

município de albergaria-a-velha
manual da qualidade



ÍNDICE

1 – INTRODUÇÃO

- 1.1 Índice
- 1.2 Promulgação do Manual da Qualidade
- 1.3 Estrutura do Manual da Qualidade
- 1.4 Revisão do Manual da Qualidade
- 1.5 Distribuição do Manual da Qualidade
- 1.6 Definições e abreviaturas

2 – APRESENTAÇÃO

3 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

- 3.1 Organização Geral.
- 3.2 Organização da Qualidade.

4 – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

- 4.1 Requisitos Gerais
- 4.2 Requisitos da documentação do SGQ
 - Documentação do SGQ
 - Manual da Qualidade
 - Controlo de documentos
 - Controlo de registos

5 – RESPONSABILIDADE DA GESTÃO

- 5.1 Comprometimento da gestão
- 5.2 Focalização no cliente
- 5.3 Política da Qualidade
- 5.4 Planeamento
- 5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação
- 5.6 Revisão pela gestão

Manual da Qualidade

Edição: A

Capítulo: 1

Revisão: 1

Secção: 1

Data:

Página 2 de 2

6 - GESTÃO DE RECURSOS

- 6.1 Provisão de recursos
- 6.2 Recursos humanos
- 6.3 Infra-estrutura
- 6.4 Ambiente de trabalho

7 - REALIZAÇÃO DO PRODUTO

- 7.1 Planeamento da prestação do serviço
- 7.2 Processos relacionados com os clientes
- 7.3 Concepção e Desenvolvimento
- 7.4 Compras
- 7.5 Operações de produção e serviço

8 - MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

- 8.1 Generalidades
- 8.2 Monitorização e medição
- 8.3 Controlo do produto não conforme
- 8.4 Análise de dados
- 8.5 Melhoria.

ANEXOS

Anexo 1 – Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade

Anexo 2 – Registo das Revisões ao Manual da Qualidade

Anexo 3 – Matriz de correlação com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008

Anexo 4 – Mapeamento dos Processos

Elaborado por: *Jandira Figueiredo*

Aprovado por: *José Duarte*

Promulgação do Manual

O presente Manual da Qualidade descreve o Sistema de Gestão Qualidade da **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha**, concebido e implementado de acordo com as disposições da norma NP EN ISO 9001:2008.

O Manual da Qualidade é de cumprimento obrigatório por todos os funcionários da **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha**, quer na execução das suas actividades, quer na sua relação com utentes e fornecedores.

É da responsabilidade de todos os funcionários, participar na utilização e melhoria das disposições deste Sistema de maneira que se possa instituir uma melhoria contínua da Qualidade dos serviços fornecidos pela **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha**.

O Presidente é o primeiro responsável por cumprir e fazer cumprir as disposições do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com as determinações constantes do Manual.

O Presidente delega por Despacho no Vereador Dr. Licínio Tavares Pimenta, como seu representante e responsável por todas as questões relativas à Qualidade. Delega ainda na Dr.^a Sandra Figueiredo, como Gestora da Qualidade a dinamização das acções necessárias à implementação, manutenção e dinamização de acções de melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade da **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha**, em conformidade com as disposições deste Manual.

O Presidente da Câmara Municipal



Organização do Manual

Este Manual da Qualidade descreve o Sistema de Gestão da Qualidade da **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha**, pelo que é o documento de referência permanente na implementação, manutenção e melhoria do Sistema.

O cumprimento das disposições do Manual da Qualidade permite evidenciar a existência de organização e meios capazes de dar confiança aos utentes, de que os serviços prestados satisfazem os requisitos da Qualidade acordados e adequados a cada situação concreta.

Este Manual, juntamente com as Fichas de Processo, é utilizado como elemento de referência nas auditorias internas ao Sistema da Qualidade.

O Manual da Qualidade é aprovado pelo Presidente.

O Manual é constituído por 8 Capítulos, cada um subdividido em várias Secções, descritas no Índice, apresentado no início do Manual.

Cada página do Manual possui um cabeçalho descritivo, indicando o Capítulo e a respectiva Secção.

As Secções dos Capítulos do Manual da Qualidade têm identificação própria e individual constituída pelo número do Capítulo e número da Secção. A sua paginação é constituída por uma numeração do tipo, número da página na Secção / número total de páginas da Secção.

Revisão do Manual

A periodicidade de revisão sistemática do Manual da Qualidade é de um ano. Contudo, sempre que se torne necessário, o Presidente da Câmara, restantes elementos do Executivo, podem desencadear a realização de uma revisão extraordinária.

A revisão do Sistema da Qualidade, quando identifica a necessidade de proceder a alterações ao Sistema da Qualidade conduz à revisão obrigatória do Manual da Qualidade.

O Manual da Qualidade pode ser revisto globalmente ou Secção a Secção. No caso de uma revisão global, dá origem a uma nova edição reiniciando-se o nível de revisão de todas as secções.

As alterações decorrentes de uma revisão do Manual da Qualidade serão registadas na Tabela de Revisões, ilustrada na página 1 no anexo 2. Uma frase curta resume a revisão efectuada e fornece um sumário breve das alterações anteriores.

A identificação do nível de revisão em vigor será efectuada no cabeçalho de cada página, nos campos [Edição] [Revisão] e [Data]. A data da emissão das revisões é a data da respectiva aprovação.

Após cada revisão, é enviado um *e-mail* com recibo de recepção a todos os colaboradores informando-os das alterações introduzidas

O ficheiro do SGQ, presente no servidor, é substituído, ficando disponível para todos os colaboradores.

O Gestor da Qualidade, responsável pelo SGQ, mantém em arquivo os originais obsoletos, em pasta devidamente identificada.

As datas serão escritas, em cada página, na forma MM/AAAA.

APRESENTAÇÃO

Resenha Histórica

Em Novembro de 1117 D. Teresa concede Carta do Couto de Osseloia em favor do fidalgo Gonçalo Eriz, doando-lhe vastas terras. Uma das razões para o fazer prendia-se com a instituição de uma albergaria ao cimo da estrada do lugar de Osseloia, a qual o fidalgo seria obrigado a manter e serviria para acolher, proteger e assistir os viajantes, pobres e doentes.

A fundação da primitiva "albergaria" levou as pessoas a estabelecerem-se em seu redor e a fixarem-se junto a Assilhó, formando um pequeno povoado que, adotando aquele nome, originaria a atual Albergaria-a-Velha. Esta qualificação de "velha" surgiu para a distinguir de outras albergarias mais recentes, que no país e terras hispânicas junto à fronteira comum foram surgindo.

Depois das terras do Couto terem regressado de direito à administração da Coroa, por extinção da descendência direta de Gonçalo Eriz, o rei D. João II doou-as à irmã, D. Joana, que por sua vez as legou às Dominicanas do Convento de Jesus em Aveiro. As freiras de Jesus acabariam por criar em 1496 a freguesia de Santa Cruz de Albergaria-a-Velha, constituída por Albergaria-a-Velha (a principal aldeia) e pelos lugarejos da área do Couto (Assilhó, Sobreiro, Frias de Baixo e de Cima, S. Marcos e Fontão).

No séc. XIX, em oposição ao absolutismo régio, surgiu um forte núcleo de liberais albergarienses que, em 1828 apoiou as forças do então coronel José António da Silva Torres Ponce de León nos combates do Marnel e da Ponte do Vouga contra as tropas fiéis a D. Miguel. Depois da queda de D. Miguel, general Torres serviu-se do seu alto cargo e em reconhecimento aos albergarienses determinou, apoiado pelo Decreto de 9 de Janeiro de 1834, que o Concelho de Albergaria-a-Velha fosse criado no final desse ano.

Ao promover a elevação de Albergaria-a-Velha à categoria de Vila e criando o seu Concelho, retirou-a do Concelho de Aveiro, anexando-lhe ainda a freguesia de S. João de Loure e duas partes da freguesia de Valmalor. A fundação do Concelho seria assinalada no dia 13 de Fevereiro de 1835, pela primeira sessão da câmara, presidida por José Correia de Melo, conforme consta no "*Livro para os Acordãos da Câmara d'este Concelho d'Albergaria Velha*".

Em 1842, ano em que se integrou a freguesia de Alquerubim neste Concelho, foi restaurado o Concelho de Paus, extinguindo-se o de Albergaria-a-Velha. A extinção, embora temporária, ocorreu na sequência do período Cabralista e durou até 1846. Vieram posteriormente a incorporar o Concelho as freguesias de Angeja e Frossos (1853), Branca, Ribeira de Fráguas (1855) e a restante parte da freguesia de Valmaior (1856).

O crescimento económico do município desenvolveu-se com base no Rio Vouga, ligado ao progresso das freguesias ribeirinhas de Angeja, Frossos, Alquerubim e S. João de Loure. Com o aparecimento da indústria, aliada às vias de comunicação, as freguesias do interior (Albergaria-a-Velha, Branca e Valmaior) tornaram-se, do séc. XVIII ao XX, em polos de crescimento económico, no que respeita à extração de minério, fabrico da pasta de papel, metalurgia e cerâmica.

Em 1868 a autarquia, presidida por Ferreira Tavares, toma a decisão de construir o edifício dos Paços do Concelho, para nele se poderem instalar todos os serviços da Câmara, que se encontravam dispersos pela Vila em condições impróprias e insuficientes. O início da construção deu-se em 1869, mas as obras acabaram por ser suspensas em 1873 por falta de recursos financeiros. A construção recomeçou a mando do Presidente Bernardino Máximo de Albuquerque, em 1890, depois de reformulado o projeto. Em 1897 o edifício foi finalmente inaugurado, realizando-se a primeira sessão da autarquia em 10 de Outubro.¹

No dia 6 de Abril de 2011, os deputados da Assembleia da República votaram, por unanimidade, em sessão plenária, o Projeto de Lei n.º 424/XI, que promove a elevação de Albergaria-a-Velha à categoria de cidade, situação que acabou por ficar oficializada no dia 28 de Junho do mesmo ano, após a publicação da Lei n.º 34/2011.

Localização e Acessibilidades

A25 / IP5 – Aveiro – Vilar Formoso, com saída em Albergaria-a-Velha;

A1 – Lisboa – Porto com saída para A25 / IP5;

IC2 / EN1 – Lisboa – Porto, com saída em Albergaria-a-Velha.

O Itinerário Principal nº1 (IP1) permite a ligação direta entre os dois centros urbanos principais do país, Lisboa e Porto, assim como dos distritos mais dinâmicos do litoral; Braga, Aveiro, Coimbra, Leiria e Santarém. No Município de Albergaria-a-Velha o acesso ao IP1 é feito através do IP5 no nó do Sobreiro, que serve não só o Município de Albergaria-a-Velha como os Municípios envolventes de Aveiro, Águeda, Sever do Vouga, etc.

Na região, a ligação entre o litoral e o interior é feita através do Itinerário Principal nº5 (IP5) que facilita de modo significativo o acesso aos centros do interior, especialmente Viseu e Guarda, no entanto, em virtude de compreender apenas uma faixa de circulação em cada sentido esta via continua inadequada ao fluxo de tráfego que nela circula. A lenta circulação nesta via de comunicação fica também a dever-se ao intenso tráfego de veículos pesados.

Pertencente à Rede Nacional Complementar, o Itinerário Complementar nº2, atravessa no Município a Vila da Branca e a cidade de Albergaria-a-Velha, e faz ligação a norte com os Municípios de Oliveira de Azeméis e S. João da Madeira e a Sul com o Município de Águeda, ou seja centros industriais importantes na região.

No Município de Albergaria-a-Velha, este eixo compreende algumas áreas problemáticas, principalmente no troço que atravessa os aglomerados urbanos da freguesia da Branca e ainda nos cruzamentos de acesso à cidade de Albergaria-a-Velha."

"O Município de Albergaria-a-Velha encontra-se estruturado por três eixos principais que lhe permite acesso rápido aos centros urbanos nacionais mais importantes" (PDM – Albergaria-a-Velha)

Atividades Económicas

Banhado pelos rios Caima e Vouga que tornam, desde há séculos, particularmente férteis os seus campos, tanto para a agricultura como para a criação de gado, talvez se possa considerar o Município de Albergaria-a-Velha como essencialmente agrícola, embora muitas atividades de cariz industrial se tenham, desde há anos, aqui radicado, contando com ótima localização para o escoamento dos seus produtos.

No Município de Albergaria-a-Velha o sector secundário é o que tem maior representatividade com 56,2% da população ativa, inserindo-se o Município numa região com fortes tradições industriais. O sector primário ocupa apenas 13,6% da população ativa e no sector terciário ocupam-se 30%.

O sector secundário tem representatividade na indústria transformadora com 74%, de que assume especial importância a fabricação de produtos metálicos, indústrias básicas de metais não ferrosos, indústria têxtil e indústria de madeira.

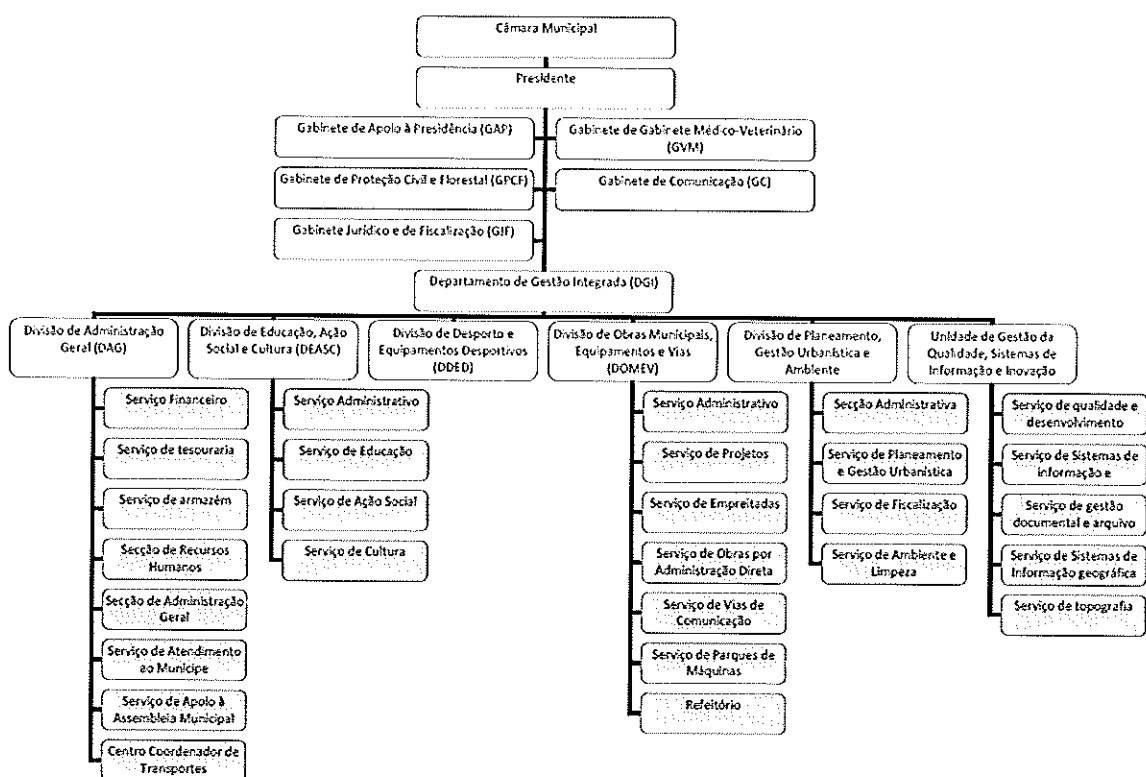
Predominam as empresas de pequena e média dimensão com 75% das empresas tendo menos de 20 trabalhadores. A indústria transformadora do Município concentra-se essencialmente nas freguesias de Albergaria-a-Velha e Branca, que fixam à volta de 90% dos postos de trabalho.

O Município de Albergaria-a-Velha beneficia de uma posição geoestratégica, sendo privilegiado com a criação de uma forte e bem estruturada Zona Industrial, na qual assenta, principalmente, o seu desenvolvimento. As atividades do sector secundário mais exercidas no Município são a fundição, as coinfecções, a metalomecânica, o fabrico de equipamentos vários, a transformação de madeiras, o fabrico de papel, o fabrico e restauro de mobiliário, a produção cerâmica, entre outras.

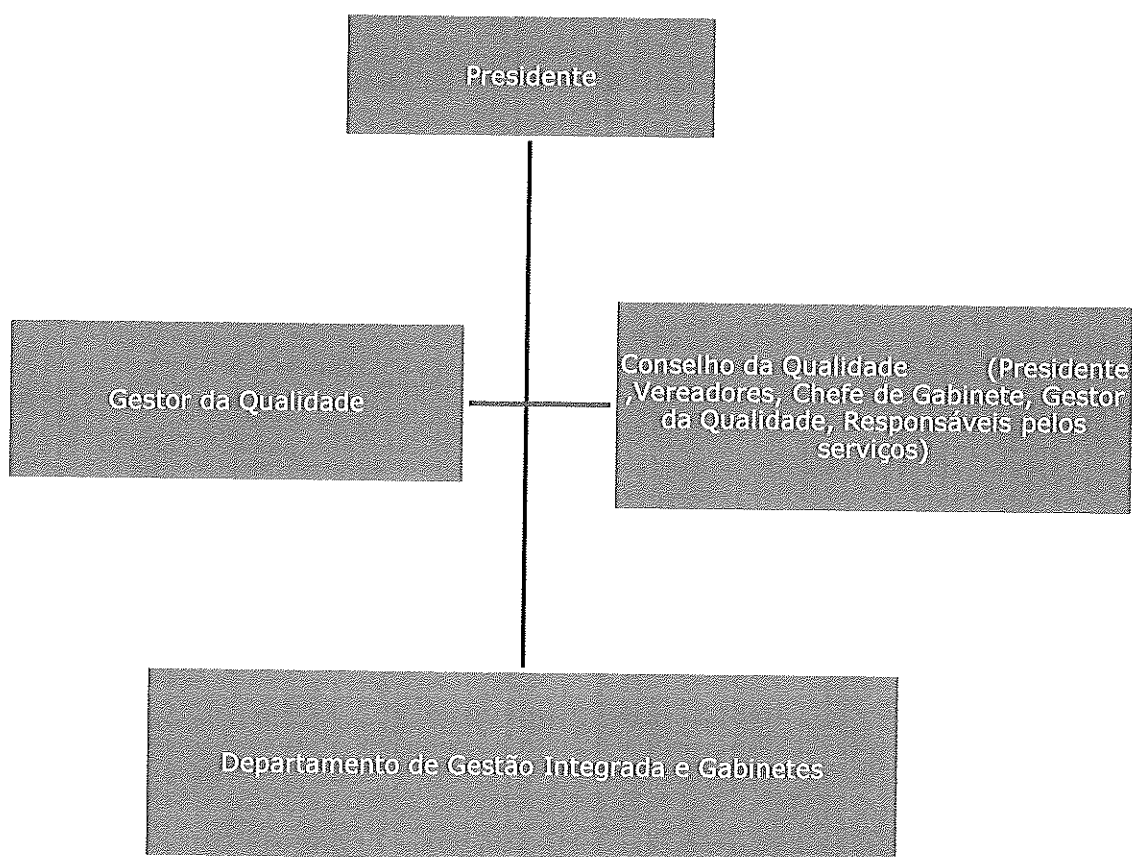
ESTRUTURA

ORGANIGRAMA

De acordo com o Despacho nº 278/2013, publicado em Diário da República, II Série, nº 4 de 7 de Janeiro de 2013.



ORGANOGRAMA FUNCIONAL NO DOMÍNIO DA QUALIDADE



ORGANIZAÇÃO DA QUALIDADE

Nesta secção são definidas as funções dos vários níveis de responsabilidade em matéria de Qualidade, tendo no entanto presente que a FUNÇÃO QUALIDADE é exercida por todos os colaboradores da **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha**.

Presidente:

- Aprovar a Política da Qualidade;
- Aprovar os Objetivos Anuais no domínio da Qualidade;
- Aprovar o Manual da Qualidade;
- Aprovar o Programa de Auditorias Internas;
- Analisar relatórios periódicos relativos ao funcionamento do Sistema da Qualidade avaliados pelo Conselho da Qualidade.

Conselho da Qualidade:

- Analisar a Política e os Objetivos Anuais no domínio da Qualidade e propor ajustes e correções quando adequado;
- Avaliar o modo como os objetivos no domínio da Qualidade estão a ser atingidos, comparativamente com os Objetivos Anuais da Qualidade e as necessidades, tendo como suporte o relatório correspondente em análise e propor ajustes e correções quando adequado;
- Analisar o modo como os colaboradores se estão a integrar e a colaborar no Sistema de Gestão da Qualidade e propor ações concretas de melhoria, quando adequado;
- Promover a revisão do SGQ, através da análise dos relatórios periódicos relativos ao funcionamento do Sistema da Qualidade elaborados pelo Gestor da Qualidade, antes de ser submetido à aprovação do Presidente

Gestor da Qualidade:

- Divulgar a Política da Qualidade;
- Divulgar os Objetivos Anuais no domínio da Qualidade;
- Coordenar e dinamizar a implementação, manutenção e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Trabalhar com os colaboradores, no sentido de assegurar a implementação das Fichas de Processos e Instruções de Trabalho aplicáveis;
- Verificar as Fichas de Processo, Instruções de Trabalho e Modelos;
- Participar na revisão do Manual da Qualidade;
- Analisar as queixas e reclamações dos Utentes, conjuntamente com os responsáveis dos restantes Serviços da Câmara, de acordo com os tipos de reclamação, se estas forem consideradas procedentes;
- Propor Política e Objetivos da Qualidade;
- Promover a revisão anual do SGQ e elaborar relatórios periódicos relativos ao funcionamento do Sistema da Qualidade que suportem a análise a efetuar;
- Tratar os dados relativos à Qualidade e propor ações de melhoria;
- Preparar o Programa de Auditorias Internas;
- Dinamizar o tratamento das não conformidades, a tomada das correspondentes ações corretivas;

Responsáveis dos Processos:

- Assegurar a implementação do estabelecido nas Fichas dos Processos;
- Recolher a Informação pertinente para efeitos de monitorização e medição dos processos dos quais são responsáveis;

-
- Propor ações de melhoria no âmbito da monitorização e medição dos processos dos quais são responsáveis
 - Assegurar a alteração dos documentos associados aos processos dos quais são responsáveis, sempre que necessário.

Todos os funcionários:

- Participar na implementação, manutenção e proposta de ações de melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade, cumprindo as várias atividades que lhes estão cometidas nesse domínio e que estão descritas no Manual da Qualidade, Fichas de Processo, Instruções de Trabalho e demais documentação do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Analisar os resultados das auditorias e propor ações de correção e melhoria que entender adequadas.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Requisitos Gerais

O Sistema de Gestão da Qualidade adotado pelo **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha** e descrito neste Manual da Qualidade, segue as disposições da norma NP EN ISO 9001:2008 e tem como objetivo organizar e sistematizar as atividades de forma a assegurar e demonstrar a sua capacidade para prestar serviços que cumprem sistematicamente as disposições internas aplicáveis e as decorrentes das exigências legais, regulamentares e dos cidadãos.

Através da implementação do seu Sistema de Gestão da Qualidade, visa criar condições para:

- do ponto de vista organizativo, da gestão dos seus recursos humanos e materiais e dos seus processos e métodos de trabalho, obter e manter a satisfação dos utentes, interpretando adequadamente as suas necessidades e também as suas expectativas.
- Gerar processos de melhoria contínua da sua qualidade e do seu desempenho e prevenir a ocorrência de não conformidades através do tratamento dos dados e ocorrências associadas ao funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade e da participação dos seus colaboradores nesse Sistema.

Os processos necessários à adequada prestação dos serviços de prestados, no contexto do seu Sistema de Gestão da Qualidade estão descritos em termos da sua sequência de operações, dos critérios e métodos que asseguram a sua realização em termos eficazes e eficientes, da informação que é necessária para que possam ser realizados, da sua monitorização ao longo das diferentes operações e ao longo do tempo e da sua avaliação de modo a que se assegure que obtêm os resultados necessários.

A **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha** aplica a totalidade dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008, à prestação dos serviços que legalmente lhes compete assegurar e que estão descritos no Anexo 4 deste Manual da Qualidade.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Requisitos da Documentação do SGQ

- O Manual da Qualidade traduz o seu comprometimento no cumprimento da norma NP EN ISO 9001:2008 e da sua Política e Objetivos da Qualidade.
- As Fichas de Processo cumprem o requerido pela norma NP EN ISO 9001:2008.
- Os processos de prestação dos serviços encontram-se documentados assegurando o seu efetivo planeamento, execução e controlo.
- Os registos da qualidade são os requeridos pela norma NP EN ISO 9001:2008.

O Manual da Qualidade descreve de forma clara para os seus utentes, colaboradores e fornecedores, quais os seus compromissos em matéria de qualidade.

Através do cumprimento das disposições do processo de Gestão do Sistema de informação, P-INF-02, os documentos que suportam o Sistema de Gestão da Qualidade:

- São aprovados antes de serem emitidos,
- São sujeitos a revisão e atualização sempre que necessário, sendo possível a qualquer momento identificar o seu estado de revisão,
- Estão disponíveis de forma atualizada em todos os locais onde são necessários, que se mantêm legíveis e disponíveis para utilização durante um período de tempo adequado às necessidades da organização e aos seus compromissos com clientes e outras entidades assim o determinem, que os documentos que ficam obsoletos são prontamente removidos.

Através do Sistema de Gestão da Qualidade é assegurado ainda que os documentos de origem externa que sejam relevantes para qualidade dos serviços prestados pela organização são identificados e registados e que a sua distribuição no interior da organização é efetuada de forma controlada, conhecendo-se as versões distribuídas e respetivos detentores.

Manual da Qualidade

Edição: A

Capítulo: 4

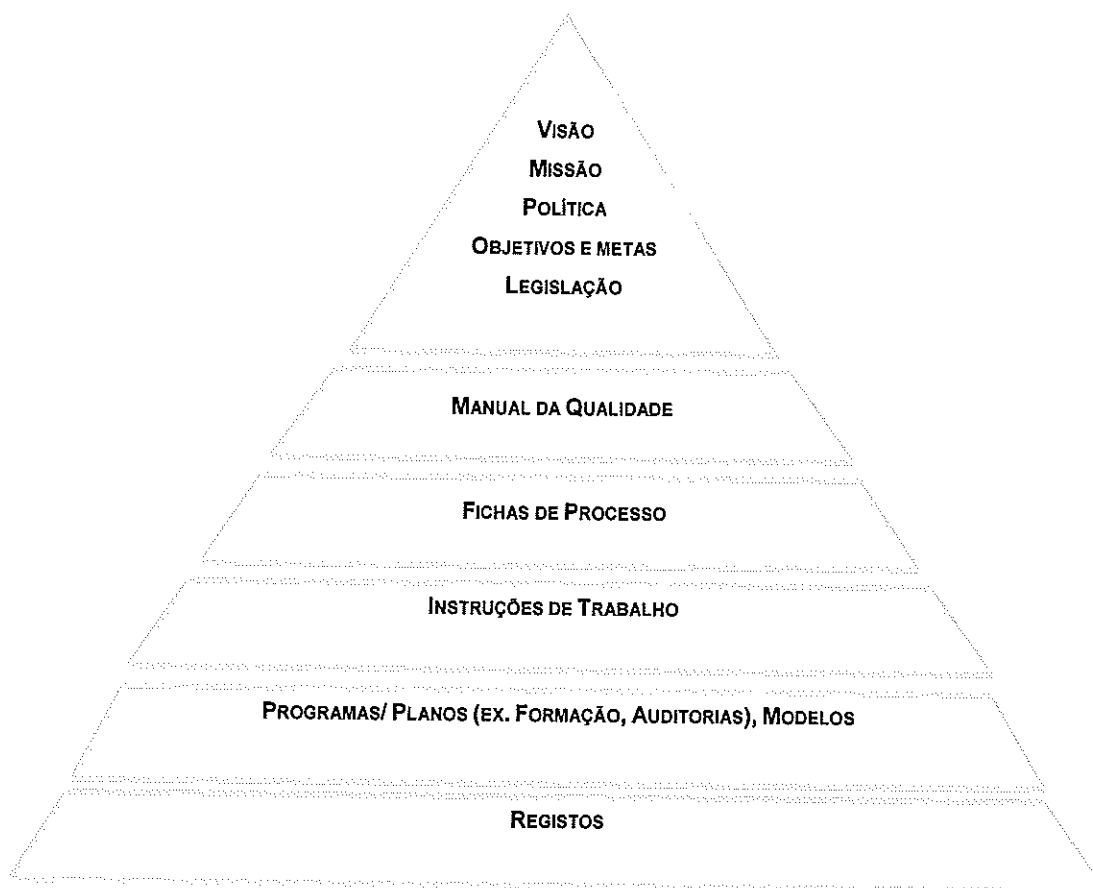
Revisão: 1

Secção: 2

Data:

Página 2 de 2

O Gestor da Qualidade assegura que os registos que evidenciam o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade e os resultados obtidos são controlados quanto à sua identificação inequívoca, à sua manutenção em adequadas condições de conservação, à sua proteção contra danificação provocada por uso indevido, à sua conservação por um período de tempo compatível com os compromissos da organização com clientes e outras entidades, nomeadamente no domínio da Gestão da Qualidade, e finalmente à sua destruição de forma apropriada a evitar a difusão indevida de informações de carácter reservado. O processo de assegurar estas condições em termos de quem, o quê, quando e como está definido no processo de Gestão do Sistema de Informação, P-INF-02.



Elaborado por:

Vancho Figueiredo

Aprovado por:

José Sáez

RESPONSABILIDADE DA GESTÃO
Comprometimento da Gestão

O Presidente da Câmara de Albergaria a Velha é o primeiro responsável por assegurar a implementação, o funcionamento, o desenvolvimento e aprofundamento do Sistema de Gestão da Qualidade, no sentido de proporcionar condições para o envolvimento de toda a organização no processo de melhoria contínua, através:

- Da comunicação à organização da importância das expectativas e necessidades dos cidadãos e dos requisitos regulamentares e legais aplicáveis;
- Do estabelecimento de uma Política da Qualidade;
- De assegurar o estabelecimento dos Objetivos da Qualidade;
- Da condução das revisões, pela gestão;
- Da avaliação dos recursos disponíveis.

RESPONSABILIDADE DA GESTÃO

Focalização no cliente

Assegurar que os requisitos do cidadão são determinados e atendidos com o propósito de aumentar a sua satisfação, através:

- das disposições dos processos de prestação de serviços identificados no Anexo 4 deste Manual da Qualidade;
- da medição da sua satisfação, onde assegura que são analisadas as necessidades e expectativas, recorrendo a Questionários de opinião visando a avaliação da satisfação dos utentes.

RESPONSABILIDADE DA GESTÃO Planeamento

A concretização da Política da Qualidade é traduzida em Objetivos e Metas Anuais no domínio da qualidade, aplicados à organização, processos e serviços prestados.

Estes objetivos são monitorizados através de um processo de acompanhamento periódico P-CG-01, permitindo verificar se a Política da Qualidade está a ser corretamente entendida pela organização e implementada.

Para além de verificar se está a ser corretamente implementada, o Presidente da Câmara, verifica também anualmente se a Política da Qualidade mantém a sua atualidade face ao desenvolvimento verificado na **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha** e na sua envolvente externa (Orientações da Tutela, Legislação, Cidadãos) para esse efeito a revisão do Sistema de Gestão da Qualidade, processo descrito no P-CG-02- Relatório de Atividades.

Os resultados destas análises e avaliações são usados quando da revisão do Sistema de Gestão da Qualidade e no processo global de planeamento da qualidade de acordo com as disposições dos processos do Ciclo de Gestão.

A **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha** assegura dois níveis diferentes e complementares de planeamento da qualidade:

- O das atividades do Sistema de gestão da Qualidade, integrado no ciclo anual do planeamento de atividades da **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha**, tendo como "output", o Plano de Atividades, onde são planeadas as atividades necessárias, incluindo os recursos e metodologias, com vista à concretização dos seus Objetivos. Este planeamento, realizado no âmbito da revisão do sistema de gestão, lida globalmente com o sistema de gestão da organização, e em particular do Sistema de Gestão da Qualidade, com as necessidades e a satisfação dos utentes, com a disponibilidade e adequação dos meios materiais e humanos para poder satisfazer a Missão, Visão e Política da Qualidade, os Objetivos da

organização e as características requeridas para os serviços prestados e tem como resultado, um conjunto de decisões, devidamente registadas, relativas ao reforço da organização, dos processos e métodos e dos recursos da organização;

- O planeamento da qualidade, realizado ao nível de tipos de serviços a prestar pelo **Município** visando identificar e planear as atividades, meios, critérios e recursos capazes de assegurar que o mesmo vai ser prestado e monitorizado de forma a garantir a sua conformidade com os requisitos aplicáveis. A sua realização ocorre em etapas devidamente identificadas do processo de realização de cada serviço de acordo com os processos aplicáveis.

RESPONSABILIDADE DA GESTÃO

Responsabilidade, Autoridade e Comunicação

A **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha** assegura a definição de funções associadas à organização descrita no organigrama, em particular no que diz respeito à Qualidade tal como descrito no capítulo III deste Manual da Qualidade.

De forma a promover o seu envolvimento na gestão do Sistema de Gestão da Qualidade, o Presidente é o responsável máximo por todas as questões relativas à qualidade, sendo, neste contexto, atribuídas ao Gestor da Qualidade as seguintes responsabilidades e autoridade:

- Assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade cumpre as disposições deste Manual da Qualidade e documentos associados;
- Assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade cumpre os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008;
- Assegurar que o Sistema da Qualidade se mantém eficaz para satisfazer a Política da Qualidade;
- Assegurar a recolha, tratamento e análise de toda a informação relevante sobre o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade, para decisão das medidas que entenda adequadas para manter e melhorar o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Promover no interior da Organização, ações de sensibilização e de promoção da qualidade focalizada nas necessidades do utente e no grau de satisfação dessas necessidades.

O Presidente delega no Gestor da Qualidade a implementação, operacionalização e dinamização do **Sistema de Gestão da Qualidade** e o estabelecimento de um processo de comunicação interna na organização no sentido de divulgar a política da qualidade, os objetivos da qualidade e outros comprometimentos, tendo em vista o envolvimento dos colaboradores na sua concretização bem como a análise do

Manual da Qualidade

Edição: A

Capítulo: 5

Revisão: 1

Secção: 5

Data:

Página 2 de 2

desempenho e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e daí o desencadear de ações de melhoria, através de:

- Reuniões com o objetivo de promover o debate interno de temas diversos;
- Notícias Internas, com recursos à intranet do Município e, se necessário, publicadas no Website da **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha**, sobre o Sistema de Gestão da Qualidade.

Elaborado por:

Sancho Figueiredo

Aprovado por:

Fernando

RESPONSABILIDADE DA GESTÃO

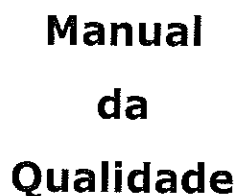
Revisão pela Gestão

A **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha** mantém uma atenção constante ao desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade, à sua adequação às disposições aplicáveis, quer as decorrentes da aplicação da norma NP EN ISO 9001:2008, quer as decorrentes das exigências e expectativas dos utentes, e finalmente à sua eficácia e eficiência, tendo como referenciais a satisfação dos cidadãos, a produtividade e a satisfação dos colaboradores.

Neste sentido revê, pelo menos uma vez por ano, e sempre que na sua avaliação considerar adequado e necessário, o seu Sistema de Gestão da Qualidade, integrando esta revisão no ciclo de gestão das atividades da Organização. Esta revisão visa mantê-lo o mais simples, eficaz e operacional possível e criar as condições para que a Política da Qualidade e os Objetivos e Metas Anuais no domínio da Qualidade sejam alcançados.

Assim, assegura a elaboração do Relatório de Atividades, documento no qual se descreve o desempenho e as principais ocorrências no domínio da Qualidade, nomeadamente:

- Informação relativa às necessidades, expectativas e satisfação do utente;
- Desempenho dos processos existentes, baseado nas medições e nos Indicadores de Desempenho aplicáveis;
- Conformidade dos serviços prestados com os requisitos aplicáveis, resultante quer das medições efetuadas ao longo da sua prestação, quer do tratamento das não conformidades detetadas na sua concretização;
- Tipo, natureza, quantidade e estado das ações corretivas e das ações preventivas tratadas durante o período em análise;
- Os resultados das auditorias efetuadas durante o período de tempo em análise;



Capítulo: 5

Secção: 6

Pagina 2 de 2

- O modo de preparar e documentar a realização da revisão do Sistema de Gestão da Qualidade em termos de o quê, quando, quem e como está descrito no Processo P-CG-02, Relatório de Atividades

GESTÃO DE RECURSOS

Provisão de Recursos

A **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha**, na atividade de revisão do Sistema de Gestão da Qualidade, avalia as capacidades e recursos da organização para poder responder eficazmente às necessidades e expectativas dos cidadãos, tendo em conta o seu grau de satisfação e para poder melhorar os seus processos.

Entre as atividades avaliadas estão:

- A avaliação das necessidades das competências dos recursos humanos de uma forma alinhada com a estratégia de desenvolvimento;
- *Hardware e software*, equipamentos e instalações de suporte à prestação dos serviços;
- As condições de higiene e segurança e as condições ambientais necessárias para assegurarem a conformidade da prestação dos serviços com os requisitos aplicáveis.

GESTÃO DE RECURSOS

Recursos Humanos

A **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha** assegura a gestão dos recursos humanos para que, também por essa via, sejam asseguradas as condições para prestar serviços conformes e satisfazer as necessidades dos cidadãos.

Essa gestão, realizada detalhadamente de acordo com as disposições dos Processos de Gestão dos Recursos Humanos, assegura:

- A identificação das competências necessárias para o desempenho de funções com impacto no Sistema de Gestão da Qualidade, em termos de formação, conhecimentos e experiência, e a efetiva satisfação dessas competências no desempenho dessas funções;
- A disponibilização das ações de formação necessárias para poder responder às necessidades da organização em todos os seus domínios de atividade;
- A avaliação da eficácia da formação realizada de forma a servir de elemento de decisão para a realização de futuras ações e para fundamentar a análise de competências para a realização de funções;
- A realização de ações de sensibilização e de motivação para a qualidade, como forma de melhorar as capacidades para satisfazer as necessidades dos utentes e atingir os objetivos da empresa no domínio da qualidade;
- A realização de ações de avaliação das necessidades e da satisfação dos colaboradores;
- A manutenção de dados atualizados sobre a formação, experiência e qualificações dos colaboradores;
- A avaliação do desempenho dos colaboradores, de acordo com as disposições legais aplicáveis.

GESTÃO DE RECURSOS

Infraestrutura

A gestão das infraestruturas necessárias para assegurar que são adequados e mantidos de modo a permitir a prestação dos serviços da Organização em conformidade com os requisitos aplicáveis é realizada de acordo com as disposições dos Processos de Gestão das Infraestruturas e Ambiente de Trabalho e envolve, nomeadamente, a:

- Gestão das infraestruturas disponibilizadas aos cidadãos;
- Gestão de Hardware e Software;
- Gestão de equipamentos e instalações.

GESTÃO DE RECURSOS

Ambiente de trabalho

A gestão do ambiente de trabalho necessário para proporcionar aos colaboradores as condições físicas apropriadas é realizada de acordo com as disposições dos Processos de Gestão de Infraestruturas e Ambiente de Trabalho, e envolve entre outros aspectos:

- Condições de temperatura e humidade;
- Sinalética de segurança;
- Equipamento de segurança, em particular a segurança alimentar;
- Equipamentos de conforto térmico;
- Limpeza e arrumação das instalações;

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

Planeamento da prestação do serviço

A **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha** assegura, na fase de definição do conteúdo do serviço e do seu processo de prestação, através da elaboração, aprovação e manutenção de **Fichas de Processo**, que contemplam, entre outras informações, as atividades de planeamento:

- A sequência de atividades associadas a realizar ao longo de todo o ciclo de prestação do serviço, a partir do momento em que o utente solicita os serviços da Organização até à conclusão;
- A preparação do trabalho em termos de definição de métodos de trabalho e critérios de execução, onde são igualmente identificados os registos a efetuar.

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

Processos Relacionados com os Utentes

Os processos a que a **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha** recorre para prestar os serviços, estão descritos detalhadamente, nas Fichas de Processo ou nas Instruções de Trabalho.

A Organização fornece aos utentes, serviços:

- Baseados na identificação das necessidades do utente para os serviços em causa, bem como os aspetos técnicos e de fornecimento que consideram essenciais para poder realizar o seu trabalho. Utiliza as informações e documentos fornecidos pelo utente, assim como documentos seus, de caracterização das pretensões e respetivos requisitos legais, regulamentares e outros, que lhe permitem, de forma sistematizada, identificar inequivocamente aquelas necessidades, ficando habilitada a propor as correções nos casos em que a sua omissão ou má definição, por parte do cliente, possa comprometer a prestação dos serviços, com as condições adequadas e de acordo com a legislação aplicável;
- Que efetuam as análises necessárias visando confirmar que a Organização pode satisfazer os requisitos aplicáveis quer no domínio legal, quer no domínio técnico, quer ainda no domínio da qualidade.

Adicionalmente, efetua junto dos utentes, um conjunto de iniciativas que visam, por um lado a informação/divulgação e por outro a pesquisa contínua das suas necessidades e expectativas, designadamente:

- Divulgação através do Website, onde periodicamente disponibiliza notícias sobre os seus serviços, e também os Modelos e Regulamentos necessários;
- Audição contínua dos cidadãos, através de questionários realizados periodicamente;
- Boletim Municipal e outras publicações.

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

Conceção e desenvolvimento

A conceção e desenvolvimento de um serviço a fornecer pela **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha** pode ter origem em deliberações do Executivo, ou requisitos legais, ou ainda na identificação da necessidade através da medição e monitorização dos processos, conforme descrito no P-CG-03, Conceção e Desenvolvimento

O processo de conceção, descrito no P-CG-03 Conceção e Desenvolvimento, é efetuado de acordo com as seguintes atividades:

- Planeamento da conceção e desenvolvimento, através da preparação de um Plano de Conceção do Serviço, onde é efetuada a identificação das diversas fases de conceção, as atividades de revisão do projeto, as atividades de verificação do projeto, as atividades de validação da conceção, os recursos afetos, as datas a satisfazer para cumprir os objetivos, e todo o processo de controlo de alterações que se verifiquem durante este processo;
- Preparação do Input da Conceção e Desenvolvimento, caracterizados através da definição do objetivo do serviço, o âmbito de aplicação e mercado alvo;
- Preparação do Output da Conceção e Desenvolvimento, objetivado através de um conjunto de documentos, que contém toda a informação técnica necessária para a realização de atividades da Organização no âmbito do serviço em questão;
- Revisão da Conceção e Desenvolvimento, efetuada de acordo com o planeado no Plano de Conceção do Serviço, pretendendo avaliar em que medida os resultados da conceção e desenvolvimento cumprem os requisitos especificados, identificando problemas e as respetivas ações;
- Verificação da Conceção e Desenvolvimento, efetuada de acordo com o planeado no Plano de Conceção do Serviço, pretendendo validar as

Manual da Qualidade

Edição: A

Capítulo: 7

Revisão: 1

Secção: 3

Data:

Página 2 de 2

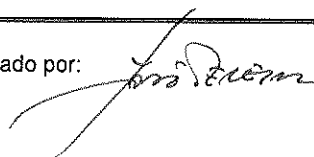
metodologias e ferramentas contidas nas fichas de processo e demais documentação;

- Validação da Conceção e Desenvolvimento, efetuada de acordo com o planeado no Plano de Conceção do Serviço, pretendendo avaliar em que medida é que cada output da conceção e desenvolvimento satisfaz o respetivo *input*, identificando problemas e as respetivas ações;
- Controlo das alterações à Conceção e Desenvolvimento, efetuada ao nível do conteúdo das fichas de processo e demais documentação aplicável, sendo cada alteração revista, verificada e validada antes da sua implementação.

Elaborado por: Sandra Figueiredo

MOD-INF-01

Aprovado por:



REALIZAÇÃO DO PRODUTO

Compras

A compra dos bens e serviços que possam afetar a qualidade dos serviços prestados pela **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha**, é realizado de acordo com os requisitos especificados.

Os requisitos especificados para cada bem ou serviço a comprar, são definidos, em documentos específicos para o efeito, sujeitos a aprovação antes de serem emitidos para os fornecedores internos e aprovados pelos mesmos. Sempre que a descrição dos bens ou serviços a "adquirir" não é suscetível, pela sua extensão e detalhe, de os caracterizar inequivocamente, é feita referência a Especificações, as quais acompanham o documento de compra.

Os bens comprados são verificados antes de serem utilizados e os serviços comprados são acompanhados e não são dados como concluídos, antes de serem verificados.

O processo de assegurar a "Compra de bens e serviços e a sua respetiva receção encontra-se descrito nos Processos de Gestão de Compras e Aprovisionamentos.

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

Operações de Produção e Serviço

O controlo dos processo de prestação dos diferentes serviços, descrito nas Fichas de Processo e documentação associadas, de modo a que possam satisfazer os requisitos da qualidade aplicáveis, é efetuado a nível da:

- Preparação e manutenção atualizada de Fichas de Processos e Instruções de Trabalho, onde são estabelecidas as fases de prestação do serviço, respetiva duração, breve descrição e intervenientes em cada um das fases, e respetivas responsabilidades;
- Manutenção das Infraestruturas de apoio à prestação do serviço, de modo a assegurar a sua disponibilidade e fiabilidade;
- Identificação, caracterização e utilização de indicadores de monitorização dos processos de prestação do serviço;
- Os métodos de identificação dos serviços prestados;
- Os métodos de identificação do estado dos serviços prestados relativamente ao resultado das ações de controlo e verificação da qualidade;
- A rastreabilidade dos documentos afetos aos serviços prestados;
- Os processos de assegurar o manuseamento, o arquivo e a proteção dos documentos e registos associados à prestação dos serviços;

As não conformidades detetadas interna ou externamente são evidenciáveis através da elaboração dos Relatórios respetivos, de acordo com o disposto no Processos da Gestão da Melhoria

Sempre que qualquer utente fornecer informação que contribua para a boa execução do serviço a prestar, a mesma é analisada quanto ao seu conteúdo e impacto na execução do serviço a prestar.

Manual da Qualidade

Edição: A

Capítulo: 7

Revisão: 1

Secção: 5

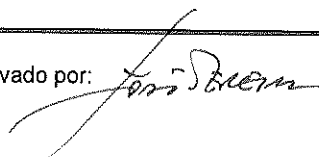
Data:

Pagina 2 de 2

A validação do processo de atendimento é assegurada através da verificação da adequabilidade das metodologias descritas nas Fichas de Processos respetivas, Instruções de Trabalhos, infraestruturas adequadas e recursos humanos competentes, com formação adequada.

Elaborado por: Sandra Figueiredo

Aprovado por:



ANÁLISE, MEDIÇÃO E MELHORIA

Generalidades

A actividade de planeamento global da qualidade, realizada de acordo com as disposições dos processos que descrevem o Ciclo de Gestão, permite assegurar a realização das seguintes actividades:

- Análise e tratamento dos dados relevantes associados ao Sistema de Gestão da Qualidade no sentido de caracterizar a sua importância e identificar oportunidades e necessidades de melhoria.
- Identificação das actividades de medição e monitorização dos serviços e respectivo processo de prestação, as quais são descritas e concretizadas através nas respectivas Fichas de Processo.
- A identificação das técnicas estatísticas a utilizar e a definição das condições técnicas e operacionais (formação e enquadramento dos recursos humanos) para a sua utilização.

Por outro lado, e alinhados com a Política da Qualidade são estabelecidas metas de melhoria para os indicadores, que avaliam o desempenho dos processos e a sua performance. Estes indicadores são avaliados periodicamente, para que em tempo útil possam ser tomadas as decisões necessárias ao cumprimento dos objectivos que medem.

ANÁLISE, MEDIÇÃO E MELHORIA

Medição e Monitorização

A **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha** efetua a medição da satisfação dos utentes através dos questionários de avaliação da prestação do Serviço.

A **Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha** planeia e assegura a realização anual de auditorias internas, de acordo com as indicações detalhadas do seu processo P-AUD-01 – Operacionalização do Programa de Auditorias.

Nesse contexto assegura:

- A seleção e a frequência das auditorias, em função dos resultados de auditorias anteriores e do grau de importância de cada um dos processos e atividades a serem auditados;
- Âmbito de cada auditoria;
- A metodologia de realização das auditorias;
- As responsabilidades pela realização de cada auditoria, tendo em conta que os auditores são independentes das áreas a auditar.

No âmbito das auditorias aos processos pretende avaliar-se:

- A conformidade com os requisitos regulamentares;
- A conformidade da prestação de serviço com as fichas de processo e respetivos documentos de apoio.

Os requisitos que os auditores devem satisfazer para realizarem auditorias, de modo a assegurar a sua competência neste domínio, estão definidos.

Os resultados das auditorias, relatados nos respetivos Relatórios de Auditoria, são analisados pelo Gestor da Qualidade e colaboradores envolvidos, procedendo-se à identificação das ações corretivas eventualmente necessárias, ao planeamento da sua execução e posteriormente ao seguimento da sua realização, de forma a verificar a eficácia das ações tomadas.

Manual da Qualidade

Edição: A

Capítulo: 8

Revisão: 1

Secção: 2

Data:

Página 2 de 2

Os serviços fornecidos, bem como os processos para a sua realização são objeto de medição e monitorização, através da utilização de Indicadores, afetos a Matrizes de Monitorização dos Processos. Estes Indicadores permitem recolher, tratar e analisar os dados que possibilitam a comparação dos resultados obtidos com padrões de referência.

O desempenho global da organização é avaliado através de um conjunto de indicadores que são revistos anualmente, no âmbito da revisão do Sistema e monitorizados regularmente, através das referidas Matrizes de Monitorização dos Processos, pelos respetivos responsáveis dos processos.

Elaborado por: *Sandra Figueiredo*

MOD-INF-01

Aprovado por:

João Pereira

ANÁLISE, MEDIÇÃO E MELHORIA

Controlo do produto não conforme

O tratamento dado às não conformidades detetadas internamente, ou pelo cidadão e reportadas sob a forma de reclamações, de acordo com os processos P-MLH-01 Gestão das Reclamações e Queixas, P-MLH-02 Gestão das Não conformidades e P-MLH-03 Ações Corretivas e Preventivas, permite assegurar:

- Que o serviço não conforme é identificado e controlado de forma a prevenir a sua prestação involuntária;
- A análise do problema e das correções a efetuar para eliminar a não conformidade;
- A audição da decisão do utente sempre que as correções a efetuar possam ter impacto nas características e desempenho do serviço;
- A realização das correções e posteriores verificações de conformidade.

Elaborado por: *Sandra Figueiredo*

Aprovado por: *[Assinatura]*

ANÁLISE, MEDIÇÃO E MELHORIA

Análise de dados

A **Câmara Municipal de Albergaria a Velha** assegura que os dados relativos a:

- Satisfação dos Utentes;
- Conformidade dos serviços com as disposições aplicáveis;
- Desempenho dos fornecedores;
- Desempenho dos processos de prestação dos serviços.

São recolhidos, analisados e disponibilizados para análise, de forma a avaliar a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e também, como suporte à tomada de decisão sobre os processos de melhoria contínua da organização.

ANÁLISE, MEDIÇÃO E MELHORIA

Melhoria

O processo de melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade é descrito, monitorizado e controlado, através do disposto nos processos do Ciclo de Gestão, baseia-se nos seguintes pressupostos:

- Comparação das necessidades dos utentes e do desempenho actual com as disposições e orientações contidas na Política da Qualidade;
- Análise dos resultados das auditorias efectuadas ao Sistema de Gestão da Qualidade e eficácia das acções correctivas tomadas para eliminar eventuais não conformidades;
- Análise dos dados relativos à satisfação dos utentes;
- Análise dos dados relativos à conformidade/ não conformidade dos serviços prestados, com as disposições aplicáveis;
- Análise dos dados relativos ao desempenho dos processos, comparativamente com os objectivos estabelecidos;
- Análise dos dados relativos às acções correctivas tomadas;
- Análise dos dados relativos às acções preventivas tomadas;
- Análise dos dados relativos aos indicadores de desempenho e respetivas metas.

Os resultados destas análises realizadas aquando da actividade de planeamento global da qualidade e de revisão do Sistema de Gestão da Qualidade e acompanhamento periódico destas actividades conduzem, quando tal necessidade é identificada, a:

- Realização de ações corretivas de acordo com as disposições detalhadas no processo P-MLH-03 Ações Correctivas e Ações Preventivas, incluindo a determinação das causas de não conformidades, o planeamento e

Manual da Qualidade

implementação das acções que evitem a sua recorrência e a análise dos resultados;

- Realização de ações preventivas de acordo com as disposições detalhadas no processo P-MLH-03 Ações Corretivas e Ações Preventivas, incluindo a determinação das causas de potenciais não conformidades, determinando e implementando a acção que evite a sua ocorrência e analisar os resultados.

ANEXO I

Missão, Visão e Valores, Política da Qualidade

Missão

A missão do Município de Albergaria-a-Velha é criar e promover condições de atração de investimentos que sustentem o desenvolvimento económico e social do Concelho, com vista à construção de um futuro sólido ao nível das infraestruturas básicas, das acessibilidades, da indústria, do comércio, do emprego, da educação, do desporto, do turismo e da cultura; devendo a Câmara Municipal, e os seus colaboradores, assumir um espírito de serviço à comunidade, pautado pela qualidade, que garanta um impacto social positivo.

Visão

Um Município de oportunidades, atrativo para as pessoas e investidores, onde o progresso e desenvolvimento económico e social garantam a qualidade de vida de todos os albergarienses.

Valores

- **Excelência;**
- **Criatividade;**
- **Inovação;**
- **Dinamismo;**
- **Flexibilidade.**

POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política da Qualidade da Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha, no âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade, traduz-se nos seguintes princípios orientadores:

- Cumprir com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008, observando todas as normas legais e regulamentares, de modo a assegurar a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Melhorar continuamente a prestação de Serviços de forma a satisfazer as necessidades dos Munícipes.
- Formar e consciencializar cada trabalhador para a importância do desempenho nas suas tarefas e para a mais-valia da sua participação e empenho no desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Desenvolver a noção de responsabilização, motivação e valorização pessoal e profissional dos trabalhadores, nomeadamente através da formação, da partilha de experiências e do trabalho em equipa;
- Promover a desburocratização, modernização e inovação dos serviços técnicos e administrativos, com vista a agilizar a capacidade de resposta e os processos relativamente à tomada de decisão;
- Promover o desenvolvimento económico, social e cultural do Município, de modo a que este se processe de forma sustentada e sustentável.

Manual da Qualidade

Edição: A

Revisão: 1

Data:

Capítulo: --

Secção: --

Página 1 de 1

ANEXO II

Registos das revisões ao Manual da Qualidade

Cap./Sec.	Edições / Revisões											
1.0	A/O	A/1										
1.1	A/O	A/1										
1.2	A/O	A/1										
1.3	A/O	A/1										
1.4	A/O	A/1										
1.5	A/O	A/1										
1.6	A/O	A/1										
2.1	A/O	A/1										
3.1	A/O	A/1										
3.2	A/O	A/1										
4.1	A/O	A/1										
4.2	A/O	A/1										
5.1	A/O	A/1										
5.2	A/O	A/1										
5.3	A/O	A/1										
5.4	A/O	A/1										
5.5	A/O	A/1										
5.6	A/O	A/1										
6.1	A/O	A/1										
6.2	A/O	A/1										
6.3	A/O	A/1										
6.4	A/O	A/1										
7.1	A/O	A/1										
7.2	A/O	A/1										
7.3	A/O	A/1										
7.4	A/O	A/1										
7.5	A/O	A/1										
7.6	A/O	A/1										
8.1	A/O	A/1										
8.2	A/O	A/1										
8.3	A/O	A/1										
8.4	A/O	A/1										
8.5	A/O	A/1										

Descrição:

A0 – 1ª Versão do Manual da Qualidade de trabalho para discussão

A1 – 1ª Versão do Manual da Qualidade aprovada em xx/03/2013

Elaborado por:

Sancho Figueiredo

Aprovado por:

Fernando

Manual da Qualidade

Edição: A

Revisão: 1

Data:

Capítulo: --

Secção: --

Página 1 de 1

ANEXO III

Matriz de correlação com os requisitos da Norma

Processos da organização	REQUISITOS DA NORMA NP EN ISO 9001:2008																			
	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3
Ciclo de Gestão	x		x	x	x	x	x	x	x					x	x			x	x	
Gestão de Recursos Humanos	x								x	x										x
Gestão de Fornecedores Internos	x															x				x
Gestão do Sistema de Informação	x	x					x				x									x
Gestão de Auditorias internas	x								x										x	x
Gestão de Infraestruturas e Ambiente de Trabalho	x								x		x	x								x
Processos de prestação de serviço	x												x		x	x	x		x	x
Gestão da Melhoria	x																		x	x

Elaborado por: *Leandro Figueiredo*

Aprovado por: *Fernando*