

Manual de Gestão da Qualidade

Índice

1	Introdução	3
1.1	Promulgação	4
1.2	Âmbito	5
1.2.1	Manual de Gestão da Qualidade	5
1.2.2	Sistema de Gestão da Qualidade	5
2	Responsabilidade da Presidência	6
2.1	Concelho de Arganil - Aspetos fundamentais da sua história	7
2.2	Câmara Municipal de Arganil	8
2.3	Organização Funcional	9
2.3.1	Estrutura Orgânica	9
2.3.2	Organograma da Câmara Municipal de Arganil	9
2.4	Representante do Presidente para o Sistema de Gestão da Qualidade	10
2.5	Orientação Estratégica	10
2.5.1	Visão	10
2.5.2	Valores	10
2.5.3	Missão	10
2.5.4	Política da Qualidade	11
2.5.5	Divulgação da Política da Qualidade	11
2.5.6	Objetivos da Qualidade	11
2.6	Comunicação Interna	11
2.7	Revisão do Sistema	12
3.1	Recursos Humanos	14
3.2	Infraestruturas, Equipamentos e Ambiente de Trabalho	14
3.3	Recursos Financeiros	14
4.1	Estrutura Documental	16
6.1	Elaboração	22
6.2	Revisão	22
6.3	Aprovação	22
6.4	Distribuição	22
6.5	Arquivo	22

Capítulo

1 Introdução

1.1 Promulgação

O Manual de Gestão da Qualidade pretende ser um instrumento de referência e de trabalho para todos os colaboradores, integrando-os dentro do espírito dos princípios da Gestão da Qualidade de forma a alcançar o nível de conformidade com o qual a Presidência se compromete.

A Política da Qualidade, Objetivos e o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) descritos neste Manual aplicam-se a toda a estrutura funcional da Câmara Municipal de Arganil.

O Presidente da Câmara de Arganil assume o compromisso da aplicação e manutenção do SGQ, nomeando o Sr. Vereador, Eng.º Luís Almeida, como seu representante para o efeito, com a responsabilidade direta da sua aprovação e implementação, delegando no Gabinete de Gestão da Qualidade a coresponsabilidade da implementação, acompanhamento e controlo do Sistema de Gestão da Qualidade.

O Presidente manifesta o seu compromisso com a Qualidade e em conformidade promulga a edição em vigor do Manual de Gestão da Qualidade.

A data de promulgação é a data de aprovação do Manual da Qualidade.

O Presidente da Câmara Municipal da Arganil,

(Luís Paulo Costa, Dr.)

1.2 Âmbito

1.2.1 Manual de Gestão da Qualidade

Aplica-se a todas as atividades realizadas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Arganil, estando desenvolvido e implementado, tendo como modelo de referência a norma NP EN ISO 9001:2015.

1.2.2 Sistema de Gestão da Qualidade

O âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade é definido para as seguintes Unidades Orgânicas em que se encontra implementado:

- Divisão de Administração Geral e Financeira (Balcão Único; Recursos Humanos; Taxas e Licenças; Aprovisionamento; Águas – Leituras e Cobranças)
- Divisão de Gestão Urbanística (Obras Particulares – Licenciamento, Vistorias e Fiscalização; Obras Municipais – Acompanhamento e Planeamento de Obras; Saneamento – Vigilância de Obras; Águas – Vigilância, Manutenção e Obras)
- Divisão de Desenvolvimento Económico e Social (Educação, Acção Social e Juventude; Cultura e Desporto; Turismo; Florestas)

Capítulo

2 Responsabilidade da Presidência

2.1 Concelho de Arganil - Aspetos fundamentais da sua história

O Concelho de Arganil, enquadrado no território da Região Centro de Portugal, integra, também, a Comunidade Intermunicipal da Região de Coimbra, composta por dezanove concelhos.

Situado na província da Beira Litoral e pertencente ao Distrito de Coimbra, é delimitado a Norte pelos Concelhos de Penacova, Tábua e Oliveira do Hospital, a Sul confronta com os Concelhos de Góis e Pampilhosa da Serra, a Este com os Concelhos de Seia e Covilhã e a Oeste com o Concelho de Vila Nova de Poiares.

O enquadramento geográfico do Concelho de Arganil determinou uma grande heterogeneidade no que concerne ao relevo que o caracteriza. Aliada à paisagem característica das bacias hidrográficas do Rio Alva e do Rio Ceira, que delimitam o Concelho a Norte e a Sul respetivamente, surge com maior predominância a paisagem serrana, dominada pela sumptuosa Serra do Açor, situada em plena Cordilheira Central.

“...os vales fundos em que normalmente o rio se espraia alternam com serras abruptas, umas vezes agrestes, outras repletas de vegetação.”

Regina Anacleto

Os principais cursos de água existentes no Município – Rio Alva e Rio Ceira – e os seus afluentes apresentam-se como extraordinárias condições naturais que permitiram o surgimento de diversas praias fluviais, localizadas em diferentes pontos do Concelho de Arganil, as quais constituem locais muito apazíveis para os apreciadores.

Na Serra do Açor o xisto prevalece e apresenta-se como um elemento fundamental que em muito contribui para, por força natural ou por obra do Homem, moldar a beleza da paisagem, que é fortalecida pela presença em alguns locais, de espécies características da flora outrora predominante nas encostas xistosas do Centro de Portugal, como sejam o castanheiro, o sobreiro, o carvalho, a aveleira, a nogueira e a cerejeira.

A Mata da Margaraça, integrada na Área de Paisagem Protegida da Serra do Açor está classificada como Reserva Natural da Rede Nacional de Áreas Protegidas e Reserva Biogenética do Conselho da Europa, e constitui uma relíquia da cobertura florística da região. A Área de Paisagem Protegida compreende igualmente a Fraga da Pena, recanto de rara beleza que as majestosas quedas de água enaltecem, e que está classificada como Reserva de Recreio.

As inúmeras referências históricas ao Concelho de Arganil levam-nos ao seu passado ancestral e longínquo, existindo testemunhos arqueológicos que remontam a uma das mais antigas fases da história da humanidade, o Calcolítico – Necrópole dos Moinhos de Vento - e à Época Romana – Acampamento Militar Romano da Lomba do Canho.

O primeiro foral de Arganil data de 25 de dezembro de 1114, tendo sido atribuído por D. Gonçalo, Bispo de Coimbra. Em 08 de Junho de 1514, aquando da reforma dos forais, o rei D. Manuel concedeu nova carta de foral a Arganil.

A atestar a história de Arganil está, também, o seu património arquitetónico com particular evidência para a Capela de São Pedro – classificada como Monumento Nacional -, o Mosteiro de Folques, o Túmulo de Mateus da Cunha (na Igreja Matriz de Pombeiro da Beira) e a Igreja Matriz de Vila Cova de Alva, classificados como Imóveis de Interesse Público. Para além destes, também a Aldeia Histórica do Piódão (Imóvel de Interesse Público), a Benfeita e Vila Cova do Alva (localidades que integram a Rede das Aldeias do Xisto), os Centros

Históricos de Arganil e Coja constituem núcleos arquitetónicos de relevante valor, sem esquecer a importância afetiva que o Santuário de Nossa Senhora do Mont' Alto tem para todos os Arganilenses.

Abrangendo uma superfície aproximada de 332 Km², o Concelho de Arganil compreende catorze freguesias e uniões de freguesias, nomeadamente, Arganil, Benfeita, Celavisa, Folques, Piódão, Pomares, Pombeiro da Beira, São Martinho da Cortiça, Sarzedo, Secarias, Cerdeira e Moura da Serra, Coja e Barril de Alva, Anseriz e Vila Cova do Alva e Cepos e Teixeira.

Em termos demográficos, considerando os dados fornecidos pelos Censos 2021 (INE), verifica-se uma população residente de 11 065 habitantes, o que corresponde a uma densidade populacional de aproximadamente 36,5 habitantes/Km². Em comparação com o ano de 2011 (Censos 2011) regista-se uma taxa de crescimento negativa de cerca de 8,81%, ano em que a população residente atingiu os 12 145 residentes.

A nível económico e ainda de acordo com os resultados obtidos junto do Instituto Nacional de Estatística (Censos 2021), dos 11065 habitantes que constituem a população residente no Município de Arganil, 4089 constituem a população residente empregada. Atendendo à sua distribuição pelos diferentes sectores de atividade verifica-se que o sector terciário é aquele que regista um número mais elevado de empregos, sendo que 2485 habitantes desenvolvem a sua atividade neste sector (60,78%). O sector secundário comporta 35,04% da população referida, totalizando 1435 habitantes e por último apresenta-se o sector primário com 4,13% da população residente empregada (169 habitantes).

O acesso rodoviário ao Concelho de Arganil foi significativamente facilitado com o surgimento do **IP3** e posterior construção do **IC6**, que vieram aproximar e facilitar o acesso a Coimbra, centro urbano de grande importância para os municípios da região, e a outras direções.

Em alternativa, a mobilidade pode ser assegurada através da **EN17 (ou Estrada da Beira)**, que possibilita ligações a Coimbra e a diversos Concelhos limítrofes ao de Arganil como sejam Vila Nova de Poiares, Tábua e Oliveira do Hospital.

O trânsito de acesso ao Concelho de Arganil, bem como as deslocações a efetuar no seu interior, são assegurados por sistemas de transporte público com recurso a autocarro, as quais são, na sua maioria, da responsabilidade da empresa Busway. Paralelamente, e para rotas específicas e não abrangidas pelo transporte público, existe o transporte de passageiro flexível a pedido – Sit Flexi.

2.2 Câmara Municipal de Arganil

Endereço: Praça Simões Dias – Apartado 10

Código Postal: 3304-954 Arganil

Telefone: 235 200 150

Fax: 235 200 158

Email: geral@cm-arganil.pt

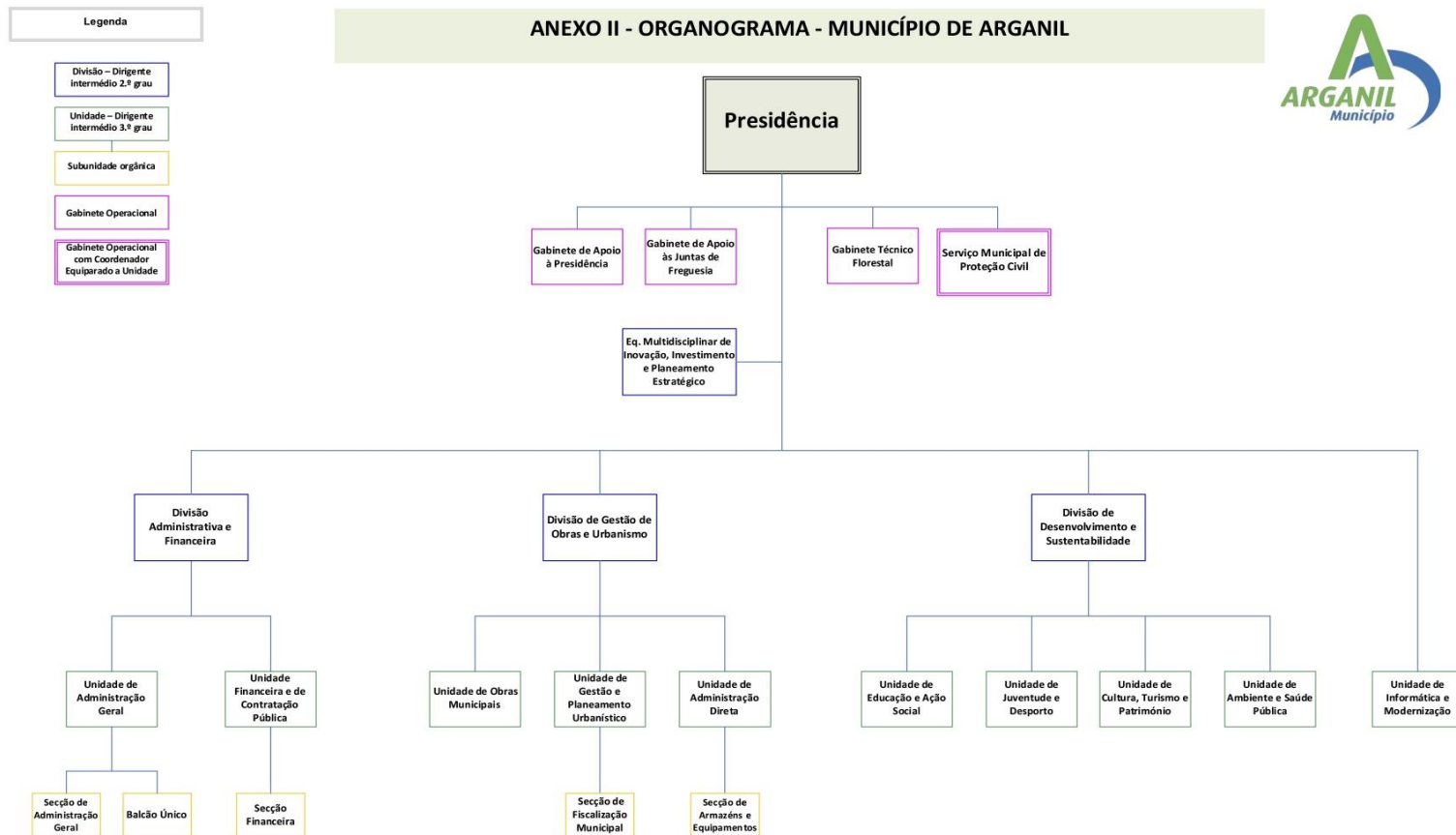
Sítio: www.cm-arganil.pt

2.3 Organização Funcional

2.3.1 Estrutura Orgânica

A estrutura da Câmara Municipal de Arganil é representada pelo organograma que se segue.
(Diário da República - Despacho n.º 3420/2026, de 16 de março).

2.3.2 Organograma do Município de Arganil



2.4 Representante do Presidente para o Sistema de Gestão da Qualidade

O Presidente, Dr. Luís Paulo Costa, assegura, através do Gabinete da Gestão da Qualidade, todas as funções e responsabilidades associadas à função Qualidade, decorrentes da responsabilidade pela implementação, gestão e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade.

2.5 Orientação Estratégica

2.5.1 Visão

Ser reconhecidos pela prestação de serviços que:

- promovam a melhoria da qualidade de vida, resolvendo problemas existentes e criando condições que permitam a fixação das pessoas no Concelho
- desenvolvam produtos turísticos competitivos, apostando no enorme potencial do Concelho;
- fortaleçam a estrutura económica, para inverter a tendência de desertificação do Concelho e fixar os jovens

2.5.2 Valores

Na sua relação com os cidadãos, com as entidades da sociedade civil e com os outros órgãos, o Município de Arganil reger-se-á pelos seguintes valores e princípios:

- a) Sentido público de serviço à população;
- b) Respeito absoluto pela legalidade e igualdade de tratamento de todos os cidadãos e pelos direitos e interesses destes protegidos por lei;
- c) Transparência, diálogo e participação expressos numa atitude de permanente interação com os cidadãos;
- d) Qualidade, inovação e procura da melhoria contínua, com a introdução de soluções inovadoras capazes de permitir a racionalização, desburocratização e o aumento da produtividade na prestação dos serviços à população;
- e) Rigor, racionalidade e equilíbrio na gestão, assente em critérios técnicos, humanos, económico e financeiros eficazes.

2.5.3. Missão

O Município de Arganil define como missão Promover e assegurar a criação das infraestruturas necessárias ao desenvolvimento do Concelho; a qualificação dos Recursos Humanos e a satisfação dos Munícipes, que consubstanciam os seguintes objetivos estratégicos:

- a) Promoção e dignificação da imagem do Município de Arganil;
- b) Melhoria da qualidade de vida dos munícipes de Arganil;
- c) Dignificação e valorização cívica e profissional dos trabalhadores municipais;
- d) Apostar numa gestão pública de promoção da qualidade, dinamização e competitividade do Concelho;
- e) Realização plena, oportuna e eficiente das ações e tarefas definidas pelos Órgãos Municipais, no sentido do desenvolvimento sustentado do tecido socioeconómico do Concelho;
- f) Obter o máximo aproveitamento dos recursos disponíveis no quadro de uma gestão racionalizada e moderna;
- g) Obtenção dos melhores padrões de qualidade dos Serviços prestados às populações;

- h) Promoção da participação organizada e empenhada dos agentes sociais e económicos e dos cidadãos em geral na atividade municipal;
- i) Tornar o Concelho mais moderno e próximo dos cidadãos como garantia do seu bem-estar e da sua qualidade de vida e de afirmação territorial, orientando a promoção de políticas públicas e de prestação do serviço público com equidade e transparência, para a promoção do desenvolvimento sustentável e socialmente responsável.

2.5.4 Política da Qualidade

A Política da Qualidade definida pela Presidência da Câmara evidencia o seu comprometimento com:

- A reestruturação do Modelo Organizativo da Câmara;
- Ouvir os Municípes e restantes partes interessadas, na procura da satisfação dos seus interesses e expectativas;
- A competência dos seus Recursos Humanos;
- Cumprimentos dos requisitos legais, regulamentares, normativos e outros que o Município de Arganil subscreve;
- A melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

2.5.5 Divulgação da Política da Qualidade

A disseminação das orientações estratégicas, onde se inclui a política da qualidade, é assegurada através:

- da sua afixação em locais estratégicos;
- da publicação no Portal Municipal; e
- da disponibilização do Manual da Qualidade em rede.

2.5.6 Objetivos da Qualidade

Anualmente, são propostos pelos gestores de processos e aprovados pelo Presidente, Representante do Presidente para o Sistema e Vereadores dos Pelouros das áreas contempladas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, os indicadores dos processos e respectivos objetivos e metas, procurando promover o cumprimento dos compromissos assumidos na Política da Qualidade. Estes indicadores são aprovados e monitorizados nos respectivos Mapas de Indicadores de cada processo.

2.6 Comunicação Interna e Externa

A comunicação interna assenta no diálogo permanente entre colaboradores e com o Executivo Municipal, no entanto, com vista a promover e facilitar a comunicação interna, o Município disponibiliza também um conjunto de ferramentas e soluções, designadamente, um sistema de gestão documental; possibilidade de partilha de informação em rede; e-mail institucional; portal municipal e comunicações de voz em rede interna. Também os vários documentos integrantes do SGQ se constituem como uma importante ferramenta de comunicação.

A comunicação externa é assegurada pelo Município genericamente através de:

- Portal municipal
- Boletim Municipal
- Redes sociais
- Imprensa
- Paineis digitais

O município possui um “Plano e Comunicação Interna e Externa” por processo onde detalha a informação a comunicar, a periodicidade da comunicação, o responsável pela comunicação, destinatários e meios de comunicação.

2.7 Revisão do Sistema

A fim de assegurar a aplicabilidade e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) são conduzidas revisões promovidas pelo Representante do Presidente para o Sistema, pelo menos uma vez por ano.

No último trimestre de cada ano, o Gabinete da Gestão da Qualidade prepara todos os elementos disponíveis que serão analisados na reunião e que constituem os dados de entrada para a Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade.

A reunião deve proporcionar a troca de ideias sobre todo o funcionamento do Município, procurando avaliar em cada momento o desempenho efetivo dos processos, visando a melhoria do desempenho global.

A revisão do Sistema fica registada em ata.

Capítulo

3 - Gestão de Recursos

3.1 Recursos Humanos

A Presidência assegura a disponibilização de recursos necessários à implementação da Política da Qualidade e concretização dos objetivos definidos.

A equipa de colaboradores do Município de Arganil possui as competências consideradas necessárias para desempenhar as suas funções, as quais se encontram descritas no Manual de Funções e Competências.

A integração de novos colaboradores processa-se em duas vertentes:

- **Sensibilização para a Qualidade:** explicação da Política e Objetivos da Qualidade e informação sobre o Manual da Qualidade e demais documentos do SGQ.
- **Enquadramento no posto de trabalho:** ministrada conforme as funções que o novo colaborador irá desempenhar, pelos responsáveis da área onde vai trabalhar.

Sempre que um colaborador é admitido, o Gabinete de Gestão da Qualidade em articulação com os Recursos Humanos e os Gestores dos Processos efetua uma sensibilização para introdução às práticas inerentes ao SGQ, à Política da Qualidade e aos Objetivos. Registam no impresso existente para efeitos de acolhimento e integração de colaboradores.

Esta sensibilização desenvolve-se com base nos Processos, Procedimentos, Instruções de Trabalho, e restantes documentos do SGQ.

A adequação e melhoria da competência do pessoal no desempenho das suas atividades são asseguradas através de formação planeada, realizada e registada.

3.2 Infraestruturas, Equipamentos e Ambiente de Trabalho

A gestão e manutenção das infraestruturas, equipamentos e ambiente de trabalho do Município de Arganil são cruciais para o bom funcionamento dos serviços e são geridas seguindo o princípio da sua sustentabilidade, procurando-se otimizar meios e recursos da forma mais eficiente possível e economicamente viável, apostando na organização de um planeamento para a manutenção preventiva. Procuramos assim garantir as condições necessárias para a adequada realização e prestação dos serviços.

As infraestruturas e equipamentos de suporte aos processos do SGQ são constituídas por:

- Instalações e equipamentos (Edifícios, Armazém, Piscinas, ETA's, Sistemas de AVAC, Alarmes, Elevadores, entre outros);
- Equipamento informático (hardware e software);
- Rede de comunicações;
- Viaturas.

3.3 Recursos Financeiros

Os recursos financeiros que servem de suporte à atividade do Município de Arganil e que permitem concretizar os objetivos estratégicos definidos, estão descritos nas Grandes Opções do Plano e Orçamento Anual.

Capítulo

4 – Sistema da Gestão da Qualidade

4.1 Estrutura Documental

A elaboração deste manual teve como referência os seguintes documentos:

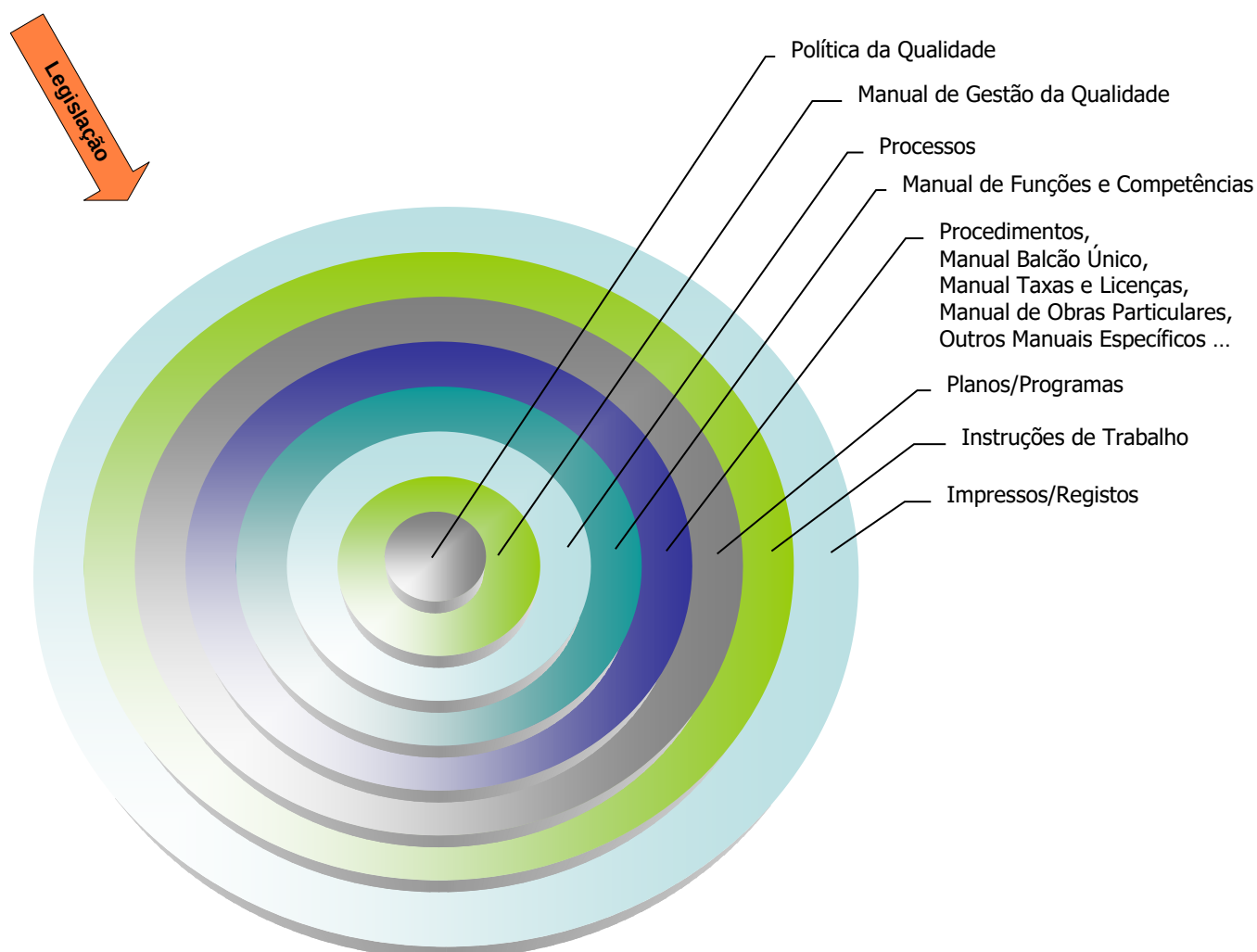
NP EN ISO 9000:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário.

NP EN ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos.

O Sistema de Gestão da Qualidade descrito neste Manual foi desenvolvido segundo um modelo de gestão integrada de processos, que estabelecem entre si, relações de valor acrescentado.

O Sistema de Gestão da Qualidade do Município de Arganil baseia-se em dois vetores fundamentais: Estrutura do SGQ e Documentação do SGQ, vetores esses que são continuamente avaliados e orientados pelas Auditorias e pela Revisão do Sistema da Qualidade.

A figura abaixo, mostra a representação gráfica da estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade:



Política da Qualidade (PQ) - Conjunto de intenções e de orientações de uma organização relacionadas com a qualidade, como formalmente expressas pela Presidência.

Manual de Gestão da Qualidade (MGQ) - Documento que especifica o Sistema de Gestão da Qualidade do Município de Arganil.

Processos - Conjunto de processos que formam a documentação básica utilizada na gestão e administração das atividades que têm impacto na qualidade. Estes processos estão suportados nos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015 e no desenvolvimento da atividade do Município de Arganil.

Manual de Funções e Competências – Documento que compila todas as descrições de Funções.

Procedimento / Manual do Balcão Único / Manual das Taxas e Licenças / Manual de Obras Particulares – Modo especificado de realizar atividades relacionadas com os processos

Instruções de Trabalho/Especificações - Documentos que definem, de um modo claro e mais pormenorizado uma atividade.

Impressos - Suporte gráfico que permite, após preenchimento, registar informações relevantes para atividade da Município de Arganil.

Registos - Documentos que expressam resultados obtidos ou fornecem evidências das atividades realizadas.

Capítulo

5 Modelo de Gestão por Processos

Modelo de Processos

Os processos decorrentes da atividade do Município de Arganil estão descritos de forma individualizada em documentos próprios, descrevendo os processos e suas inter-relações.

Estes processos decorrem da estratégia do Município de Arganil e das respetivas necessidades e exigências dos seus Municípios e foi desenvolvido em articulação com a Presidência da Câmara e os colaboradores das áreas que integram o âmbito da certificação.

Os processos foram desenhados tendo em consideração os seguintes elementos:

- Objectivo do processo e Dono do processo;
- Recursos Humanos, Recursos Materiais e Requisitos Legais, Normativos e Regulamentares.
- Entradas e Saídas;
- Atividades;
- Responsabilidades;
- Documentação de suporte;
- Indicadores e seu acompanhamento;
- Plano de comunicação interna,
- Partes interessadas, Fornecedores e Clientes

O detalhe de cada processo descrito neste modelo está disponível em anexo.



Matriz Processo / Cláusulas da Norma

Processos			ISO 9001:2015																										
		4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3
GESTÃO	Planeamento Estratégico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				X									X		X	X	X	X
	Gestão da Qualidade	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				X	X								X	X		X	X	X
OPERACIONAIS	Águas- Leitura e Cobranças				X										X		X	X			X	X	X	X			X	X	X
	Águas- Vigilância, Manutenção e Obras				X										X		X	X			X	X	X	X			X	X	X
	Saneamento-Vigilância e Obras				X										X		X	X			X	X	X	X			X	X	X
	Obras Municipais- Acompanhamento e Planeamento de Obras				X										X		X	X	X		X	X	X	X			X	X	X
	Obras Particulares – Licenciamento, Vistoria e Fiscalização				X										X		X	X			X	X	X	X			X	X	X
	Taxas e Licenças				X										X		X	X			X	X	X	X			X	X	X
	Balcão Único				X										X		X	X	X		X	X	X	X			X	X	X
	Acção Social				X										X		X	X	X		X	X	X	X			X	X	X
	Educação				X										X		X	X	X		X	X	X	X			X	X	X
	Cultura				X										X		X	X	X		X	X	X	X			X	X	X
	Desporto				X										X		X	X			X	X	X	X			X	X	X
	Piscinas				X										X		X	X			X	X	X	X			X	X	X
	Turismo				X										X		X	X	X		X	X	X	X			X	X	X
	Florestas				X										X		X	X			X	X	X	X			X	X	X
SUPORTE	Gestão Recursos Humanos				X			X				X	X	X	X									X			X	X	X
	Aprovisionamentos				X										X					X				X			X	X	X
	Gestão de Infraestruturas				X							X			X									X			X	X	X

x
x
x
x
x

Capítulo

6 Organização do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade está organizado por capítulos, conforme se indica no Índice Geral, Capítulo I.
A numeração das páginas é sequencial, dentro de cada capítulo.

6.1 Elaboração

O Manual de Gestão da Qualidade é elaborado pelo Gabinete da Gestão da Qualidade, com a colaboração das outras áreas do Município.

6.2 Revisão

O Manual de Gestão da Qualidade é analisado globalmente, pelo menos uma vez por ano, no sentido de verificar a sua adequação. As revisões são identificadas sequencialmente, sempre que necessário para a globalidade dos documentos, e registadas na matriz de controlo de documentos como uma nova versão do PG.02-MN.01.02.

Qualquer alteração do Manual é efetuada pelo Gabinete da Gestão da Qualidade.

6.3 Aprovação

O Manual de Gestão da Qualidade é aprovado pelo Presidente da Câmara no ato da promulgação.

A versão do Manual de Gestão da Qualidade tornada obsoleta é arquivada numa pasta com a designação “Obsoletos”.

6.4 Distribuição

O Manual de Gestão da Qualidade é disponibilizado em rede a todos os Gestores dos Processos.

6.5 Arquivo

O original do Manual de Gestão da Qualidade é arquivado pelo Gabinete da Gestão da Qualidade, em papel e em dossier próprio, estando a versão original, em formato digital sempre gravada em rede e disponível para consulta no PG.02.

Válido no presente ano civil.