



**BARCELOS**  
MUNICÍPIO

# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

---

Elaborado por: Ana Miguel Rodrigues  
Divisão de Auditoria e Qualidade

---

Codificação: MQ.CMBM

---

Aprovado por: Mário Constantino  
Presidente da Câmara

---

Data: 08/03/2023

“A Qualidade nunca se obtém por acaso, ela é sempre o resultado do esforço inteligente”.

Jonh Ruskin

## Índice

Âmbito e Enquadramento .....	4
Objetivos do Manual da Qualidade .....	4
Âmbito e Referências .....	4
Elaboração, aprovação, publicação e arquivo .....	4
Revisão do Manual da Qualidade .....	5
Distribuição .....	5
Promulgação .....	6
Visão/Missão/Política da Qualidade .....	7
Apresentação e Caracterização do Município de Barcelos .....	9
Concelho .....	9
Autarquia .....	9
Estrutura Organizacional .....	10
Responsabilidade, Autoridade e Comunicação .....	10
O Sistema Integrado de Gestão .....	12
Estrutura Documental do SGI .....	12
Gestão por Processos .....	13
Descrição dos processos .....	15
Monitorização e Medição dos Processos .....	15
Ciclo PDCA .....	15
Anexos .....	17
Anexo I- Lista de Revisões do Manual de Gestão da Qualidade .....	18

## Índice de Ilustrações

Ilustração 1- Concelho de Barcelos .....	9
Ilustração 2- Estrutura Documental do SGI .....	12
Ilustração 3- Ciclo PDCA .....	16

## Âmbito e Enquadramento

### Objetivos do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade é aprovado pelo Sr. Presidente da Câmara e publicado, tendo em vista os seguintes objetivos:

1. Comunicar a Política da Qualidade do Município, os seus Procedimentos e Requisitos;
2. Promulgar e descrever o Sistema de Gestão Integrado;
3. Apresentar o Sistema de Gestão da Integrado para fins externos, tais como para demonstrar a sua conformidade com a Norma de referência e com requisitos de Qualidade;

### Âmbito e Referências

O âmbito da Certificação da Qualidade da Câmara Municipal de Barcelos, pela NP EN ISO 9001: 2015, é a prestação dos Serviços de Gestão de Resíduos Urbanos, Parques e Jardins, Turismo, Ação Social, Educação, Gestão Urbanística, Fiscalização, Biblioteca, Administração e Licenciamento, Cemitério, Metrologia e Balcão Único.

Gestão de Eventos e Infraestruturas no Estádio Cidade de Barcelos, Pavilhão Municipal e Piscinas Municipais, Theatro Gil Vicente, Museu de Olaria, Galeria Municipal, Casa da Azenha, Casa da Juventude e Arquivo Municipal.

É um objetivo do Executivo Municipal alargar este âmbito a todos os serviços municipais e também às áreas de Ambiente e Segurança.

A Norma NP EN ISO 9001: 2015 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos é a norma de referência do Sistema de Gestão da Qualidade do Município.

Tendo em vista garantir a correta interpretação e aplicação dos requisitos desta norma, a Câmara Municipal de Barcelos apoiou-se, igualmente, nas normas a seguir indicadas:

- Norma NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos
- Norma NP EN ISO 9000: 2015 – Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário;

### Elaboração, aprovação, publicação e arquivo

O Presidente da Câmara é o responsável pela aprovação do Manual da Qualidade e cabe ao responsável pelo Sistema Integrado de Gestão a sua elaboração bem como a sua manutenção, publicação física e eletrónica, arquivo e envio à entidade certificadora.

Todas as cópias impressas através da Intranet ou Internet são consideradas cópias não controladas.

Os originais das versões obsoletas do Manual da Qualidade são mantidos nos Arquivos do Município.

## Revisão do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade é revisto no âmbito do processo anual de Revisão do Sistema de Gestão Integrado, conforme regulamentado no Procedimento documentado (PG.CMB001- Revisão pela Gestão)

Uma nova versão é aprovada sempre que:

- O Município aprova alterações à Política da Qualidade;
- São adotadas alterações substanciais à estrutura orgânica ou funcional do Município com impacto no Sistema de Gestão Integrado;
- São adotadas alterações substanciais à estrutura do Sistema de Gestão Integrado ou é alargado o seu âmbito de certificação.

## Distribuição

Não haverá distribuição automática em papel do Manual da Qualidade. Qualquer colaborador, cliente, parceiro ou fornecedor pode obter uma cópia deste documento através da Intranet ou Internet.

## Promulgação

O Município de Barcelos desenvolve um conjunto de medidas de “Modernização Administrativa” que se enquadram numa procura contínua de soluções inovadoras capazes de permitir, quer a racionalização de recursos e a desburocratização de serviços, quer a excelência das atividades desenvolvidos para o municípios/cidadãos.

Para o efeito, implementa agora um Sistema de Gestão Integrado (SGI) e declara o seu empenho e compromisso em desenvolver uma “Política da Qualidade” que assegure rigor, transparência e excelência dos serviços prestados, satisfazendo continuamente as necessidades e expectativas dos seus munícipes/cidadãos.

O “Manual de Gestão da Qualidade” visa definir e esquematizar os meios adotados por este Município, constituindo o suporte documental para o “Sistema de Gestão Integrado”, com definição das competências, atribuições, funções e procedimentos, que asseguram o cumprimento do conjunto dos requisitos normativos estabelecidos.

Em termos práticos, este manual permitirá a todos os trabalhadores do Município de Barcelos e partes interessadas agirem eficazmente para que os objetivos de melhoria contínua deste Município sejam alcançados.

Assim, designo o Dr. Armindo Pimenta como “Representante da Gestão” e responsável por todas as questões relativas a esta área estratégica e a Dra. Ana Miguel Rodrigues como responsável pela “Gestão do Sistema Integrado de Gestão” no âmbito da Divisão de Auditoria e Qualidade.

O Presidente da Câmara Municipal de Barcelos,

---

(Mário Constantino)

## Visão/Missão/Política da Qualidade

### Visão

O Município de Barcelos orienta a sua ação no sentido de transformar o Concelho num centro de excelência no âmbito da prestação de serviço público, tendo por referência as melhores práticas e a criteriosa aplicação dos recursos disponíveis, para assim garantir a satisfação plena das necessidades, expectativas e aspirações dos munícipes/ cidadãos.

### Missão

A missão do Município de Barcelos consiste na prestação do serviço público às populações, de acordo com as atribuições e competências da Autarquia, procurando exceder as expectativas dos nossos munícipes/ cidadãos, através da procura contínua de soluções inovadoras capazes de permitir a racionalização, desburocratização e o aumento da produtividade na prestação dos serviços aos cidadãos.

Os serviços municipais dirigem a sua atividade baseados nos seguintes **Valores**:

- **Enfoque no Cidadão/Cliente/Munícipe:** Adoção de políticas públicas que promovam a inovação e excelência na prestação dos serviços municipais, tendo como objetivo a sua total satisfação;
- **Ética e Transparência:** Exigência de elevados padrões de ética, combatendo todas as formas de insuficiente transparência no funcionamento dos serviços municipais;
- **Equidade:** Respeito absoluto pela legalidade, pela igualdade de tratamento de todos os cidadãos e pelos direitos e interesses destes consagrados na lei;
- **Participação:** Diálogo e participação expressa numa atitude de permanente interação com as populações;
- **Qualidade e Eficiência:** A qualidade de gestão assente em critérios técnicos, humanos, económicos e financeiros eficazes e na prestação de serviços expeditos, modernos e descentralizados;
- **Valorização Profissional:** Realização profissional e pessoal dos colaboradores do Município

### Política da Qualidade

O Município de Barcelos assume a Gestão da Qualidade como um exercício de modernização administrativa dos serviços públicos e da gestão autárquica, considerando-a fundamental para a construção de um modelo de excelência dos serviços municipais, dando um papel de destaque à satisfação plena das necessidades e expectativas dos munícipes.

Nesse sentido, declara o seu empenho e compromisso em desenvolver uma política da qualidade que assegure rigor, transparência e excelência dos serviços prestados, satisfazendo continuamente as necessidades e expectativas dos seus munícipes/cidadãos, assente nos seguintes princípios:

- Fomentar uma gestão pública participada, através da audição dos munícipes /cidadãos quanto à qualidade dos serviços prestados pela Câmara Municipal Barcelos;

- Aumentar a confiança dos munícipes nos serviços públicos, facilitando a sua vida quotidiana, o exercício dos seus direitos e o cumprimento das suas obrigações;
- Facilitar a racionalização e a eficiência da autarquia promovendo uma maior partilha de meios e de informação entre os vários serviços municipais;
- Impulsionar a melhoria contínua e reengenharia de processos, tendo por base a sua monitorização e medição, de forma a obter dados e informações que permitam, com transparência, rigor e isenção, a tomada de decisões eficazes baseadas em factos;
- Garantir as condições para dispor de uma equipa de colaboradores motivada e competente, identificando os meios necessários e promovendo a sua participação em ações de formação adequadas;
- Fomentar a melhoria contínua da eficácia do sistema de Qualidade e garantir o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares;
- Promover o respeito pela qualidade ambiental e a sustentabilidade do Concelho.



## Apresentação e Caracterização do Município de Barcelos

### Concelho

Barcelos é um concelho português no Distrito de Braga, região e sub-região do Cavado.

É sede de um município com 378,70 km<sup>2</sup> de área e 120.391 habitantes (2011).

O município é limitado a norte pelos municípios de Viana do Castelo e Ponte de Lima, a leste por Vila Verde e por Braga, a sueste por Vila Nova de Famalicão, a sudoeste pela Póvoa de Varzim e a oeste por Esposende.

O concelho de Barcelos recebeu foral de D. Afonso Henriques em 1140.

Barcelos é atravessado pelo Rio Cávado e pelo Rio Neiva e a maior elevação do concelho é o Monte de S. Gonçalo, a 492 metros de altitude.

Barcelos dista de Braga, sede distrital, aproximadamente 22 km.

Detentor de referências de identidade nacional e regional, como é o caso do Galo de Barcelos, a Feira Semanal, Rosa Ramalho e o artesanato, nem por isso ficou preso a estas marcas e evoluiu tornando-se numa cidade jovem, dinâmica e viva, onde a inovação é uma realidade.

Barcelos é hoje um produto da sua história, tipicidade e heranças que se preservam, a que se alia um forte desenvolvimento económico.

### Autarquia

O conceito de autarquia radica num vocábulo grego que designa poder sobre si mesmo. Foi esta ideia de autonomia que os estados modernos recuperaram e que hoje se afirma como um dos grandes baluartes da democracia.

A Constituição da República Portuguesa consagra as autarquias locais como parte da organização democrática do Estado, definindo-as como pessoas coletivas territoriais, dotadas de órgãos representativos e visando a prossecução de interesses próprios das populações respetivas. Por isso, a realização plena da autarquia consiste na realização da comunidade dos cidadãos. Os municípios, mais do que meras unidades administrativas, afirmam-se como autarquias que buscam o bem da comunidade e a felicidade dos cidadãos.

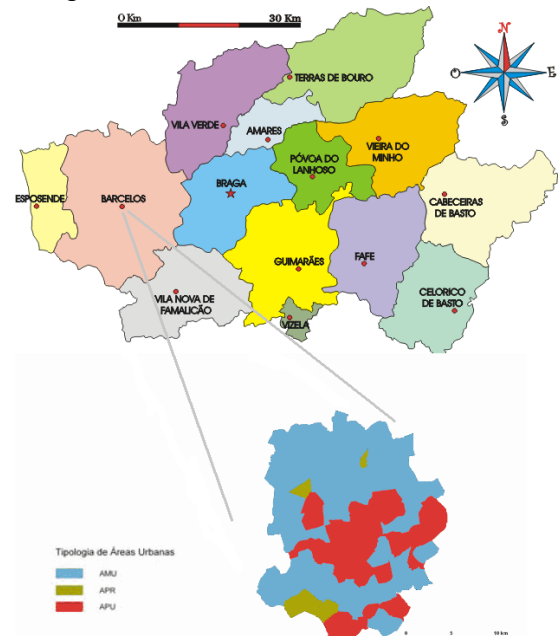


Ilustração 1- Concelho de Barcelos

Compete ao Presidente da Câmara Municipal, nos termos da legislação em vigor, a superintendência e coordenação geral dos serviços municipais.

Os vereadores têm, no que refere aos objetivos, princípios e normas de atuação e gestão dos serviços, os poderes que lhe forem delegados pelo presidente da Câmara Municipal.

A Câmara Municipal de Barcelos, no desempenho das suas atribuições, tem os seguintes objetivos no que refere aos serviços municipais:

- Realização plena, oportuna e eficiente das ações e tarefas definidas pelos órgãos municipais no sentido de desenvolvimento do concelho, designadamente as constantes dos planos e programa de atividades;
- Obtenção de elevados padrões de qualidade dos serviços prestados às populações;
- Máximo aproveitamento possível de recursos disponíveis no quadro de uma gestão racionalizada e moderna;
- Promoção da participação organizada, sistemática e responsável dos agentes sociais e económicos e dos cidadãos das decisões e atividade municipal;
- Dignificação e valorização cívica e profissional dos trabalhadores municipais.

#### **Identificação e Contactos do Município de Barcelos**

Município de Barcelos

Localização: Largo do Município

4750-322 Barcelos

Telefone: 253809600

E-mail: geral@cm-barcelos.pt

Internet: [www.cm-barcelos.pt](http://www.cm-barcelos.pt)

#### **Estrutura Organizacional**

A estrutura hierárquica da Câmara Municipal de Barcelos está em conformidade com o Decreto-Lei nº 305/2009, de 23 de Outubro e apresenta-se descrita no Anexo II deste Manual.

#### **Responsabilidade, Autoridade e Comunicação**

##### **Responsabilidade e Autoridade**

O Presidente da Câmara Municipal de Barcelos designa como Representante da Gestão o Sr. Armindo Pimenta, adjunto da Sr<sup>a</sup> Vereadora, Dr<sup>a</sup> Mariana Carvalho, e como responsável pela Gestão do Sistema de Gestão Integrado a técnica Dra. Ana Miguel Rodrigues de forma a assegurar o estabelecimento, a implementação e a manutenção dos processos necessários ao SGI, tendo ainda por missão reportar o desempenho do mesmo e qualquer necessidade de melhoria.

## Comunicação Interna/Externa

Os principais meios de comunicação utilizados no Município de Barcelos para a divulgação da informação relevante, nomeadamente no que respeita ao Sistema de Gestão Integrado, são:

- Manual da Qualidade
- Conjunto de Procedimentos associados às Atividades da Autarquia;
- Informações Internas;
- Atas de reunião previstas no Procedimento de Revisão pela Gestão;
- Intranet;
- E-mails (Correio eletrónico);
- Página Web (Internet) do Município de Barcelos;
- Publicações periódicas;
- Regulamentos Municipais.

Toda a restante informação a comunicar interna e/ou externamente, bem como a definição dos meios de comunicação, está descrita na Tabela de Comunicação que faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade.

## O Sistema Integrado de Gestão

### Estrutura Documental do SGI

Conforme representado no diagrama abaixo, o SGI encontra-se documentado de forma hierárquica e dispõe de um conjunto de documentos/procedimentos escritos que suportam o Sistema e efetivam a sua aplicação e desenvolvimento. Os documentos são tanto mais generalistas e abrangentes quanto mais se aproximam do topo. As regras de elaboração, aprovação, revisão e arquivo destes documentos estão definidas no procedimento documentado PG. CMB002A - Procedimento de Controlo de Documentos e Registos.

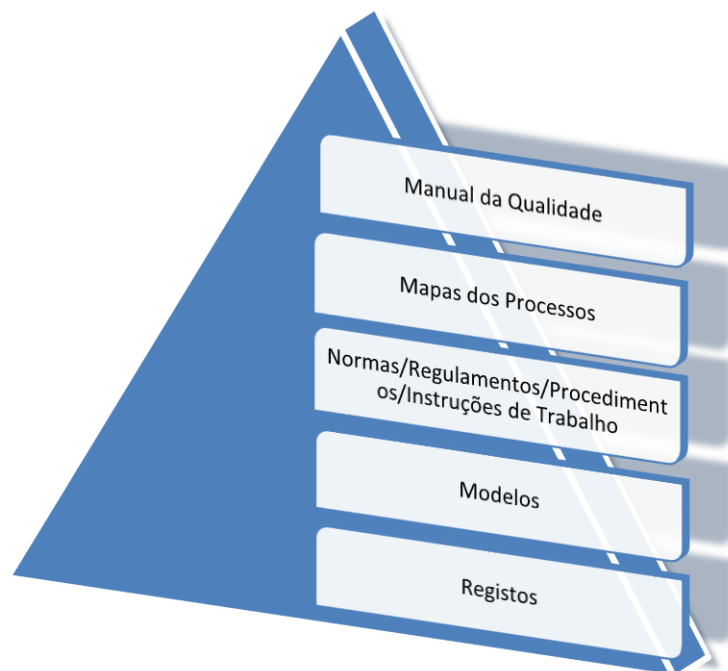


Ilustração 2- Estrutura Documental do SGI

#### **Manual da Qualidade**

Comunica a Política da Qualidade do Município os seus Procedimentos e Requisitos, descreve e apresenta o SGI para fins externos e demonstra a sua conformidade com a norma de referência.

#### **Mapas dos Processos**

Os Mapas dos Processos descrevem os processos e atividades, caracterizando toda a informação relacionada e os requisitos legais que devem ser cumpridos por toda ou parte da organização.

#### **Procedimentos e Instruções de Trabalho**

Caracterizam em detalhe as atividades dos processos definindo as regras e sequências de atuação face a parâmetros pré-definidos.

## Modelos

Os modelos são formatos/ impressos/ templates que se destinam ao preenchimento manual ou informático.

## Registos

Os modelos, após preenchimento, transformam-se em registos e constituem evidências fundamentais da conformidade na realização das atividades dos processos.

## Gestão por Processos

O SGI é compreendido como um conjunto de processos inter-relacionados e interatuantes. É propósito desta metodologia de abordagem por processos propiciar um enquadramento que permita a compreensão das suas interações e a determinação do seu desempenho, através de indicadores adequados. A sua determinação e prossecução efetua-se regularmente com o objetivo de melhorar continuamente a eficiência e a eficácia dos processos e, conseqüentemente, do Município de Barcelos.

Um dos benefícios da abordagem por processos é permitir uma maior transparência nas atividades realizadas, pois prevê *uma gestão horizontal, promovendo comunicação e interação entre diferentes unidades funcionais e uniformizando os objetivos a atingir.*

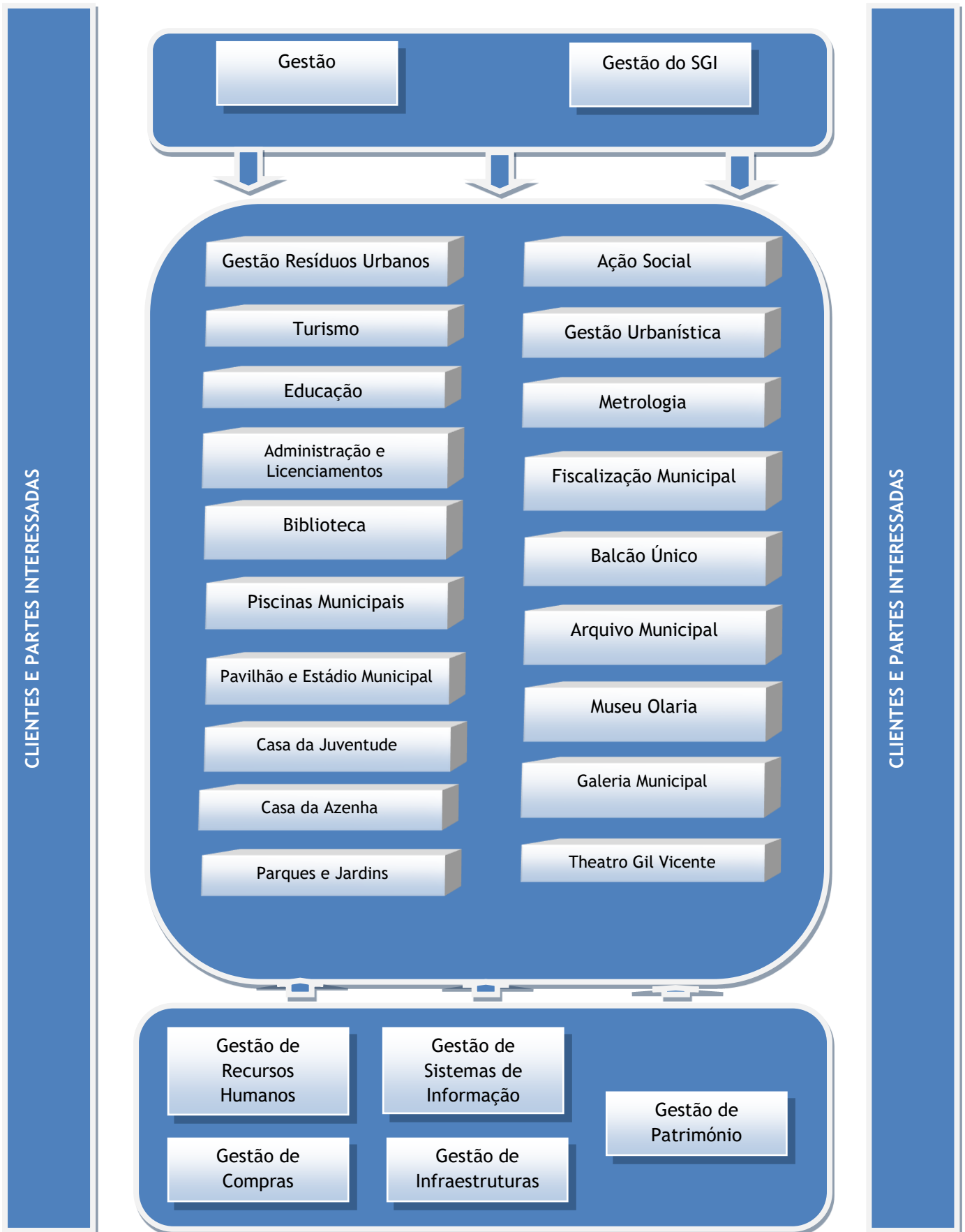
Os processos identificados e descritos de acordo com esta metodologia foram agrupados em:

- Processos de Realização: diretamente relacionados com a execução dos serviços;
- Processos de Suporte: dão suporte aos processos de realização assegurando os recursos necessários.

Cada processo tem o seu gestor/responsável definido conforme estabelecido no Anexo III- “Matriz Processos/Responsabilidades que constitui parte integrante deste Manual.

Compete ao Gestor do Processo:

- Garantir a execução das atividades integrantes do processo;
- Assegurar a disponibilidade de recursos e meios;
- Estabelecer objetivos e indicadores do processo com conseqüente medição, monitorização e análise de desempenho;
- Participar na elaboração da documentação necessária ao SGQ, nomeadamente na manutenção da documentação suporte do processo (ex. elaboração/revisão, arquivo, eliminação de obsoletos);
- Tratar não conformidades relativas às atividades que integrem o seu Processo de acordo com as responsabilidades definidas no procedimento documentado - PG.CMB004A.
- Implementar ações para atingir resultados planeados e melhoria contínua;
- Participação nas auditorias da qualidade;



Para cada processo foi definido um Mapa de Processo que pode ser consultado através da Intranet do Município.

A sua descrição foi realizada tendo por base uma matriz onde são definidos:

- os inputs e outputs de cada processo;
- as atividades principais associadas a cada processo;
- as funções que executam e/ou participam em cada uma das atividades;
- os documentos e/ou meios que são necessários à execução de cada atividade;
- o(s) indicador(es) de desempenho do processo.

### Descrição dos processos

Os processos identificados no Mapa de Processos (Ilustração 3) foram agrupados em:

- Processos de Realização: diretamente relacionados com a execução dos serviços;
- Processos de Suporte: dão suporte aos processos de realização assegurando os recursos necessários.

### Monitorização e Medição dos Processos

Os indicadores de desempenho dos processos, assim como os objetivos, frequência de acompanhamento dos mesmos estão definidos no Mapa de Objetivos e Indicadores.

A definição dos objetivos e o planeamento para o alcance dos mesmos são efetuados no início de cada ano (resultante das Reuniões de Revisão pela Gestão- PG.CMB001- “Revisão pela Gestão”) pelos Dirigentes dos Serviços e respetivos Gestores dos Processos e com a aprovação posterior do Representante da Gestão.

As oportunidades de melhoria identificadas nos vários processos são convertidas em ações de melhorias.

### Ciclo PDCA

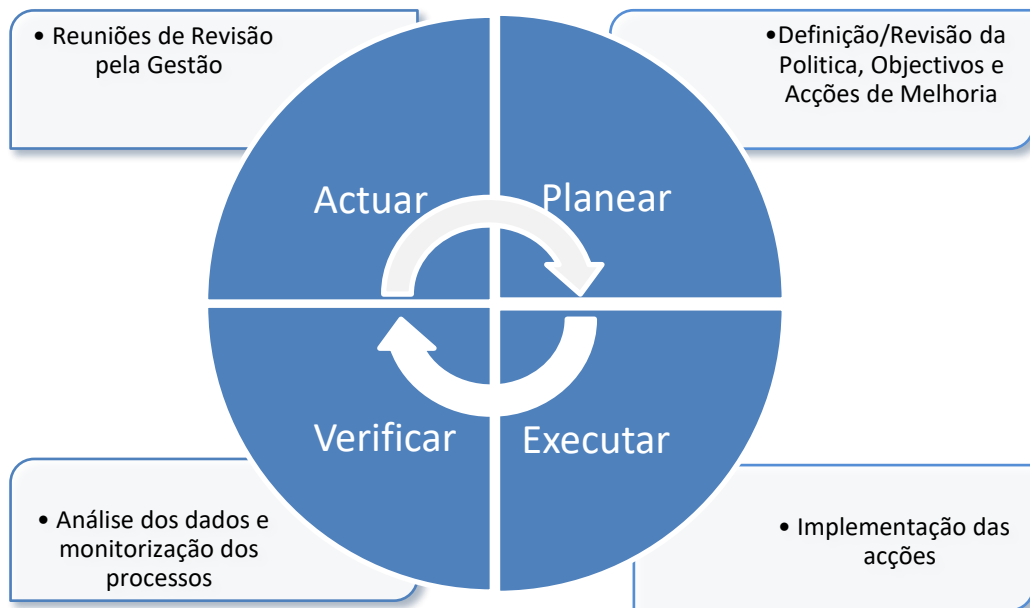
A abordagem por processos pressupõe, na sua implementação, a adoção de uma metodologia baseada no Ciclo “PDCA” (Plan – Do – Check – Act ou em Português Planear – Executar – Verificar – Atuar).

Significa que cada processo compreende uma sequência lógica de atividades concebidas segundo este ciclo e que, por força do seu desempenho, dos interfaces com outros processos, da estratégica da gestão e da atuação dos recursos humanos, é continuamente melhorado.

A Revisão pela gestão é a última etapa do Ciclo PDCA e que, na sua essência, é a que estabelece a sistematização da melhoria continua pois utiliza inputs das etapas anteriores e define outputs para as sucessivas voltas no ciclo da melhoria contínua. É por isso uma ferramenta essencial à avaliação do desempenho e eficácia do SGQ.

A figura abaixo representa a adoção desta metodologia no SGI do Município de Barcelos.

**Ilustração 3- Ciclo PDCA**





## Anexos

I- Lista de Revisões do Manual de Gestão da Qualidade

II- Organigrama

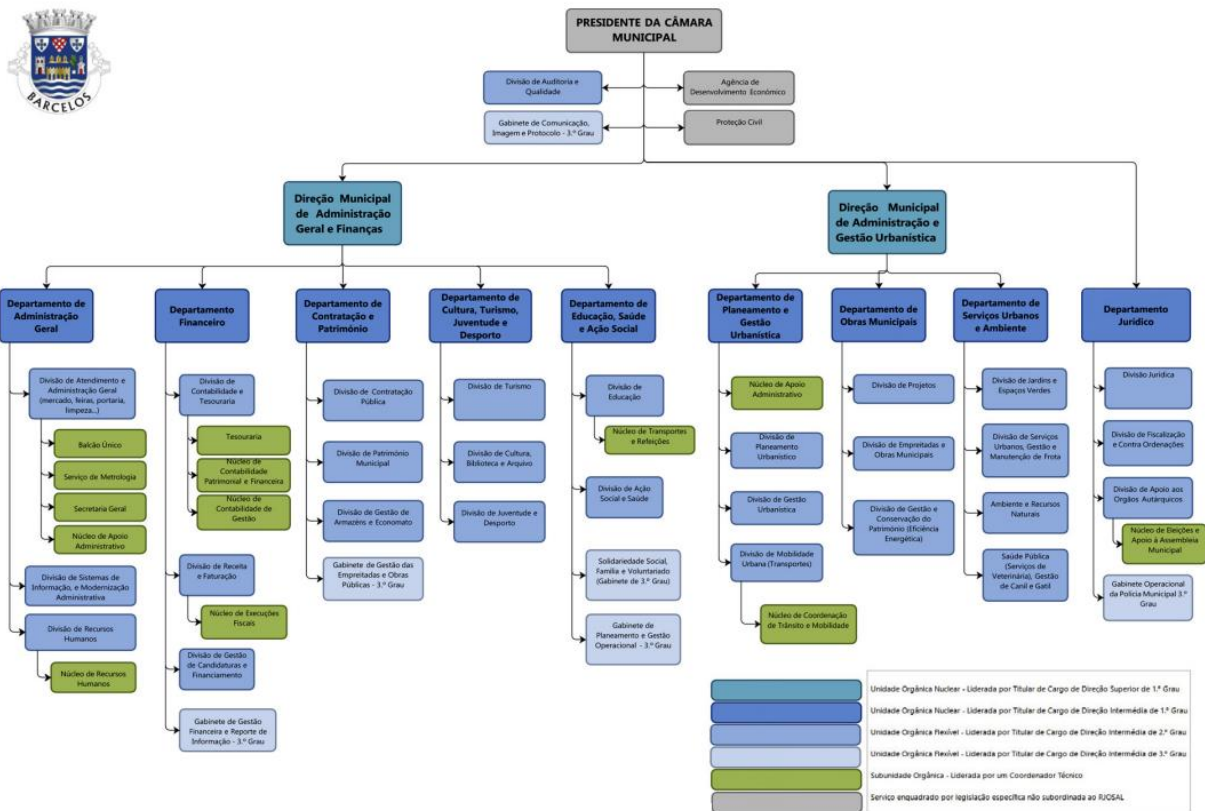
III-Matriz Processos/Responsabilidades

## Anexo I- Lista de Revisões do Manual de Gestão da Qualidade

Versão/Revisão	Data	Modificação
A	04/06/2013	Criação e Promulgação do Documento
B	05/07/2013	Alteração às exclusões e colocação do Organograma da Câmara Municipal de Barcelos
C	26/07/2014	Atualização do SGQ com extensão de âmbito
D	15/07/2014	Correção às exclusões dos requisitos da Norma
E	12/06/2015	Atualização do SGQ com extensão de âmbito
F	05/04/2016	Atualização do SGQ com extensão de âmbito
G	10/05/2017	Atualização do SGQ com transição para a Norma ISO9001:2015
H	16/04/2018	Atualização do SGQ com extensão de âmbito
I	09/04/2019	Atualização do SGQ com extensão de âmbito
J	14/05/2020	Atualização do SGQ com extensão de âmbito
K	09/09/2020	Atualização do SGQ sem extensão de âmbito
L	27/06/2022	Atualização do SGQ com atualização da nova estrutura orgânica
M	08/03/2023	Atualização do SGQ com atualização da estrutura orgânica

## Anexo II - Organigrama

### Estrutura Orgânica do Município de Barcelos





## Anexo III- Matriz Processos/Responsabilidades

<i>P01 Gestão</i>	<b>Armindo Pimenta</b>
<i>P02 Gestão do SGI</i>	<b>Ana Miguel Rodrigues</b>
<i>P05 Gestão de Recursos Humanos</i>	<b>Fábio Carvalho</b>
<i>P06 Gestão de Compras</i>	<b>Patrícia Carvalho</b>
<i>P07 Gestão de Património</i>	<b>Alcina Nogueira</b>
<i>P08 Gestão de Sistemas de Informação</i>	<b>Pedro Pereira</b>
<i>P03 Gestão de Resíduos Urbanos</i>	<b>Isabel Machado</b>
<i>P013 Turismo</i>	<b>Luís Ferreira</b>
<i>P014 Educação</i>	<b>Idalina Brito</b>
<i>P015 Coesão Social</i>	<b>Anabela Pimenta</b>
<i>P016 Gestão Urbanística</i>	<b>Rui de Sousa</b>
<i>P021 Administração e Licenciamentos</i>	<b>Ana Soares</b>
<i>P022 Fiscalização Municipal</i>	<b>Rui Pereira</b>
<i>P023 Biblioteca</i>	<b>Ana Paula Brito</b>
<i>P025 Metrologia</i>	<b>Ana Soares</b>
<i>P026 Balcão Único</i>	<b>Ana Soares</b>
<i>P027 Arquivo Municipal</i>	<b>Cláudia Milhazes</b>
<i>P028 Equipamentos Desportivos</i>	<b>Nuno Rodrigues</b>
<i>P029 Piscinas Municipais</i>	<b>Nuno Rodrigues</b>
<i>P031 Museu de Olaria</i>	<b>Cláudia Milhazes</b>
<i>P032 Casa da Juventude</i>	<b>Nuno Rodrigues</b>
<i>P033 Gestão de Infraestruturas</i>	<b>José Carlos Martins</b>
<i>P034 Casa da Azenha</i>	<b>Cláudia Milhazes</b>
<i>P035 Galeria Municipal</i>	<b>Cláudia Milhazes</b>
<i>P036 Theatro Gil Vicente</i>	<b>Nuno Rodrigues</b>
<i>P037 Parques e Jardins</i>	<b>Cristiano Faria</b>
<i>P038 Gestão de Armazéns e Economato</i>	<b>Sílvia Gonçalves</b>