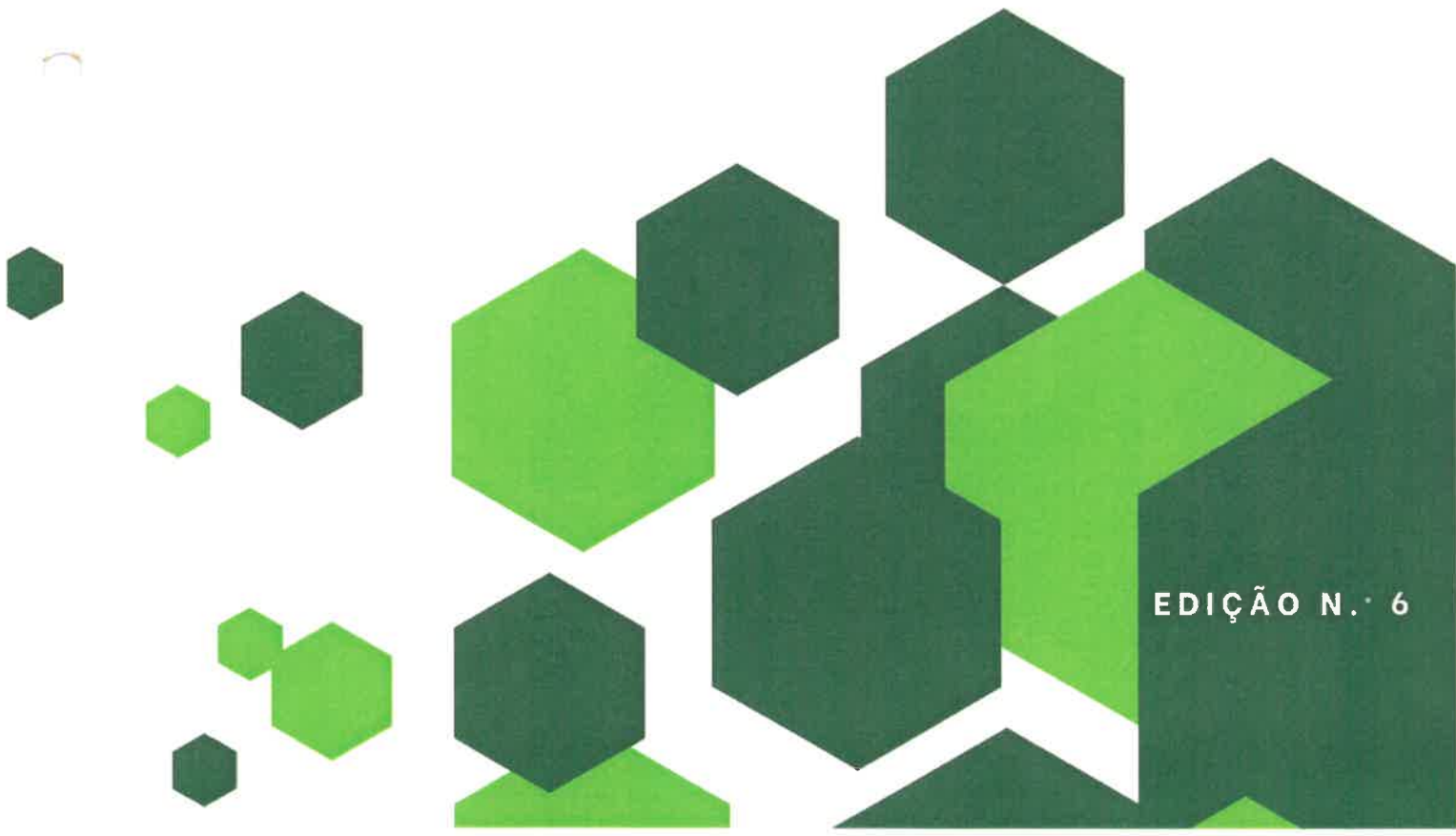




GESTÃO DA QUALIDADE

MANUAL

2025



EDIÇÃO N.º 6



Conteúdo

<u>Conteúdo.....</u>	<u>1</u>
<u>PROMULGAÇÃO.....</u>	<u>2</u>
<u>APRESENTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE VALENÇA.....</u>	<u>3</u>
<u>Caracterização da CMVLN.....</u>	<u>3</u>
<u>Breve referência à História de Valença do Minho.....</u>	<u>3</u>
<u>Descrição dos Unidades Envolvidas.....</u>	<u>4</u>
<u>Principais Funções e Responsabilidades.....</u>	<u>4</u>
<u>Organograma.....</u>	<u>5</u>
.....	<u>5</u>
<u>Grupo da Qualidade.....</u>	<u>5</u>
<u>Afetação e Gestão de Recursos.....</u>	<u>6</u>
<u>SISTEMA DE GESTÃO QUALIDADE.....</u>	<u>6</u>
<u>Manual de Gestão da Qualidade.....</u>	<u>6</u>
<u>Objetivos da Qualidade.....</u>	<u>7</u>
<u>Representante do Executivo.....</u>	<u>7</u>
<u>Âmbito do SGQ.....</u>	<u>8</u>
<u>Estrutura Documental do SGQ.....</u>	<u>8</u>
<u>Melhoria Contínua.....</u>	<u>9</u>
<u>GESTÃO POR PROCESSOS.....</u>	<u>9</u>
<u>Identificação dos Processos.....</u>	<u>10</u>
<u>Interação dos Processos.....</u>	<u>13</u>



PROMULGAÇÃO

O Executivo da Câmara Municipal de Valença, compromete-se pelo presente Manual de Gestão da Qualidade ao cumprimento das determinações do Sistema de Gestão da Qualidade, tendo por referência a norma NP EN ISO 9001:2015.

O presente Manual de Gestão da Qualidade descreve os meios e os processos adotados pela Câmara Municipal de Valença para assegurar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) adequado às suas atividades e serviços, constituindo o suporte material que descreve a estrutura funcional, responsabilidades, práticas, processos, procedimentos e recursos para a definição e realização da Política da Qualidade.

A Política da Qualidade reflete os padrões e princípios da Câmara e o comprometimento do Executivo relativamente à Gestão da Qualidade.

A Câmara Municipal de Valença, adiante designada por CMVLN, propõe-se assegurar a promoção, divulgação e a compreensão dos princípios da qualidade inseridos no Manual de Gestão da Qualidade a todos os seus colaboradores, comprometendo-os assim ao cumprimento dos requisitos que lhes são aplicáveis, bem como na sua elaboração e observância de todos os procedimentos que lhes estão cometidos.

Assim, a Câmara Municipal de Valença delega no seu Presidente, Eng. José Manuel Vaz Carpinteira, com poderes para subdelegar, a função de Representante do Executivo para supervisionar a implementação e manutenção do sistema da qualidade, delegando no Gestor Qualidade a coordenação operacional, a todos os níveis, das determinações do Manual de Gestão da Qualidade, sendo o propósito do Executivo garantir a satisfação de todos os seus clientes/utentes, quer internos quer externos.

Valença, 30 / 04 / 2025

O Presidente da Câmara Municipal de Valença,

	CÂMARA MUNICIPAL DE VALENÇA	EDIÇÃO N.º 06
	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	PÁGINA 3 DE 14

APRESENTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE VALENÇA

Caracterização da CMVLN

DESIGNAÇÃO SOCIAL

CMVLN – Município de Valença / Câmara Municipal de Valença

LOCALIZAÇÃO

Sede Social: Praça da República 4930-702 Valença

Telefone: 251809500

E-mail: cm-valenca@cm-valenca.pt

gap@cm-valenca.pt

Web site: <https://cm-valenca.pt/>

NIPC: 506728897

Breve referência à História de Valença do Minho

As origens de Valença remontam à pré-história, existindo vestígios arqueológicos que demonstram a presença humana neste local desde tempos muito antigos.

Em 1186, D. Sancho I toma a cidade de Tui, restabelecendo a paz entre Castela e Portugal. Contudo, dez anos mais tarde irrompem as hostilidades entre D. Sancho e Afonso IX. Assim se justifica que, no ano de 1200 o Rei D. Sancho I mandasse construir os primeiros muros em Valença, entregando-a ao Bispo de Tui, D. Paio Carramondo, para que este a povoaasse e aí construísse uma igreja. Por volta de 1212, a recém fundada Contrasta é arrasada pelo exército de Afonso IX. Em 1217, D. Afonso II mandou repovoá-la, reconstruindo-lhe os muros e outorgando-lhe foral.

Já em 1262, por diploma de 2 de Agosto, D. Afonso III confirma o foral outorgado, a favor de Contrasta, por seu Pai, mudando-lhe o nome para Valença.

O séc. XIV ficou marcado pela instituição da Colegiada de Santo Estêvão, no ano de 1398, sob os auspícios d'El Rei D. João I, e resultante do cisma da Igreja Católica: o reino de Portugal, fiel ao Papa Urbano VI, acolheu 19 cônegos da Sé de Tui, que se mantinha ao lado de Clemente VII, que fundam, com o apoio dos Arcebispos de Braga e de Santiago, uma Colegiada na Igreja de Santo Estêvão, usufruindo das rendas do território de Entre Lima e Minho.

	CÂMARA MUNICIPAL DE VALENÇA	EDIÇÃO N.º 06
	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	PÁGINA 4 DE 14

Em 1512, o Rei D. Manuel fomenta o seu povoamento, mandando reparar as suas muralhas e outorgando-lhe novo foral

O terceiro quartel do séc. XVII marca o início da construção da Obra Coroa (atualmente a Coroada), a cargo de D. Rodrigues de Vasconcelos, 1º Conde de Castelo Melhor, segundo desenho de Michele de Lescole, estando concluída em meados do século seguinte, altura em que se afeiçoa o Recinto Magistral, segundo o sistema do Marechal Vauban. São construídos baluartes, tenalhas, falsas bragas e revelins.

Sendo uma das principais Praças-fortes do País, teve honras de Guarda de Regimento e o seu Governador a patente de Brigadeiro. Cenário de importantes batalhas travadas pela Restauração da Independência, entre os anos de 1657 e 1668, capitulou apenas perante as tropas do General Soult em 1809 para evitar a sua destruição. Já no decorrer deste século, mais concretamente em 1912, repeliu as tropas do 1º Tenente de Armada Victor de Sepúlveda, aquando da 2ª incursão monárquica no norte do país.

Descrição das Unidades Envolvidas

A Câmara Municipal possui diversas Unidades Orgânicas e Áreas Funcionais, das quais se encontram envolvidos na atual Sistema de Gestão da Qualidade os seguintes:

- Divisão Administrativa Geral;
- Divisão Económica e Financeira;
- Divisão de Desenvolvimento Social e Cultural.
- Gestão da Qualidade e Arquivo

Principais Funções e Responsabilidades

Para o desenvolvimento das suas atividades, a CMVLN definiu um perfil de competências, no qual constam as principais responsabilidades inerentes a cada função dos diferentes serviços envolvidos no âmbito de certificação, bem como as qualificações e requisitos mínimos para um desempenho dessas mesmas. Tratando-se de Divisões de uma Autarquia, estão legalmente consagrados os conteúdos funcionais para as diversas categorias, as quais foram, no entanto, adequadas à realidade funcional das Divisões.

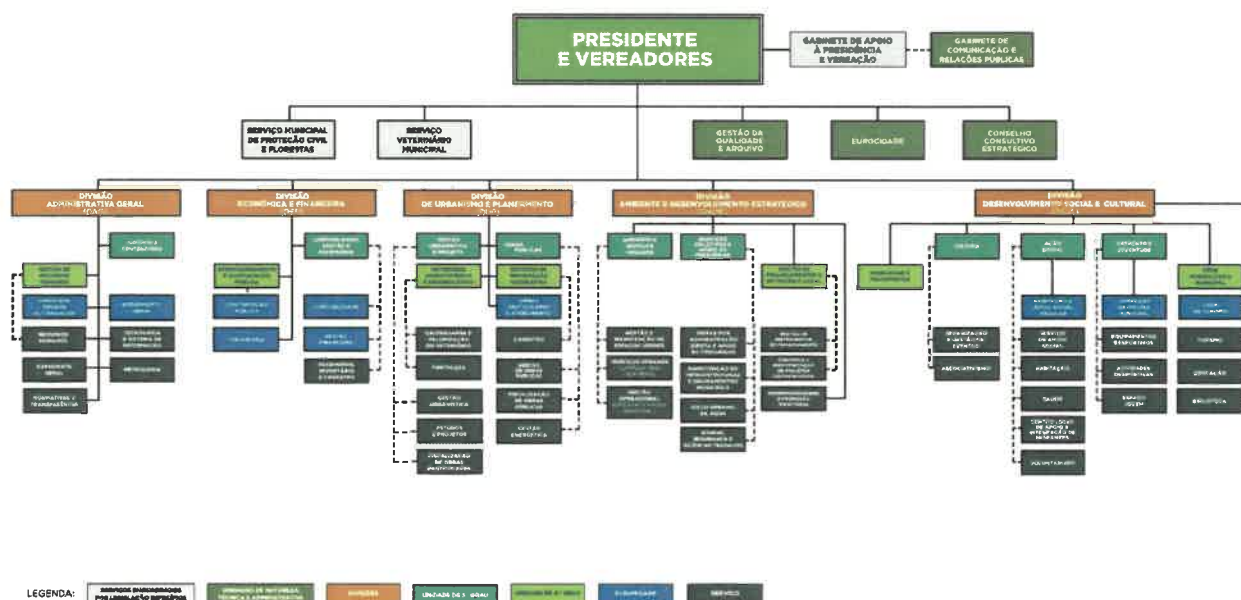


Organograma

ORGANOGRAMA
DEZEMBRO 2024



CÂMARA MUNICIPAL DE VALENÇA



Grupo da Qualidade

O Grupo da Qualidade é constituído por um Representante do Executivo, pelo Coordenador do Sistema de Gestão da Qualidade, Rafael Higgs Teixeira Estanqueiro e pelos Responsáveis das Unidades Orgânicas no âmbito do processo de certificação.

Este grupo manterá reuniões periódicas no sentido de monitorizar e validar as decisões tomadas no âmbito do processo de gestão da qualidade.

Afetação e Gestão de Recursos

Perante as necessidades de manutenção e melhoria do seu Sistema Gestão da Qualidade, bem como do aumento de satisfação e novos requisitos por parte dos seus clientes, o Executivo da CMVLN compromete-se a proporcionar todos os meios necessários à sua implementação e viabilização. A CMVLN possui instalações e equipamentos próprios que visam sobretudo dar uma resposta cabal às solicitações dos seus

	CÂMARA MUNICIPAL DE VALENÇA	EDIÇÃO N.º 06
	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	PÁGINA 6 DE 14

clientes, no âmbito dos diversos serviços que presta, assim como providenciar de forma sustentada as necessidades perspectivadas pela sua Administração, tendo em conta a natural evolução da empresa.

SISTEMA DE GESTÃO QUALIDADE

Manual de Gestão da Qualidade

O presente Manual da Gestão da Qualidade enumera e descreve os diversos princípios adotados no Sistema de Gestão da Qualidade, a seguir designado por SGQ, de modo que a Política da Qualidade da CMVLN possa ser cabalmente realizada. As disposições inseridas no manual, perspectivam uma melhoria contínua do SGQ, num processo em constante evolução que visa tornar a nossa organização numa referência local na prestação de serviços públicos de e com qualidade. Internamente este manual dá a conhecer aos clientes internos (funcionários) a Política da Qualidade da CMVLN, ao mesmo tempo que pretende ser um instrumento de formação e informação sobre os aspetos mais relevantes da Qualidade.

A aplicação do presente manual envolve toda a estrutura funcional e organizacional da CMVLN e os serviços e atividade por si desenvolvidos, sendo as funções nele descritas, bem como as suas diretrizes e recomendações de cumprimento vinculativo.

Política de Qualidade

A Câmara Municipal de Valença ambiciona ser um serviço orientado para a qualidade e inovação, com base em modelos de gestão eficazes e eficientes, colaboradores motivados e elevado sentido ético de serviço público, satisfazendo as necessidades e expectativas dos clientes.

A modernização administrativa dos serviços públicos é considerada fundamental para construir um modelo de excelência dos serviços municipais e considerar a Câmara Municipal de Valença uma referência de qualidade na região do Alto Minho. Esta modernização contínua dos serviços passa essencialmente pelo acompanhamento e introdução de novas formas de gestão e organização do trabalho, pela delegação mais alargada e consequentemente, pela maior responsabilização da sua estrutura de funcionamento, promovendo essencialmente uma aproximação entre o Executivo e os clientes.

Assim, os sistemas de gestão presentemente adotados são as ferramentas que vão permitir atingir os patamares de qualidade desejados pela administração autárquica promovendo, continuamente, o desenvolvimento do Município de Valença e a aumentando a qualidade de vida dos Valencianos, bem como prosseguindo o interesse público no respeito pelo direito dos cidadãos, observando o princípio da eficácia, da igualdade e desburocratização, o aproveitamento eficaz e racional dos meios disponíveis, melhorando a qualidade dos serviços prestados às populações.

As áreas abrangidas pelo Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Valença, têm como Política da Qualidade assegurar:

- A prestação de serviços aos clientes, que respondam às suas necessidades e expectativas;



- Desenvolver a responsabilização, motivação, dignificação e valorização profissional e pessoal dos colaboradores através da formação, da partilha de experiências e de soluções de trabalho em equipa e de comunicação para que estes se sintam parte integrante da qualidade da autarquia;
- Melhorar a utilização dos recursos visando a satisfação do cliente;
- Planificar, desenvolver e otimizar permanentemente os seus processos, atividades e serviços, de modo a assegurar melhorias contínuas na produtividade e qualidade com a correspondente redução de custos;
- Cumprir os requisitos e a legislação aplicável aos processos, atividades e serviços desenvolvidos pela autarquia;

O Executivo da Câmara Municipal de Valença acredita que os colaboradores e o seu total envolvimento são fundamentais para o sucesso dos projetos empreendidos pela organização e para dinamizar os sistemas de gestão da qualidade.

Objetivos da Qualidade

Compete ao Executivo da Câmara Municipal a validação dos objetivos da qualidade, tendo como base os princípios definidos na Política da Qualidade. Esses objetivos podem ser estabelecidos anualmente e/ou plurianuais de forma planeada e sustentada.

Representante do Executivo

A Câmara Municipal designa como seu representante nos assuntos de maior relevo para a gestão e melhoria do SGQ o seu Presidente, **José Manuel Vaz Carpinteira**, o qual pode delegar num vereador, coadjuvado por Rafael Higgs Teixeira Estanqueiro como Coordenador da Gestão da Qualidade, competindo-lhes a responsabilidade e autoridade para:

- a) Assegurar que os processos necessários ao SGQ sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- b) Manter a Administração informada sobre o desempenho do SGQ e eventuais melhorias a introduzir no sistema;
- c) Assegurar, avaliar e promover a divulgação dos Objetivos definidos;
- d) Representar a CMVLN nos assuntos relacionados com a Gestão da Qualidade junto de fornecedores e clientes.

Âmbito do SGQ

Assim, face aos serviços prestados pelas Unidades Orgânicas/Funcionais referidas anteriormente foi definido o seguinte âmbito para o Sistema de Gestão da Qualidade:

- o Arquivo Municipal
- o Biblioteca Municipal

	CÂMARA MUNICIPAL DE VALENÇA	EDIÇÃO N.º 06
	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	PÁGINA 8 DE 14

- Metrologia
- Balcão do Município
- Piscina Municipal
- Tecnologias e Sistemas de Informação

Estrutura Documental do SGQ

O conjunto dos documentos que compõem o SGQ da CMVLN, estão estruturados e hierarquizados em quatro níveis distintos e que se pretende de fácil entendimento.

1º Nível

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE – nele está definida a estrutura organizacional dos CMVLN, bem como a estrutura documental do SGQ e os respetivos processos e funções associados ao SGQ.

O Manual de Gestão da Qualidade é elaborado de acordo com as competências da Administração e dos restantes elementos que assumem funções de gestão e/ou direção dos CMVLN.

2º Nível

PROCESSOS / PROCEDIMENTOS – trata-se de documentos táticos/operacionais que definem as principais atividades dos processos da CMVLN, em função dos objetivos definidos e área de aplicação.

3º Nível

OUTROS DOCUMENTOS – servem de referência à realização de todas as atividades e/ou processos de relevo para a Qualidade, desenvolvidos pela CMVLN. Neste nível os documentos mais relevantes são as instruções de trabalho. Os impressos base, as responsabilidades e as metodologias seguidas para a elaboração, aprovação e distribuição dos documentos estão documentados no procedimento da qualidade.

4º Nível

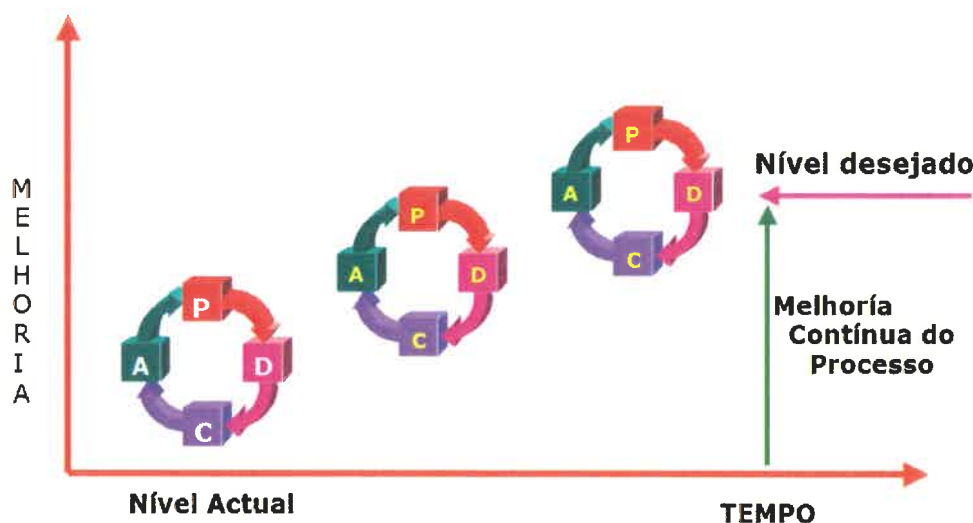
REGISTOS – destinam-se a comprovar a operacionalidade do SGQ e estão definidos e indexados a cada um dos documentos.

Os Registos demonstram evidências da conformidade com os requisitos e operacionalizam de forma eficaz o SGQ. Tais Registos são mantidos legíveis, facilmente e prontamente identificáveis e recuperáveis quando necessários.

Melhoria Contínua

Tendo por referência o modelo de gestão NP EN ISO 9001:2015, o Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ), fundamenta-se na observância, acompanhamento e desempenho dos processos da organização e dos requisitos exigidos pela qualidade. Pretende-se assim uma otimização entre os processos de gestão,

processos de realização e suporte visando a melhoria dos serviços prestados de forma continuada e sustentada.



GESTÃO POR PROCESSOS

De forma a caracterizar claramente as várias atividades que interferem no funcionamento da empresa, é feita uma abordagem por processos, caracterizada pelas matrizes dos processos.

Identificação dos Processos

Os processos relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade da CMVLN são os seguintes:

Processos	Dono do Processo	Procedimento	Instruções Trabalho	Requisito NP EN ISO 9001:2015
P01 - Gestão do Sistema da Qualidade	GQLD	SP01.01 – Planeamento e Revisão do SGQ	_____	4.1 Organização e contexto 4.2 Partes Interessadas 4.3 Âmbito do sistema de gestão da qualidade 4.4 Processos 5.1 Liderança e compromisso 5.2.1 Foco no cliente 6.1 Riscos e oportunidades 7.1.6 Conhecimento organizacional 6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir 6.3 Planeamento das alterações 7.1 Recursos 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.1.3 Análise e avaliação 9.3 Revisão pela Gestão 10.3 Melhoria contínua
		SP01.02 – Avaliação da Satisfação dos Clientes	IT.GQLD.04 - Ações Corretivas e de Melhoria	5.1.2 Foco no cliente 9.1.2 Satisfação do cliente 9.1.3 Análise e avaliação
		SP01.03 – Gestão de Responsabilidade	_____	5.3 Funções, responsabilidade e autoridades organizacionais 7.1.2 Pessoas 7.1.6 Conhecimento Organizacional 7.2 Competências 7.3 Consciencialização 7.4 Comunicação
		SP01.04 - Gestão da Melhoria	IT.GQLD.01 - Gestão Documental IT.GQLD.02 - Controlo de Produto/ Serviço	7.5.2 Controlo da informação documentada 9.2 Auditoria interna



Processos	Dono do Processo	Procedimento	Instruções Trabalho	Requisito NP EN ISO 9001:2015
			Não Conforme IT.GQLD.03 - Tratamento de Reclamações IT.GQLD.04 - Ações Corretivas e de Melhoria IT.GQLD.05 - Auditorias Internas	8.7 Controlo de saídas não conformes 10.3 Melhoria contínua 10.2 Não conformidade e ação corretiva 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação
P03 - Gestão do Arquivo Municipal	TSAR	SP03.01 - Gestão Operacional do Arquivo Municipal	IT.ARMV.02 - Recolha da Satisfação dos Clientes do Arquivo IT.ARMV.04 - Conceção e Desenvolvimento de Novos Serviços IT.GQLD.04 - Ações Corretivas e de Melhoria IT.GQLD.06 - Compras	6.1 Riscos e Oportunidades 6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir 7.1.6 Conhecimento organizacional 6.3 Planeamento das alterações 7.1 Recursos 7.4 Comunicação 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.5 Produção e prestação do serviço 8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.1.2 Satisfação do cliente 9.1.3 Análise e avaliação 10.3 Melhoria contínua 10.2 Não conformidade e ação corretiva
		SP03.02 - Aquisição de Arquivos	-----	8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos
		SP03.03 - Tratamento Arquivístico	IT.ARMV.01 - Tratamento Físico IT.ARMV.05 - Princípios Gerais de Preservação e Conservação IT.GQLD.02 - Controlo de Produto/ Serviço Não Conforme	8.5 Produção e prestação do serviço 8.5.1 Controlo da produção e da prestação do serviço 8.7 Controlo de saídas não conformes 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação
		SP03.04 - Comunicação Documental	-----	8.2.1 Comunicação com o cliente 8.2.2 Determinação dos requisitos para produtos e serviços 8.6 Libertação de produtos e serviços
		SP03.05 - Difusão e Divulgação dos Arquivos	IT.GQLD.04 - Ações Corretivas e de Melhoria	7.4 Comunicação 8.2.1 Comunicação com o cliente 8.2.2 Determinação dos requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 10.3 Melhoria contínua 10.2 Não conformidade e ação corretiva
		SP03.06 - Manutenção do Arquivo	IT.ARMV.03 - Manutenção e Limpeza do Arquivo	7.1.3 Infraestrutura 7.1.4 Ambiente para a operacionalização dos processos 10.2 Não conformidade e ação corretiva
P05 - Gestão Piscina Municipal	DT	SP05.01 - Gestão Operacional da Piscina Municipal	IT.PCMV.01 - Conceção e Desenvolvimento de Novos Serviços IT.PCMV.02 - Recolha da Satisfação dos Utentes da Piscina IT.GQLD.04 - Ações Corretivas e de Melhoria IT.GQLD.06 - Compras	6.1 Riscos e oportunidades 4.1 Organização e contexto 4.2 Partes interessadas 7.1.6 Conhecimento organizacional 6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir 6.3 Planeamento das alterações 7.1 Recursos 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos 9.1.2 Satisfação do cliente 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.1.3 Análise e avaliação 10.3 Melhoria contínua 10.2 Não conformidade e ação corretiva
		SP05.02 - Atendimento na Piscina	-----	8.2.1 Comunicação com o cliente 8.2.2 Determinação dos requisitos para produtos e serviços 9.1.2 Satisfação do cliente 9.1.3 Análise e avaliação
		SP05.03 - Atividades Aquáticas	IT.PCMV.06 - Vigilância das Atividades Aquáticas IT.PCMV.07 - Avaliação dos Monitores	8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.4.2 Tipo e extensão do controlo
		SP05.04 - Serviços Ocasionais	-----	8.5 Produção e prestação do serviço



Processos	Dono do Processo	Procedimento	Instruções Trabalho	Requisito NP EN ISO 9001:2015
				8,6 Libertação de produto e serviços 8,7 Controlo de saídas não conformes
		SP05.05 - Cedência de instalações	-----	8,5 Produção e prestação do serviço 8,6 Libertação de produto e serviços 8,7 Controlo de saídas não conformes 9,1,3 Análise e avaliação
		SP05.06 - Faturação dos Serviços	-----	8,5 Produção e prestação do serviço 8,6 Libertação de produto e serviços 8,7 Controlo de saídas não conformes 9,1,3 Análise e avaliação
		SP05.07 - Manutenção da Piscina	IT.PCMV.03 - Gestão de Produtos Químicos IT.PCMV.04 - Higiene e Limpeza da Piscina IT.PCMV.05 - Gestão de Objetos Perdidos IT.GQLD.02 - Controlo de Produto/ Serviço Não Conforme IT.GQLD.04 - Ações Corretivas e de Melhoria	7,1,3 Infraestrutura 7,1,4 Ambiente para a operacionalização dos processos 8,7 Controlo de saídas não conformes 9,1,3 Análise e avaliação 10,2 Não conformidade e ação corretiva
P06 - Gestão da Biblioteca Municipal	BBMV	SP06.01 - Gestão Operacional da Biblioteca Municipal	IT.BBMV.01 - Plano de atividades IT.BBMV.11 - Conceção e Desenvolvimento de Novos Serviços IT.BBMV.09 - Recolha da Satisfação dos Clientes da Biblioteca Municipal IT.BBMV.03 - Serviços TIC IT.BBMV.07 - Cedência de instalações e empréstimo de equipamentos IT.BBMV.011 - Conceção e Desenvolvimento de Novos Serviços IT.GQLD.04 - Ações Corretivas e de Melhoria IT.GQLD.06 - Compras	6,1 Riscos e oportunidades 4,1 Organização e contexto 4,2 Partes interessadas 7,1,6 Conhecimento organizacional 6,2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir 6,3 Planeamento das alterações 7,1 Recursos 8,1 Planeamento e controlo operacional 8,5 Produção e prestação do serviço 8,4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos 9,1,2 Satisfação do cliente 9,1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9,1,3 Análise e avaliação 10,3 Melhoria contínua 10,2 Não conformidade e ação corretiva
		SP06.02 - Promoção das literacias	IT.BBMV.12 - Plano anual do Bibliomóvel IT.BBMV.02 - Plano anual de Promoção das literacias	8,2,1 Comunicação com o cliente 8,3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços 8,4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos 8,5 Produção e prestação do serviço 9,1,2 Satisfação do cliente 9,1 Monitorização, medição, análise e avaliação
		SP06.03 - Atendimento na Biblioteca	IT.BBMV.05 - Elaboração do Cartão de Leitor IT.BBMV.08 - Serviço FID	8,2,1 Comunicação com o cliente 8,5 Produção e prestação do serviço 8,7 Controlo de saídas não conformes 9,1,2 Satisfação do cliente 9,1 Monitorização, medição, análise e avaliação
		SP06.04 - Tratamento Documental	IT.BBMV.04 - Doações IT.BBMV.10 - Tratamento Técnico Documental IT.BBMV.06 - Regras de cotação IT.BBMV.14 - Desbaste	8,4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos 8,2,1 Comunicação com o cliente 8,5 Produção e prestação do serviço 8,7 Controlo de saídas não conformes 9,1 Monitorização, medição, análise e avaliação
		SP06.06 - Manutenção da Biblioteca	IT.BBMV.13 - Plano de manutenção e limpeza	7,1,3 Infraestrutura 7,1,4 Ambiente para a operacionalização dos processos 10,2 Não conformidade e ação corretiva
P07 - Gestão dos Serviços de Metrologia	SMMV	SP07.01 - Gestão Operacional dos Serviços de Metrologia	IT.SMMV.02 - Recolha da Satisfação dos Clientes dos Serviços de Metrologia	6,1 Riscos e oportunidades 4,1 Organização e contexto 4,2 Partes interessadas 7,1,6 Conhecimento organizacional 6,2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir 6,3 Planeamento das alterações 7,1 Recursos 8,1 Planeamento e controlo operacional 8,5 Produção e prestação do serviço 8,4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos 9,1,2 Satisfação do cliente 9,1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9,1,3 Análise e avaliação 10,3 Melhoria contínua



Processos	Dono do Processo	Procedimento	Instruções Trabalho	Requisito NP EN ISO 9001:2015
				10.2 Não conformidade e ação corretiva
		SP07.02 – Gestão de Clientes	_____	8.2.1 Comunicação com o cliente 8.5 Produção e prestação do serviço 9.1.2 Satisfação do cliente 9.1.3 Análise e avaliação
		SP07.03 – Gestão de DMM's Internos	IT.SSMV.06 – Regras de Utilização da Balança; IT.SSMV.07 – Regras de Manuseamento dos IM's do SMMV; IT.SMMV.08 – Regras de Calibração de Termômetros e Higrômetros	7.1.5 Recursos de monitorização e medição 8.5 Produção e prestação do serviço 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação
		SP07.04 – Prestação Externa dos Serviços de Metrologia	IT.SMMV.03 – Verificação de Instrumentos de Tempo; IT.SMMV.04 – Verificação de Instrumentos de Massa; IT.SMMV.05 – Instrumentos de Verificação de Pesagem com Tara;	8.2.1 Comunicação com o cliente 8.5 Produção e prestação do serviço 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação
P08 - Gestão de Recursos Humanos	RH	SP08.01 - Recrutamento e Afetação de Colaboradores	IT.SCRH.01 - Recrutamento de Colaboradores IT.SCRH.02 - Reclassificação / Reconversão de Colaboradores IT.SCRH.03 - Mudança de Afetação de Colaboradores	6.1 Riscos e oportunidades 7.1.6 Conhecimento organizacional 7.1.2 Pessoas
		SP08.02 - Gestão da Formação	IT.SCRH.04 - Gestão da Formação	7.2 Competências 7.3 Consciencialização 7.1.2 Pessoas 7.4 Comunicação
		SP08.03 - Avaliação de Desempenho	_____	7.2 Competências 7.3 Consciencialização
P09 – Balcão do Múncipe	AT		IT.AG.01 - Serviço de Atendimento ao Público	6.1 Riscos e oportunidades 4.1 Organização e contexto 4.2 Partes interessadas 7.1.6 Conhecimento organizacional 6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir 7.1 Recursos 8.5 Produção e prestação do serviço 8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos 9.1.2 Satisfação do cliente 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.1.3 Análise e avaliação 10.3 Melhoria contínua 10.2 Não conformidade e ação corretiva
P10 – Tecnologias e Sistemas de Informação	GTSI	SP10.01 - Gestão Operacional Tecnologias e Sistemas de Informação		4.1 Organização e contexto 4.2 Partes interessadas 6.1 Riscos e oportunidades 7.1.6 Conhecimento organizacional 6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir 7.1 Recursos 9.1.2 Satisfação do cliente 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.1.3 Análise e avaliação 10.3 Melhoria contínua 10.2 Não conformidade e ação corretiva
		SP10.02 - Gestão da Instalação e Manutenção Tecnologias e Sistemas		
		SP10.03 - Gestão de Segurança Sistemas de Informação		
		SP10.04 - Gestão dos utilizadores		
		SP10.05 - Gestão de Projetos		



Interação dos Processos

Os vários processos do Sistema de Gestão da Qualidade estão representados abaixo de forma esquemática.

Rede de Processos

