

# MUNICÍPIO DE SANTA MARTA DE PENAGUIÃO



## MANUAL DA QUALIDADE E SEGURANÇA



**Aprovado Por:**

*Luis Reguengo Machado*

*(Presidente da Câmara)*



**MANUAL DA QUALIDADE E SEGURANÇA**

**REGISTO DAS REVISÕES**

REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
00	26 / 06 / 2006	1ª versão do Manual
01	04 / 12 / 2006	Introdução do Sistema Gestão da Segurança e Saúde
02	14 / 02 / 2008	Alteração da Política da Qualidade e Segurança
03	27 / 03 / 2008	Alteração dos pontos 1.2, 2.1, 2.3, 2.5 e 3.2, nomeadamente o representante da Gestão para a Qualidade, o âmbito, a estrutura documental, a correspondência entre os processos e os requisitos da norma e o mapa e interação dos processos
04	27 / 02 / 2009	Revisão para adequação à NP EN ISO 9001:2008; Revisão dos pontos 1.5, 2.1. e 2.2., referentes ao organigrama, ao âmbito e às exclusões
05	03 / 11 / 2009	Revisão para adequação às normas OHSAS 18001:2007 / NP 4397:2008
06	01 / 10 / 2010	Alteração do organigrama
07	04 / 01 / 2011	Alteração do âmbito, exclusão do processo de tesouraria, eliminação dos nomes dos responsáveis dos processos
08	09 / 01 / 2012	Alteração do organigrama, mapa dos processos e alteração da designação do processo "Gestão do Mercado Municipal", para Gestão do Fórum de Atividades
09	22 / 06 / 2012	Alteração do representante da Gestão para a Qualidade,
10	02 / 01 / 2013	Alteração do organigrama,
11	22 / 11 / 2013	Alteração, do executivo e do representante da Gestão para a Qualidade e Segurança, alteração da designação das Divisões
12	11 / 01 / 2016	Reengenharia de Processos: Alteração do âmbito (inclusão de dois processos Educação (PO05) e Turismo (PO06), agregação de vários processos, nomeadamente, Gestão de Sistemas (inclui o processo de segurança); Atendimento (inclui águas e saneamento, emissão de licenças, cemitério) PS 05 – Apoio Jurídico (Execuções fiscais e contraordenações) Gestão de atos eleitorais passou para suporte (PS04), PS11 – Gestão de Infraestruturas e Equipamentos (inclui o processo Gestão do Fórum de atividades)
13	12 / 01 / 2017	Relacionamento dos Processos do âmbito, referente à qualidade, aos locais físicos
14	10 / 11 / 2017	Revisão geral para adaptação à NP EN ISO 9001:2015
15	02/02/2021	Revisão geral para adaptação à ISO 45001:2018 Alargamento do âmbito do sistema de gestão segurança ao parque escolar, pavilhão gimnodesportivo, estádio municipal e piscinas





## ÍNDICE

### **1 APRESENTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA MARTA DE PENAGUIÃO**

- 1.1 Introdução
- 1.2 Compromisso da Gestão de Topo
- 1.3 História
- 1.4 Política da Qualidade e Segurança
- 1.5 Organigrama

### **2 SISTEMA DE GESTÃO**

- 2.1 Introdução
- 2.2 Âmbito
- 2.3 Estrutura Documental

### **3 CONTROLO DO MANUAL**

- 3.1 Organização do Manual



## **MANUAL DA QUALIDADE E SEGURANÇA**

---

### **1 APRESENTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA MARTA DE PENAGUIÃO**

#### 1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança (SGQS) implementado na *CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA MARTA DE PENAGUIÃO* e os meios de que dispõe para cumprimento da sua Política da Qualidade e Segurança.

O Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança implementado baseia-se nas Normas NP EN ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 e interatua com as atividades e serviços da *CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA MARTA DE PENAGUIÃO*.

A responsabilidade pela Qualidade não é exclusiva do Grupo Dinamizador da Qualidade, é sim um objetivo repartido por todos os colaboradores da Câmara. De igual modo, a responsabilidade pela Segurança e Saúde no Trabalho não é exclusiva do Responsável e/ou do Técnico Superior de Segurança e Saúde no Trabalho, mas sim de todos os trabalhadores do Município. Cada um dos colaboradores, no desempenho das suas funções, tem a responsabilidade de cumprir os requisitos e procedimentos aplicáveis.

De forma a garantir o nível desejado de satisfação das diversas partes interessadas (Municípios e outros Utentes, colaboradores, representantes eleitos, etc.), este Manual demonstra, de forma clara e inequívoca, os procedimentos adotados pela *CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA MARTA DE PENAGUIÃO* no âmbito do SGQS, sendo um documento de referência para a Câmara.

[\(voltar ao índice\)](#)



## **MANUAL DA QUALIDADE E SEGURANÇA**

---

### 1.2 COMPROMISSO DA GESTÃO DE TOPO

O Executivo da Câmara (Presidente e Vereadores) assume o compromisso de desenvolver e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança, adequado ao contexto e à orientação estratégica da Câmara Municipal e focado na obtenção dos resultados pretendidos, nomeadamente no aumento da satisfação das partes interessadas. É também sua missão assegurar a melhoria contínua da eficácia do Sistema disponibilizando os recursos necessários, comprometendo, orientando e apoiando todos os envolvidos e comunicando a todos a importância do cumprimento dos requisitos do SGQS.

O Executivo nomeia o Grupo Dinamizador da Qualidade e o Grupo Segurança e Saúde no Trabalho, os quais o apoiarão na manutenção e melhoria/atualização do SGQS implementado.

A promulgação do Manual da Qualidade e Segurança representa o compromisso do Executivo de que o Sistema de Gestão é planeado, executado e avaliado de forma a garantir a sua contínua aplicabilidade, adequabilidade e melhoria face à orientação estratégica da Câmara Municipal e às necessidades de todas as partes interessadas, assim como aos riscos para a SST dos colaboradores da Câmara.

[\(voltar ao índice\)](#)



## **MANUAL DA QUALIDADE E SEGURANÇA**

---

### 1.3 HISTÓRIA

Santa Marta de Penaguião é a atual designação de um concelho com história. É esta uma terra antiga, antigo julgado do território de Panóias, cujas terras pertenciam ao Conventus de Bracara Augusta. Não sendo possível recuar completamente no tempo da sua povoação, podemos recuar até à época pré-romana, testemunhada pelos vestígios castrejos que se podem encontrar nas terras de Penaguião.

Parte importante do “País Vinhateiro” que é o Douro, a que pertencem desde a sua primeira demarcação, as terras de Penaguião estão povoadas de Quintas e casas senhoriais desde as da fundação medieval - foral Manuelino de 1519 - até às mais recentes. Desde sempre terra de Condes e Viscondes, o concelho administrativo de Santa Marta de Penaguião foi restaurado a 13 de janeiro de 1898.

O atual concelho de Santa Marta de Penaguião tem uma área de quase 7000 hectares para cerca de 10000 habitantes, divididos por 10 freguesias, e fica situado na “terra quente do sul” no distrito de Vila Real, na margem direita do rio Douro, entre as cidades de Peso da Régua, a sul, de que dista cerca de 8 km, e de Vila Real, a norte, de que dista 18 km. A paisagem é a do país vinhateiro duriense, com montes cobertos de vinhas plantadas em socalcos e patamares sustentados por paredes de xisto por onde escorre a história. É uma “escadaria de gigantes” com degraus de vinho fino. Tem um microclima continental caracterizado por um Inverno muito rigoroso e um Verão muito quente, como o é toda a mancha do Douro Património Mundial, de que faz parte.

A maioria da economia deste concelho é desenvolvida no sector primário - viticultura - e na vinicultura. Com a maior parte da sua área ocupada pela produção agrícola, Santa Marta de Penaguião tem uma densidade populacional de 140 habitantes / km<sup>2</sup>, cuja maioria depende direta ou indiretamente da agricultura.

Tal como todas as populações ribeirinhas do Douro, os penaguiotas são uma população muito religiosa que exprime a sua cultura quer através de festas e romarias de cariz religioso-profano, quer através da sua etnografia ligada ao quotidiano de trabalho e ao rio - Tunas, Ranchos Folclóricos ou Bandas de Música. As lendas fazem também parte do seu imaginário, como é o caso da Lenda de Santa Marta.

Santa Marta, figura bíblica, é irmã de Maria Madalena e Lázaro. Conhecida como símbolo do trabalho, foi também “escolhida” pela fé popular como protetora do Douro. É através de uma lenda que a envolve, que a sua imagem e nome são usados para explicar o topónimo desta vila. Diz-se que um cavaleiro francês, de nome Conde de Guillon (traduzido como Guião), andou por estas terras e terá mandado queimar a capela de Santa Marta. Depois de feito o sacrilégio, Santa Marta apareceu ao Conde ordenando-lhe como castigo a seguinte “Pena”: teria de plantar uma grande vinha e cuidar dela durante um ano. Arrepentido e humilhado, tapou a cara e curvou-se perante a aparição, e ao destapar o rosto, reparou que a seus pés estava um corvo, que de acordo com as crenças antigas é símbolo de mau agouro e de morte. Assustado, o Conde cumpriu a penitência, e, quando as uvas



***MANUAL DA QUALIDADE E SEGURANÇA***

---

creceram e chegou a altura da vindima, o Conde ficou muito contente com o fruto do seu trabalho, ele que nunca tinha feito algo na vida! Resolveu oferecer a colheita a Santa Marta. De imediato lhe apareceram aos pés duas pombas e um cordeiro, símbolos da pureza e da reconciliação. Ficou por isso perdoado, e desde então a localidade passou a chamar-se Santa Parta de Pena Guillon, hoje Santa Marta de Penaguião. Esta interessante lenda da Padroeira da Região Demarcada do Douro, encontra-se primorosamente representada na sede da Casa do Douro, num valioso vitral de autoria do Mestre Lino António.

**MUNICÍPIO DE SANTA MARTA DE PENAGUIÃO**  
Rua dos Combatentes  
Santa Marta de Penaguião  
Tel. +351 254 810 130 \* Fax. +351 254 810 131  
E-mail: [geral@cm-smpenaguiao.pt](mailto:geral@cm-smpenaguiao.pt)  
Página de Internet: [www.cm-smpenaguiao.pt](http://www.cm-smpenaguiao.pt)

[\(voltar ao índice\)](#)



## MANUAL DA QUALIDADE E SEGURANÇA

---

### 1.4 POLÍTICA DA QUALIDADE E SEGURANÇA

A Política da Qualidade e Segurança da Câmara, que a seguir se transcreve, tem em conta os princípios estabelecidos pelas normas NP EN ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, os quais estão patentes na cultura da organização e traduzem-se no cumprimento dos requisitos legais aplicáveis e outros subscritos pela Câmara, na procura constante da satisfação dos Munícipes e das restantes partes interessadas, na promoção da segurança nos locais de trabalho, na promoção e proteção da saúde dos trabalhadores e na melhoria contínua do desempenho da Organização.

#### **MISSÃO:**

O principal objetivo da CM de Santa Marta de Penaguião é a **melhoria contínua** do seu desempenho e a procura constante da **satisfação das necessidades e expectativas das partes interessadas** (Munícipes, representantes eleitos, colaboradores, etc.), assegurando assim a **melhoria da qualidade de vida** da população e a **atratividade turística e empresarial** da região.

#### **PRINCÍPIOS ORIENTADORES:**

- **Orientar todos os colaboradores para a sustentabilidade do desenvolvimento do Concelho**, através da preservação e divulgação dos seus recursos naturais, da criação de atrativos à fixação de jovens e empresas, da promoção de atividades orientadas para o bem-estar da população idosa;
- **Simplificar, desburocratizar e personalizar** os serviços prestados;
- Assegurar a **disponibilidade dos recursos** necessários para que os objetivos definidos sejam atingidos;
- Criar condições para a **melhoria contínua do desempenho das funções e atividades bem como das condições em que se desenvolvem** no que respeita à Segurança e Saúde no Trabalho, apostando no rigor da seleção e formação bem como na prevenção de lesões, ferimentos e danos para a saúde;
- **Potencializar os fluxos de informação** vertical, descendente e ascendente, e a **comunicação** entre áreas;
- Contribuir para a **otimização e a melhoria do ambiente de trabalho**, através de uma adequada política de utilização de recursos humanos e do incentivo ao trabalho em equipa;
- **Orientar os esforços de todos, no cumprimento dos requisitos legais em vigor, aplicáveis à administração local incluindo os relacionados com a Segurança e Saúde no Trabalho**, assim como assegurando o cumprimento dos processos e normas estabelecidas internamente;
- Proporcionar os mecanismos de **aproximação entre a Câmara e os Munícipes**, nomeadamente fomentando a audição periódica dos utentes quanto à qualidade dos serviços prestados pela Câmara;
- Garantir a **Segurança e Saúde no Trabalho** dos colaboradores como fator fundamental para o bom desempenho da organização promovendo ações de formação e informação por forma a consciencializar os colaboradores e dinamizar assim a cultura de segurança e saúde;



***MANUAL DA QUALIDADE E SEGURANÇA***

---

- **Melhorar continuamente**, apostando na inovação tecnológica e facilitando o acesso à informação administrativa.

Santa Marta de Penaguião, 02 de Fevereiro de 2021

O Presidente da Câmara  
*Luís Reguengo Machado*

[\(voltar ao índice\)](#)

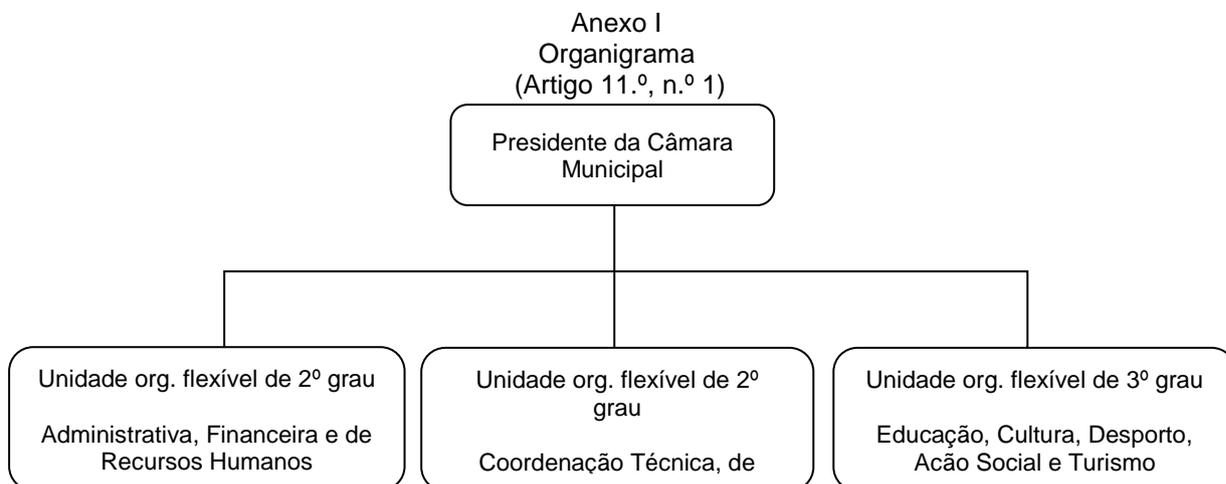


**MANUAL DA QUALIDADE E SEGURANÇA**

---

1.5 ORGANIGRAMA

A *CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA MARTA DE PENAGUIÃO* está estruturada de acordo com o Organigrama a seguir apresentado:



As atribuições de cada serviço e função constante deste Organigrama encontram-se descritas no Regulamento de Organização e Funcionamento dos Serviços da Câmara Municipal de Santa Marta de Penaguião, publicado no diário da república nº 250, de 27 de dezembro de 2012, através do despacho nº 16480/12.

[\(voltar ao índice\)](#)



## **MANUAL DA QUALIDADE E SEGURANÇA**

---

### **2 SISTEMA DE GESTÃO**

#### **2.1 INTRODUÇÃO**

O Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança descreve os requisitos para todos os aspetos dos processos que afetam diretamente a qualidade do serviço e é entendido como um conjunto de processos que se interrelacionam e interagem entre si.

A abordagem por processos proporciona um enquadramento que permite a compreensão das interações entre os processos, contribuindo assim para uma maior transparência nas atividades realizadas, pois prevê uma gestão horizontal, promovendo comunicação e interação entre diferentes unidades funcionais e uniformiza os objetivos a atingir.

A descrição dos processos foi realizada tendo por base uma “Matriz de Processo”, a qual é emitida em impresso tipo (CMSMP 01), e onde se define:

- O objetivo do processo;
- O modo de controlo dos documentos e registos;
- O histórico do documento, para registo das alterações efetuadas ao longo do tempo;
- O modo de proceder, nomeadamente:
  - O gestor do processo, o qual é responsável pela implementação e desempenho do processo e por verificar a concretização dos seus objetivos;
  - As entradas e saídas do processo;
  - As atividades principais associadas ao processo, tendo também em consideração os riscos e oportunidades identificados;
  - As funções que executam e/ou participam cada uma das atividades;
  - Os meios e/ou documentos que são necessários à execução de cada atividade;
  - Os registos produzidos na execução ou resultantes de cada atividade;

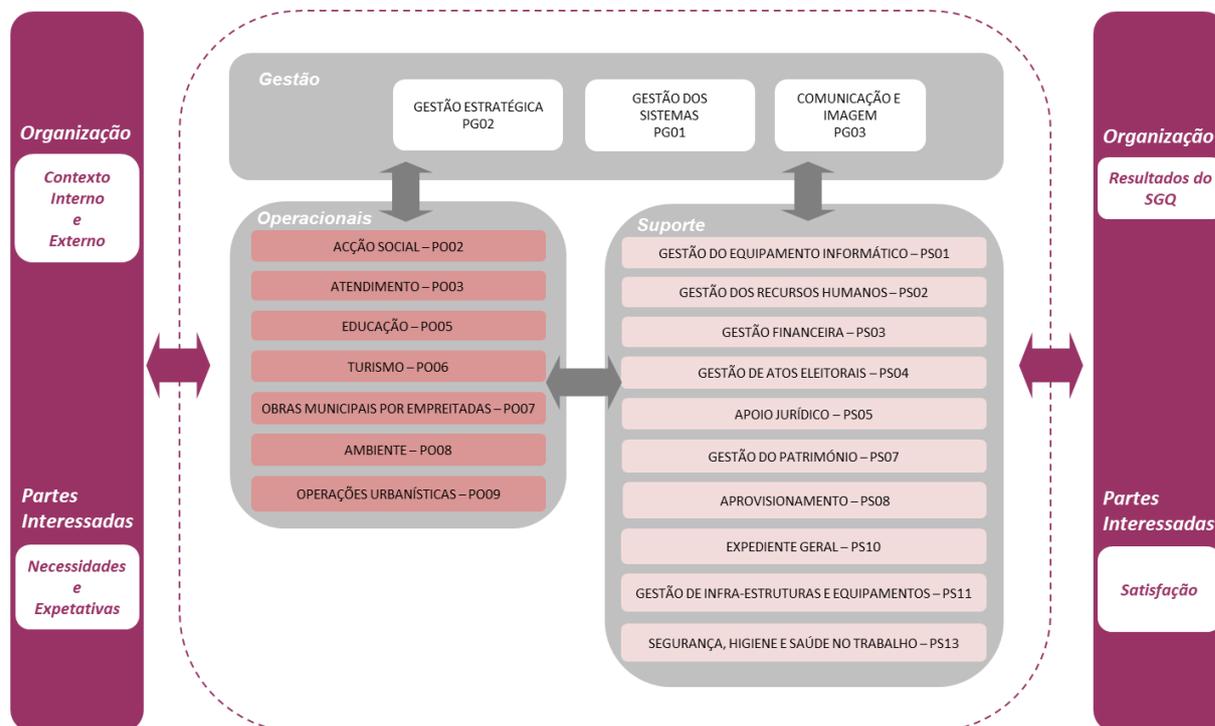
Os processos, identificados e descritos de acordo com esta metodologia, foram agrupados em três grupos:

- Processos de Gestão - relacionados com a gestão do SGQS;
- Processos Operacionais – relacionados com a execução do serviço, com entrada e/ou saída direta no cliente;
- Processos de Suporte – dão suporte aos processos de gestão e operacionais, assegurando os recursos necessários.



**MANUAL DA QUALIDADE E SEGURANÇA**

O conjunto de processos que caracterizam o Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança da CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA MARTA DE PENAGUIÃO, encontra-se representado num mapa de processos, que a seguir se apresenta:



Toda a rede de processos é estabelecida tendo em conta a identificação dos processos fundamentais para o desenvolvimento, implementação e melhoria da eficácia e eficiência do SGQS, cujo propósito é melhorar a satisfação das necessidades e expetativas de todas as partes interessadas relevantes, assim como a eficiência da Organização.

O SGQS definido e implementado na CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA MARTA DE PENAGUIÃO é proporcional à sua dimensão e estrutura organizacional.

[\(voltar ao índice\)](#)



## **MANUAL DA QUALIDADE E SEGURANÇA**

---

### 2.2 ÂMBITO

O Sistema de Gestão da Qualidade da *CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA MARTA DE PENAGUIÃO* aplica-se a “Atendimento, Operações Urbanísticas, Obras Municipais por Empreitadas, Ação Social, Ambiente, Educação e Turismo” e abrange os seguintes serviços e respetivos locais:

- Atendimento (Gestão do Cemitério Municipal, Emissão de Licenças, Processamento Administrativo do Serviço de Águas e Saneamento) – Paços do Concelho
- Operações Urbanísticas – Paços do Concelho
- Obras Municipais por Empreitadas – Paços do Concelho
- Ação Social – Paços do Concelho e Loja Social
- Ambiente – Paços do Concelho
- Educação – Paços do Concelho
- Turismo – Posto de Turismo

O Sistema de Gestão da Segurança da *CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA MARTA DE PENAGUIÃO* aplica-se a todas as atividades desenvolvidas pela Câmara nos seus vários locais físicos, fixos e temporários. São a seguir listados os locais, e respetivas atividades, que se encontram abrangidos pelo SGS:

- Edifício dos Paços do Concelho - Gabinete de Atendimento ao Múncipe e Tesouraria, Seção de Águas e Saneamento, Seção de Recursos Humanos, Serviços de Informática, Serviços de Aproveitamento, Seção de Contabilidade, Telefonista, Bar, Gabinetes do Executivo e Apoio ao Presidente, Seção de Obras e Serviços Urbanos, Gabinete de Serviços Jurídicos, Gabinete de Planeamento, Gabinete de Desenho e Topografia, Arquivo;
- Edifício da Biblioteca Municipal - Biblioteca, Julgados de Paz, Gabinete de Educação e Cultura, Gabinete de Comunicação e Imagem;
- Edifício do Auditório Municipal - Auditório;
- Edifício dos Armazéns Municipais - Gabinete, Armazém, Máquinas e Viaturas;
- Posto de Turismo;
- Cemitério Municipal;
- Local das Obras por Empreitada e Obras de Administração Direta;
- Local dos Serviços Externos (Trabalhos de Jardim, Limpeza de Vias);
- Piscinas Municipais;
- Pavilhão Gimnodesportivo;
- Estádio Municipal;
- Parque Escolar.

Ao Sistema de Gestão implementado são considerados aplicáveis todos os requisitos das normas de referência.

[\(voltar ao índice\)](#)

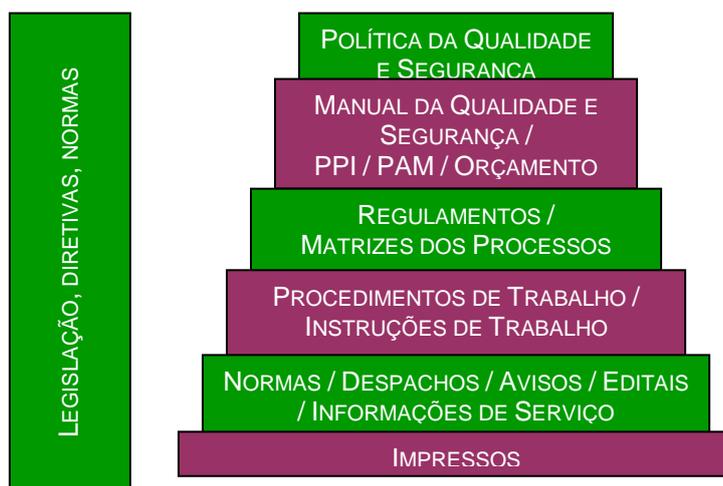


**MANUAL DA QUALIDADE E SEGURANÇA**

---

2.3 ESTRUTURA DOCUMENTAL

Os documentos constituintes do Sistema de Gestão da Qualidade da *CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA MARTA DE PENAGUIÃO* encontram-se organizados da seguinte forma:



**PPI** - Plano Plurianual de Investimentos

**PAM** - Plano de Atividades Municipais

[\(voltar ao índice\)](#)



## **MANUAL DA QUALIDADE E SEGURANÇA**

---

### **3 CONTROLO DO MANUAL**

#### **3.1 ORGANIZAÇÃO DO MANUAL**

O Manual é preparado pelo Grupo Dinamizador da Qualidade em conjunto com o Responsável de SHST e aprovado pelo Presidente da *CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA MARTA DE PENAGUIÃO*. É emitido em impresso tipo (CMSMP 60) exceto a primeira página (capa).

O Manual é revisto sempre que ocorra qualquer alteração que o torne inadequado, enquadrada em ações de melhoria ou de correção. Propostas de revisão do Manual podem ser efetuadas por qualquer colaborador, dirigidas ao Grupo Dinamizador da Qualidade / Grupo SST por qualquer via.

Qualquer alteração ao conteúdo do Manual implica a emissão de uma nova revisão do mesmo, sendo o respetivo número incrementado de uma unidade. À primeira emissão do Manual é atribuída a revisão zero.

Nas revisões 1 e seguintes é também alterado o Registo das Revisões, sendo aí registadas as alterações introduzidas relativamente à versão anterior.

O Manual encontra-se disponível para consulta no Servidor, na pasta do Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança, e a sua divulgação (sempre que seja revisto) é controlada pelo Grupo Dinamizador da Qualidade, com exceção das cópias distribuídas para utilização por entidades externas que não são controladas.

[\(voltar ao índice\)](#)