</i> como do <i>software</i>. 			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos; Cidadãos e outras partes interessadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Necessidades de intervenção ao nível de <i>hardware/software</i>; Avárias informáticas; Necessidade de atualização/produção de <i>software</i>; Necessidade da realização de <i>backups</i>; Necessidade de divulgação/comunicação nos <i>websites</i> autárquicos e nas redes sociais; Manutenção de <i>websites</i> e intranet; Necessidade de gerir premissões de acesso nos sistemas informáticos (entrada/saída de trabalhadores); Necessidade de gestão, atualização e segurança da rede informática (firewall/antivirus/anti-spam/anti-intrusão) do Município e das Escolas/Centros Educativos e Jardins de Infância. 	<ul style="list-style-type: none"> Colmatação das necessidades ao nível de <i>hardware/software</i>; Reparação do equipamento informático; Manter o <i>software</i> atualizado e disponibilização de novo <i>software</i>; Assegurar o realização de <i>backups</i>; Publicação de notícias nos <i>websites</i> e nas redes sociais; Atualização/divulgação o de conteúdos nos <i>websites</i>, na intranet e nas redes sociais; Registo nos sistemas informáticos e premissões de acessos; Apoio informático aos utilizadores do Município e às Escolas/Centros Educativos e Jardins de Infância, assegurando que a rede informática está protegida contra ameaças de vírus/spam/intrusão. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos os processos; Cidadãos e outras partes interessadas.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	OSHAS 18001
<ul style="list-style-type: none"> 6.3 7.1 7.4 7.5 8.1 8.2 8.3 8.5 8.7 9.1 10.2 	<ul style="list-style-type: none"> 7.1 7.4 7.5 8.1 10.2 	<ul style="list-style-type: none"> 4.4.1 4.4.5 4.4.6 4.4.3 4.5.3 4.5.4

Documentos Associados
<ul style="list-style-type: none"> PG.20 - Gestão dos Sistemas de Informação Normas de Utilização de Sistemas de Informação