



MANUAL

DE

GESTÃO DA QUALIDADE

DA

CÂMARA MUNICIPAL DE

MATOSINHOS



ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
PROMULGAÇÃO.....	3
1. Âmbito de aplicação do Sistema de Gestão de Qualidade.....	4
2. Documentação do Sistema de Gestão de Qualidade.....	4
3. APRESENTAÇÃO.....	5
3.1. Concelho de Matosinhos.....	5
3.2. A Câmara Municipal de Matosinhos.....	7
4. Organização dos Serviços Municipais da Câmara Municipal de Matosinhos.....	8
5. SERVIÇOS MUNICIPAIS A CERTIFICAR.....	9
5.1. Departamento de Desenvolvimento Cultural e Económico.....	9
5.1.1. Divisão da Promoção da Economia e Turismo.....	9
5.1.2. Divisão da Cultura – Bibliotecas, Museu da Quinta de Santiago e Galeria Municipal.....	9
5.1.3. Teatro Municipal de Matosinhos Constantino Nery.....	10
5.2. Divisão de Desporto, Juventude e Voluntariado.....	11
6. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	12
6.1. Política da qualidade.....	12
6.2. Gestão da Qualidade.....	12
6.3. Gestão de Recursos Materiais.....	13
6.4. Gestão de Recursos Humanos.....	13
7. PARTES INTERESSADAS AO SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE.....	13
8. PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	14
8.1. Rede de Processos.....	14



PROMULGAÇÃO

A Política da Qualidade da CMM reflete os padrões de exigência de todos os atores bem como o comprometimento do seu executivo relativamente à Gestão de Qualidade.

O Manual do Sistema de Gestão de Qualidade descreve os processos e os instrumentos adotados pela Câmara Municipal de Matosinhos para assegurar um Sistema de Gestão de Qualidade adequado às suas atividades e serviços, devendo ser interpretado como instrumento orientador e de suporte de todos os colaboradores, no qual se relata a Organização funcional, as responsabilidades, os processos, os procedimentos, e recursos para a concretização da Política de Qualidade.

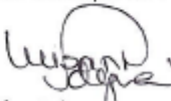
A Presidente da Câmara compromete-se a apoiar as disposições do Sistema de Gestão da Qualidade e a assegurar os instrumentos necessários ao seu cumprimento e será coadjuvado pelo Gabinete de Auditoria de Qualidade e pela responsável pela gestão de topo.

No que diz respeito à operacionalização do sistema de gestão de qualidade, a Presidente da Câmara delega no Gabinete de Auditoria e Qualidade e nos donos dos processos, a responsabilidade e autoridade para:

- a) Assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade está em conformidade com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015;
- b) Assegurar que dos processos estão a resultar as saídas pretendidas;
- c) Reportar sobre o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e sobre as oportunidades de melhoria, em particular ao Responsável pela gestão de topo;
- d) Assegurar que se promove o foco no cliente em toda a organização;
- e) Assegurar que a integridade do Sistema de Gestão da Qualidade é mantida quando se planeiam e implementam alterações no sistema.

Compete aos responsáveis máximos dos serviços envolvidos cumprir cabalmente com as competências que lhe sejam delegadas, com vista à observância das determinações constantes deste Manual.

A Presidente da Câmara Municipal de Matosinhos



Dra. Luísa Salgueiro

1. Âmbito de aplicação do Sistema de Gestão de Qualidade

O sistema de Gestão da Qualidade dos Serviços da Câmara Municipal de Matosinhos está implementado nos âmbitos:

Divisão de Promoção Económica e Turismo

- Atendimento e Promoção Turística

Divisão de Cultura

- Atendimento realizado nas Bibliotecas Municipais, no Museu da Quinta de Santiago e Galeria Municipal
- Gestão de Empréstimos de Documentos e Tratamento Documental
- Promoção do Livro e da Leitura
- Gestão de equipamentos culturais
- Gestão e Promoção de Animação e Serviços educativos

Teatro Municipal de Matosinhos Constantino Nery

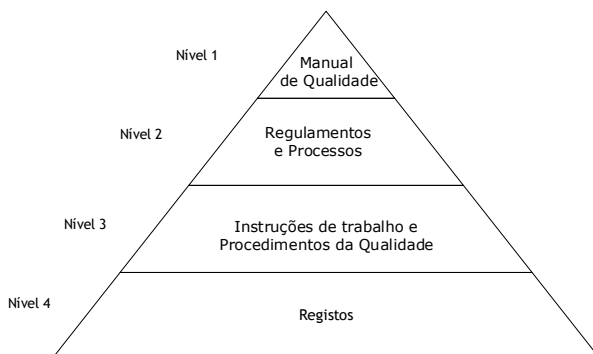
- Atendimento realizado no Cine-Teatro Constantino Nery
- Gestão de equipamentos culturais - Cine –Teatro Constantino Nery

Divisão de Desporto, Juventude e Voluntariado

- Atendimento realizado nas casas da juventude
- Conceção e realização de projetos para jovens
- VEM: Voluntariado em Matosinhos

2. Documentação do Sistema de Gestão de Qualidade

A documentação do sistema de qualidade está estruturada de uma forma hierárquica, acompanhando o nível de responsabilidade e informação:



Nível 1 – MANUAL DE QUALIDADE

Define a estrutura organizacional dos serviços incluídos no âmbito da certificação da Câmara Municipal de Matosinhos, sua estrutura documental, processos e funções do SGQ.

O Manual de Gestão da Qualidade descreve os princípios adotados no SGQ para a concretização da Política da Qualidade definida. As disposições apresentadas pretendem garantir a satisfação de todas as partes interessadas, incluindo Colaboradores, Clientes e Fornecedores, relativamente às atividades exercidas pelos Serviços.

Internamente, este Manual pretende ser um instrumento de formação e de informação sobre os aspetos relevantes para a Qualidade.

Nível 2 – DOCUMENTOS OPERACIONAIS (REGULAMENTOS E PROCESSOS)

Os Regulamentos definem normas gerais aplicáveis a determinados tipos ou categorias de situações, normalmente destinados a executar e desenvolver o controlo das leis e os Processos definem como e quem realiza cada uma das funções/atividades decorrentes do seu objetivo e campo de aplicação.

Nível 3 – INSTRUÇÕES DE TRABALHO/ PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE

Servem de referência à realização de todas as atividades/Processos, relevantes para a Qualidade.

Nível 4 – REGISTOS

Criados de forma a comprovar a operacionalidade do SGQ. Estes estão definidos em cada um dos Documentos aos quais se encontram indexados.

3. APRESENTAÇÃO

3.1. Concelho de Matosinhos

BREVE HISTÓRIA DO CONCELHO

A povoação já existia desde o ano de 900 sendo, pois, anterior à fundação da nacionalidade portuguesa.

Teve o nome de Matesinus e, em 1258, quando pertencia à freguesia de Sandim, tinha o nome de Matusiny.

O rei D. Manuel I concedeu-lhe foral em 30/5/1514.

O concelho de Bouças criado em 1833 incluía as freguesias de Matosinhos e Leça da Palmeira, a Vila de Matosinhos, criada em 1853, incluía as mesmas freguesias.

Só em 6/5/1909 é criado definitivamente o concelho de Matosinhos e, finalmente, em 1984 a cidade de Matosinhos.

CARACTERIZAÇÃO DO CONCELHO

O concelho de Matosinhos é, em termos populacionais, o terceiro da área Metropolitana do Porto e está dividido em 4 uniões de freguesias.



A população ativa está distribuída em 1% no setor primário, 32% no setor secundário e 67% no setor terciário, sendo a indústria transformadora que absorve 76% dos 55% da população ativa a laborar no setor secundário, assentando fundamentalmente em pequenas e médias empresas.

O setor terciário encontra-se em expansão, destacando-se grandes investimentos como a Petrogal, o Norteshopping, a Ikea, a Exponor, o Marshopping, Conforama, Media Market, Porto Business School, o Terminal de Cruzeiros do Porto de Leixões, Centro para a Excelência e Inovação para a Industria Automóvel, Centro Interdisciplinar de Investigação Marinha e Ambiental, etc.

Na pesca laboram cerca de 363 embarcações com um volume de pescado de sessenta mil toneladas.

Matosinhos possui o segundo maior porto comercial do país e uma boa rede viária que liga o concelho ao país e ao resto do mundo através do Aeroporto Francisco Sá Carneiro.

Toda a população do concelho é servida pela rede pública de abastecimento de água.

O investimento permanente na área do ensino, permite uma rede escolar de excelência, contando com 163 estabelecimentos de ensino, quatro dos quais pertencem ao ensino superior.

Muito positivo é também a rede de equipamentos desportivos e de lazer promovendo o estilo de vida saudável.

É notável o património histórico e arquitetónico de Matosinhos destacando-se:

- Castro de Guifões,
- Ponte do Carro,
- Mosteiro de Leça do Balio,
- Igreja do Bom Jesus de Matosinhos,
- Forte de Nossa Senhora das Neves,
- Senhor do Padrão,
- Obelisco da Praia da Memória,
- Quinta da Conceição,
- Museu da Quinta de Santiago

A par de obras de arquitetos contemporâneos de renome mundial como Siza Vieira, Alcino Soutinho, Fernando Távora e Souto Moura, destaca-se a nova casa da Arquitetura no edifício da Real Vinícola, que permitirá ganhar mais escala e atratividade no âmbito do Turismo Cultural.

Famoso é ainda o concelho pela sua gastronomia "World Best Fish", existindo uma diversidade de restaurantes, marisqueiras e as típicas tasquinhas, conseguindo atingir o patamar da excelência com a estrela Michelin do restaurante Casa de Chá da Boa Nova, em Leça da Palmeira.

A crescente resposta hoteleira e de alojamento local (existem mais de 300 registos na plataforma *AirBnb*) afirma a importância do concelho em termos turísticos.

As festas e romarias são a expressão de devoção aos santos destacando-se a festa do Senhor de Matosinhos que é uma das maiores romarias do norte de Portugal

3.2.A Câmara Municipal de Matosinhos



A Câmara Municipal de Matosinhos, sita na Av. D. Afonso Henriques, é composta pelo executivo camarário eleito diretamente pelos munícipes, constituído pela Presidente e dez Vereadores, sendo o executivo atual composto por 4 Vereadores do Partido Socialista, 1 Vereador da Coligação democrática Humanitária (CDU), 2 Vereadores do Movimento Narciso Miranda, Por Matosinhos, 2 Vereadores do Movimento António Parada, Sim! e 1 Vereador da coligação PPD/PSD.

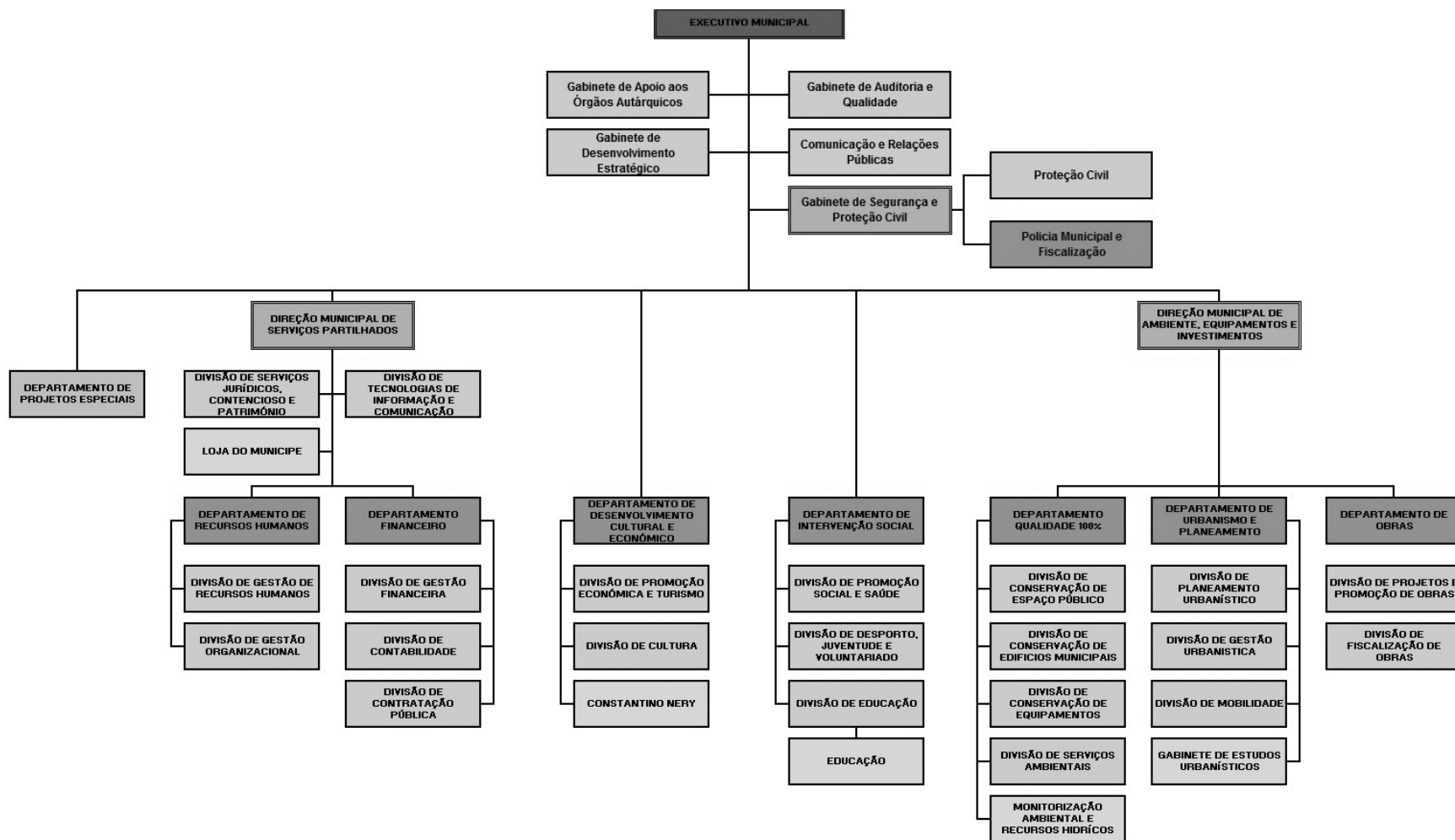
De acordo com a Lei, a Presidente da Câmara atribui aos vereadores os pelouros e fixa as respetivas funções.

Atualmente a Câmara está organizada com base nos seguintes pelouros:

- 1-Desenvolvimento Económico, Tecnologia e Inovação; Turismo e Internacionalização; Saúde, Desenvolvimento e Coesão Social; Cidadania e Juventude;
- 2- Planeamento e Ordenamento do Território; Gestão e Fiscalização Urbanística; Reabilitação Urbana; Finanças e Património;
- 3- Cultura; Fiscalização; Polícia Municipal;
- 4- Recursos Humanos e Formação; Modernização Administrativa;
- 5- Educação e Ambiente;
- 6-Transportes e Mobilidade; Proteção civil;



4. ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS MUNICIPAIS DA CÂMARA MUNICIPAL DE MATOSINHOS





5. SERVIÇOS MUNICIPAIS A CERTIFICAR

5.1. Departamento de Desenvolvimento Cultural e Económico

O departamento de desenvolvimento cultural e económico investe numa programação cultural regular, coerente e diversificada, pautada pela regularidade e, tendo em vista esta meta, abrange uma série de serviços, nomeadamente o Museu da Quinta de Santiago, a Galeria Municipal, os Serviços Educativos, a Animação, o Teatro Municipal de Matosinhos Constantino Nery, as Bibliotecas e os Postos de Turismo que, de forma articulada e dinâmica, trabalham em equipa estabelecendo sinergias entre diversas valências e potencialidades.

Numa perspetiva de disponibilizar aos diferentes públicos uma oferta cultural amplamente diversificada e abrangente o departamento promove e realiza uma série de atividades e eventos que se destacam pela sua qualidade, criatividade e inovação assumindo um lugar de distinção no panorama nacional e internacional.

O departamento de desenvolvimento cultural e económico tem apostas ganhas na área das artes: música, dança, teatro, dos serviços educativos para os mais jovens, das exposições, da animação cultural, etc.

Nos pontos seguintes encontram-se elencados os serviços a certificar em cada uma das unidades orgânicas conforme já apresentado no ponto 1 do presente manual.

5.1.1. Divisão da Promoção da Economia e Turismo

Foi inaugurado a 14 de maio o Posto de Turismo – Loja Interativa de Matosinhos, na praia do Titan, Avenida General Norton de Matos, junto ao molhe Sul do Porto de Leixões.

Este posto de turismo é fundamental pois está próximo do terminal de passageiros de navios de cruzeiros. Continua em funcionamento o posto de turismo de Leça da Palmeira, situado na Casa da Praia, no gaveto entre as Ruas Hintze Ribeiro e António Nobre, que foi recuperada pela autarquia e transformada em Posto de Turismo.

A adaptação da Casa da Praia para posto de turismo deveu-se à ideia inicial de, pela sua localização, esta poder servir de apoio aos turistas para consultarem outras obras do Arq. Álvaro Siza e obterem informações sobre zonas e edifícios de interesse para visitar neste concelho.

Estes espaços foram criados para garantir que todos os visitantes/turistas possam conhecer e usufruir de todas as potencialidades turísticas que Matosinhos possui. A gastronomia, a arquitetura contemporânea, as praias, o mar, o património histórico e os muitos espaços de lazer que fazem de Matosinhos um local de reconhecido interesse.

5.1.2. Divisão da Cultura – Bibliotecas, Museu da Quinta de Santiago e Galeria Municipal

A Biblioteca Municipal Florbela Espanca (BMFE) e a Galeria Municipal localizam-se no Núcleo Cultural de Matosinhos, complexo projetado pelo arquiteto Alcino Soutinho, inaugurado a 9 de maio de 2005.

A BMFE caracteriza-se por ser um serviço público que integra a Rede Nacional de Leitura Pública e cumpre várias missões especificadas no Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas. Este equipamento integra um auditório, um bar, um espaço de exposições, uma zona dos periódicos, um amplo espaço para as crianças e para os jovens



(com a sala do conto e a sala das artes), uma zona de leitura geral (para adultos), um Centro de Leitura Especial (CLE) - direcionado para leitores com deficiência visual, e uma sala para consulta do núcleo de Reservados e Arquivo Histórico. Disponibiliza ao público, para consulta local ou empréstimo, diversas monografias, revistas, jornais, CD-rom's, DVD's, CD's-áudio, e oferece o acesso gratuito à Internet.

A Biblioteca de S. Mamede Infesta, que funciona no edifício da Praça da Cidadania/Nova Centralidade de S. Mamede de Infesta, freguesia do concelho de Matosinhos foi projetada pelo arquiteto José Maria Quintas, tendo sido inaugurada em 1 de dezembro de 2001. A Biblioteca de S. Mamede Infesta é um equipamento cultural amplo, moderno e multifuncional, que integra uma zona para consulta de periódicos, um amplo espaço para as crianças e jovens, uma zona de leitura geral (para adultos) e um espaço de consulta a documentos do Fundo Local. Disponibiliza ao público, para consulta local ou empréstimo, diversas monografias, revistas, jornais, CD-rom's, DVD's, CD's-áudio, e oferece o acesso gratuito à Internet.

A Galeria Municipal, inaugurada em maio de 2005, tem por missão a divulgação, promoção, criação e valorização da arte moderna e contemporânea, dando particular destaque à portuguesa, nos seus diferentes domínios: pintura, escultura, design, fotografia e outras expressões das artes plásticas, pretendendo assim, ser um equipamento de referência à escala metropolitana, procurando afirmar-se igualmente no circuito artístico da Arte Moderna e Contemporânea Portuguesa.

Inaugurado em 1996, o Museu da Quinta de Santiago encontra-se instalado num edifício histórico, de finais do século XIX, mandado construir por João Santiago de Carvalho para sua residência. Adquirido pela Câmara de Matosinhos em 1968 e, posteriormente, restaurado sob a direção do arquiteto Fernando Távora, o imóvel é testemunha privilegiada das profundas transformações urbanísticas e sociais que a cidade conheceu nos últimos cem anos.

Além do interesse arquitetónico do edifício, o Museu alberga três tipos de coleções: mobiliário, concordante com a época da sua construção, pintura e escultura.

O Museu tem como missão a divulgação e promoção da defesa do Património Cultural, Arquitetónico e Artístico do Concelho, incluindo o edificado de potencial interesse municipal.

5.1.3. Teatro Municipal de Matosinhos Constantino Nery

O objetivo estratégico que se propôs à partida foi lançar as bases para a afirmação do teatro como Pólo cultural dinamizador da cidade, com ela e virada para ela, mas também para a Área Metropolitana e Região Norte.

Delineou-se uma programação regular e diversificada direcionada para vários tipos de público, englobando diferentes vertentes das artes cénicas e performativas como teatro, dança, espetáculos de rua, e espetáculos musicais e concertos de música clássica.

Desde teatro dos grandes clássicos como Beckett, passando por musicais, até um teatro mais ligeiro, como teatro municipal que é, existe preocupação redobrada em privilegiar a qualidade, suscitar o prazer, a curiosidade e a reflexão, procurando contribuir para a fidelização de públicos e elevar o nível cultural das populações.



Dentro desta linha de rumo, as atividades destinadas especialmente ao público infantil e a colaboração com o meio escolar são também um dos principais objetivos. Assim como, existe uma preocupação de ligação à Universidade e promover teatro de inclusão social.

Continuar-se-á a apostar nas produções próprias, nas coproduções e nos acolhimentos, nos espetáculos de rua, e pretende-se incrementar as permutas de espetáculos, as digressões nacionais, a participação em festivais nacionais e estrangeiros, aprofundar e criar novas parcerias, designadamente com as escolas de arte do concelho e as universidades.

5.2. Divisão de Desporto, Juventude e Voluntariado

A concretização dos desígnios da política da juventude implica um esforço de interseção de três eixos basilares: diversidade, a descentralização e a dinamização.

Consubstanciando esta lógica interatuante, a Divisão de Desporto, Juventude e Voluntariado faz-se representar na comunidade através de três Casas da Juventude, situada na união de freguesias de Matosinhos e Leça da Palmeira, na união de freguesias de Santa Cruz do Bispo, Perafita e Lavra e na união de freguesias de S. Mamede de Infesta e Senhora da Hora. Estes equipamentos caracterizam-se por colocar ao dispor da juventude meios que garantam igualdade de oportunidades no acesso à informação, à formação, à animação, à cultura, ao conhecimento, ao entretenimento e ao lazer, fomentando um desenvolvimento integrado e sustentado dos jovens, dando condições e estímulos para que estes possam desenvolver as suas próprias iniciativas, de uma forma participada e integrada, desempenhando um papel fundamental na transformação social.

Seguindo a sua preocupação relativa a todas as questões que envolvam os jovens, as Casas da Juventude colocam ao dispor da comunidade Projetos de Intervenção Juvenil (PIJ) que visam fornecer os recursos necessários ao seu desenvolvimento psicológico e apoio na resolução de problemáticas com que se possam confrontar, proporcionando assim, o decurso mais estável dos mesmos, numa fase algo complexa do seu desenvolvimento.

O trabalho da Divisão afirma-se também na promoção do Voluntariado, sustentado no projeto "VEM: Voluntariado Em Matosinhos". O projeto tem como principal missão a operacionalização e organização adequada dos recursos disponíveis – instituições e voluntários – de modo a responder de forma integrada à abrangência e diversidade das práticas existentes. O VEM constitui uma resposta face às exigências do importante papel que o Voluntariado exerce nas instituições que prestam serviço à comunidade, fomentando a mobilização e sensibilização face às práticas de uma cidadania ativa.

A Divisão de Desporto, Juventude, Voluntariado apresenta-se, assim, sempre aberta à inovação e à participação de todos.



6. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

6.1. Política da qualidade

A nossa missão é prestar um serviço público de qualidade, valorizando as pessoas e a identidade local num contexto financeiramente, economicamente e socialmente responsável e ambientalmente sustentável promovendo o bem-estar a qualidade de vida e a felicidade.

O compromisso deste executivo está centrado em assegurar a exequibilidade das respostas às questões sociais, de mobilidade e de crescimento.

É cada vez mais importante mobilizar com energia e criatividade todos os cidadãos para os desafios do presente e do futuro, fazer com que cada um sinta o desejo e o dever de contribuir para o destino coletivo.

O executivo municipal compromete-se, neste contexto, com os seguintes objetivos estratégicos:

- -Diminuir a taxa de desemprego;
- -Aumentar a qualidade de vida da população envelhecida;
- -Prover a saúde dos cidadãos;
- -Envolver os cidadãos nas decisões da comunidade;
- -Promover a coesão social;
- -Promover a descarbonização da economia;
- Intensificar o esforço na desburocratização e na modernização administrativa;
- Preparar os serviços municipais, ao nível do equipamento e da formação dos recursos humanos, para acompanhar as crescentes necessidades de informação e o incremento do número de solicitações à autarquia;
- Potenciar a promoção do concelho, em especial na vertente da animação turístico-cultural;
- Aprofundar a relação dos matosinhenses com a cultura, através da criação de novos serviços e novas atividades;
- Aprofundar a relação com os jovens matosinhenses, através dos serviços e atividades das casas da juventude;
- Implementar um sistema de gestão de qualidade dos serviços municipais que melhor permita monitorizar a gestão da autarquia, através da avaliação da satisfação dos munícipes e de todas as partes interessadas relevantes face ao compromisso da Câmara Municipal de Matosinhos no cumprimento dos requisitos definidos.

A Câmara Municipal de Matosinhos com o apoio de todos, e referimos os nossos colaboradores, os nossos munícipes e os nossos parceiros, compromete-se a garantir a melhoria contínua para recuperar a confiança no futuro.

6.2. Gestão da Qualidade

A Presidente da Câmara Municipal de Matosinhos designa a Vereadora, Ângela Miranda, como sua representante nos assuntos relevantes para a gestão e melhoria do SGQ, sendo esta coadjuvado pelo Gabinete de Auditoria e Qualidade.



6.3. Gestão de Recursos Materiais

As instalações e equipamentos dos serviços envolvidos no âmbito de certificação foram planeados no intuito de responder cabalmente às atividades inerentes, bem como para conferir uma atuação mais eficiente e eficaz dos colaboradores de forma a contribuir para a satisfação das necessidades dos Municípios, assim como para potenciar uma evolução sustentada face às necessidades e perspetivas da Câmara Municipal.

Em função das necessidades detetadas para a adequada implementação, manutenção e melhoria do SGQ, assim como para o aumento da satisfação dos clientes e cumprimento dos seus requisitos, o Executivo compromete-se a proporcionar as condições adequadas quer ao nível de infraestruturas, quer do ambiente de trabalho.

6.4. Gestão de Recursos Humanos

Foi elaborado um Manual de Funções onde consta uma descrição das atribuições de cada um dos serviços no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e as principais responsabilidades de cada função, assim como as qualificações e requisitos mínimos para um adequado desempenho das mesmas. Tratando-se de Direções Municipais/ Departamentos/ Serviços de uma Autarquia, estão legalmente consagrados os conteúdos funcionais para as diversas categorias, as quais foram, no entanto, adequadas à sua realidade funcional.

O processo de recrutamento de recursos humanos é executado segundo a legislação em vigor, pelo que, não se encontra documentado no SGQ.

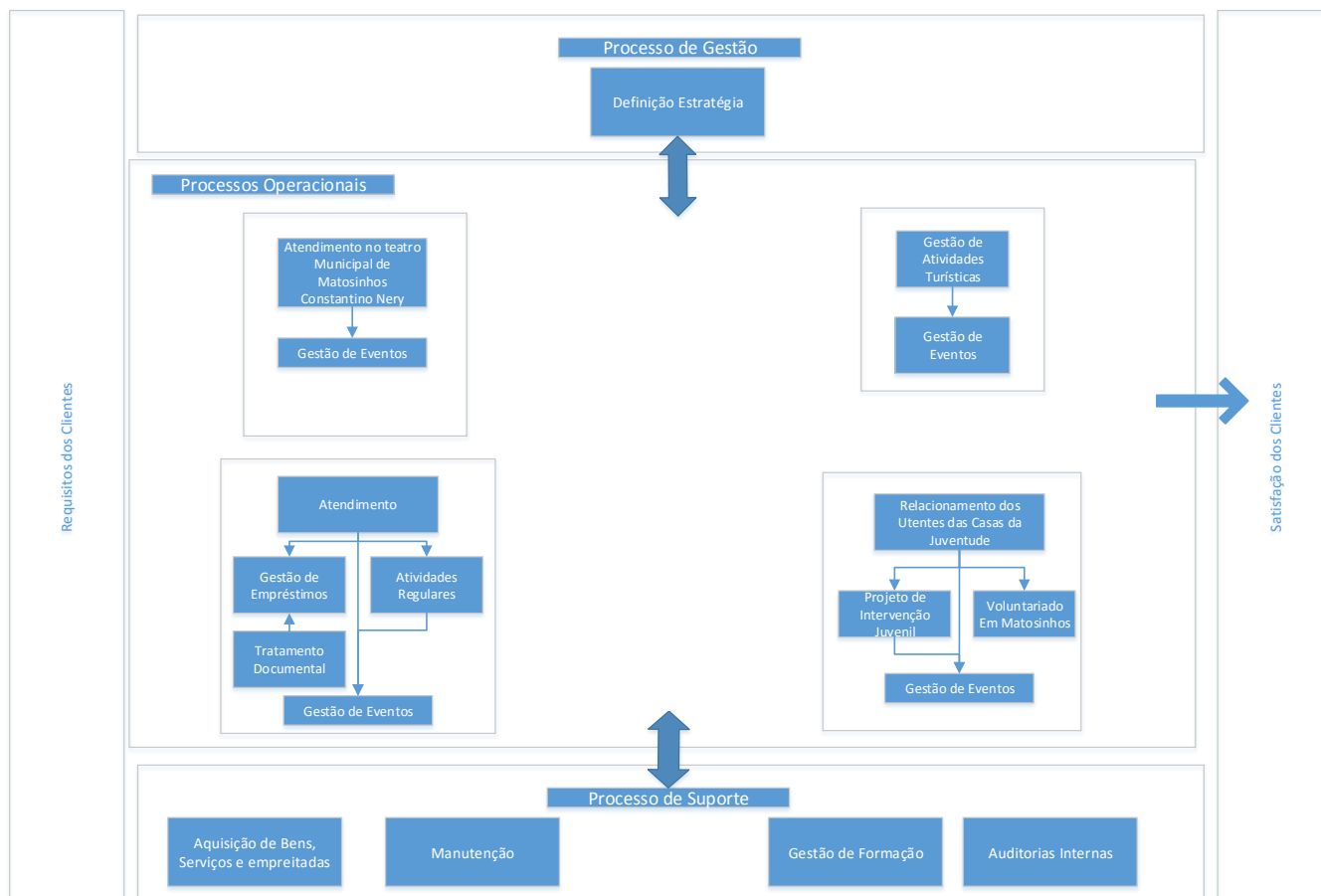
7. PARTES INTERESSADAS AO SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

PARTES INTERESSADAS	REQUISITOS	OBRIGAÇÕES DE CONFORMIDADE NO SGQ
Sociedade matosinhense	Requisitos da sociedade	Cumprimento dos requisitos da sociedade
Estado	Requisitos legais para o Produto	Cumprimento dos Requisitos Legais aplicáveis ao produto
Cliente privado	Requisitos de Conformidade Prazo Preço	Cumprir o contrato

8. PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

8.1. Rede de Processos

O esquema seguinte ilustra a interação entre os vários Processos do SGQ:



NOTA: inerentes a cada processo existem atividades que se encontram documentadas nos seguintes Procedimentos da Qualidade (PQ): Controlo de Documentos e Registos, Tratamento de Não Conformidades e ações corretivas e Reclamações.