



Município
**Vila do
Bispo**

Registo MGD

Proc. Nº 2016/B20.102/2

Registo nº 39915

Data: 26-10-2016

Livro: documentos internos 2016

Reg. por: dop.monica.baptista

Índice

PROMULGAÇÃO

1. APRESENTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE VILA DO BISPO

1.1. IDENTIFICAÇÃO DA MUNICÍPIO

1.2. SÍNTESE HISTÓRICA

1.3. ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO

1.4. VISÃO/MISSÃO/POLÍTICA DA QUALIDADE

1.5. ANÁLISE DE CONTEXTO

1.6. PARTES INTERESSADAS

1.7. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1.8. RISCOS E OPORTNIDADES

1.9. RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO

1.10. SIGLAS

2. SISTEMA DE GESTÃO (SG)

2.1. ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SG DA CÂMARA MUNICIPAL DE VILA DO BISPO

2.2. MAPEAMENTO DOS PROCESSOS

2.3. MATRIZ DE INTERACÇÃO DOS PROCESSOS

2.4. MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO DOS PROCESSOS

2.5. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS E SUA INTERLIGAÇÃO

Promulgação

O Manual de Gestão define os princípios de funcionamento e a organização do Sistema de Gestão da Qualidade, estabelecidos pela Câmara Municipal de Vila do Bispo, de acordo com a versão em vigor da norma NP EN ISO 9001. Este documento é um elemento de referência para satisfazer o nível de qualidade exigido pelas especificações internas, e/ou externas, orienta os Serviços da Câmara Municipal de Vila do Bispo para a Gestão da Qualidade, a satisfação do munícipe e a otimização dos processos. Este é um documento que se pretende integrador de todos os sistemas ou ferramentas de gestão a considerar na Gestão do Município.

A Câmara Municipal de Vila do Bispo utiliza o Manual de Gestão com os seguintes objetivos:

- Apresentar a CMVB, a organização, a Política e Objetivos da Qualidade, os processos definidos, procedimentos e requisitos internos;
- Descrever e suportar o Sistema de Gestão da Qualidade;
- Fornecer uma base documental para a informação e formação do pessoal nos aspetos da Gestão da Qualidade;
- Promover a qualidade e a satisfação das Partes Interessadas;
- Apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade a entidades externas à Câmara Municipal;
- Integrar sistemas e ferramentas de gestão a considerar na Gestão do Município;

O Manual de Gestão pretende ser um documento dinâmico e adaptável a todas as situações e necessidades consequentes das mutações constantes a que temos de responder.

A Presidência declara a sua aprovação e assume o seu total comprometimento em garantir os meios materiais e humanos para o suporte da estratégia e materialização da Gestão da Qualidade prescrita neste manual.

Vila do Bispo, 27 de outubro de 2016

O Presidente da Câmara Municipal



Adelino Augusto da Rocha Soares

1. Apresentação da Câmara Municipal de Vila do Bispo

1.1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO

1.1.1. DESIGNAÇÃO

Nome: Município de Vila do Bispo

Paços do Concelho

8650-407 Vila do Bispo

Telefone: 282 630 600

Fax: 282 639 208

Correio eletrónico: geral@cm-viladobispo.pt

Página Web: <http://www.cm-viladobispo.pt>

Página Facebook: Município de Vila do Bispo

1.1.2. CONSTITUIÇÃO E IDENTIFICAÇÃO FISCAL

Estrutura Jurídica: Administração Local

CAE: 75 113

Bairro Fiscal: Vila do Bispo

Nº. Contribuinte: 506730573

1.1.3. INSTALAÇÕES E MEIOS HUMANOS

Número total de colaboradores: 230

Número total de colaboradores abrangidos no âmbito do SG: 230

1.1.4. DOMÍNIO DE ATIVIDADE

Organismo da Administração Pública Local, Pessoa Coletiva de Direito Público.

1.2. SÍNTESE HISTÓRICA

Vila do Bispo é uma vila portuguesa do Distrito de Faro, sede de um município com 178.99 Km² de área e 5 258 habitantes (Censos 2011), subdividido em 4 freguesias: Vila do Bispo e Raposeira, Vila de Sagres, Budens e Barão de São Miguel. O Município é limitado a Norte pelo município de Aljezur, a Este pelo Município de Lagos e a Sul e Oeste pelo Oceano Atlântico.

O concelho de Vila do Bispo está localizado no extremo mais ocidental do Barlavento Algarvio, sendo constituído por um misto de Serra, Barrocal e Litoral, com características diferentes dos concelhos limítrofes e dos restantes da região, tornando-o único ao nível do património natural, com uma diversidade de fauna e flora rica em espécies raras e reconhecidas internacionalmente.

Com noventa e cinco por cento da sua área inserida na Rede Natura 2000, em que sessenta por cento se encontra no Parque Natural do Sudoeste Alentejano e Costa Vicentina, o concelho de Vila do Bispo é um dos poucos locais da região do Algarve onde a natureza selvagem, aliada a um património histórico-cultural riquíssimo, se mantém intacta.



Apresenta condições únicas e belezas raras que convidam a uma visita prolongada, apresentando duas realidades distintas: a Costa Ocidental, pouco recortada, onde desaguam pequenos cursos de água doce e a Costa Meridional, mais recortada em resultado da erosão, oferecendo uma magnífica visão de enseadas e baías.

Desde as suas gentes, à sua variadíssima gastronomia e paradisíacas praias, Vila do Bispo proporciona a prática dos mais variados tipos de turismo e desportos, possibilitando um contacto saudável e harmonioso com a natureza, na verdadeira aceção da palavra.

1.3. ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO

A Câmara Municipal de Vila do Bispo abrange todas as atividades desenvolvidas e serviços prestados ao munícipe, ou a todos aqueles que de alguma forma procuram interagir com a Câmara Municipal no âmbito dos serviços que a mesma assume prestar.

A designação do âmbito é: “Gestão Autárquica”

1.4. VISÃO/MISSÃO/POLÍTICA DA QUALIDADE

1.4.1. Missão

Gerir o Município em conformidade com os requisitos legais e regulamentares com elevados níveis de eficiência, na Gestão do Território, no Desenvolvimento Social e Económico.

Nos próximos anos a Câmara Municipal assume ser um parceiro dos munícipes, trabalhando com estes para o desenvolvimento económico, social e cultural do concelho; promovendo a modernização da administração local autárquica através da aproximação da administração ao cidadão, qualificando serviços prestados, desburocratizando e simplificando os atos e procedimentos administrativos; modernizando a gestão de recursos humanos e divulgando as novas tecnologias de informação; aprofundando uma cultura de serviço público orientada para os cidadãos e para uma eficaz gestão pública que se pautem pela eficácia, eficiência e qualidade da administração.

1.4.2. Visão

O Município de Vila do Bispo visa desenvolver uma dinâmica que nos posicione como um Município de referência na Gestão Autárquica. Aprofundar uma cultura de serviço público, orientada para os cidadãos e para uma eficaz gestão pública que se pautem pela eficácia, eficiência e qualidade da administração.

A aproximação da administração aos utentes através da qualidade de funcionamento de serviços públicos, em especial aos que lidam diretamente com os cidadãos, é um imperativo de desenvolvimento.

1.4.3. Política da Qualidade

O modelo de gestão tem por base objetivos de eficácia, eficiência e de qualidade. Ambiciona a otimização dos processos, a simplificação administrativa e a orientação para os resultados visando a satisfação dos Munícipes. As GOP's e o orçamento em vigor, instrumentos que suportam os objetivos estratégicos municipais, servirão de referência ao estabelecimento dos objetivos das unidades orgânicas, dando cumprimento às fases do ciclo anual de gestão, previsto na já referida legislação em vigor.



O Município compromete-se com a melhoria contínua, a satisfação dos requisitos legais e outros considerados aplicáveis, na senda dos objetivos traçados e dos resultados esperados.

A participação de todos é desejada, solicitada e esperada. Todos juntos seremos capazes de cumprir a missão e alcançar os resultados orientados pela nossa visão.

A Certificação da Qualidade dos Serviços prestados pelo Município de Vila do Bispo é o resultado formal de um projeto em que o Município acredita. Neste sentido, reforçamos os compromissos que assumimos como fatores-chave para cumprirmos a missão e materializarmos a visão:

- Melhoria contínua do SG;
- Satisfação explícita do Cidadão;
- Cumprimento dos Requisitos Legais;
- Estabelecimento de relações de parceria com fornecedores;
- Motivação e especialização do quadro de Recursos Humanos.

1.5. ANÁLISE DE CONTEXTO

O Contexto analisado pelo Executivo da Câmara Municipal de Vila do Bispo, no qual a Gestão Autárquica é feita garantindo a gestão do território, o desenvolvimento social e económico, caracteriza-se por:

- Restrições Orçamentais;
- Restrições à contratação ou provisão de recursos;
- Localização algo periférica no Distrito;
- Baixo investimento privado ou público, nomeadamente em infraestruturas para maior e melhor integração do Concelho nas dinâmicas nacionais e internacionais nos domínios Político, Económico, Social e Técnico;

As questões de contexto, sejam externas ou internas, são analisadas e detalhadas em sede de revisão do Sistema de Gestão, da qual resulta informação documentada que contém comentários, orientações e ações a considerar no ciclo de gestão seguinte.

1.6. PARTES INTERESSADAS

A Câmara Municipal identifica as Partes Interessadas, nomeadamente as que integram as forças vivas do Concelho, analisa e pondera periodicamente a interação com as mesmas, definindo orientações e ações que são referenciadas em GOP's, ou no Planeamento que se considere mais adequadas, das diversas atividades promovidas por cada Unidade Orgânica.

As Partes Interessadas, sempre consideradas e respeitadas no âmbito da Gestão Autárquica, são envolvidas nas dinâmicas estratégicas e táticas estabelecidas ciclicamente.

A Câmara Municipal analisa e regista anualmente, em sede de revisão do Sistema de Gestão, as Partes Interessadas, as respetivas interações, resultados e os níveis de satisfação na interação com as mesmas.

O envolvimento das Partes Interessadas na gestão do Município é determinante para a identificação e tratamento das oportunidades de desenvolvimento ou das rotinas necessárias para garantir a satisfação dos munícipes.



1.7. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Os objetivos estratégicos da CMVB, para o triénio 2015/2016/2017, consubstanciam-se nos seguintes Vetores-chave:

- Otimização dos recursos e racionalização de custos de funcionamento;
- Gestão eficiente do património, dos recursos e das oportunidades, consubstanciada no Novo Quadro de Apoio Comunitário – Portugal 2020;
- Agilização de processos internos através da inovação e da aplicação de novas metodologias;
- Melhoria do atendimento ao munícipe, nomeadamente na redução dos tempos de resposta às solicitações efetuadas;
- Desenvolvimento social, promoção do turismo e das atividades económicas, fatores considerado determinantes para posicionar o concelho nas rotas do Mundo.

Estes vetores chave são depois traduzidos em orientações e ações focadas em objetivos.

1.8. RISCOS E OPORTUNIDADES

A Câmara Municipal, na posse de informação resultante de:

- a) Análise de contexto;
- b) Requisitos das Partes Interessadas;
- c) Orientações e ações focadas em objetivos de eficiência, eficácia e qualidade;

Revê anualmente, as oportunidades identificadas, os riscos estudados e associados à possibilidade de prestar serviços não conformes, concretizar atos ilícitos ou ações conexas e protagonizar desempenhos inferiores ao desejado.

O trabalho realizado no âmbito do estudo dos riscos proporciona um conjunto de ações de mitigação, controlo ou de melhoria que são traduzidas em GOP's, ou no Planeamento que se considere mais adequadas, das diversas atividades promovidas por cada Unidade Orgânica.

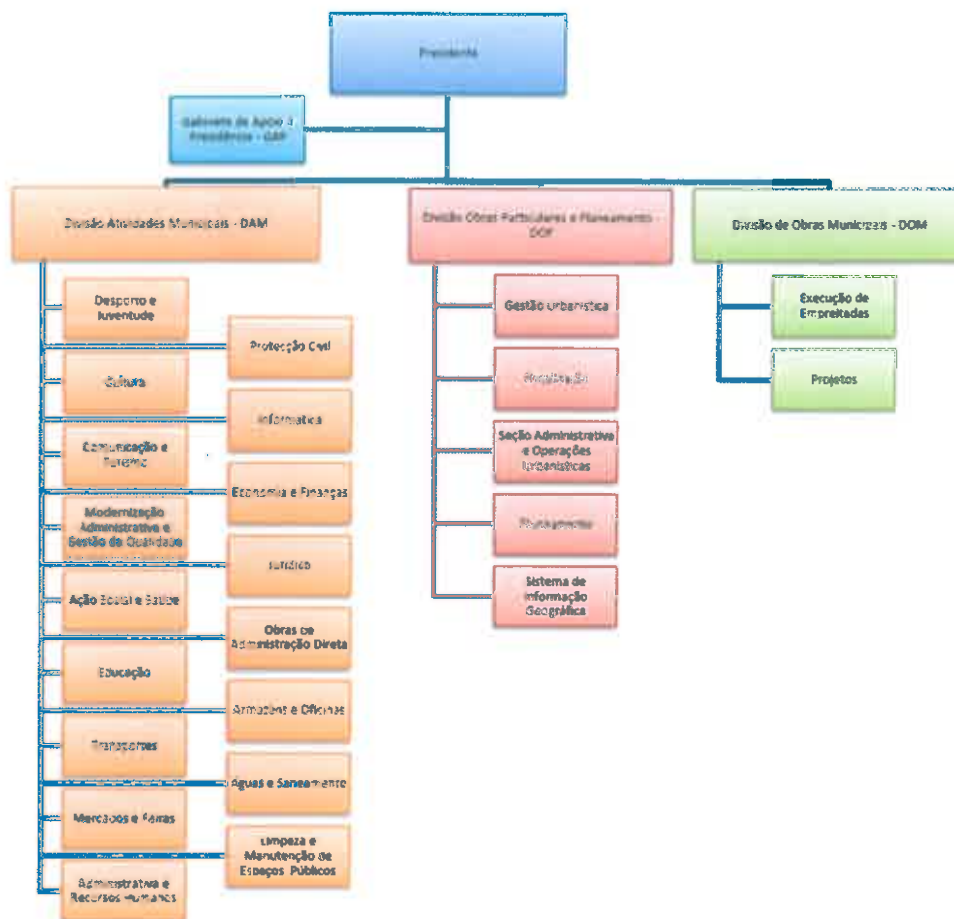
1.9. RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO

1.9.1. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

A autoridade e a relação mútua de todo o pessoal que gere, efetua e verifica o trabalho considerado relevante para o Sistema de Gestão, estão definidos nos MP.

A estrutura hierárquica da CMVB apresenta-se descrita no seguinte organograma:



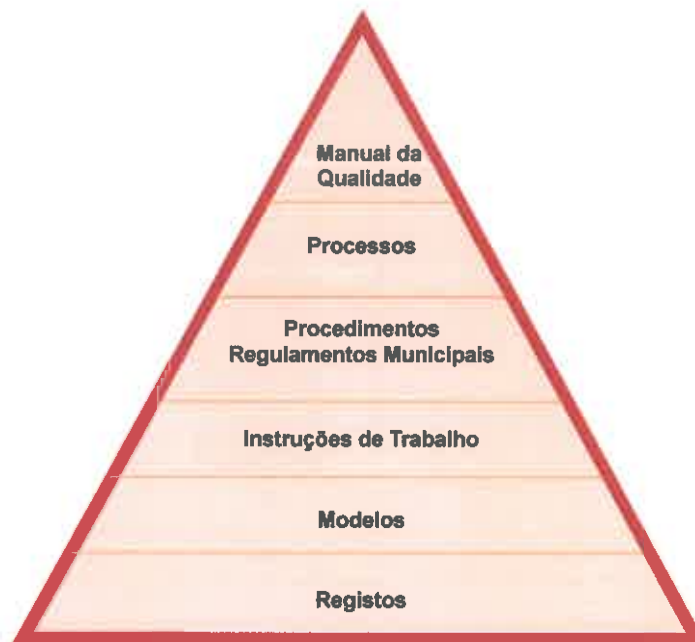


1.10. SIGLAS

- SG – SISTEMA DE GESTÃO
- CMVB – CÂMARA MUNICIPAL DE VILA DO BISPO
- RG – REPRESENTANTE DA GESTÃO
- PQ – PROCEDIMENTO DA QUALIDADE
- NQ – NÚCLEO DA QUALIDADE
- GQ – GESTOR DA QUALIDADE
- MP – MAPAS DE PROCESSO
- GP – GESTOR DE PROCESSO

2. SISTEMA DE GESTÃO

2.1. ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SG DA CMVB (INFORMAÇÃO DOCUMENTADA)



Manual de Gestão – Documento que apresenta o Sistema de Gestão da Câmara Municipal de Vila do Bispo, incluindo as orientações de gestão assumidas e a Matriz de Interação dos Processos identificados como relevantes para uma gestão autárquica de referência.

Processos – Documentos associados a Processos da organização que identificam as atividades (em fluxograma) e respetivas tarefas, responsabilidades nominais, funções dos recursos humanos alocados aos mesmos e entradas/saídas afetas às tarefas.

Procedimentos - Documentos que estabelecem as práticas ou os métodos para realizar e gerir as atividades considerando os desempenhos e resultados desejados (Estratégia e Objetivos).

Regulamentos Municipais – Documentos que regulam as atividades e competências inerentes ao Município na relação com os munícipes.

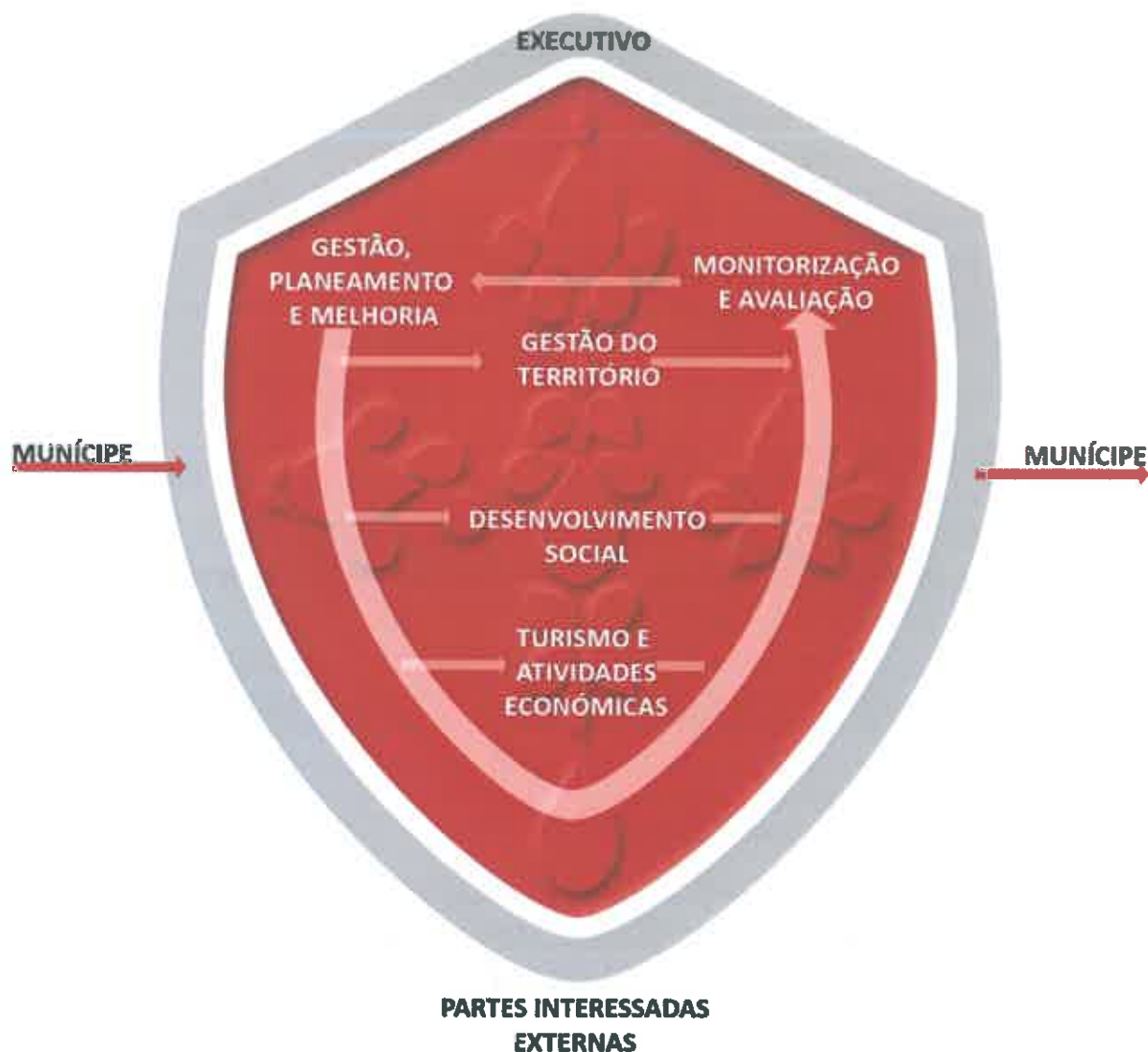
Instruções de Trabalho - Documentos que descrevem de forma mais detalhada a execução de tarefas identificadas como relevantes no âmbito do Sistema de Gestão.

Modelos – Suporte documental, com um determinado formato, para a retenção de dados e informação (Registos).

Registos – Documento que contém dados e informação a reter através da qual se demonstram atividades ou tarefas realizadas e resultados obtidos (Evidências).

2.2. MAPEAMENTO DOS PROCESSOS

Os processos considerados no âmbito do Sistema de Gestão do Município de Vila do Bispo estão definidos no modelo a seguir apresentado:



Com o presente modelo pretende-se ainda reconhecer o Ciclo da Melhoria Contínua, que monitoriza e potencia as evoluções.

Para que seja possível a gestão sistemática de todos os processos identificados, o Município suporta todas as suas atividades num modelo comum. Neste sentido, e de forma a convergir para a expressão mais simples de gestão, foram identificados para cada um dos processos: As Entradas e Saídas, os Objetivos (indicadores de monitorização), as atividades e tarefas associadas e os meios envolvidos, devidamente documentados em "MP".

Na figura seguinte (ponto 2.3) está ilustrada a interação dos processos.

2.3. MATRIZ DE INTERAÇÃO DOS PROCESSOS

	GPG	PMM	PGT	PDS	AET
GPG		•	•	•	•
PMM	•		•	•	•
PGT	•	•		•	•
PDS	•	•	•		
AET	•	•	•		

Legenda: • Interação entre processos

GPM	Gestão Planeamento e Melhoria
PMM	Processo Monitorização e Melhoria
PGT	Processo Gestão do Território
PDS	Processo Desenvolvimento Social
AET	Atividades Económicas e Turismo

2.4. MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO DOS PROCESSOS

2.4.1. INDICADORES DE DESEMPENHO DOS PROCESSOS

Os indicadores dos processos, assim como os objetivos e frequência de acompanhamento dos mesmos, estão definidos em modelo próprio. Mod.02_2 - SGQ *Programa de Gestão*.

A definição dos objetivos e o planeamento para o alcance dos mesmos são efetuados no início de cada ano (resultante da Revisão ao SG) pelos Dirigentes dos Serviços e respetivos GP, com aprovação posterior do RG.

2.4.2. GESTÃO DOS PROCESSOS

Cada processo tem o seu Gestor definido.

Compete ao GP:

- A definição do(s) objetivo(s) do(s) processo(s), junto do seu Dirigente, em harmonia com os Objetivos Estratégicos, definidos pelo Executivo;
- Planear as ações necessárias para se atingir os objetivos definidos em conjunto com o seu Chefe de Divisão/Superior Hierárquico. Efetuar acompanhamento ao Planeado (a anexar ao Relatório de Atividades);
- A avaliação do grau de cumprimento dos objetivos; fazer análise crítica aos resultados obtidos, definir eventuais ações corretivas ou de melhorias em função da análise efetuada (a constar no Relatório de Atividades);
- O tratamento de Não - Conformidades internas e externas, relativas as atividades que integram o Processo de acordo com o PQ.2;
- O envolvimento dos intervenientes do Processo para os assuntos da Qualidade (Ex: registo de Não - Conformidades, aplicação do definido no MP);
- Participação nas auditorias da qualidade;
- Participação nas reuniões sobre o SG;
- A manutenção da informação documentada, relevante, que suporta o processo (ex. elaboração/revisão, arquivo, eliminação de obsoletos).



2.5. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS E RESPATIVAS ATIVIDADES

	MP1. - Gestão, Planeamento e Melhoria	MP2. - Monitorização e Avaliação	MP3. - Gestão do Território	MP4. Desenvolvimento Social	MP4. Atividades Económicas e Turismo
1	Comunicação	Monitorização de Processos e Serviços	Edificação e Construção -Obras Particulares e Obras Municipais	Educação	Turismo
2	GAP	Programa de Auditorias	Espaços Públicos	Desporto e Juventude	Mercados e Feiras
3	Economia e Finanças	Gestão de Reclamações,	Águas e Saneamento	Cultura	Gabinete Apoio ao Empresário
4	Recursos Humanos	Avaliação de Satisfação	Proteção Civil	Ação Social / Saúde	
5	Atividades Administrativas	Fiscalização	Armazéns e Oficinas	Apoio ao Associativismo	
6	Informática	SIADAP		Transportes	
7	Jurídico	SIG			
8	Compras	Relatórios			
9	Arquivo				
10	Modernização Administrativa e Gestão				
11	Património Móvel e Imóvel				
12	Expediente				

2.5.1. PROCESSO GESTÃO, PLANEAMENTO E MELHORIA

Este processo inclui diversas atividades de suporte ao trabalho desenvolvido na Autarquia para o serviço ao município. É um processo de cariz estratégico ou tático no qual se planeiam as orientações e ações globais, de referência para os restantes processos, nas múltiplas vertentes (sociais, económicas, culturais, políticas,...).

A Autarquia procede à revisão periódica da estratégia do Sistema da Qualidade em geral (no mínimo, uma vez por ano), de modo a assegurar a sua aplicabilidade, adequação e eficiência, assim como a concretização dos objetivos definidos. A revisão é realizada em reunião com os Dirigentes das Divisões e Serviços, GQ e Núcleo da Qualidade (NQ).

2.5.2. PROCESSO MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

Este Processo visa a melhoria contínua do SG. Assegura as atividades de Medição da Satisfação do município, Dinamização do Registo e Tratamento de Não - Conformidades, a realização de Verificações ao estado do SG e a promoção de Auditorias Internas. Efetua o Tratamento de Dados tendo como suporte todos os *inputs* de medição (ex. resultados de indicadores dos Processos, Não - Conformidades, Auditorias Internas, Conceção e Desenvolvimento de novos serviços), no sentido de suportar o Processo Gestão, Planeamento e Melhoria na tomada de decisões e para apresentar propostas de desenvolvimento organizacional.



2.5.3. PROCESSO GESTÃO DO TERRITÓRIO

Este processo inclui diversas atividades prestadas ao munícipe nas áreas de edificação e construção (pública e particular), assim como, na manutenção de espaços públicos e prestação de serviços essenciais, nomeadamente fornecimento de água, para consumo humano, recolha e encaminhamento de águas residuais domésticas e recolha de resíduos sólidos urbanos. São ainda parte integrante deste processo as atividades no âmbito da Proteção Civil, de armazéns e oficinas Municipais.

2.5.4. PROCESSO DESENVOLVIMENTO SOCIAL

O processo desenvolvimento social inclui atividades educativas prestadas ao munícipe, assim como o desenvolvimento e apoio a atividades de natureza cultural e desportiva. Integram ainda este processo as atividades de ação social e saúde, os transportes e o apoio ao associativismo.

2.5.5. PROCESSO ATIVIDADES ECONÓMICAS E TURISMO

Este processo retrata as atividades nas quais a Autarquia pretende dar maior realce, no sentido de afirmar o Município enquanto destino turístico. São aqui tratadas as atividades de promoção turística, o apoio aos empresários e os Mercados e Feiras.

