

# Manual da qualidade

## Câmara Municipal da Trofa

Aprovado por:	
Data: ___/___/___	Assinatura: _____

## 1. Secções Introdutórias

### 1.1. Índice

Capítulo	Secção	Designação	Página
	1.	Secções Introdutórias	2
	1.1.	Índice	2
	1.2.	Siglas e Definições	2
	1.3.	Alterações à versão anterior	3
	1.4.	Apresentação	3
	1.5.	Localização	4
	1.6.	Promulgação do Manual da Qualidade	6
	1.7.	Divulgação do Manual	7
	1.8.	Organização e Revisão do Manual	7
	2.	Política da Qualidade	8
	3.	Objetivos da Qualidade	9
	4.	Estrutura Organizacional	9
	5.	Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	10
	5.1.	Âmbito	10
	5.2.	Modelo do SGQ	11
	6.	Estrutura de processos	15
	6.1.	Mapa de processos	15
	6.2.	Função do Gestor do Processo	16
	6.3.	Descrição dos Processos	16

### 1.2. Siglas e Definições

As definições utilizadas ao longo do SGQ e despectiva documentação estão de acordo com o conteúdo da NP EN ISO 9000:2015.

Outros termos apresentados constituem terminologia específica do sector de atividade ou da própria **Câmara Municipal da Trofa**.

**Processos Operacionais (Chave):** Conjunto de atividades inter-relacionadas e interatuantes essenciais que fazem parte da atividade de Câmara Municipal da Trofa.

**Processos de Suporte:** Conjunto de atividades inter-relacionadas e interatuantes que fornecem recursos, meios, informações, necessários à concretização dos Processos Operacionais e dos requisitos da NP EN ISO 9001:2015.

**Cliente:** Munícipe (cidadão português ou estrangeiro), empresa (privada ou pública).

**SGQ:** Sistema de Gestão da Qualidade

### 1.3. Alterações à versão anterior

Alteração de acordo com a NP EN ISO 9001:2015.

### 1.4. Apresentação



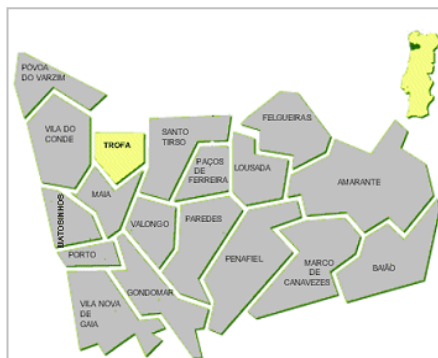
**Nº de Freguesias:** 5  
**Área Total:** 72,5 Km<sup>2</sup>

**População:** 38 999

(Censos 2011 – Fonte: INE)

O Concelho da Trofa foi criado pela Lei n.º 83/98, de 14 de Dezembro, e integrado, para fins estatísticos, na NUT III-Ave, pertencendo também à Associação de Municípios do Vale do Ave que, para além deste Concelho, integra os de Fafe, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Santo Tirso, Vieira do Minho, Vila Nova de Famalicão e Vizela. Pertence, também, à Área Metropolitana do Porto (AMP).

Situado na região de Entre Douro-e-Minho no extremo Norte do distrito do Porto, o Município da Trofa delimita a sul e a poente com os municípios da Maia e de Vila do Conde, pertencentes, também, à Área Metropolitana do Porto (AMP) e a norte e a nascente com os Concelhos de Vila Nova de Famalicão e Santo Tirso, que integram o agrupamento do Vale do Ave.

**Divisões Administrativas a que pertence o Concelho da Trofa**

NUT I: Portugal

NUT II: Norte

NUT III: Ave

Distrito: PORTO

Região Agrária I: Entre Douro e Minho

Região Agrária II: Ave

Região Turística I: Costa Verde

Apesar de ser um Concelho recente e de nunca ter usufruído de autonomia administrativa até 19 de Novembro de 1998, o percurso histórico da Trofa é longo e anterior à própria constituição da Nacionalidade.

Atualmente, o Concelho da Trofa possui órgãos municipais próprios com autonomia administrativa e financeira, atribuições e competências. E, não obstante as carências financeiras, humanas e técnicas com que se depara atualmente o Poder Local (que, não raro, dificultam o cumprimento das atribuições das Autarquias na sua plenitude), a Trofa é, no presente, um município solidário que trabalha pela modernização, reestruturação e requalificação urbanística, pela defesa do património natural e histórico-cultural e pela preservação da sua identidade.

## 1.5. Localização

Os processos compreendidos no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal da Trofa têm suas instalações situadas conforme abaixo:

## Morada / Contactos

### PAÇOS DO CONCELHO

Rua Professor Mário Padrão, n.º 138  
4785-394 Trofa

### CASA DA CULTURA DA TROFA

Avenida D. Diogo Mourato  
Lagoa - Santiago de Bougado  
4785-580 Trofa

**Telefone** | 252 400 090

**e-mail** | cct@mun-trofa.pt

### Fórum Trofa XXI

Rua Padre Joaquim Augusto da Fonseca Pedrosa  
Parques N. Sra. Das Dores e Dr. Lima Carneiro | 4785-419 Trofa  
T 252 409 290/850 | F 252 409 299 | LINHA AZUL 808 200 967

### CCMT – CENTRO COMUNITÁRIO MUNICIPAL DA TROFA

Rua Conde S. Bento  
Centro Comercial da Vinha, R/C - Loja 52  
4785 - 296 Trofa

**Telefone** | 252 403 690

**Fax** | 252 403 699

**e-mail** | ccmt@mun-trofa.pt

### POLÍCIA MUNICIPAL

Rua do Padrão | Mercado - Feira da Trofa  
4785 - 225 Trofa

**Telefone** | 252 428 109/10

**Fax** | 252 428 111

**e-mail** | policia.municipal@mun-trofa.pt

### AQUAPLACE

Rua António Sá Couto de Araújo,  
4785-409 Trofa  
Telefone | 252 409 290

## 1.6. Promulgação do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade descreve o Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal da Trofa, desenvolvido segundo a norma NP EN ISO 9001:2015.

Define os compromissos assumidos no domínio da Qualidade, pela Gestão de Topo, constituindo assim um documento de referência, quer para a Autarquia, quer para os seus Clientes.

O Manual da Qualidade é atualizado de modo a traduzir sempre as práticas e os procedimentos adotados na Autarquia, para garantir o nível desejado de Qualidade dos Serviços prestados ao seu Cliente final.

**José Filipe Oliveira Gonçalves** é nomeado representante da Gestão de Topo para a Qualidade, sendo responsável por:

- \* Assegurar que os processos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade são estabelecidos, implementados e mantidos;
- \* Reportar ao Presidente o desempenho do sistema e quaisquer necessidades de melhoria;
- \* Assegurar a consciencialização para com os requisitos dos Clientes em toda a organização;
- \* Estabelecer a ligação com quaisquer elementos externos à Autarquia neste domínio.

O Presidente aprova e faz cumprir a Política da Qualidade, os Objetivos e o Programa delineado neste Manual.

A promulgação do Manual de Qualidade representa o compromisso escrito da Gestão de Topo de que a Política da Qualidade é planeada, executada e avaliada de forma a garantir a sua contínua aplicabilidade e adequabilidade face aos nossos Clientes.

O Manual da Qualidade entra em vigor na data expressa no seu cabeçalho.

Trofa, 06 de junho de 2022

O Presidente da Câmara

Sérgio Humberto

## 1.7. Divulgação do Manual

A divulgação do Manual da Qualidade é assegurada pela sua publicação em formato *.pdf* na *Intranet*.

Aquando da publicação de uma nova versão, os utilizadores registados na *Intranet* são notificados via *E-mail*.

Qualquer exemplar do Manual da Qualidade em papel é válido somente no momento em que é impresso. O detentor desse exemplar não tem qualquer garantia de que o mesmo seja atualizado caso ocorra qualquer modificação.

Para distribuição, em casos excepcionais, do Manual ao exterior (a Clientes, a Fornecedores ou à Entidade Certificadora, por exemplo) é possibilitada a entrega em papel ou criado acesso à *Intranet* (só para consulta). Nestes casos, para que sejam assegurados o controlo e a atualização do documento entregue em papel, é necessária a solicitação da impressão do mesmo ao Gestor da Qualidade, o qual fará o controlo do documento impresso e o registo do seu destino, a fim de que seja providenciada e encaminhada nova cópia aquando das novas revisões. Aquando do envio da nova versão, é solicitado ao destinatário que considere obsoleta a sua versão anterior, orientando-o a destruí-la.

## 1.8. Organização e Revisão do Manual

O Manual da Qualidade é constituído por capítulos e seções, com numeração própria e sequencial.

As páginas são numeradas sequencialmente no Manual, identificadas pelo número próprio seguido do número total de páginas. No cabeçalho de cada página é indicado o número sequencial da edição.

O Manual da Qualidade é modificado quando ocorre qualquer alteração que o torne inadequado, enquadrada em ação corretiva ou de melhoria, sob a supervisão do Presidente.

## 2. Política da Qualidade

A Política de Qualidade da Câmara Municipal da Trofa no âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) traduz-se nos seguintes princípios orientadores:

- **C**umprir os requisitos legais e outros que a Organização subscreva para o desenvolvimento das suas atividades, nomeadamente no domínio do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando a comunicação e o entendimento da Política da Qualidade;
- **M**elhorar continuamente a prestação de Serviços de forma a satisfazer os seus Clientes;
- **T**rabalhar em conjunto, mantendo o espírito de equipa e fazendo cumprir a Política da Qualidade;
- **R**ever o SGQ de forma a permitir a melhoria contínua da eficácia do seu funcionamento, assegurando para tal os recursos necessários para o seu estabelecimento e acompanhamento;
- **O**timizar a satisfação dos seus Trabalhadores, motivando-os para o total envolvimento na Organização;
- **F**ormar e consciencializar cada Trabalhador na importância do desempenho das suas tarefas ao serviço da Organização, assim como, na importância da sua participação e empenho no desenvolvimento do SGQ;
- **A**ssumir e promover uma relação mutuamente benéfica com os Fornecedores de forma a potenciar a aptidão de ambas as partes na criação de valor.

Deste modo, manifestamos a nossa firme convicção de que é possível e desejável dar continuidade a uma Política que visa promover a qualidade de vida dos cidadãos e uma cidadania solidária e que, para tal, nos é exigido elevar os padrões das nossas prestações e competências, em todos os níveis da administração autárquica, pois “**OS MUNICÍPIOS SÃO A NOSSA RAZÃO DE SER**”.

Trofa, 11 de dezembro de 2013  
O Presidente da Câmara

Sérgio Humberto



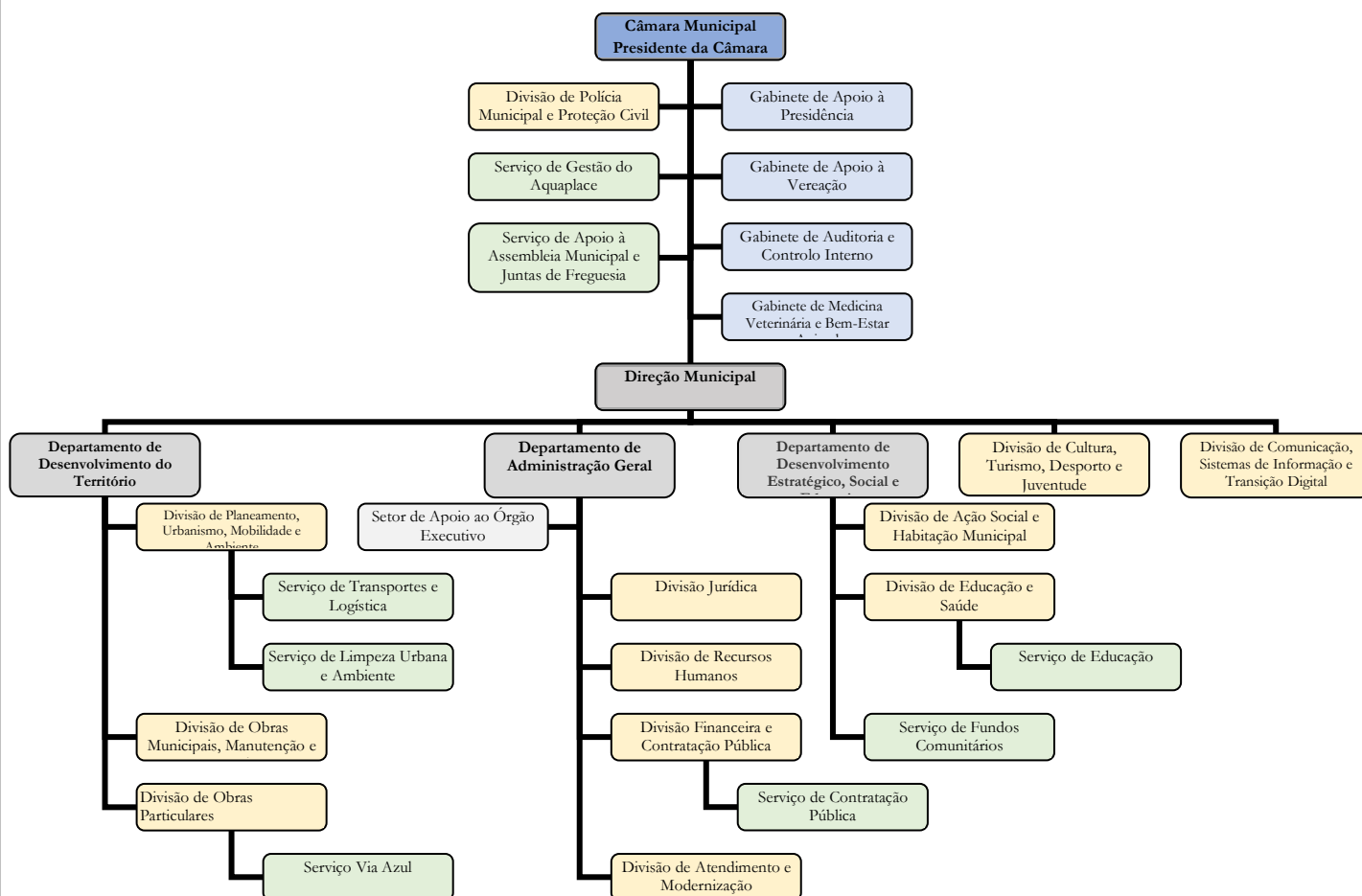
### 3. Objetivos da Qualidade

Para todos os processos do âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal da Trofa, foram identificados Indicadores de desempenho e respetivos Objetivos.

Os Objetivos da Qualidade são mensuráveis e consistentes com a Política da Qualidade. A monitorização destes indicadores é fundamental para a garantia da qualidade e da melhoria contínua dos Serviços prestados aos nossos Clientes.

Os Objetivos e Indicadores da Câmara Municipal da Trofa são registados e monitorizados, periodicamente, através da *Intranet* da Qualidade e revistos, anualmente, aquando das Revisões do Sistema de Gestão da Qualidade.

### 4. Estrutura Organizacional



## 5. Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

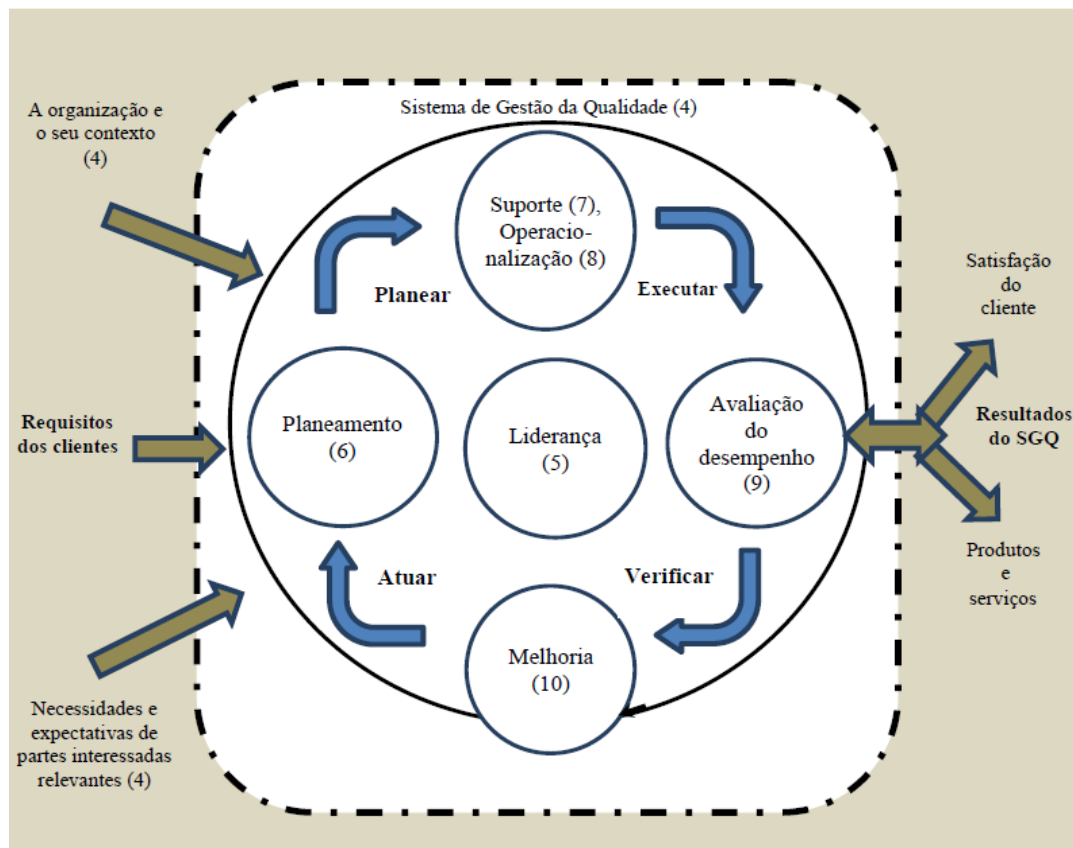
### 5.1. Âmbito

O campo de aplicação do SGQ incide sobre os seguintes Serviços:

- Atendimento On-line
- Expediente Geral
- Licenciamento (Taxas e Licenças)
- Núcleo de Apoio Autárquico
- Obras Particulares
- Ação Social
- Finanças
- Educação
- Obras Municipais (Gestão de Empreitadas)
- Balcão Único
- Aquaplace
- Biblioteca Municipal
- Arquivo Municipal
- Património Cultural
- Turismo
- Animação Cultural
- Desporto
- Juventude
- Gestão Ambiental do Território
- Espaços Verdes
- SIG Municipal
- Limpeza Urbana
- Canil Municipal
- Metrologia
- Polícia Municipal
- Proteção Civil
- Fiscalização

## 5.2 Modelo do SGQ

O SGQ da Câmara Municipal segue o modelo da norma NP EN ISO 9001:2015 ilustrado pelo esquema transcrito a seguir.



O SGQ da Câmara Municipal da Trofa assenta num ciclo de melhoria contínua, orientado para a satisfação do Cliente pelos seus Serviços prestados, tendo sempre como base o cumprimento rigoroso de todos os requisitos legais inerentes aos processos. Desta forma, e de acordo com a Política e Objetivos da Qualidade definidos pelo Presidente, a Câmara Municipal pretende aplicar os requisitos legais e regulamentares de forma justa, orientando o atendimento ao Cliente de forma equitativa e objetiva, avaliando os seus pedidos de forma imparcial e dentro dos prazos estabelecidos pela Autarquia.

Assim sendo, para a prossecução destes Objetivos, o Presidente planeia e aprova as ações, assegurando e gerindo os recursos necessários para a implementação das mesmas.

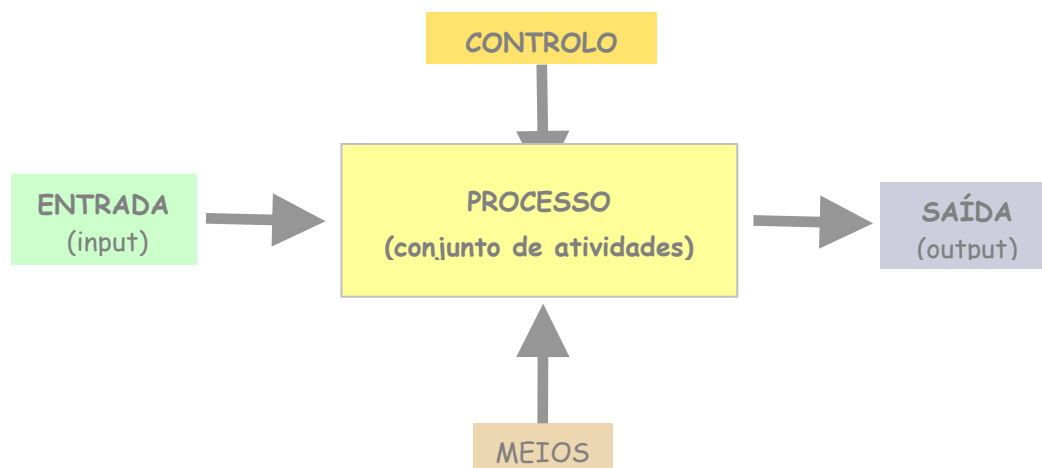
O ciclo de melhoria contínua é fechado através da revisão do SGQ, ou seja, análise dos procedimentos definidos e do estado dos indicadores face aos Objetivos da Qualidade definidos, tendo um particular destaque a Avaliação da Satisfação dos seus Clientes.

É reiniciado um novo ciclo com a implementação de ações (de melhoria, corretivas e preventivas) necessárias para o cumprimento dos novos Objetivos da Qualidade.

O modelo representa tipicamente o sistema global, mas aplica-se de igual forma a uma parte do SGQ.

É adotada uma abordagem por processos, orientados para o Serviço, com o qual se pretende satisfazer o Cliente.

Em cada processo e em função do seu grau de complexidade e risco, é aplicado o que se indica esquematicamente a seguir:



### **Entrada (input)**

Requerimentos / Formulários do Cliente;

Decretos-Lei / Regulamentos / Plano Diretor Municipal / Planos de Pormenor.

### **Saída (output)**

Informações sobre elementos necessários ao processo, bem como, sobre o estado de desenvolvimento do Serviço;

Parecer / Serviço / Ofício;

Registos;

## Meios

Equipamentos produtivos, ferramentas, recursos humanos (responsabilidade, autoridade, competência), ambiente de trabalho e infraestruturas;

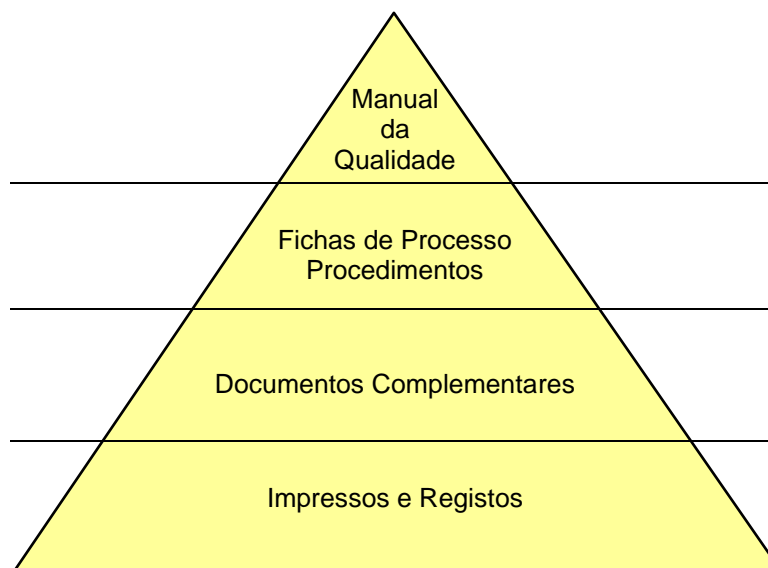
Recursos / meios financeiros;

## Controlo

Monitorização, medição, tratamento de não conformidades, ações corretivas, ações preventivas e ações de melhoria.

## Estrutura documental

A estrutura documental do SGQ da Câmara Municipal da Trofa é estabelecida abaixo:



O **Manual da Qualidade** descreve o SGQ da Câmara Municipal da Trofa, definindo os compromissos assumidos no domínio da Qualidade. O modo como é efetuada a sua revisão e divulgação, bem como a forma como está organizado (está definido no capítulo 1 – Secções Introdutórias).

As **Fichas de Processo** estabelecem para cada processo, a sua finalidade, o seu Gestor, as principais atividades, entradas e saídas, ações de controlo, bem como, indicadores de desempenho.

Os **Procedimentos** estabelecem o modo de proceder, com particular destaque para a sequência de operações e respetivas responsabilidades.

Os **Documentos Complementares** são documentos gerados no SGQ para situações particulares ou de aplicação periódica – por exemplo: planos de formação, programa de auditorias e instruções de trabalho.

Os **Impressos** são os formulários, máscaras, grelhas e minutas, utilizados no SGQ.

Os **Registos** são documentos que relatam ocorrências ou resultados alcançados.

Estes documentos orientadores são estabelecidos quando a sua ausência possa pôr em causa os resultados pretendidos.

São controlados os documentos (de origem interna e externa) em que os riscos de serem ignorados ou de serem utilizadas versões obsoletas possam influenciar a Qualidade.

Para os documentos controlados, é definido como são validados, como é identificado o estado da sua revisão e como é controlada a sua distribuição, de forma a garantir o acesso às versões válidas e prevenir o uso das obsoletas.

São controlados os registos que permitam demonstrar a conformidade dos Serviços e do SGQ, sendo que, para cada um deles, é definido um tempo de retenção, durante o qual é assegurado o acesso a quem necessita de os consultar. Para tal, são definidos o local e as condições de arquivo para assegurar a sua legibilidade, eventuais compilações, bem como, a forma como estão indexados.

Os registos da *Intranet* são eliminados, findo o seu tempo de retenção, de forma a assegurar a sua ilegibilidade.

Para os documentos encaminhados em papel a terceiros, em casos excecionais, cuja distribuição é controlada pelo Gestor da Qualidade, aquando do envio da nova versão, é solicitado ao destinatário que considere obsoleta a sua versão anterior, orientando-o a destruí-la.

## 6. Estrutura de processos

### 6.1. Mapa de processos



MQ.16

Alterações à edição anterior: Alteração à Macroestrutura.

Nota: Este documento é válido somente na sua versão eletrónica publicada na *Intranet*. Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde à disponível na *Intranet*.

O processo **1** é o processo orientador do sistema.

Os processos **2**, **3**, **8**, **9**, **10**, **11**, **12**, **13**, **14**, **17**, **18**, **19**, **20**, **21**, **22**, **23**, **24**, **25**, **26**, **27**, **28**, **29**, **30**, **31**, **32**, **33**, **34** são os processos operacionais, orientados diretamente para o Serviço e integrados claramente na cadeia de valor.

Os processos **4**, **5**, **6**, **7** e **15**, **16** são processos de suporte.

## 6.2. Função do Gestor do Processo

Para cada processo, é nomeado o Gestor respetivo, com as seguintes funções:

- Definir os procedimentos no âmbito do seu processo e assegurar o seu cumprimento;
- Participar na definição de Objetivos do seu processo e das ações para o seu cumprimento;
- Analisar os resultados obtidos no âmbito do seu processo;
- Promover a melhoria do processo.

## 6.3. Descrição dos Processos

### Processo de Gestão

#### **1** Gestão do Sistema

##### Descrição:

Assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade funcione como “motor” de melhoria de desempenho da Câmara Municipal da Trofa.

##### Procedimentos:

Descrição	Código
Auditorias Internas	P.01.VV
Ações Corretivas e Controlo de Não Conformidades	P.02.VV
Ações Preventivas	P.03.VV
Controlo da Documentação	P.04.VV
Avaliação da Satisfação do Cliente	P.05.VV
Revisões do Sistema de Gestão	P.06.VV
Tratamento de Reclamações	P.16.VV



Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

## Processos Operacionais

### **2** Atendimento On-line

Descrição:

Encaminhar os pedidos de atendimento dos Clientes, recebidos através do Portal, para os Serviços correspondentes.

Procedimento:

Descrição	Código
Atendimento On-line	P.07.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

### **3** Expediente Geral

Descrição:

Encaminhar os documentos que dão entrada na Câmara Municipal da Trofa e os de saída produzidos por qualquer “Sector ou Serviço”.

Procedimento:

Descrição	Código
Expediente Geral	P.08.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**8 Licenciamento (Taxas e Licenças)**Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Licenciamento (Taxas e Licenças) da Divisão Administrativa da Câmara Municipal da Trofa, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

Procedimentos:

Descrição	Código
Licenciamento	P.17.VV
Isenção	P.18.VV

Instrução de Trabalho:

Descrição	Código
Licenciamento	IT.06.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**9 Núcleo de Apoio Autárquico**Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo “Núcleo de Apoio Autárquico” do Gabinete de Apoio à Assembleia Municipal e Juntas de Freguesia da Câmara Municipal da Trofa, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento

Procedimentos:

Descrição	Código
Núcleo de Apoio Autárquico	P.19.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**10 Obras Particulares**Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Licenciamento de obras particulares da Divisão de Obras Particulares da Câmara Municipal da Trofa, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

Norma:

Descrição	Código
Normas de Instrução de Processos	NIP.VV

Procedimentos:

Descrição	Código
Licenciamento (obras particulares)	P.21.VV
Informação prévia	P.22.VV
Comunicação prévia	P.23.VV
Autorização	P.24.VV
Licenciamento Zero	P.25.VV
SIR	P.26.VV

Instrução de Trabalho:

Descrição	Código
Controlo de Prazos	IT.07.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**11 Ação Social**Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Ação Social da Divisão de Educação, Ação Social e Saúde, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

Procedimentos:

<b>Descrição</b>	<b>Código</b>
Planeamento e Gestão da Divisão	P.27.VV
Brigada Pró-família	P.28.VV
Centro Comunitário Municipal Trofa (CCMT)	P.29.VV
Habitação Social e Subsídio ao Arrendamento	P.30.VV
Loja Social	P.31.VV
Rede Social	P.32.VV
Terceira Idade	P.33.VV
Avaliação Socioeconómica	P.37.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**12** FinançasDescrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Finanças da Câmara Municipal da Trofa, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

Procedimentos:

Descrição	Código
Contabilidade	P.34.VV
Controlo de Pagamentos	P.35.VV
Controlo de Recebimentos	P.36.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**13** EducaçãoDescrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Educação da Divisão de Obras Particulares da Câmara Municipal da Trofa, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

Procedimentos:

Descrição	Código
Ação Social Escolar	P.41.VV
Gestão de Equipamentos Educativos	P.42.VV
Contratos de emprego e inserção	P.43.VV
Conselho Municipal de Educação	P.44.VV
Transportes Escolares	P.45.VV
Refeições Escolares	P.46.VV

Nota 2: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

## 14 Obras Municipais (Gestão de Empreitadas)

### Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Obras Municipais – (Gestão de Empreitadas) da Divisão de Obras Municipais e Ambiente da Câmara Municipal da Trofa, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

### Procedimentos:

Descrição	Código
Gestão Obras Municipais (Empreitadas)	P.48.VV

Nota 2: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

## 17 Balcão Único

### Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Balcão Único, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

### Procedimentos:

#### Balcão Único

Descrição	Código
Balcão único	P52.VV
Balcão único	P53.VV

### Instrução de Trabalho:

Descrição	Código
ATIVIDADES REALIZADAS NO ÂMBITO DO LICENCIAMENTO ZERO	IT15.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**18. Gestão do Aquaplace**Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Gestão do Aquaplace, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

Procedimentos:

Descrição	Código
SGA AQUAPLACE	P54.VV

Instrução de Trabalho:

Descrição	Código
Limpeza e higiene das instalações	IT16.VV
Aquisição de serviços	IT17.VV
Atendimento	IT18.VV
Atividades aquáticas	IT19.VV
Atividades de academia	IT20.VV
Controlo operacional	IT21.VV
Vigilância das atividades aquáticas	IT22.VV
Planeamento de atividades	IT33.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**19** **Gestão do Arquivo Municipal**Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Gestão do Arquivo Municipal, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

Procedimentos:

<b>Descrição</b>	<b>Código</b>
Gestão do centro digital de informação local (cdil)	P.58.VV
Preservação e conservação dos documentos	P.59.VV
Consultas e requisições de documentos ao Arquivo Municipal	P.60.VV
Remessas documentais / incorporações para o serviço de arquivo.	P.61.VV

Instrução de Trabalho:

<b>Descrição</b>	<b>Código</b>
Tratamento técnico documental	IT.26.VV
Sistema integrado de gestão documental	IT.27.VV
Avaliação e eliminação de documentos	IT.28.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)



**20 Gestão do Património Cultural**Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Gestão do Património Cultural, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

Procedimentos:

Descrição	Código
Registo no inventário nacional do património cultural imaterial	P.68.VV
Inventariação do património cultural.	P.69.VV
Classificação de bens móveis e imóveis de interesse municipal	P.70.VV
Classificação do património cultural móvel e imóvel de interesse nacional.	P.71.VV

Instrução de Trabalho:

Descrição	Código
Atendimento relativo a prédios inseridos nas zep e zp de imóveis classificados	IT.30.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**21 Gestão da Biblioteca Municipal**Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Gestão da Biblioteca Municipal, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

Procedimentos:

Descrição	Código
Concurso lusófono da trofa "Prémio Matilde Rosa Araújo"	P.62.VV
Empréstimo domiciliário de espécies	P.73.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**22** **Gestão do Turismo**Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Gestão do Turismo, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

Procedimentos:

Descrição	Código
Eventos	P.72.VV

Instrução de Trabalho:

Descrição	Código
Expotrofa	IT.31.VV
Loja Interativa de Turismo da Trofa	IT.32.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**23** **Gestão da Animação Cultural**Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Gestão da Animação Cultural, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

Procedimentos:

Descrição	Código
Gestão de espaços culturais	P.55.VV
Organização de eventos	P.56.VV
Programa de apoio ao movimento associativo cultural	P.57.VV

Instrução de Trabalho:

Descrição	Código
Mercado de natal	IT.25.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**24** **Gestão do Desporto**Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Gestão do Desporto, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

Procedimentos:

Descrição	Código
Apoio ao movimento associativo desportivo	P.63.VV
Eventos	P.64.VV
Gestão de equipamentos e instalações	P.65.VV

Instrução de Trabalho:

Descrição	Código
Mercado de natal	IT.25.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**25** **Gestão da Juventude**Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Gestão da Juventude, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

Procedimentos:

Descrição	Código
Conselho Municipal de Juventude da Trofa	P.66.VV
Orçamento participativo jovem da trofa	P.67.VV

Instrução de Trabalho:

Descrição	Código
Belive - Festival da Juventude	IT.29.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**26** **Gestão Ambiental do Território**Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Gestão Ambiental do Território, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

Procedimentos:

Descrição	Código
Educação ambiental	P.75.VV
Queixas de incomodidade	P.76.VV
Licença especial de ruído	P.79.VV

Instrução de Trabalho:

Descrição	Código
Atelier caixas ninho	IT.34.VV
É com certeza uma espécie portuguesa	IT.39.VV
Escolhe o ar em movimento	IT.35.VV
Eventos	IT.38.VV
Laboratório	IT.36.VV
Oficina de papel reciclado	IT.37.VV

MQ.16

Alterações à edição anterior: Alteração à Macroestrutura.

Nota: Este documento é válido somente na sua versão eletrónica publicada na *Intranet*. Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde à disponível na *Intranet*.

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

## **27** Gestão Limpeza Urbana

### Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Gestão Limpeza Urbana, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

### Procedimentos:

Descrição	Código
Limpeza urbana	P.81.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

## **28** Gestão Espaços Verdes

### Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Gestão Espaços Verdes, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

### Procedimentos:

Descrição	Código
Conceção de novos espaços verdes	P.80.VV
Manutenção de Espaços Verdes	P.78.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

## 29 SIG Municipal

### Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo SIG Municipal, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

### Procedimentos:

Descrição	Código
Sistema de informação geográfico municipal	P.77.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

## 30 Canil Municipal

### Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Canil Municipal, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

### Procedimentos:

Descrição	Código
Gestão do Canil Municipal	P.82.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

## 31 Metrologia

### Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Metrologia, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

### Procedimentos:

Descrição	Código
Sistema de informação geográfico municipal	P.84.VV

### Instrução de Trabalho:

Descrição	Código
CONTROLO DE CALIBRAÇÃO	IT.40.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

## 32 Polícia Municipal

### Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Polícia Municipal, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

### Procedimentos:

Descrição	Código
PROGRAMA CASA SEGURA	P85.VV
PROGRAMA SEGURANÇA SÉNIOR	P87.VV
VIATURAS ABANDONADOS	P88.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)



**33** **Proteção Civil**Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Proteção Civil, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

Procedimentos:

Descrição	Código
Mau Estado de Manutenção de Terreno Privado	P.83.VV

Instrução de Trabalho:

Descrição	Código
Registo cartográfico de áreas ardidas	IT.41.VV
Inventário da rede de infraestrutura de abrigo e refúgio, rotas de evacuação, rede de pontos de água, grupos de bombagem	IT.42.VV
Destruição de ninhos de Vespa Velutina	IT.43.VV
Fogo de Artifício	IT.44.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**34** **Fiscalização**Descrição:

Descrever e regulamentar o funcionamento do processo Fiscalização, bem como estabelecer uma metodologia eficaz para o seu bom e eficaz funcionamento.

Procedimentos:

Descrição	Código
COMUNICAÇÃO DE OBRAS ISENTAS	P.89.VV
ESPLANADAS	P.90.VV
PEDIDO DE OCUPAÇÃO DE VIA PÚBLICA	P.91.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**Processos de Suporte****4 Compras**Descrição:

Assegurar que todas as aquisições de bens e serviços necessários ao funcionamento das atividades da Câmara Municipal da Trofa são satisfeitas.

Procedimento:

Descrição	Código
Compras	P.09.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

Instruções de Trabalho:

Descrição	Código
Emissão, Autorização e Movimentação de RQI	IT.01.VV
Emissão, Autorização e Movimentação de PAQ	IT.02.VV

**5 Gestão de Recursos Humanos**Descrição:

Assegurar os procedimentos necessários para a gestão dos Trabalhadores da Câmara Municipal da Trofa.

Procedimentos:

Descrição	Código
Formação	P.10.VV
Gestão e Avaliação de Desempenho	P.11.VV

Instrução de trabalho:

Descrição	Código
Procedimento Concursal	IT.03.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**6 Gestão de Sistemas de Informação**Descrição:

Garantir a infra-estrutura necessária aos processos envolvidos no âmbito da certificação.

Procedimentos:

Descrição	Código
Gestão de Sistemas de Informação	P.12.VV
Pedidos Internos de Intervenção	P.13.VV
Preparação e Configuração de Equipamentos	P.14.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

## **7** Conceção e Desenvolvimento

### Descrição:

Planear e controlar a conceção e desenvolvimento de novos Serviços no âmbito dos processos em certificação.

### Procedimento:

Descrição	Código
Conceção e Desenvolvimento	P.15.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

## **15.** Gestão de Infraestruturas e Equipamentos

### Descrição:

Garantir a infra-estrutura e equipamentos necessários aos processos envolvidos no âmbito da certificação.

### Procedimentos:

Descrição	Código
Gestão de Infraestruturas e Equipamentos	P49.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)

**16. Gestão de Viaturas e Máquinas**Descrição:

Garantir as viaturas e máquinas necessárias aos processos envolvidos no âmbito da certificação.

Procedimentos:

Descrição	Código
Gestão de Viaturas e Máquinas	P51.VV

Instrução de Trabalho:

Descrição	Código
Inspeção de Viaturas	IT.13.VV
Pedido de Viatura	IT.14.VV

Nota 1: VV – Campo de revisão, número sequencial crescente (2 dígitos, começando no 01)