



Manual de Gestão

Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde
no Trabalho



Elaborado por:

Gestora da Qualidade

Aprovado por:

Vice-Presidente da Câmara Municipal

Data:

31/01/2025

Revisão: 11

Página 1 de 26

Índice

1	Promulgação	5
2	Caraterização do Concelho de Ponte de Lima	6
2.1	Breve História do Concelho	6
2.2	Breve Caraterização do Concelho.....	6
2.3	Identificação do Município	7
2.4	Caraterização do Município de Ponte de Lima.....	8
2.5	Responsabilidades e Autoridades	9
3	Política do Sistema de Gestão	10
4	Responsabilidade da Gestão de Topo.....	11
5	Estrutura do Sistema de Gestão	11
5.1	Âmbito.....	11
5.2	Exclusões.....	11
5.3	Estrutura Documental do Sistema de Gestão	12
5.4	Manual de Gestão.....	12
5.5	Processos do Sistema de Gestão	13
5.5.1	Modelo de Gestão por Processos	13
5.6	Abordagem por Processos	14

Lista de Revisões Efetuadas

Revisão n.º	Tipo de Revisão	Página(s)	Data
0	Elaboração Inicial.	Todas	12-12-2014
1	Inclusão do Atendimento na Tesouraria no Âmbito. Alteração do “Modelo de Gestão por Processos”. Alteração da designação dos processos do Sistema de Gestão. Atualização dos “Documentos Associados” dos processos - ponto 6.6 “Abordagem por Processos”.	12, 14, 16, 17 18, 21 e 22	19-02-2016
2	Alteração do “Modelo de Gestão por Processos” e “Abordagem por Processos” por consequência da inclusão do processo de suporte “Gestão da Informática”.	14 e 25	27-06-2016
3	Alteração do âmbito. Alteração do “Modelo de Gestão por Processos” e “Abordagem por Processos” por consequência da alteração do nome do processo de suporte para “Gestão do Aproveitamento”. Alteração da “Abordagem por Processos” por consequência da alteração do nome do PG.09 para a “Manutenção/Higienização de Equipamentos e Infraestruturas”.	12, 14, 23 e 24	05-09-2016
4	Alteração do âmbito. Alteração do “Modelo de Gestão por Processos” e “Abordagem por Processos” por consequência da inclusão dos processos “Gestão do Arquivo Municipal” e “Gestão da Biblioteca Municipal”.	12, 14, 17 a 27	31-03-2017
5	Alteração do âmbito. Alteração do “Modelo de Gestão por Processos” e “Abordagem por Processos” por consequência da inclusão do processo “Gestão do Serviço de Desporto” e devido à alteração das normas da qualidade (ISO 9001:2015) e do ambiente (ISO 14001:2015).	11, 13, 18 a 27	31-01-2018
6	Alteração do âmbito do sistema de gestão.	11	04-03-2019
7	Alteração do Modelo de Gestão por Processos.	13	17-04-2020
8	Alteração do ponto “Responsabilidades e Autoridades” por consequência da alteração do Organograma do Município.	9	25-01-2021
9	Alteração do ponto “Abordagem por Processos” quanto ao gestor do processo da Gestão Estratégica e Gestão da Formação	14 e 23	29-10-2021
10	Alteração do ponto “Abordagem por Processos” referente ao processo Gestão da Informática - A publicação e divulgação de notícias nos <i>websites</i> e redes sociais passa a ser da responsabilidade do Gabinete de Comunicação.	26	19-05-2023
11	Mudança da Logomarca do Município. Alteração do ponto “Responsabilidades e Autoridades” por consequência da entrada em vigor do novo organograma em 31 de dezembro de 2024. Alteração da Política do Sistema de Gestão. Alteração do ponto “Abordagem por Processos” quanto aos documentos associados.	9, 10, 14 a 26	31-01-2025

Siglas e Descrição

AMPL	Arquivo Municipal de Ponte de Lima
BMPL	Biblioteca Municipal de Ponte de Lima
MG	Manual de Gestão
REEE	Resíduos de Equipamento Elétrico e Eletrónico
RSU	Resíduos Sólidos Urbanos
SG	Sistema de Gestão
SGI	Sistema de Gestão Integrado
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SST	Segurança e Saúde no Trabalho

1 Promulgação

O Município de Ponte de Lima assume a Qualidade, o Ambiente e a Segurança e Saúde no Trabalho como elementos chave da gestão da organização.

Para interiorizar a Gestão da Qualidade, do Ambiente e da Segurança e Saúde no Trabalho enquanto mais um conjunto de elementos indissociáveis da satisfação dos cidadãos e do desenvolvimento sustentável da organização, o Município de Ponte de Lima decidiu implementar e manter um Sistema de Gestão Integrado (SGI) da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho, de acordo com as normas NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001 e ISO 45001.

Este manual reflete a Política de Gestão do Município e estabelece as bases do Sistema de Gestão. O seu conteúdo deve ser permanentemente respeitado e cumprido por todos os trabalhadores, no âmbito do seu campo de aplicação.

Compete ao responsável pelo Sistema de Gestão (SG) observar que todos os requisitos deste manual são permanentemente cumpridos.

O Município de Ponte de Lima manifesta o seu compromisso para com a Qualidade, o Ambiente e a Segurança e Saúde no Trabalho e, em conformidade, promulga a presente versão do Manual de Gestão (MG).

2 Caraterização do Concelho de Ponte de Lima

2.1 Breve História do Concelho

Em pleno coração do Vale do Lima, a beleza castiça e peculiar da vila mais antiga de Portugal esconde raízes profundas e lendas ancestrais. Foi a Rainha D. Teresa quem, na longínqua data de 4 de março de 1125, outorgou carta de foral à vila, referindo-se à mesma como Terra de Ponte. Anos mais tarde, já no século XIV, D. Pedro I, atendendo à posição geo-estratégica de Ponte de Lima, mandou muralhá-la, pelo que o resultado final foi o de um burgo medieval cercado de muralhas e nove torres, das quais ainda restam duas, vários vestígios das restantes e de toda a estrutura defensiva de então, fazendo-se o acesso à vila através de seis portas. A ponte, que deu nome a esta nobre terra, adquiriu sempre uma importância de grande significado em todo o Alto Minho, atendendo a ser a única passagem segura do Rio Lima, em toda a sua extensão, até aos finais da Idade Média. A primitiva foi construída pelos romanos, da qual ainda resta um troço significativo na margem direita do Lima, sendo a medieval um marco notável da arquitetura, havendo muito poucos exemplos que se lhe comparem na altivez, beleza e equilíbrio do seu todo. Referência obrigatória em roteiros, guias e mapas, muitos deles antigos, que descrevem a passagem por ela de milhares de peregrinos que demandavam a Santiago de Compostela e que ainda nos dias de hoje a transpõem com a mesma finalidade. A partir do século XVIII a expansão urbana surge e com ela o início da destruição da muralha que abraçava a vila. Começa a prosperar, por todo o concelho de Ponte de Lima, a opulência das casas senhoriais que a nobreza da época se encarregou de disseminar. Ao longo dos tempos, Ponte de Lima foi, assim, somando à sua beleza natural magníficas fachadas góticas, maneiristas, barrocas, neoclássicas e oitocentistas, aumentando significativamente o valor histórico, cultural e arquitetónico deste rincão único em todo o Portugal.

2.2 Breve Caraterização do Concelho

Município com 320,25 km² de área e cerca de 41169 habitantes, subdividido em 39 freguesias, é limitado a norte pelo Município de Paredes de Coura, a leste por Arcos de Valdevez e Ponte da Barca, a sueste por Vila Verde, a sul por Barcelos, a oeste por Viana do Castelo e Caminha e a noroeste por Vila Nova de Cerveira.



2.3 Identificação do Município

Designação

Nome: Município de Ponte de Lima
Morada: Praça da República
Código Postal: 4990-062 Ponte de Lima
Telefone: (+351) 258 900 400
Fax: (+351) 258 900 410
Email: geral@cm-pontedelima.pt
Página Web: www.cm-pontedelima.pt

Constituição e Identificação Fiscal

Estrutura Jurídica: Administração Local
CAE: 84113
Domicílio Fiscal: Paços do Concelho
NIF: 506811913

2.4 Caraterização do Município de Ponte de Lima

Missão

Proporcionar bem-estar e qualidade de vida aos residentes e visitantes do Concelho, garantindo um desenvolvimento sustentado, integrado e equilibrado numa perspetiva global.

- Promover o crescimento social, económico e cultural do Concelho;
- Promover a educação e juventude;
- Gerir e valorizar os recursos naturais, culturais e patrimoniais;
- Planificar e gerir o ordenamento do território.

Visão

Projetar o Município no futuro, através da Preservação, Valorização e Promoção da herança cultural, histórica e ambiental, de forma a garantir o bem comum.

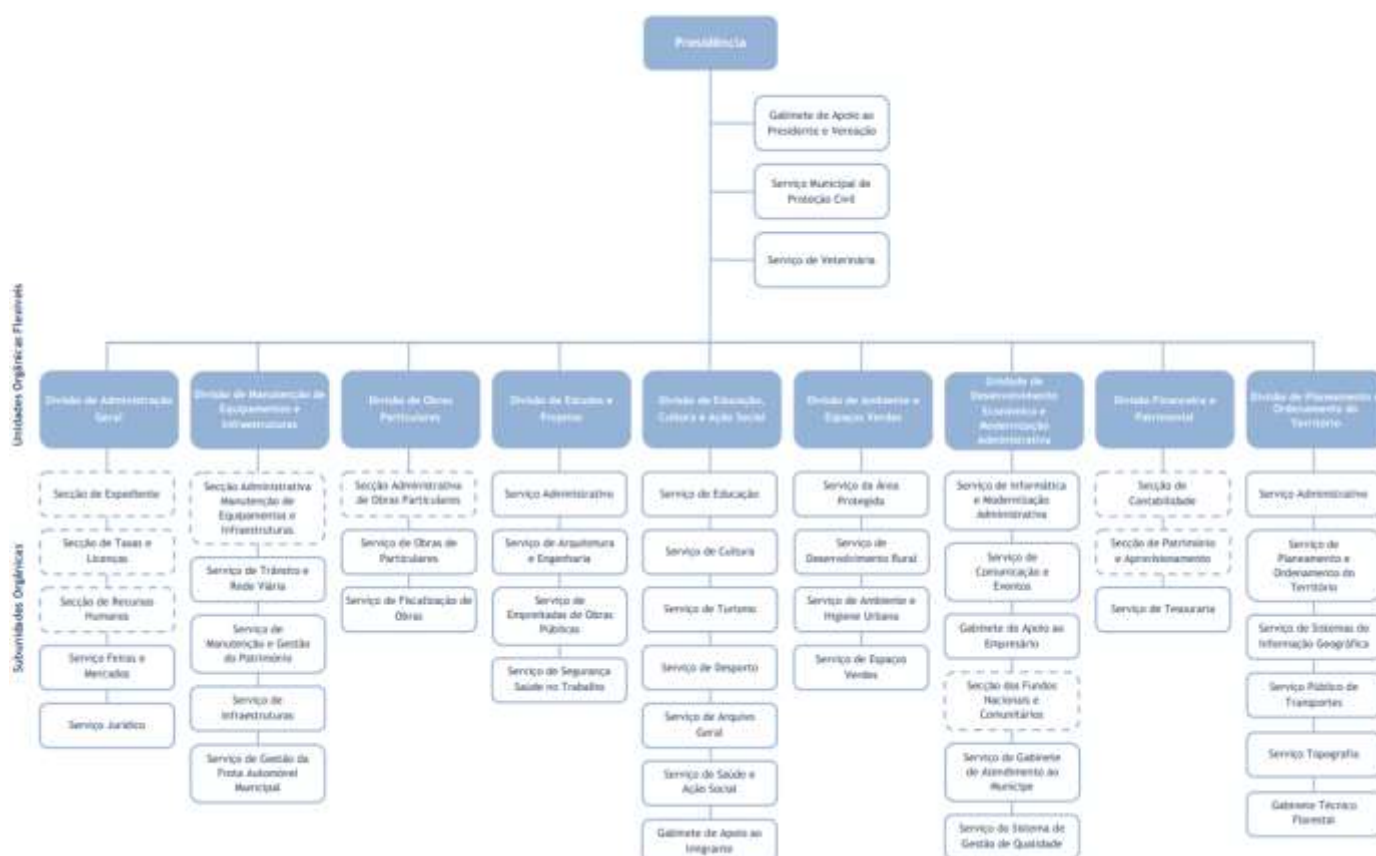
Valores

Os princípios básicos da nossa conduta passam pela aplicação de valores ligados às pessoas, à ética, à tradição e à democracia, designadamente: Competência, Responsabilidade, Igualdade, Isenção, Cooperação, Honestidade, Lealdade, Respeito e Mérito.

2.5 Responsabilidades e Autoridades

A autoridade e a relação mútua de todos os trabalhadores que gerem, efetuam e verificam o trabalho considerado relevante para o Sistema de Gestão estão definidas no Mapa de Pessoal do Município e despacho de afetação. A estrutura hierárquica do Município de Ponte de Lima apresenta-se descrita da seguinte forma (*Regulamento 1489/2024, aprovado em 30 de dezembro*).

- **Serviços de Apoio aos Órgãos Municipais**
 - 1 – Gabinete de Apoio à Presidência e Vereação
 - 2 – Serviço Municipal de Proteção Civil
 - 3 – Serviço Sanitário e de Veterinária
- **Unidades Orgânicas**
 - 1 – Divisão de Administração Geral
 - 2 – Divisão de Manutenção de Equipamentos e Infraestruturas
 - 3 – Divisão de Obras Particulares
 - 4 – Divisão de Estudos e Projetos
 - 5 – Divisão de Educação, Cultura e Ação Social
 - 6 – Divisão de Ambiente e Espaços Verdes
 - 7 – Divisão Financeira e Patrimonial
 - 8 – Divisão de Planeamento e Ordenamento do Território
 - 9 – Unidade de Desenvolvimento Económico e Modernização Administrativa



3 Política do Sistema de Gestão

O Município de Ponte de Lima, tendo sempre como objetivo primordial a prestação de serviços aos cidadãos e instituições, pautados por altos padrões de qualidade, decidiu implementar e manter um Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho, de acordo com as normas de referência em vigor e a sua certificação, enquadrando-se na sua importante missão, na qual se sublinha a valorização do bem-estar e qualidade de vida aos residentes e visitantes do concelho, garantindo um desenvolvimento sustentado, integrado e equilibrado numa perspetiva global.

Os princípios gerais que norteiam a sua atividade, em termos de atuação dos serviços municipais, além do cumprimento da legislação e regulamentação em vigor, sem esquecer a relevância que detém a orientação para a satisfação das expectativas dos cidadãos e outras partes interessadas, podem ser resumidos, da seguinte forma:

1 – Racionalidade de gestão, impondo a utilização permanente e equilibrada de critérios técnicos, económicos e financeiros que visem uma melhor justiça e equidade na tomada de decisão;

2 – Qualidade e inovação, correspondendo à necessidade contínua de introdução de soluções adequadas sob os pontos de vista técnico, organizacional e metodológico que permitam a desburocratização e o aumento da produtividade e conduzam à sucessiva elevação da qualidade dos serviços prestados à população;

3 – Corresponsabilização, através da participação dos titulares dos cargos de direção e chefia na preparação das decisões administrativas, sem prejuízo da celeridade e eficiência no procedimento.

Tendo por base o exposto, em termos de Política do Sistema de Gestão, os pressupostos a ter em conta serão, essencialmente, os seguintes:

- Compromisso de melhoria contínua da eficácia e do desempenho do sistema de gestão;
- Compromisso de prevenção da poluição, impactos ambientais e alterações climáticas;
- Compromisso de cumprimento dos requisitos legais e outros aplicáveis;
- Compromisso de prevenção das lesões e afeções da saúde;
- Compromisso da promoção do desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores do

Município através das ações de formação.

Concluindo, o Município de Ponte de Lima, dos decisores ao todo que compõem os seus trabalhadores e colaboradores, fomentará um esforço continuado no sentido de uma melhoria eficaz das suas ações em prol do cidadão, com base em normas de gestão, no respeitante à qualidade, ao ambiente e à segurança e saúde no trabalho.

Ponte de Lima, 15 de janeiro de 2025

O Vice-Presidente da Câmara Municipal,
Paulo Jorge da Cunha Barreiro de Sousa, Dr.

4 Responsabilidade da Gestão de Topo

O Presidente e Vereadores da Câmara Municipal de Ponte de Lima assumem o compromisso de desenvolver e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho, focado na satisfação dos cidadãos e partes interessadas, na diminuição dos impactes ambientais e alterações climáticas e na prevenção dos acidentes e doenças profissionais.

5 Estrutura do Sistema de Gestão

5.1 Âmbito

O âmbito do sistema de gestão é o seguinte:

O sistema encontra-se implementado e certificado de acordo com a NP EN ISO 9001:2015 para as atividades desenvolvidas no Gabinete de Atendimento ao Munícipe e Tesouraria e na Gestão de Aprovisionamentos, Sistemas de Informação, Recursos Humanos, Equipamentos e Infraestruturas, Gestão do Arquivo Municipal e Gestão da Biblioteca Municipal.

O sistema encontra-se também implementado (fora do âmbito da certificação) de acordo com:

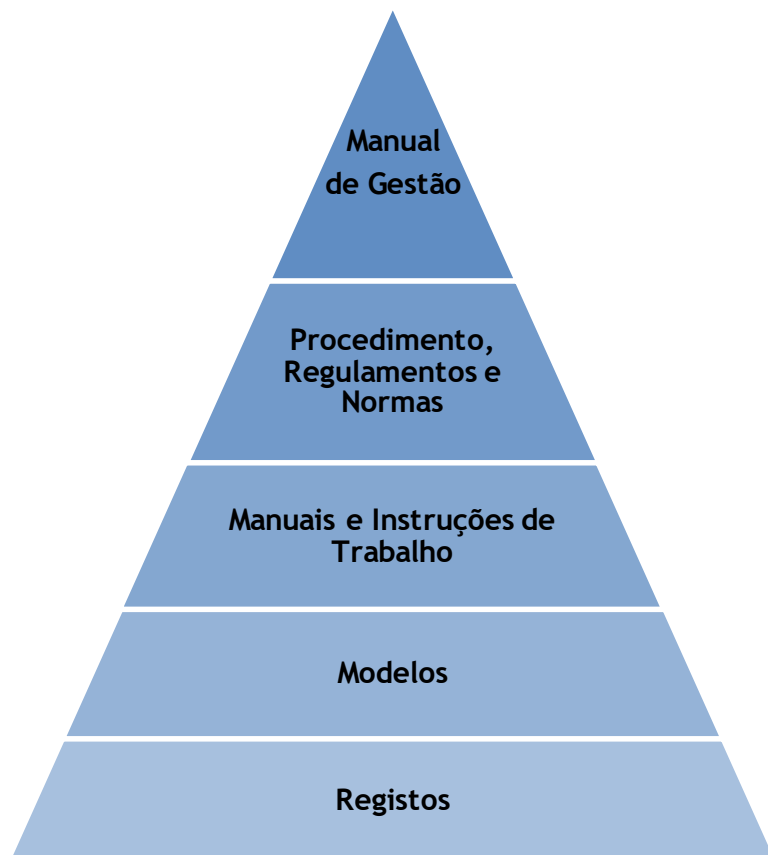
- ☐ NP EN ISO 9001:2015 – Gestão do Desporto;
- ☐ NP EN ISO 9001:2015 – Gestão dos Museus e Centros de Interpretação de Ponte de Lima (em curso);
- ☐ NP EN ISO 9001:2015, NP EN ISO 14001:2015 e ISO 45001 – Gestão dos Resíduos Sólidos Urbanos.

5.2 Exclusões

Não existem exclusões ao sistema.

5.3 Estrutura Documental do Sistema de Gestão

A estrutura documental do SG é composta por um conjunto de documentos que se enquadram em vários níveis, hierarquicamente distintos:



Manual de Gestão: documento que especifica o sistema de gestão de uma organização; mapeamento dos processos; matriz de interação dos processos e a descrição dos mesmos.

Procedimentos, Regulamentos e Normas: documentos que estabelecem as linhas de orientação, métodos de realizar e gerir as atividades necessárias para assegurar a qualidade, o ambiente e a SST; estabelecem os métodos de controlo dos aspetos de gestão de uma atividade, ou seja, definem as tarefas necessárias para o desenvolvimento das atividades; regulam as atividades e competências inerentes à Autarquia.

Manuais e Instruções de Trabalho: documentos que estabelecem uma descrição detalhada de como realizar e registar tarefas.

Modelos: suporte documental, com um determinado formato, para a obtenção de registos.

Registos: inscrição ou dado que regista ou demonstra resultados encontrados ou que providencia a evidência de atividades e/ou tarefas realizadas.

5.4 Manual de Gestão

- ✓ O MG é elaborado pelo Gestor da Qualidade, aprovado pelo Vice-Presidente da Câmara Municipal e entra em vigor de imediato.
- ✓ Este manual é revisto de dois em dois anos ou sempre que ocorram alterações significativas. A responsabilidade por coordenar a revisão é do Gestor da Qualidade, com recurso às unidades orgânicas em causa, de forma a garantir que o mesmo se encontre sempre atualizado e de acordo com os requisitos das normas. As revisões são efetuadas de modo a refletir o Sistema de Gestão existente.
- ✓ As revisões são numeradas consecutivamente a partir do zero (0) e registadas na “Lista de Revisões Efetuadas”.

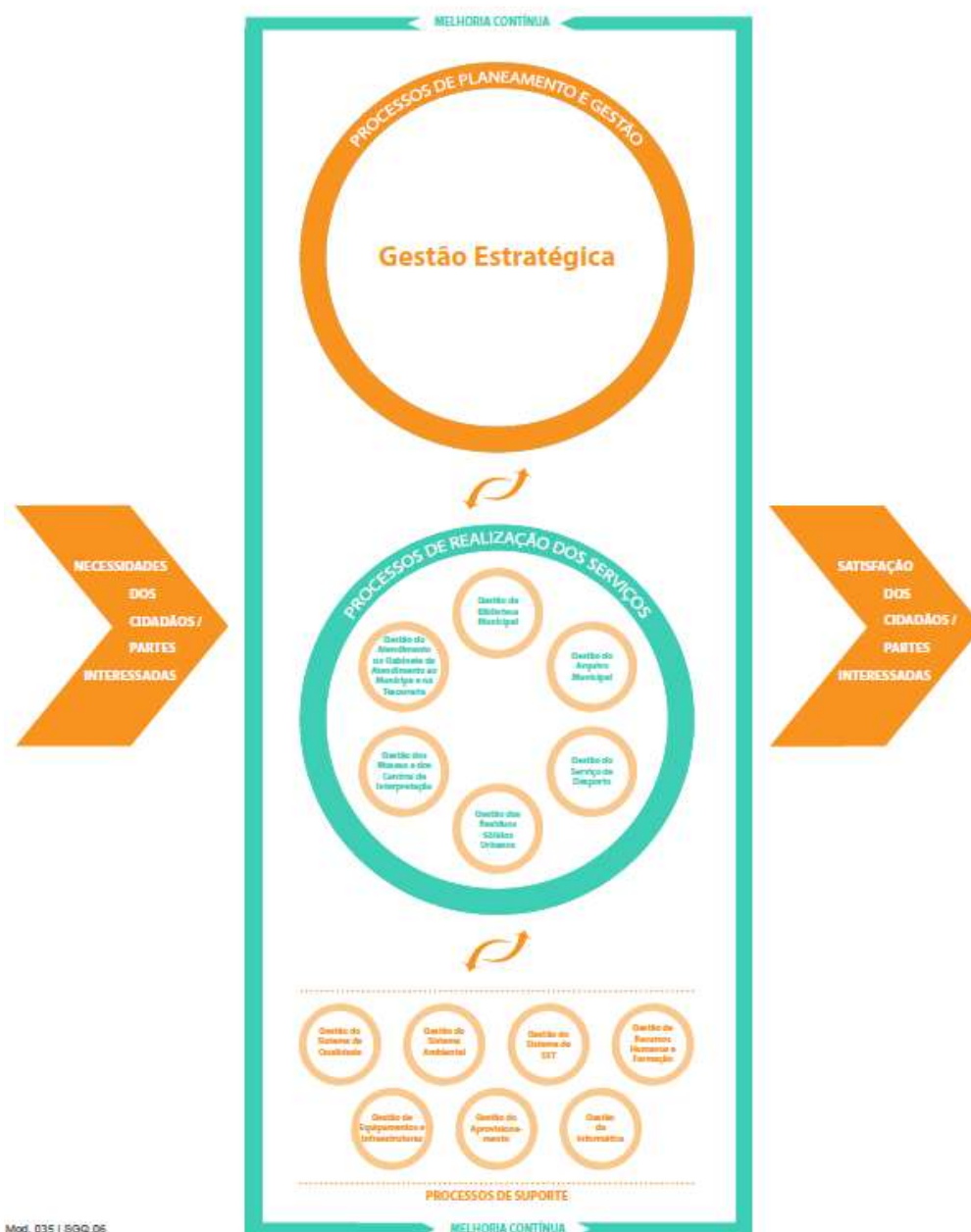
5.5 Processos do Sistema de Gestão

5.5.1 Modelo de Gestão por Processos

O Município de Ponte de Lima estabeleceu um conjunto de processos essenciais para o desenvolvimento e implementação do SG, tais como: **Processos de Gestão**, **Processos de Realização dos Serviços** e **Processos de Suporte**, aos quais estão associados um conjunto de atividades.

Os processos encontram-se descritos abaixo:

O modelo de gestão adotado pressupõe um desenvolvimento focalizado na melhoria contínua e assenta no ciclo: PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), ou seja, Planear, Executar, Verificar e Atuar.



Mod. 035 | SGQ.06

Elaborado por:
Gestora da Qualidade

Aprovado por:
Vice-Presidente da Câmara Municipal

Data:
31/01/2025
Revisão: 11

Página 13 de 26

5.6 Abordagem por Processos

PROCESSO DE PLANEAMENTO E GESTÃO - GESTÃO ESTRATÉGICA

GESTOR DO PROCESSO: *Vice-Presidente da Câmara Municipal - Paulo Jorge da Cunha Barreiro de Sousa*

Finalidade			
Assegurar a conceção, implementação e melhoria do Sistema de Gestão Integrado de acordo com as exigências legais, dos cidadãos e das normas: NP EN ISO 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade; NP EN ISO 14001 - Sistemas de Gestão Ambiental e ISO 45001 - Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho.			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
- Todos os processos; - Cidadãos e outras partes interessadas.	- Requisitos legais e normativos; - Necessidade de recursos, infraestruturas e ambiente de trabalho adequados à organização; - Objetivos; - Dados/documentação para a Revisão do Sistema de Gestão; - Processos de Gestão; - Partes interessadas; - Políticas; - Recursos.	- Política de Gestão; - Melhoria contínua do Sistema de Gestão; - Objetivos e cumprimento dos indicadores; - Análise do contexto da organização; - Gestão de riscos e oportunidades; - Gestão das partes interessadas; - Revisão do Sistema de Gestão/Estratégia.	- Todos os processos; - Cidadãos e outras partes interessadas.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
4.1 4.2 4.3 4.4 5.1 5.2 5.3 6.1 6.2 6.3 7.1 7.4 9.1 9.2 9.3 10.1 10.3	4.1 4.2 4.3 4.4 5.1 5.2 5.3 6.1 6.2 7.1 7.4 9.1 9.2 9.3 10.1 10.3	4.1 4.2 4.3.3 4.5 4.6

Documentos Associados
- PG.14 - Gestão Estratégica - Manual de Gestão - Relatório da Revisão pela Gestão

PROCESSO DE REALIZAÇÃO DO SERVIÇO - GESTÃO DO ATENDIMENTO NO GABINETE DE ATENDIMENTO AO MUNÍCIPE E NA TESOURARIA

GESTOR DO PROCESSO - *Célia Nataly Magalhães Marques*

Finalidade			
Identificar os requisitos dos cidadãos e garantir a realização dos mesmos.			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
- Todos os processos; - Cidadãos e outras partes interessadas.	- Necessidades dos cidadãos/ partes interessadas; - Legislação aplicável; - Regulamentos Municipais; - Pedidos; - Pagamentos; - Requerimentos.	- Resposta às solicitações; - Entrega de documentos (licenças, declarações, alvarás e outros); - Emissão de guias de pagamento; - Contratos.	- Todos os processos; - Cidadãos e outras partes interessadas.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001
7.1 8.1 8.2 8.3 8.5 9.1

Documentos Associados
- PG.13 - Acolhimento e Atendimento ao Cidadão - PG.27 - Concessão e Desenvolvimento de Novos Serviços - Manual de Boas Práticas no Atendimento

PROCESSO DE REALIZAÇÃO DO SERVIÇO - GESTÃO DO ARQUIVO MUNICIPAL

GESTOR DO PROCESSO: *Cristiana Vieira de Freitas*

Finalidade			
Reunir, recolher, seleccionar, conservar, tratar, gerir e difundir toda a documentação que pelo seu valor administrativo, probatório e histórico-cultural, constitua documentação de arquivo e propriedade do município ou de que este se constitua fiel depositário.			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
- Todos os processos; - Cidadãos e outras partes interessadas.	- Necessidades de informação aos cidadãos/ partes interessadas; - Aquisição de documentos; - Avaliação, selecção e eliminação de documentos; - Regulamentos; - Legislação aplicável (direito de acesso, protecção de dados, tabela de selecção); - Pedidos de empréstimo de documentos; - Promoção de actividades educativas e culturais; - Tratamento arquivístico - Requerimentos; - Pagamentos.	- Resposta às solicitações; - reprodução de documentos (fotocópia e digitalização); - Emissão de certidões; - Emissão de auto de entrega; - Emissão de auto de eliminação; - Cumprimento da legislação/regulamentos aplicáveis; - Realização de empréstimos de documentos; - Necessidade de compras; - Actividades educativas e culturais realizadas; - Emissão de guias de pagamento.	- Todos os processos; - Cidadãos e outras partes interessadas.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001
7.1 8.1 8.2 8.3 8.5 9.1
Documentos Associados
- PG.25 - Gestão do Arquivo Municipal - PG.27 - Conceção e Desenvolvimento de Novos Serviços - IT.30 - Gestão das Actividades/Projetos do AMPL

PROCESSO DE REALIZAÇÃO DO SERVIÇO - GESTÃO DA BIBLIOTECA MUNICIPAL

GESTOR DO PROCESSO: *Ana Lúcia Pereira Carneiro*

Finalidade			
Satisfazer as necessidades dos munícipes em informação, cultura, educação e lazer, de modo tendencialmente gratuito e universal, de acordo com os princípios consignados pelo Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas.			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
- Processos de planeamento e gestão; - Processos de suporte; - Cidadãos e outras partes interessadas.	- Ações culturais/eventos previstos; - Necessidade de realização de ações culturais/eventos propostas; - Pedidos de material livro e não livro; - Pedidos de empréstimos, renovações e devoluções; - Normas; - Regulamentos; - Legislação aplicável; - Requerimentos; - Necessidade de aquisição de novos documentos; - Tratamento técnico documental; - Venda de livros.	- Ações culturais/eventos realizadas; - Requisições de material livro e não livro; - Realização de empréstimos, renovações e devoluções; - Cumprimento da legislação/regulamentos aplicáveis; - Necessidade de compras; - Disponibilização de material livro e não livro conforme; - Disponibilização ao cidadão de novos documentos; - Emissão de guias de pagamento.	- Processos de planeamento e gestão; - Processos de suporte; - Cidadãos e outras partes interessadas.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001
7.1 8.1 8.2 8.3 8.5 9.1

Documentos Associados
- PG.26 - Gestão da Biblioteca Municipal - PG.27 - Conceção e Desenvolvimento de Novos Serviços - IT.27 - Gestão da Animação Cultural da BMPL - IT.28 - Gestão de Eventos - IT.29 - Conceção e Desenvolvimento de Novos Eventos - Normas de Utilização e Funcionamento da Biblioteca Municipal de Ponte de Lima

PROCESSO DE REALIZAÇÃO DO SERVIÇO - GESTÃO DO SERVIÇO DE DESPORTO

GESTOR DO PROCESSO: *Adelino Moraes da Silva*

Finalidade			
Consolidar e promover projetos de práticas desportivas e garantir a manutenção e funcionamento dos equipamentos desportivos municipais. Promover a cooperação com as associações desportivas.			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
- Processos de planeamento e gestão; - Processos de suporte; - Cidadãos e outras partes interessadas.	- Pedido de acesso à prática desportiva; - Necessidade de realização de eventos desportivos; - Pedido de apoio das associações; - Normas; - Regulamentos; - Legislação aplicável; - Requerimentos; - Manutenção e higienização das instalações e equipamentos; - Realização de análises e tratamentos da água; - Monitorização das condições ambientais.	- Realização da prática desportiva; - Eventos desportivos realizados; - Apoio nas atividades das regulares/pontuais das associações desportivas; - Cumprimento da legislação/regulamentos aplicáveis; - Necessidade de compras; - Cumprimento dos planos de manutenção; - Cumprimento dos planos de higienização; - Controlo da qualidade da água; - Controlo das condições ambientais.	- Processos de planeamento e gestão; - Processos de suporte; - Cidadãos e outras partes interessadas.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001
7.1 8.1 8.2 8.3 8.5 9.1
Documentos Associados
- PG.28 - Gestão do Pavilhão Municipal de Ponte de Lima - PG.29 - Gestão das Piscinas Municipais

PROCESSO DE REALIZAÇÃO DO SERVIÇO - GESTÃO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

GESTOR DO PROCESSO: *Maria de Fátima Almeida Fernandes*

Finalidade			
Definir um conjunto de ações com vista a uma correta gestão dos resíduos gerados no concelho cuja gestão é da responsabilidade do Município, assim como aqueles produzidos nas atividades desenvolvidas pelos serviços municipais de abastecimento, saneamento e resíduos, em particular no que respeita à recolha, transporte, armazenagem e encaminhamento a destino adequado.			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
- Processos de planeamento e gestão; - Processo de suporte; - Cidadãos e outras partes interessadas.	- Pedidos; - Requerimentos; - Requisitos dos cidadãos e expectativas; - Requisitos legais e normativos; - Equipamentos com manutenção adequada; - Infraestruturas/recursos; - Fornecedores qualificados.	- Resposta às solicitações; - Entrega do serviço conforme; - Comunicação formal às partes interessadas; - Avaliação do desempenho do produto/processo; - Aspectos ambientais e riscos controlados; - Relatórios; - Necessidades de recursos humanos e outros.	- Processos de planeamento e gestão; - Processos de suporte; - Cidadãos e outras partes interessadas.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
7.1 8.1 8.2 8.3 8.5 8.7 9.1 10.2	6.1.2 6.1.4 8.1 9.1 10.2	6.1.2 6.1.4 8.1 9.1 10.2

Documentos Associados
- PG.21 - Gestão de Resíduos - PG.27 - Conceção e Desenvolvimento de Novos Serviços - IT.01 - Recolha Indiferenciada de RSU - IT.02 - Recolha de Monstros e REEE

PROCESSO DE SUPORTE - GESTÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE

GESTOR DO PROCESSO: *Célia Nataly Magalhães Marques*

Finalidade			
Gerir eficazmente os documentos, registos, auditorias, não conformidades, reclamações, ações de melhoria, satisfação dos cidadãos/partes interessadas e assegurar que os requisitos do SG são estabelecidos, implementados e mantidos.			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
Todos os processos.	- Necessidade de Documentos e Registos; - Documentos Externos; - Resultados das Auditorias; - Reclamações; - Não Conformidades; - Potenciais Não Conformidades; - Ações de Melhoria; - Objetivos; - Desempenho do Processo e Conformidade do Serviço; - Necessidade de avaliar a satisfação dos cidadãos/partes interessadas.	- Documentos e Registos Controlados; - Constatações das auditorias fechadas; - Ações preventivas e corretivas implementadas; - Ações de melhoria implementadas; - Planeamento das ações e acompanhamento dos objetivos; - Tratamento e resposta às reclamações; - Melhoria da eficácia do sistema de gestão; - Melhoria do serviço prestado ao cidadão; - Dados sobre a satisfação do cidadão/parte interessada.	Todos os processos.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
4.1 4.2 4.4 6.1 6.2 6.3 7.1 7.3 7.4 7.5 9.1 9.2 10.1 10.2 10.3	4.1 4.2 4.4 6.1 6.2 7.1 7.3 7.4 7.5 9.1 9.2 10.1 10.2 10.3	4.1 4.2 4.4 6.1 6.2 7.1 7.3 7.4 7.5 9.1 9.2 10.1 10.2 10.3

Documentos Associados
- PG.01 - Controlo de Documentos e Registos - PG.02 - Auditorias Internas - PG.03 - Tratamento de Serviço Não Conforme, Ações Corretivas e Ações Preventivas - PG.04 - Avaliação da Satisfação dos Cidadãos/Partes Interessadas - IT.04 - Gestão das Reclamações/Sugestões/Elogios

Elaborado por:

Gestora da Qualidade

Aprovado por:

Vice-Presidente da Câmara Municipal

Data:

31/01/2025

Revisão: 11

Página 20 de 26

PROCESSO DE SUPORTE - GESTÃO DO SISTEMA AMBIENTAL

GESTOR DO PROCESSO: *Maria de Fátima Almeida Fernandes*

Finalidade			
Assegurar o bom desempenho ambiental, através da definição e implementação de medidas de controlo operacional com vista à minimização dos impactes ambientais significativos, bem como assegurar a conformidade legal e o cumprimento dos requisitos da NP EN ISO 14001.			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
Todos os processos.	- Requisitos legais, normativos e regulamentares aplicáveis a cumprir; - Necessidade de identificar os aspetos ambientais e avaliar a significância dos impactes ambientais associados; - Informações de Relatórios de Auditorias, de Não Conformidades e suas causas, de Ações Corretivas ou Preventivas; - Atividades do Município, eventualmente, sobre potenciais situações de Emergência e Reclamações e/ou Sugestões de Melhoria; - Necessidade de recursos/meios com vista ao alcance de objetivos e cumprimento de Programas de Gestão.	- Requisitos legais, normativos e regulamentares identificados e cumpridos; - Impactes ambientais significativos identificados e medidas de controlo estabelecidas; - Desempenho Ambiental da organização melhorado continuamente e Programa de Gestão cumprido; - Informações para novos Objetivos e Metas, para Ações de Melhoria, para melhoria da capacidade de resposta a Emergências (Medidas de Autoproteção) e para a Revisão do Sistema de Gestão; - Necessidades de competências identificadas.	Todos os processos.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
	7.1 6.1.2 6.1.3 7.4 8.1 8.2 9.1.1 9.1.2 10.2	8.2

Documentos Associados
PG.12 - Gestão dos Aspetos Ambientais

PROCESSO DE SUPORTE - GESTÃO DO SISTEMA DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

GESTOR DO PROCESSO: *Luís Miguel Franco Pereira*

Finalidade			
Assegurar o bom desempenho da SST, através da prevenção de riscos profissionais decorrentes da atividade do Município, bem como assegurar a conformidade legal e o cumprimento dos requisitos da ISO 45001. Assegurar a consulta aos colaboradores em assunto de SST e monitorizar a satisfação dos mesmos.			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Origem das Saídas
Todos os processos	- Requisitos legais, normativos e regulamentares aplicáveis a cumprir; - Necessidade de identificar os perigos e avaliar os riscos; - Informações de Relatórios de Auditorias, de Não Conformidades e suas causas, de Ações Corretivas ou Preventivas; - Atividades do Município, eventualmente, sobre potenciais situações de Emergência, potenciais Incidentes, Reclamações e/ou Sugestões de Melhoria; - Necessidade de recursos/meios com vista ao alcance de objetivos e cumprimento de Programas de Gestão; - Consulta aos colaboradores em matéria de SST.	- Requisitos legais e normativos identificados e cumpridos; - Riscos avaliados e medidas de controlo estabelecidas; - Desempenho SST da organização melhorado continuamente e Programa de Gestão cumprido; - Incidentes analisados e investigados; - Informações para novos Objetivos e Metas, para Ações de Melhoria, para melhoria da capacidade de resposta a Emergências (Medidas de autoproteção) e para a Revisão do Sistema; - Necessidades de competências identificadas; - Resultado da consulta aos colaboradores.	Todos os processos.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
	8.2	7.1 6.1.2 6.1.3 7.4 8.1 8.2 9.1.1 9.1.2 10.2

Documentos Associados
- PG.05 - Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos - PG.06 - Gestão de Incidentes de Trabalho - PG.07 - Gestão da Comunicação e Consulta - PG.08 - Gestão da Saúde Ocupacional - PG.23 - Gestão de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) - IT.12 - Gestão de Produtos Químicos

Elaborado por:

Gestora da Qualidade

Aprovado por:

Vice-Presidente da Câmara Municipal

Data:

31/01/2025

Revisão: 11

Página 22 de 26

PROCESSO DE SUPORTE - GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E FORMAÇÃO

GESTOR DO PROCESSO: *Maria Sofia Fernandes Velho de Castro Araújo*

RESPONSÁVEL DA FORMAÇÃO: *Tânia Catarina Sá de Brito Esteves*

Finalidade

- Definir o modo de realizar um conjunto de atividades de forma a garantir que os colaboradores possuem competência para as funções atribuídas e estão aptos para a realização da mesma.

Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
Todos os processos.	- Necessidades de formação; - Informação sobre acidentes de trabalho; - Necessidades de Recursos Humanos; - Necessidades de avaliação de desempenho; - Gestão de carreiras e cumprimento de disposições legais em matéria laboral.	- Plano de formação; - Avaliação da formação efetuada; - Pessoal recrutado, acolhido e integrado; - Recursos Humanos com competência adequada; - Avaliação de desempenho efetuada.	Todos os processos.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
5.3 7.1 7.2 7.3	5.3 7.1 7.2 7.3	5.3 7.1 7.2 7.3

Documentos Associados

- PG.10 - Gestão de Recursos Humanos
- PG.11 - Gestão da Formação
- IT.07 - Recrutamento e Acolhimento de Novos Trabalhadores
- IT.10 - Faltas ao Serviço
- IT.11 - Gestão das Férias
- Manual de Acolhimento aos Novos Trabalhadores

PROCESSO DE SUPORTE - GESTÃO DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS

GESTOR DO PROCESSO: *João Pedro Coelho Pinto*

Finalidade			
Assegurar um conjunto de atividades visando a operacionalidade e a conformidade legal das máquinas e equipamentos e infraestruturas do Município.			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
Todos os processos.	- Necessidade de manutenção preventiva de máquinas, equipamentos e infraestruturas; - Máquinas e equipamentos; - Requisitos legais e normativos.	- Planos de manutenção cumpridos; - Relatórios de verificação da conformidade legal; - Necessidades de aquisição de máquinas/equipamentos; - Equipamentos verificados/calibrados.	Todos os processos.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
7.1 8.5	7.1 8.1 9.1	7.1 8.1 9.1

Documentos Associados
- PG.18 - Gestão de Recursos de Monitorização e Medição - PG.19 - Manutenção/Higienização de Equipamentos e Infraestruturas

PROCESSO DE SUPORTE - GESTÃO DO APROVISIONAMENTO

GESTOR DO PROCESSO: *Maria de Fátima Carvalhosa Lopes*

Finalidade
Assegurar a aquisição de produtos e serviços de acordo com as especificações estabelecidas.

Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
Todos os processos.	- Necessidades de produtos e serviços; - Lista de Fornecedores; - Requisitos legais e normativos.	- Produtos e serviços adquiridos de acordo com os requisitos internos e legislação aplicável; - Avaliação de Fornecedores.	Todos os processos.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
8.2 8.4 8.7 9.1.3 10.2	8.1	8.1

Documentos Associados
- PG.15 - Gestão de Compras - IT.05 - Gestão do Armazém do Aprovisionamento - IT.06 - Avaliação e Qualificação de Fornecedores

PROCESSO DE SUPORTE - GESTÃO DA INFORMÁTICA

GESTOR DO PROCESSO: *Natalina da Conceição Fernandes Gonçalves*

Finalidade			
Assegurar um conjunto de atividades e equipamentos que visem a operacionalidade dos sistemas de informação, tanto ao nível do <i>hardware</i> como do <i>software</i>.			
Origem das Entradas	Entradas	Saídas	Destino das Saídas
- Todos os processos; - Cidadãos e outras partes interessadas.	- Necessidades de intervenção ao nível de <i>hardware/software</i>; - Avarias informáticas; - Necessidade de atualização/produção de <i>software</i>; - Necessidade da realização de <i>backups</i>; - Necessidade de atualização/divulgação de documentos nos <i>websites</i> e intranet; - Manutenção de <i>websites</i> e intranet; - Necessidade de gerir premissões de acesso nos sistemas informáticos (entrada/saída de trabalhadores); - Necessidade de gestão, atualização e segurança da rede informática (firewall/antivirus/anti-spam/anti-intrusão) do Município e das Escolas/Centros Educativos e Jardins de Infância.	- Colmatação das necessidades ao nível de <i>hardware/software</i>; - Reparação do equipamento informático; - Manter o <i>software</i> atualizado e disponibilização de novo <i>software</i>; - Assegurar o realização de <i>backups</i>; - Atualização/divulgação de documentos nos <i>websites</i> e intranet; - Registo nos sistemas informáticos e premissões de acessos; - Apoio informático aos utilizadores do Município e às Escolas/Centros Educativos e Jardins de Infância, assegurando que a rede informática está protegida contra ameaças de vírus/spam/intrusão.	- Todos os processos; - Cidadãos e outras partes interessadas.

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
6.3 7.1 7.4 7.5 8.1 8.2 8.3 8.5 8.7 9.1 10.2	7.1 7.4 7.5 8.1 10.2	7.1 7.4 7.5 8.1 10.2

Documentos Associados
- PG.20 - Gestão dos Sistemas de Informação - Regulamento Interno de Segurança do Sistema de Informação do Município de Ponte de Lima

Elaborado por:
Gestora da Qualidade

Aprovado por:
Vice-Presidente da Câmara Municipal

Data:
31/01/2025
Revisão: 11

Página 26 de 26