



UNIÃO DAS FREGUESIAS DE  
LORDELO DO OURO E MASSARELOS

## **MANUAL DA QUALIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL**

---

**Versão 13**

**Data: 2019/09/25**



# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQ.01/13)

---

## ÍNDICE

DESCRIÇÃO	PÁGINA
<b>1. INTRODUÇÃO</b>	3
<b>2. APRESENTAÇÃO DA JUNTA DE FREGUESIA</b>	
2.1 Identificação/Contactos	4
2.2 História	4
2.3 Estrutura Funcional e Representante da Gestão	
<b>3. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>	
3.1 Âmbito	
3.2 Política da Qualidade e responsabilidade Social	
3.3 Objetivos	
3.4 Definições	
3.5 Matriz ISO/NP vs MQ	
3.6 Abordagem por processos	
3.7 Estrutura Documental	

# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)

## 1. INTRODUÇÃO

O Presidente da **Junta de Freguesia da União das Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos**, garante que o presente Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade e Responsabilidade Social implementado na instituição, o qual está orientado para a Melhoria Contínua do seu desempenho.

A forma como a Satisfação do Cidadão é assegurada, decorre da Política da Qualidade e Responsabilidade Social e Objetivos definidos, da estrutura do Sistema concebido para lhes dar cumprimento, designadamente através do controlo e documentação dos seus processos principais, na adequação dos recursos humanos e materiais e na observância de todas as exigências das normas portuguesas NP EN ISO 9001 e NP 4469-1, tomadas para a implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade e Responsabilidade Social da **Junta de Freguesia da União de Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos**.

Este Manual, aplica-se a todos os colaboradores, aos produtos, processos e serviços prestados pela **Junta de Freguesia da União de Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos**, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e Responsabilidade Social comprometendo-se o Presidente da Junta em fazer cumprir os requisitos relativos aos serviços prestados.

Como documento base do Sistema de Gestão, este Manual deve reflectir-se sempre, assim como todos os restantes documentos, a realidade e as necessidades da instituição sendo um documento “vivo” e obrigatoriamente alterado e melhorado para se adequar às constantes mudanças passíveis de ocorrer.

O conteúdo deste Manual é do conhecimento de todos e tem carácter para toda a instituição, sendo da responsabilidade de todos os colaboradores desenvolver a sua actividade em conformidade com estes requisitos definidos.

Este Manual pode ser fornecido aos cidadãos e fornecedores desde que explicitamente solicitado e apenas após aprovação do Presidente.

# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)



## 2. APRESENTAÇÃO DA JUNTA DE FREGUESIA

### 2.1 IDENTIFICAÇÃO/CONTACTOS

#### DADOS DA SEDE:

 MORADA	Rua de Serralves nº 10 4150-701 Porto
 TELEFONE	226166910 - 226061020
 FAX	226185263
 CORREIO ELECTRÓNICO	geral@uf-lordeloouromassarelos.pt
 PÁGINA WEB	www.uf-lordeloouromassarelos.pt

**Horário da Secretaria:** 8h30 – 17h30

#### Serviços da Junta:

**Secretaria – Polo de Lordelo do Ouro** – Rua de Serralves, nº.10 4150-701 Porto - Telf. 226166910

**Secretaria – Polo de Massarelos** – Rua do Campo Alegre, nº.224 4150-169 Porto - Telf. 226061020

**Cemitério** – Rua António Bessa Leite 4150 PORTO - Telem.913656122

**ESPAÇO CIDADÃO/CTT** – Rua Diogo Botelho, nº.75 4150-260 Porto – Tele. 224000078

**Centro Social da Arrábida** – Rua da Arrábida, nº.208 - Telef. 226178807

**Centro de Convívio de Massarelos** – Rua do Campo Alegre, nº.244 – Telef. 226061020

### 2.2 HISTÓRIA DA UNIÃO DAS FREGUESIAS DE LORDELO DO OURO E MASSARELOS

A Freguesia da União das Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos, nasce no dia 29 de Setembro de 2013, resultado da nova reorganização administrativa do território. A junção das duas freguesias, Lordelo do Ouro e Massarelos, reuniu dois territórios muito idênticos e com realidades muito parecidas.

#### Localização Geográfica

A Freguesia de Lordelo do Ouro e Massarelos, tem uma superfície de 5,58 Km<sup>2</sup> e fica situada na parte ocidental da cidade do Porto, sendo geograficamente limitada a Norte, pela Freguesia de Ramalde; a Sul pelo Rio Douro; a Este pela União das Freguesias de Cedofeita, S.Nicolau, Santo Ildefonso, Sé, Miragaia, e Vitoria e, por fim a Oeste pela União das Freguesias de Aldoar, Foz do Douro e Nevogilde.

# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)

Considerada uma das freguesias periféricas da cidade Invicta, esta encontra-se bem colocada, na medida em que, estando perto do centro consegue afastar-se de todo tipo de inconvenientes característicos das grandes urbes.

Na verdade, nas últimas décadas foram aqui construídos em Lordelo do Ouro nove Bairros de Habitação Social, que alojam cerca de 10.500 pessoas, e em Massarelos dois Bairros, grande parte deslocada do Centro Histórico e comercial da cidade, situação que se verifica sobretudo durante as décadas de 70 e 80, com todas as consequências decorrentes de uma mobilidade forçada.

O número de habitantes com os últimos Censos de 2011, é de cerca 29.059.



# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)



## 2.3 ESTRUTURA FUNCIONAL E REPRESENTANTE DA GESTÃO

O Presidente da **Junta de Freguesia da União das Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos**, define a sua estrutura organizacional através do “Organigrama”, seguidamente apresentado, que é composto pela interligação das várias Funções conforme determinado pelo Presidente e representa a ligação funcional entre as mesmas.

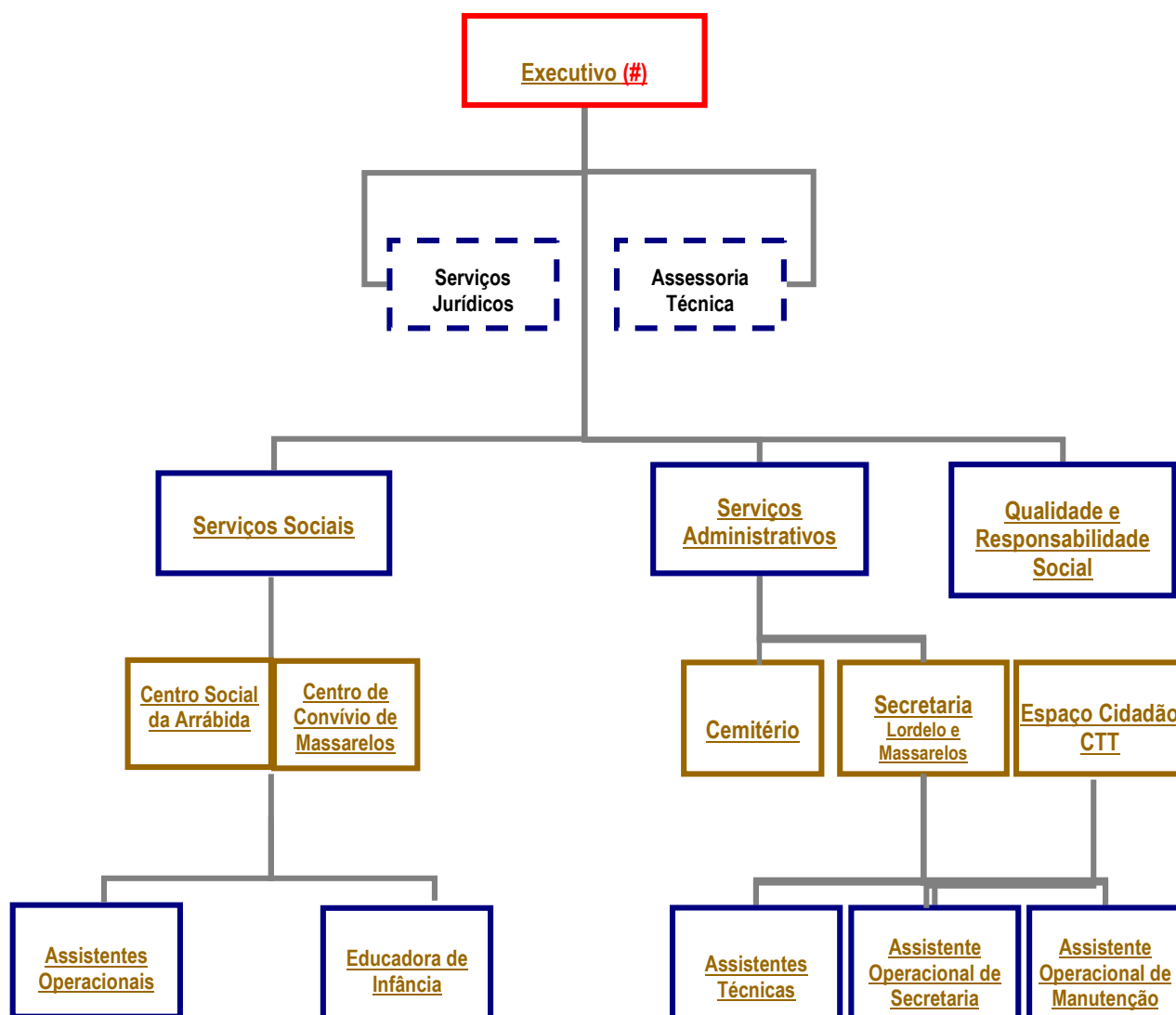
A definição de Responsabilidades e Autoridades de cada Função encontra-se documentada no Manual de Funções, que é dado a conhecer a todos os Colaboradores da Junta de Freguesia aquando do início da sua colaboração com a mesma e sempre que o mesmo seja alterado. Este Manual de Funções inclui o “Organigrama Nominativo”.

A responsabilidade de definição e aprovação do Manual de Funções é do Presidente.

O Executivo da Junta de Freguesia é composto por 7 elementos e a Assembleia de Freguesia por 19 elementos, eleitos por 4 anos.

A Representante do Executivo Dra. Sofia Maia, delega à Dra. Paula Martins como Representante do Sistema de Gestão, que coadjuvada pela colaboradora Maria Margarida Picão Campos Fernandes, assegura o estabelecimento, a implementação e manutenção dos processos necessários ao Sistema de Gestão da Qualidade e Responsabilidade Social

# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)



(#) O Executivo da Junta é composto pelos seguintes elementos, que por decisão em ata de 30 de outubro de 2017, foram atribuídos os seguintes Pelouros:

Cargo	Nome	Pelouros
Presidente	Carla Sofia da Silva Soares Maia	Governação e Proximidade; Recursos Humanos; Proteção Civil, Património, Habitação
Secretária	Maria João Arriscado Nunes	Ação Social, Economia e Empregabilidade
Tesoureiro	Luis Noura Grabulho	Atividades Económica; Finanças, Contabilidade e Compras; Associativismo; Desporto e Animação.
Vogal	Adelaide Maria Sampaio Mariz	Segurança, Mobilidade, Intervenção na Habitação Social.
Vogal	Rosa Duarte	Comunicação e Imagem; Cultura, Equipamentos Sociais, Juventude; Educação; Inovação e Empreendedorismo
Vogal	Paula Maria Correia Martins	Ambiente, Qualidade e Responsabilidade. Social
Vogal	Francisco José Lima Andrade Tártaro	Cemitério; Formação e Saúde.



# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)



A descrição de cada função constante deste organograma e os critérios de substituição para o seu desempenho, encontram-se definidos em documento próprio – Manual de Funções.

A pessoa de Carla Sofia da Silva Soares Maia é o elemento designado como **Representante do Executivo**.

Como representante do executivo tem a responsabilidade de, e autoridade para, assegurar o estabelecimento, implementação e manutenção dos processos necessários para o correto funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade e Responsabilidade Social, devendo reportar sobre o desempenho do mesmo e sobre a necessidade de melhoria. Deve também assegurar a promoção da consciencialização dos requisitos do cidadão em toda a organização.

## 3. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL

### 3.1 ÂMBITO

O nosso Sistema de Gestão foi desenvolvido e está implementado por ser considerado uma das componentes principais da nossa estratégia e só com o envolvimento e empenhamento de todos os nossos Colaboradores se atingirá e manterá o devido sucesso.

O **Âmbito** do nosso SG é definido como: “Serviços Autárquicos, Cemitério, e Serviço de Ação Social”.

Em casos onde a **Junta de Freguesia da União das Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos** não disponha de capacidade para fornecer o produto acordado permitir-se-á recorrer à **subcontratação** desde que previamente aprovado pelo Presidente da Junta de Freguesia. Para estes serviços é efetuado o devido controlo através da avaliação anual de fornecedores bem como o acompanhamento e controlo dos seus fornecimentos.

Cumprir o estipulado no nosso sistema, através do cumprimento de tudo o referido neste manual, nos procedimentos, instruções e restante documentação em vigor na **Junta de Freguesia da União das Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos** é da responsabilidade de todos nós, Executivo e Colaboradores.

É também da nossa responsabilidade, através do correto desempenho e autocontrolo das nossas ações e tarefas, assegurar o seu cumprimento de forma a garantir a satisfação dos nossos cidadãos.

Este Manual e toda a demais documentação integrada no nosso Sistema de Gestão da Qualidade e Responsabilidade Social entra em vigor na data da sua aprovação - solicita-se e agradece-se a todos os envolvidos o máximo rigor no seu cumprimento sendo sempre bem vindas quaisquer sugestões para a sua melhoria.



# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)



## 3.2 MISSÃO, VISÃO, VALORES E PRINCÍPIOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

### MISSÃO:

Prestar um serviço de qualidade à população, numa ótica de satisfação das necessidades elementares e da melhoria das condições de vida dos seus fregueses. Estabelecer e executar parcerias e protocolos com as instituições locais, regionais e nacionais que concorram para a promoção, o bem-estar social e o desenvolvimento da Freguesia.

### VISÃO:

Maximizar e otimizar os fatores que potenciem de uma forma sustentada, a inclusão social e a melhoria das condições de vida da população da freguesia.

### VALORES:

- ⇒ Compromisso com o Cidadão
- ⇒ Valorização da Componente Humana
- ⇒ Rigor, Integridade e Transparência
- ⇒ Cidadania
- ⇒ Lealdade

### PRINCÍPIOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL:

- ⇒ Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis, assegurando sempre o respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente;
- ⇒ Zelar pelo meio ambiente através de uma atuação responsável, privilegiando a prevenção da poluição e uma eficaz gestão dos recursos naturais;
- ⇒ Atuar de forma transparente, adotando o princípio da precaução reconhecendo o direito das partes interessadas em serem ouvidas;
- ⇒ Reconhecer os aspetos da responsabilidade social e integrar os mesmos no sistema de gestão e no processo de tomada de decisão;
- ⇒ Assegurar a responsabilização pelas ações e omissões da organização e prestação de contas pela sua conduta face às legítimas preocupações das partes interessadas;
- ⇒ Não utilização da Norma NP 4469-1 como fundamento para a redução dos níveis de desempenho em Responsabilidade Social já alcançados pela organização;

# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)



## 3.3 POLÍTICA DA QUALIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Para formalizar o compromisso assumido em matéria de qualidade e responsabilidade social, entendendo ser esse um dos passos fundamentais para uma boa gestão na **Junta de Freguesia da União das Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos**, o Presidente determinou e documentou aquilo que é a sua Política da Qualidade e Responsabilidade Social. Por ser importante, esta Política foi divulgada a todos os colaboradores da **Junta de Freguesia da União das Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos** e afixada na sede da Junta de Freguesia.

Seguidamente transcreve-se essa Política:

A **Junta de Freguesia da União das Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos**, pretende servir com Qualidade a população da Freguesia, para o efeito apostando num elevado padrão de prestação dos seus Serviços Técnicos e Administrativos.

Para este efeito definem-se como linhas orientadoras do trabalho a desenvolver:

- ▶ Assumir o **Cidadão** como principal destinatário de toda a nossa ação, procurando **exceder as suas necessidades** relativamente ao Serviço por nós prestado;
- ▶ Encarar o trabalho em prol da Freguesia com espírito de Missão, com vista sempre à melhoria das condições de vida dos que nos rodeiam;
- ▶ Promover um **ambiente de trabalho saudável e seguro**, no qual todos os Colaboradores se sintam realizados e unidos pela mesma força e vontade, sendo sempre o TODO maior do que a mera soma das partes;
- ▶ Adotar e sensibilizar a comunidade para as boas práticas ambientais, atuando no sentido da prevenção da poluição e de uma eficiente gestão dos recursos naturais;
- ▶ Cumprir a legislação incluindo os compromissos assumidos através de Acordos e Protocolos;
- ▶ Apostar no **desenvolvimento pessoal e profissional dos Colaboradores**, com vista ao seu enriquecimento e à potenciação da promoção de um serviço de excelência;
- ▶ Efetuar uma análise crítica permanente dos processos aplicados e dos serviços prestados, garantindo o envolvimento das partes interessadas, de modo a **promover a sua melhoria contínua**.

# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)



- ▶ Promover uma gestão atenta e eficaz dos recursos disponíveis, com vista à melhor intervenção da autarquia junto da comunidade;
- ▶ Garantir o cumprimento das metodologias definidas no âmbito da segurança alimentar de modo assegurar a disponibilização ao utente de refeições e alimentos seguros e inócuo.
- ▶ Respeitar os princípios de Responsabilidade Social Assumidos, a Declaração Universal dos Direitos do Homem e outros documentos reconhecidos internacionalmente;

Este esforço, a cumprir por todos e a ser partilhado, será a nossa contribuição para o desenvolvimento da cidadania responsável ao serviço de uma gestão adequada dos objetivos e dos indicadores de desempenho em todos os processos, relacionados com a Qualidade e Responsabilidade Social.

Para que haja conhecimento sobre o estado e evolução desta política a mesma é analisada durante a reunião de Revisão Sistemática do Sistema de Gestão podendo, se considerado necessário, ser alterada para melhor refletir a sua adequação.

## 3.4 OBJETIVOS

A **Junta de Freguesia da União das Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos** é uma organização ambiciosa no que respeita a melhoria contínua, entendendo que os nossos objetivos devem refletir essa ambição e abranger todas as pessoas na nossa organização.

Entendemos ser importantes não apenas Objetivos Genéricos como também, e ainda mais, aqueles que podem ser medidos e que através do seu acompanhamento podemos concluir sobre o grau de sucesso atingido – quer pela pessoa responsável pelo objetivo, quer pela **Junta de Freguesia da União das Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos** no seu todo. Para tal são definidos Objetivos Globais, quantificáveis e mensuráveis, estes desdobrados por sector de atividade, sendo definidas ações, responsáveis e prazos, que acompanhadas periódica e sistematicamente, deverão garantir a sua concretização.

São os seguintes os **Objetivos Genéricos** da **Junta de Freguesia da União das Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos**:

- Garantir uma comunicação eficaz entre colaboradores, cidadãos e os demais envolvidos;

# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)

- Melhorar o nível de satisfação dos nossos cidadãos resolvendo eventuais problemas que possam ocorrer na nossa organização;
- Proporcionar aos nossos colaboradores a formação adequada aos postos de trabalho para que possam ir ao encontro dos requisitos dos nossos cidadãos;
- Proporcionar aos nossos colaboradores a motivação necessária ao cumprimento das suas tarefas;
- Promover e desenvolver ações que respeitem os princípios de Responsabilidade Social assumidos;
- Prestação de um serviço rápido e personalizado no atendimento público.

## 3.5 DEFINIÇÕES

Para a norma internacional na qual se baseia o presente manual são aplicáveis os termos e definições estabelecidas na Norma NP EN ISO 9000:2015 (Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário).

## 3.6 MATRIZ NORMAS VS DOCUMENTAÇÃO

NP EN ISO 9001:2015	NP 4469-1:2008	Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Responsabilidade Social	
		Numeração	Documento
7.1.2+7.2	3.6.1.2	MF	Manual de Funções
5.2	3.4	N/A	Política Qualidade e Responsabilidade Social
5.3	3.6.1	N/A	Organigrama
6.2	3.5.4 3.7.1.1	N/A	Mapa de Objetivos e Metas
4.1+4.4+5.1+6.1+ 6.2+6.3+7.1.1+7.5 +8.7+9.1+9.2+9.3 +10.1+10.2+10.3	3.5.1 3.6.4.2 3.6.4.3 3.7.1 3.7.1.1 3.7.2 3.7.3 3.7.4 3.8.1 3.8.2 3.7.5	PRC.01  P.01 P.02 P.04 P.10 P.06	Processo de Gestão e Melhoria  Procedimento de Elaboração e Controlo de Documentos Procedimento de Gestão e Melhoria Procedimento de Determinação da Satisfação dos Cidadãos Procedimento de Controlo do Produto Não Conforme, Ações Corretivas Procedimento de Realização de Auditorias Internas Plano de Monitorização e Medição
7.2+7.3+7.1.6	3.6.1.1 3.6.2	PRC.02  P.03	Processo de Gestão de Recursos Humanos  Procedimento de Gestão de Recursos Humanos Código de Conduta

# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)

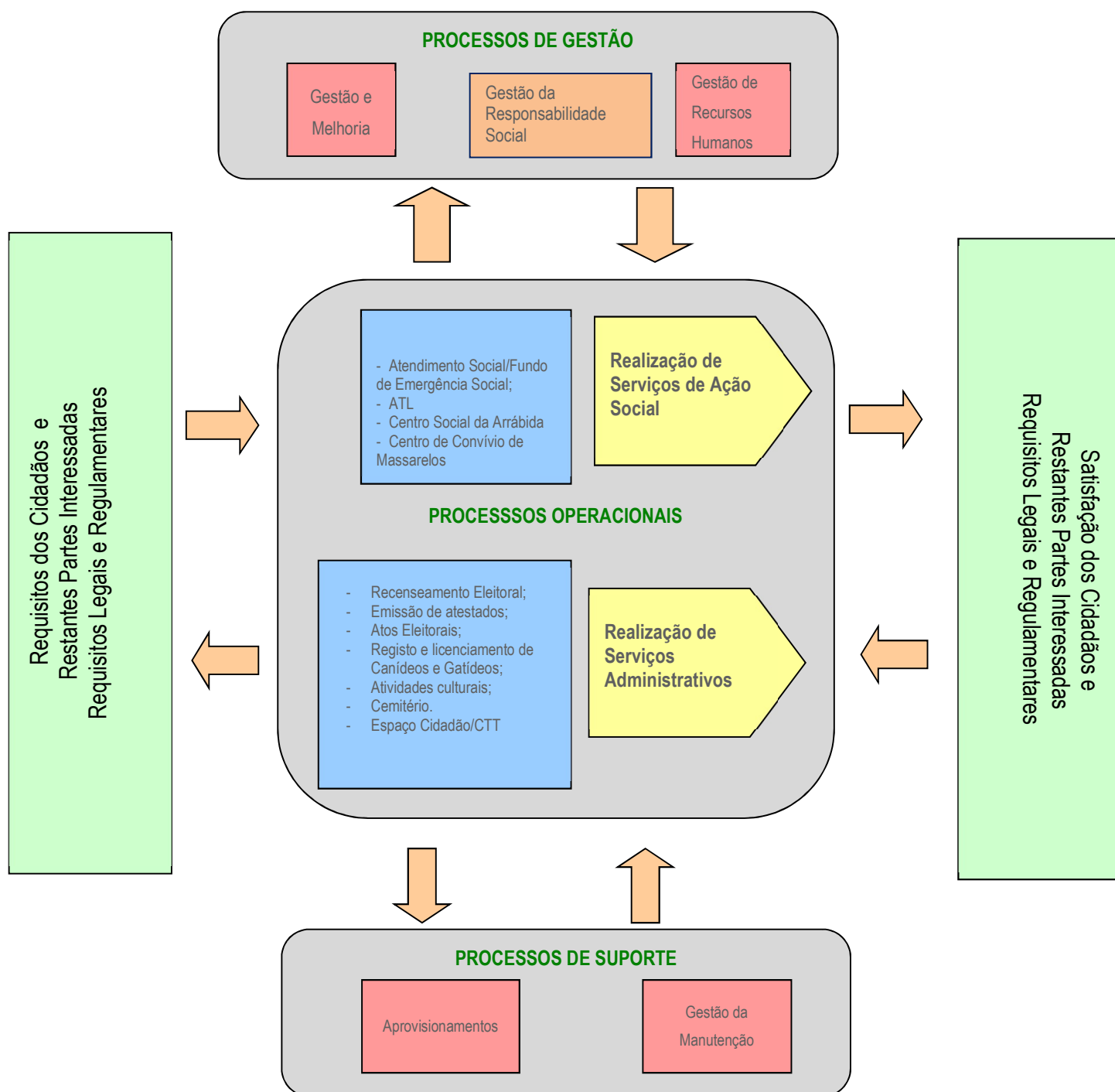
NP EN ISO 9001:2015	NP 4469-1:2008	Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade e Responsabilidade Social	
		Numeração	Documento
4.3	3.1 3.2 3.3	<b>MQRS</b>	Manual da Qualidade e Responsabilidade Social
8.4	3.6.3	<b>PRC.04</b>  <b>P.05</b>	Processo de Aprovisionamentos  Procedimento de Aprovisionamentos Compromisso de Responsabilidade Social
7.1.3+7.1.4	3.6.6	<b>PRC.05</b>  <b>P.07</b>	Processo de Gestão da Manutenção  Procedimento de Gestão da Manutenção de Equipamentos, Máquinas, Viaturas e Infra-estruturas
7.1.5+8.1+8.2+8.5+8.6	3.6.6	<b>PCR.03</b>  <b>P.08</b> <b>P.09</b> <b>P.11</b>	Processo de Gestão de Serviços  Procedimento de Tratamento dos Pedidos de Cidadãos Procedimento de Gestão e Controlo dos Serviços Procedimento de Controlo dos Equipamentos de Monitorização e Medição
4.2+7.3+7.4	3.5.2 3.5.3 3.6.5 3.6.7	<b>PCR.06</b>  <b>P.12</b> <b>P.13</b>	Processo Gestão da Responsabilidade Social Procedimento de Gestão de Identificação e avaliação de Partes Interessadas Procedimento de Gestão de Identificação e Avaliação dos Aspetos de Responsabilidade Social

## 3.7 ABORDAGEM POR PROCESSOS

Seguindo as normas de referência, a **Junta de Freguesia da União das Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos** adotou uma abordagem por processos.

A aplicação da abordagem por processos enfatiza a importância de entender e ir ao encontro aos requisitos implícitos e explícitos das partes interessadas, da necessidade de manter uma adequada orientação desta Junta de Freguesia no sentido de satisfazer as suas necessidades, de obter resultados do desempenho e eficácia dos processos implementados e da melhoria contínua dos processos baseada na medição dos objetivos. Estes processos descrevem as atividades, essenciais, as entradas necessárias para o desempenho dessas atividades e o seu resultado. A cada processo são atribuídos os responsáveis e as suas competências fundamentais para assegurar as várias atividades e fases do processo. O conjunto de todos os elementos inter atuantes – colaboradores, respetivas competências, atividades, processos – define o nível de qualidade que a **Junta de Freguesia da União das Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos** pretende obter na sequência dos objetivos definidos.

# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)



**Processos de Gestão** – Definem as estratégias e linhas de orientação dos diferentes tipos de processos, garantindo ao nível do planejar, executar, controlar e avaliar a melhoria contínua da organização e o envolvimento dos recursos associados.

**Processos Operacionais** – Estão envolvidos na criação dos serviços, desde a relação com fornecedores até à sua realização.

**Processos de Suporte** – Sustentam as atividades dos processos operacionais e de gestão, fornecendo "inputs" adquiridos, tecnologia, recursos humanos e outras funções no âmbito da organização.

# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)

## PRC.01 PROCESSO DE GESTÃO E MELHORIA

### ENTRADAS

- Novas oportunidades de melhoria
- Documentos Externos e Internos
- Dados, Informações das partes interessadas
- Orientação estratégica, cultura, valores e princípios

### SAIDAS

- Documentos e registos controlados
- Sistema de Gestão Revisto
- Melhoria Contínua

**RESPONSÁVEL PELO PROCESSO:** Presidente da Junta de Freguesia  
Vogal Paula Martins

### ACTIVIDADES/FUNÇÕES RESPONSÁVEIS OU ENVOLVIDAS

#### Atividades

Elaboração e controlo de documentos e impressos necessários  
Controlo de documentos obsoletos  
Divulgação/Distribuição de documentos  
Monitorização e Medição dos Processos  
Avaliação da conformidade legal  
Monitorização e medição do desempenho  
Controlo do Produto Não Conforme, Acções  
Correctivas / Preventivas  
Implementação das acções Correctivas e Preventivas  
Auditorias Internas  
Satisfação dos Cidadãos

#### Documentos/Registos

P.01 - Procedimento de Elaboração e Controlo de Documentos  
P.02 – Procedimento de Gestão e Melhoria  
Objectivos da Junta de Freguesia  
Código de Procedimento Administrativo (CPA)  
P.04 - Procedimento de Determinação da Satisfação do Cidadão  
P.06 - Procedimento de Realização de Auditorias Internas  
P.10 - Procedimento de Controlo do Produto Não Conforme, Acções Correctivas e / ou Preventivas

#### INDICADORES DESEMPENHO

Ver Mapa de Objectivos



# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)

## PRC.02 PROCESSO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

### ENTRADAS

- Necessidade de novos colaboradores
- Necessidades de Formação
- Propostas de Melhoria
- Inquéritos de Avaliação de Satisfação dos Colaboradores
- Avaliação de Desempenho dos Colaboradores

### SAIDAS

- Novos Colaboradores
- Plano de Formação
- Propostas de Melhoria
- Resultados das Avaliações de Desempenho
- Resultados das Avaliações da Satisfação do Colaborador

RESPONSÁVEL PELO PROCESSO: **Presidente da Junta e Vogal Francisco Tartaro**

### ACTIVIDADES/FUNÇÕES RESPONSÁVEIS OU ENVOLVIDAS

#### Actividades

Planeamento das Necessidades de Recursos Humanos  
Recrutamento e admissão de novos colaboradores  
Levantamento das necessidades de formação  
Planeamento e gestão da Formação  
Avaliação da eficácia da formação  
Avaliação de Desempenho  
Avaliação da Satisfação dos Colaboradores  
Propostas de Melhoria

#### Documentos/Registos

P. 03 - Procedimento de Gestão de Recursos Humanos  
Código de Conduta  
Legislação Aplicável  
Código de Procedimento Administrativo (CPA)

### INDICADORES DESEMPENHO

Ver Mapa de Objectivos

# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)

## PRC.03 PROCESSO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

### ENTRADAS

- Pedidos dos Cidadãos
- Dados do cidadão para processamento dos pedidos
- Requerimentos
- E-mail's
- Faxes
- Portal na Internet
- Publicação de Editais

### SAIDAS

- Atestados
- Cartão de eleitor
- Propostas relativas a Editais publicados
- Guias de recebimento
- Inscrição do utente (ATL, Centro Social da Arrábida e Centro de Convívio de Massarelos)

**RESPONSÁVEL PELO PROCESSO: Vogal Dra. Rosa Duarte e Responsável dos Serviços Administrativos (Coordenadora Técnica Polo de Lordelo do Ouro)**

### ACTIVIDADES/FUNÇÕES RESPONSÁVEIS OU ENVOLVIDAS

#### Actividades

#### Documentos/Registos

Atendimento Social/Fundo de Emergência	
ATL	P.08 - Procedimento de Tratamento dos Pedidos dos Cidadãos
Tratamento de Pedidos dos Cidadãos	P.09 – Procedimento de Gestão e Controlo de Serviços
Registo e licenciamento de Canídeos e Gatídeos	Planos de Controlo
Elaboração de Atestados	Boletins de Ensaio
Cemitério	Instruções de Trabalho
Espaço Cidadão/CTT	P.10 - Procedimento de Controlo do Produto Não Conforme, Acções
Centro Social da Arrábida	Correctivas / Preventivas
Centro de Convívio de Massarelos	P.11 - Procedimento de Controlo dos Equipamentos de Monitorização e Medição
Atividades Culturais	
Planeamento e execução das intervenções a efetuarem nos EMM's	Manual de Boas Práticas
Validação das suas calibrações e identificação dos EMM's	Metodologia HACCP

### INDICADORES DESEMPENHO

Ver Mapa de Objetivos

# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)

PRC.04 PROCESSO DE APROVISIONAMENTOS	
ENTRADAS	SAIDAS
<ul style="list-style-type: none"><li>● Necessidade de:<ul style="list-style-type: none"><li>- Serviços</li><li>- Produtos</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Lista de Fornecedores Qualificados</li><li>● Satisfação das Necessidades constatadas</li><li>● Pagamentos</li></ul>
<b>RESPONSÁVEL PELO PROCESSO: Tesoureiro da Junta e Responsável dos Serviços Administrativos (Coordenadora Técnica Polo de Lordelo do Ouro)</b>	
ACTIVIDADES/FUNÇÕES RESPONSÁVEIS OU ENVOLVIDAS	
Atividades	Documentos/Registos
Planeamento das Compras a realizar Negociação Seleção de Fornecedores Execução da Compra Controlo de Recepção	Tabelas de Preços dos Fornecedores Encomenda a Fornecedor Compromisso de Responsabilidade Social P.05 - Procedimento de Aprovisionamentos
INDICADORES DESEMPENHO	
Ver Mapa de Objetivos	

# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)

PRC.05 PROCESSO DE GESTÃO DA MANUTENÇÃO	
ENTRADAS	SAIDAS
Necessidades de equipamentos, máquinas, viaturas e infra-estruturas adequados e operacionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipamentos, Máquinas, Viaturas e infra-estruturas adequados e operacionais</li> </ul>
<b>RESPONSÁVEL PELO PROCESSO:</b> <a href="#">Tesoureiro – Luis Grabulho</a> e <a href="#">Responsável pelos Serviços Gerais de Manutenção</a>	
ACTIVIDADES/FUNÇÕES RESPNSÁVEIS OU ENVOLVIDAS	
Atividades	Documentos/Registos
<p>Solicitar as intervenções</p> <p>Planeamento das Intervenções de Manutenção de Equipamentos, Máquinas, Viaturas e Infra-estruturas</p> <p>Execução das intervenções de Manutenção de Equipamentos, Máquinas, Viaturas e Infra-estruturas</p> <p>Registo das Intervenções de Manutenção de Equipamentos, Máquinas, Viaturas e Infra-estruturas</p>	<p>P.07 - Procedimento de Gestão da Manutenção de Equipamentos, Viaturas e Infra-estruturas</p> <p>P.11 – Procedimento de Gestão de EMM's</p>
INDICADORES DESEMPENHO	
Ver Mapa de Objectivos	

# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)

PRC.06 PROCESSO DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	
Entradas	Saídas
Atividades e serviços desenvolvidos pela Junta de Freguesia	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Envolvimento das partes interessadas significativas</li> <li>● Aspectos de Responsabilidade Social significativos controlados e geridos</li> </ul>
RESPONSÁVEL PELO PROCESSO: <b>Responsável dos Serviços Administrativos (Coordenadora Técnica Polo de Lordelo do Ouro)</b>	
ACTIVIDADES/FUNÇÕES RESPONSÁVEIS OU ENVOLVIDAS	
Actividades	Documentos/Registos
<p>Identificação e avaliação das partes interessadas</p> <p>Identificação e avaliação dos aspetos de Responsabilidade Social</p>	<p>P.12 - Procedimento de Gestão de Identificação e avaliação de Partes Interessadas</p> <p>P.13. - Procedimento de Gestão de Identificação e Avaliação dos Aspetos de Responsabilidade Social</p>
INDICADORES DESEMPENHO	
Ver Mapa de Objetivos	

# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)



A **Junta de Freguesia da União de Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos** procedeu à recolha de informação com o objetivo de conhecer os predicados dos cidadãos e de outras partes interessadas e traduzir essas informações em processos.

As novas solicitações das partes interessadas são convertidas em entradas de determinados processos como identificação dos novos requisitos, que depois de analisados e os processos, quando necessário, alterados para dar resposta às novas situações.

A **Junta de Freguesia da União de Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos** desenvolveu vários mecanismos de comunicação com as partes interessadas entre os quais: Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Cidadãos, Registo de Reclamações, Registo de Sugestões e também poderá ser utilizado o livro amarelo para reclamações. Qualquer uma destas situações é bem vinda e é devidamente analisada de forma a tentar solucioná-la. Estas soluções serão devidamente comunicadas ao cidadão.

A Junta de Freguesia acredita que todas estas informações vindas das partes interessadas são cruciais para o seu desenvolvimento e para o aprimoramento das várias atividades.

Para garantir a atualização dos processos principais que afetam os serviços e todos os níveis organizacionais desta Junta de Freguesia, os objetivos estratégicos são definidos anualmente, permitindo atingir as metas estipuladas e orientar a **Junta de Freguesia de Lordelo do Ouro** para o progresso autárquico.

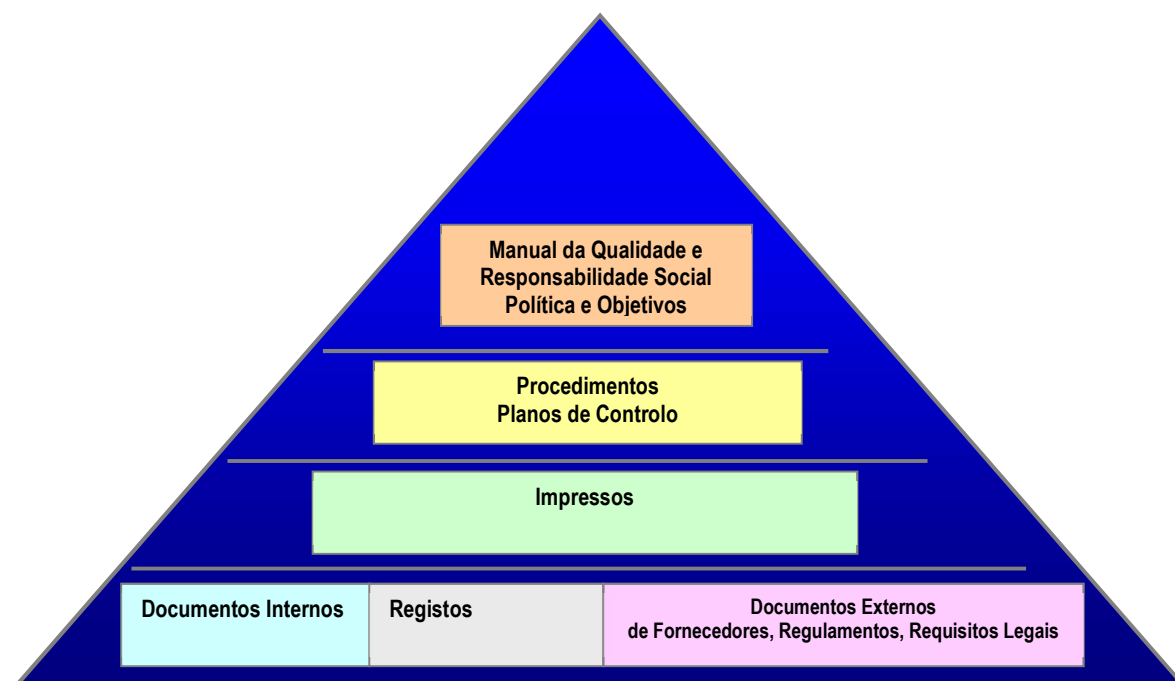
A concretização dos objetivos também resulta do conhecimento e da utilização de vários documentos que dão suporte ao Sistema de Gestão.

## 3.7 ESTRUTURA DOCUMENTAL

A documentação que serve de base ao Sistema de Gestão faculta as indicações essenciais para a materialização do propósito da **Junta de Freguesia da União de Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos**. Estes documentos facilitam o planeamento, a operação e o controlo eficazes dos seus processos. São geridos através do Procedimento de Elaboração e Controlo dos Documentos, estão disponíveis onde e quando são necessários e, são eliminados quando obsoletos.

A estrutura documental do Sistema é apresentada seguidamente.

# Manual da Qualidade e Responsabilidade Social (MQRS.01/13)



Os registos do Sistema de Gestão são elaborados com a finalidade de documentar a conformidade com os requisitos do Sistema de Gestão.

## **Organização e Controlo da distribuição do Manual da Qualidade e Responsabilidade Social**

O controlo documental do manual é efetuado de acordo com a metodologia definida no P.01 (Procedimento de Elaboração e Controlo de Informação Documentada), bem como o controlo da distribuição de cópias.