



Manual de Gestão



Elaborado por: DMGPO

Aprovado por: Rui Moreira

ÍNDICE	1
CAPÍTULO 1. ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL	3
1.1 PROMULGAÇÃO	3
1.2 OBJETIVO DO MANUAL	4
1.3 ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL.....	4
CAPÍTULO 2. O MUNICÍPIO DO PORTO	5
2.1 IDENTIFICAÇÃO	5
2.2 ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL	5
2.3 ORGANOGRAMA	5
2.4 MISSÃO, VISÃO, VALORES E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	6
2.4.1 <i>Missão</i>	6
2.4.2 <i>Visão</i>	6
2.4.3 <i>Valores</i>	6
2.4.4 <i>Objetivos Estratégicos</i>	6
2.4.5 <i>Visão, Missão e Objetivos Estratégicos das Unidades Orgânicas</i>	6
2.5 POLÍTICA DE GESTÃO.....	7
2.5.1 <i>Planeamento e Controlo da Política de Gestão</i>	8
CAPÍTULO 3. SISTEMA DE GESTÃO	9
3.1 ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO.....	9
3.2 MODELO INTEGRADO DE GESTÃO	9
3.2.1 <i>A Abordagem por macroprocessos</i>	12
3.2.2 <i>Rede de macroprocessos</i>	12
3.2.3 <i>A Gestão de Pessoas</i>	15
3.2.4 <i>A Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho</i>	16
3.2.5 <i>A Gestão Ambiental</i>	16
3.2.6 <i>A Gestão de Emergências</i>	17
3.2.7 <i>A Gestão da Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal</i>	18
3.3 COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO E CONSULTA.....	19
3.4 FUNÇÕES E COMPETÊNCIAS PARA O SISTEMA DE GESTÃO.....	20
3.4.1 <i>Organograma do Sistema de Gestão</i>	20
3.4.2 <i>Presidente da Câmara do Porto</i>	21
3.4.3 <i>Representante da Gestão</i>	21
3.4.4 <i>Gestor do macroprocesso</i>	21
3.4.5 <i>Responsável Operacional pelo Sistema de Gestão</i>	21
3.4.6 <i>Dirigentes das Unidades Orgânicas</i>	22
3.4.7 <i>Gestores do Sistema Integrado de Gestão</i>	22
3.4.8 <i>Gestores da Segurança e Saúde no Trabalho</i>	23
3.4.9 <i>Dinamizadores do Sistema Integrado de Gestão</i>	23
3.4.10 <i>Todos os Trabalhadores</i>	23
3.5 SISTEMA DE CONTROLO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA DO SISTEMA DE GESTÃO.....	23
3.5.1 <i>O Portal de Gestão da Qualidade</i>	25

3.6	EDIÇÃO E MONITORIZAÇÃO DO SG	25
3.7	REVISÃO PELA GESTÃO	26
3.8	CONSELHO DE GESTÃO	26
3.8.1	<i>Conselho de Gestão da CMP</i>	26
3.9	MATRIZ MACROPROCESSO/ ESTRUTURA ORGÂNICA.....	28
3.10	SIGLAS E DEFINIÇÕES.....	30

CAPÍTULO 1. ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL

1.1 PROMULGAÇÃO

O presente **Manual de Gestão** descreve o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Gestão Ambiental, Gestão de Pessoas, Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho, Gestão de Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal e de Gestão de Emergências, aqui denominado por **Sistema Integrado de Gestão**, da **Câmara Municipal do Porto**, de acordo com as disposições das normas **NP EN ISO 9001** - Sistemas de Gestão da Qualidade, **NP EN ISO 14001** - Sistemas de Gestão Ambiental, **NP 4427** - Sistemas de Gestão das Pessoas, **NP ISO 45001** - Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho e **ISO 22320** - Proteção e Segurança dos Cidadãos | Gestão de Emergências | Linhas de orientação e **NP 4552** - Sistema de Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal.

O **Sistema de Gestão** tem como principais objetivos definir a Política de Gestão, a estrutura organizacional, os processos, as metodologias e as responsabilidades de modo a assegurar, de uma forma sistemática e eficaz, o envolvimento de todos os Trabalhadores, a satisfação dos Clientes / Municípes, incluindo os serviços da Câmara Municipal do Porto, bem como a melhoria da eficácia e da eficiência dos Processos.

O Presidente da Câmara Municipal do Porto assume o compromisso de que o presente Manual reflete o Sistema de Gestão do Município, tendo como base os requisitos que as normas acima referidas determinam para as Organizações.

Propõe-se, ainda, assegurar a divulgação do Manual a todos os Trabalhadores, comprometendo-os no estrito cumprimento dos requisitos que lhes são aplicáveis e na elaboração e observância dos macroprocessos, processos e procedimentos que lhes dizem respeito.

A promulgação do **Manual de Gestão** representa o compromisso do Presidente e Executivo de que a Política de Gestão é planeada, executada e avaliada de forma a garantir a sua contínua aplicabilidade e adequabilidade face às necessidades do Município e dos seus cidadãos.

É delegada, no Diretor Municipal de Gestão de Pessoas e Organização, a responsabilidade pela supervisão do Sistema de Gestão da Câmara Municipal do Porto no âmbito da certificação nos referenciais NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001, NP 4427, NP ISO 45001 e NP 4552. É designado o responsável da Divisão Municipal de Gestão Integrada como o coordenador a todos os níveis das determinações do Manual de Gestão, responsável operacional do Sistema de Gestão.

Cabe ao Executivo e a todos os Dirigentes o desdobramento desta promulgação, de que este Manual representa o primeiro nível.

É responsabilidade de todos os Trabalhadores da CMP a implementação das disposições do Manual de Gestão, de forma a constituir uma base sólida para a melhoria contínua da Qualidade dos serviços prestados.

É, portanto, com base nos princípios acima referidos que é promulgado o presente **Manual de Gestão**, o qual entra de imediato em vigor.

Porto, 26 de outubro de 2022



O Presidente da Câmara Municipal

Rui Moreira

1.2 OBJETIVO DO MANUAL

O Manual de Gestão (MG) tem por principal objetivo documentar e integrar o **Sistema de Gestão do Município do Porto**, com vista a satisfazer os requisitos das Normas **NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001, NP 4427, NP ISO 45001, NP 4552 e ISO 22320** definindo:

- A Política adotada;
- A estrutura documental;
- A estrutura organizacional;
- A monitorização e controlo de desempenho do Sistema.

O MG procura ainda contribuir para a evidência do compromisso do Executivo relativamente à implementação do Sistema Integrado de Gestão (SG) e constituir um documento de apresentação do Município, da sua organização interna e da sua ligação com a sua envolvente externa, principalmente com os Cidadãos.

1.3 ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL

O Executivo constitui-se como o primeiro responsável por fazer cumprir as disposições do SG, delegando nos Dirigentes da Câmara Municipal do Porto (CMP) as competências necessárias à sua implementação, manutenção e melhoria contínua nos respetivos Serviços.

O MG apresenta uma estrutura que pretende facilitar a sua utilização e proporcionar um entendimento claro e inequívoco do seu conteúdo.

Está organizado em três capítulos:

Capítulo 1. Estrutura e Gestão do Manual

Capítulo 2. O Município do Porto

Capítulo 3. Sistema de Gestão

A gestão do presente Manual é feita de acordo com o estabelecido pelo processo de Gestão Documental, pertencente ao **macroprocesso de Sistemas de Gestão e Melhoria**, e os respetivos Procedimentos de Trabalho.

Sempre que necessário, nomeadamente aquando da revisão do Sistema, os membros do Executivo, Dirigentes das Unidades Orgânicas (UO) e a Divisão Municipal de Gestão Integrada (DMGI) podem desencadear a realização de uma revisão do MG de forma a garantir que este descreva, de forma atualizada e permanente, o **SG da CMP**.

A versão em vigor do MG fica disponível para todos os Trabalhadores no **Portal de Gestão da Qualidade (PGQ)**.

CAPÍTULO 2. O MUNICÍPIO DO PORTO

2.1 IDENTIFICAÇÃO

Câmara Municipal do Porto
Praça General Humberto Delgado
4049-001 Porto
Tel. 222 097 000
Email: geral@cm-porto.pt
Site: www.cm-porto.pt



Ilustração 1 – Armas da Cidade

2.2 ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL

A CMP, Órgão Executivo do Município do Porto, no âmbito das atribuições determinadas pelo enquadramento legislativo:

- Assegura a atividade no âmbito do planeamento e desenvolvimento municipal;
- Apoia atividades de interesse municipal;
- Proceda à atuação em matéria de licenciamento e fiscalização;
- Apoia as relações com outros órgãos autárquicos;
- Desenvolve atividades consultivas, assegurando, para tal, a organização e funcionamento dos serviços bem como a sua gestão corrente, com o objetivo de ir ao encontro das necessidades e expectativas dos Clientes/Munícipes.

A CMP integra um conjunto de Trabalhadores, distribuídos por diversos grupos profissionais e pelas diferentes UO, e que constituem o núcleo global de Clientes Internos do SG. Os Clientes Externos são os Cidadãos em geral, os Munícipes, as Organizações Públicas e Privadas.

2.3 ORGANOGRAMA

As atribuições e responsabilidades na CMP estão descritas na Estrutura Nuclear e Estrutura Flexível do Município do Porto, publicadas em Diário da República, 2.ª série — N.º 88 — 6 de maio de 2022 – Despacho n.º 5602/2022, podendo ser consultada no seguinte endereço <https://www.cm-porto.pt/estrutura-organica>.



2.4 MISSÃO, VISÃO, VALORES E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2.4.1 Missão

Promover o bem-estar e o conforto dos Cidadãos, fomentando o desenvolvimento económico e cultural, a competitividade e sustentabilidade da Cidade.

2.4.2 Visão

Ser reconhecido como um município socialmente coeso, economicamente competitivo, inovador, atrativo, sustentável e transparente, sujeito a escrutínio pelo cidadão.

2.4.3 Valores

A CMP assume como valores que orientam a sua atividade e a cultura da sua Organização os seguintes:

- **Rigor;**
- **Ética;**
- **Equidade;**
- **Transparência;**
- **Cultura de melhoria contínua;**
- **Responsabilidade;**
- **Inovação;**
- **Competitividade;**
- **Orientação para o cidadão.**

2.4.4 Objetivos Estratégicos

Os Objetivos Estratégicos do Município do Porto, que assentam num conjunto de vetores estratégicos, são os seguintes:

- **Desenvolvimento Cultural;**
- **Coesão Social;**
- **Economia e Desenvolvimento Social;**
- **Sustentabilidade;**
- **Competitividade;**
- **Regeneração Urbana;**
- **Relacionamento com o Município e funcionamento interno.**

2.4.5 Visão, Missão e Objetivos Estratégicos das Unidades Orgânicas

Cada uma das UO referidas define a sua Visão, Missão e Objetivos Estratégicos, em documentos alinhados com as orientações acima apresentadas, aprovados pelo respetivo Dirigente.

2.5 POLÍTICA DE GESTÃO

Proporcionar um serviço público de elevada qualidade à Cidade do Porto, Municípes e Partes Interessadas, assegurando, com competência e profissionalismo:

- A resposta eficaz e eficiente às suas necessidades e expectativas, garantindo a satisfação;
- O cumprimento das disposições legislativas e regulamentares aplicáveis às atividades desenvolvidas pelo Município;
- A monitorização e desenvolvimento da performance do Município nos vários domínios das suas atividades;
- A melhoria contínua do Sistema Integrado de Gestão, a otimização de processos no Município e o permanente "Diálogo" entre os serviços, Clientes, Trabalhadores e demais Partes Interessadas.

Investir no desenvolvimento de práticas de Gestão de Pessoas, potenciando o envolvimento, o compromisso e a motivação dos trabalhadores, assente nos eixos **Atrair, Desenvolver e Reter**. Encorajar a participação ativa de todos os trabalhadores, numa dinâmica de trabalho em equipa que fomente a **inovação** e a **criatividade**, potenciadores de uma geração de ideias de valor acrescentado.

Adotar medidas orientadas para a melhoria do bem-estar e qualidade de vida dos trabalhadores, com vista à **conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores**.

Dinamizar práticas de segurança e saúde que permitam a prevenção da ocorrência de incidentes, evitando lesões, ferimentos e danos para a saúde dos trabalhadores.

Promover o uso sustentável dos recursos naturais e da energia, reduzindo consumos e facilitando práticas circulares. **Proteger** o ambiente através da prevenção da poluição e controlo dos impactos das atividades humanas. **Conservar** a biodiversidade e o património natural contribuindo ativamente para a resiliência do território e das pessoas às alterações climáticas.

Assegurar uma resposta integrada eficaz a incidentes, através do sistema de gestão de emergências, com o objetivo de proteger os cidadãos, mitigar danos e promover a continuidade das funções sociais essenciais.

2.5.1 Planeamento e Controlo da Política de Gestão

A Política de Gestão é gerida através das seguintes fases:

Fases	Descrição
Elaboração da Política de Gestão	<ul style="list-style-type: none"> • A Política de Gestão fornece a estrutura para o estabelecimento e revisão dos Objetivos do SG. • Foi definida pelo Presidente da CMP, com base na natureza, propósito da atividade e serviços prestados. • A Política de Gestão é devidamente documentada.
Divulgação da Política de Gestão	<ul style="list-style-type: none"> • A Política de Gestão é do conhecimento de todas as pessoas que trabalham sob o controlo da organização e é comunicada, divulgada e disponibilizada através das seguintes formas: <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Gestão; • Afixação nas UO; • Portal de Gestão da Qualidade (plataforma <i>SharePoint</i>); • <i>Site</i> Institucional.
Implementação da Política de Gestão	<ul style="list-style-type: none"> • Compete a todos os Trabalhadores participar na implementação destes princípios e contribuir para a prossecução dos objetivos. • O Presidente da CMP garante o seu apoio na aplicação desta Política.
Revisão da Política de Gestão	<ul style="list-style-type: none"> • A Política de Gestão é revista, anualmente, aquando da Revisão do Sistema, para avaliar a eventual necessidade de alterações e garantir a sua adequação à estratégia e objetivos da CMP.

CAPÍTULO 3. SISTEMA DE GESTÃO

A CMP decidiu, estrategicamente, integrar e desenvolver o SG como elemento de motivação, aprendizagem, coerência e racionalização interna e como elemento central na uniformização dos padrões de resposta e respetivos níveis de serviço.

3.1 ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO

O âmbito do SG da CMP para os referenciais NP EN ISO 9001, NP 4427, NP ISO 45001, NP EN ISO 14001, abrange toda a atividade desenvolvida:

“Prestação de serviços ao Cliente/Munícipe e outras Partes Interessadas, no âmbito de toda a atividade desenvolvida pelo Município do Porto”

O âmbito do SG da CMP para o referencial NP 4552:

“Gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal para as atividades de prestação de serviço ao cliente e outras partes interessadas no âmbito de toda a atividade desenvolvida pelo Município do Porto”

O âmbito do SG da CMP para o referencial ISO 22320:

“Gestão integrada de emergências no Município do Porto, nas áreas de Proteção e Socorro, Segurança Municipal e Proteção Civil”

3.2 MODELO INTEGRADO DE GESTÃO

O presente ponto apresenta o **Modelo Integrado de Gestão** e o papel-chave que a arquitetura organizacional desempenha no alinhamento estratégico de todos os elementos constituintes da Organização. Assim, os Múncipes e as demais Partes Interessadas constituem os elementos-chave do período de Gestão, que vai do Programa Eleitoral até à Prestação de Contas (ciclo de gestão que é determinado pela decisão dos eleitores).

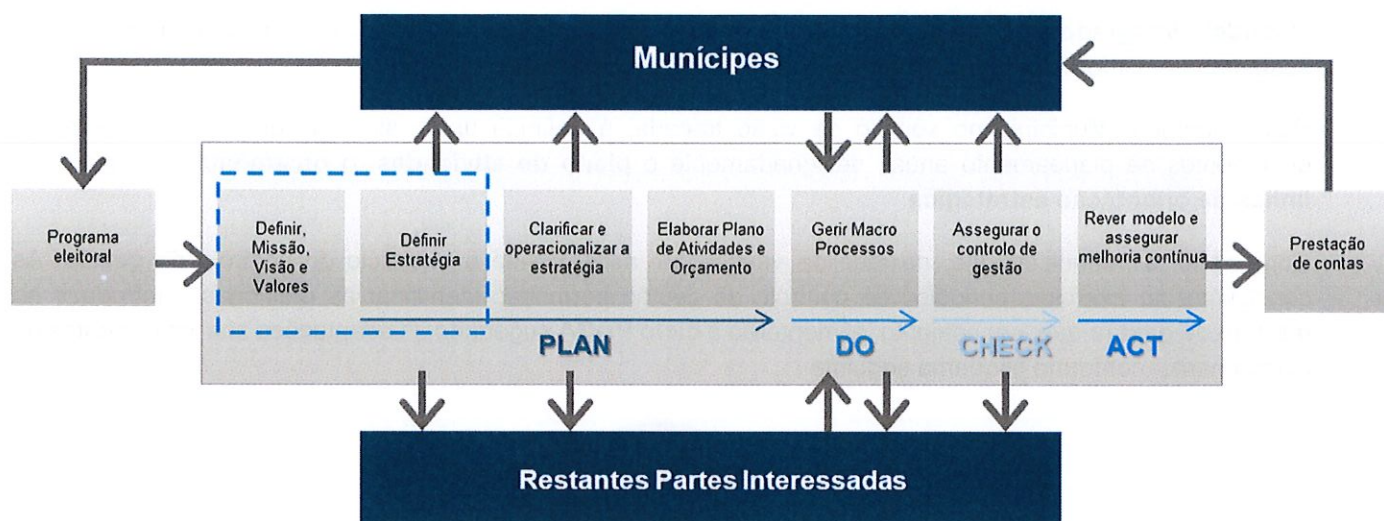


Ilustração 2 – Modelo Integrado de Gestão

Neste modelo de gestão releva-se que as atividades e desempenho organizacional da CMP se centram na prossecução das suas atribuições atendendo às **expectativas dos Municípios e outras Partes Interessadas**, num ambiente e prática de **melhoria contínua**, monitorização e controlo do cumprimento dos planos e dos objetivos estratégicos e operacionais.

Através da ilustração seguinte expressa-se o desdobramento da **Estratégia** no modelo de gestão por **macroprocessos e processos** que permitem a governação quantificada dos mesmos, captando e consolidando informação que permite a monitorização dos objetivos (estes, representam sequências e interligações entre atividades principais que transformam entradas/solicitações/exigências no cumprimento das mesmas).

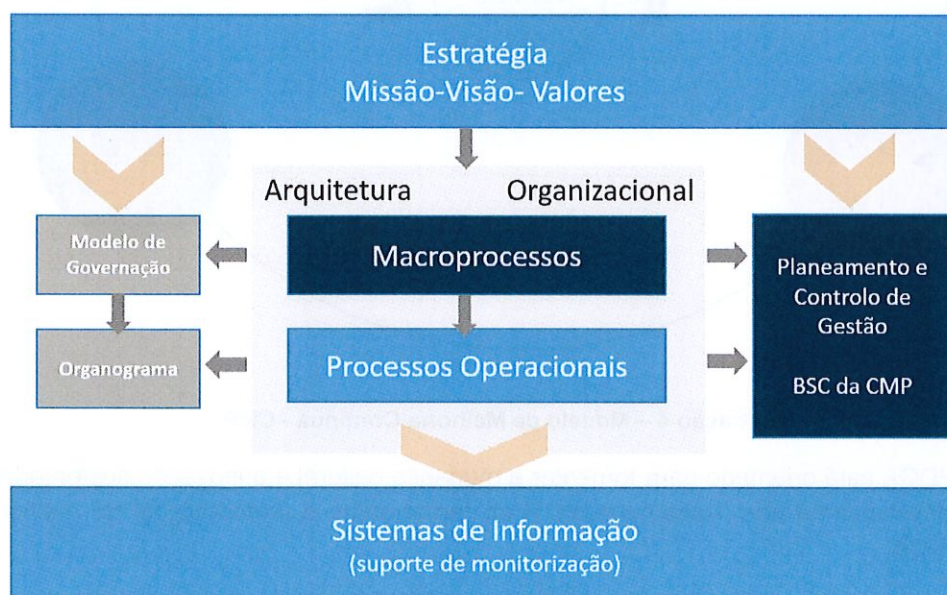


Ilustração 3 – Modelo de Desdobramento da Estratégia

O **Modelo Integrado de Gestão**, que assenta no ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), permite uma governação sustentada em informação quantificada e suscetível de monitorização.

Para orientar o Município no sentido da visão traçada, é definida uma estratégia que fica expressa em documentos de planeamento anual, designadamente o **plano de atividades**, o **orçamento** e as **grandes linhas de orientação estratégica**.

Com efeito, e periodicamente, na fase de verificação, assegura-se o exercício do controlo de gestão. As conclusões do exercício periódico de controlo de gestão permitirão identificar as melhorias a introduzir no **modelo de gestão** que, em conjunto, alimentarão o **ciclo PDCA** sugerindo as adaptações aos instrumentos de planeamento, conforme esquema seguinte.

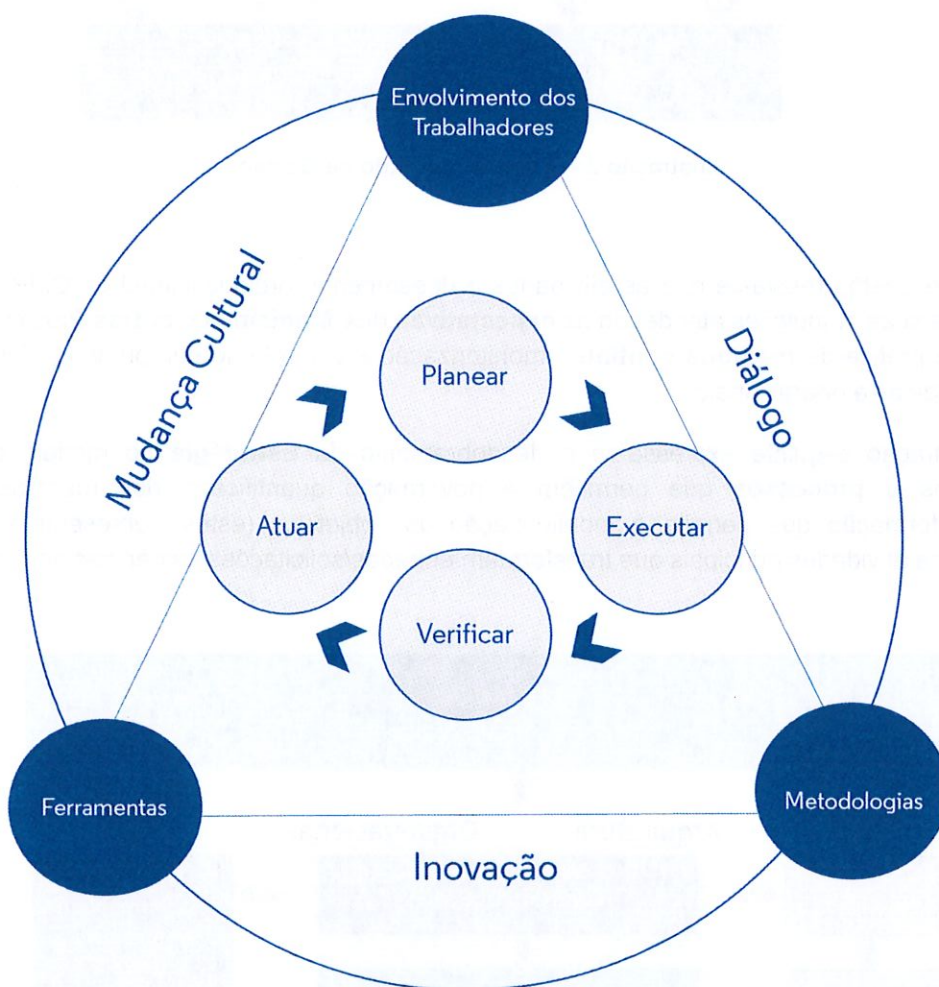


Ilustração 4 – Modelo de Melhoria Contínua - CMP

Na CMP, o ciclo PDCA está orientado para fomentar a mudança cultural e a inovação sustentadas no diálogo entre as UO. O envolvimento dos Trabalhadores, e as ferramentas e metodologias de melhoria permitem executar o ciclo PDCA.

Anualmente, o Executivo revê e expressa a visão e as opções estratégicas do Município que decorrem do programa eleitoral e da evolução da performance/ desempenho da CMP.

3.2.1 A Abordagem por macroprocessos

A estrutura de macroprocessos da CMP encontra-se adequada para contribuir para o êxito do desempenho das suas funções e também para satisfação das Partes Interessadas.

Deste modo, o **SG**, conjunto de elementos que interagem e se relacionam no sentido de planear, controlar e conduzir a CMP, é composto por macroprocessos interrelacionados, não só na área da execução dos serviços diretamente prestados ao Cidadão e outras Partes ou Entidades Interessadas, mas também em áreas que permitem a gestão, usando o planeamento, a implementação, o acompanhamento e a possível correção dos desvios face à linha de rumo traçada pelos objetivos pré-estabelecidos.

Este sistema foi estruturado tendo em conta a **Política de Gestão (PG)** e usando os princípios consagrados pela gestão por processos e a melhoria contínua.

3.2.1.1 Critério para identificação dos macroprocessos

A identificação dos macroprocessos da CMP foi suportada pelos seguintes critérios:

- Cumprimento Legal e Regulamentar;
- Orientação/ impacto no Município, Cidadão e restantes Partes Interessadas;
- Estratégia Municipal;
- Políticas do Executivo/ Programa Eleitoral;
- Grandes Opções Estratégicas;
- Cumprimento da Visão e da Missão;
- Interligação entre **macroprocessos** e **Balanced Scorecard (BSC)** estrutural;
- Mensurabilidade;
- Compatibilidade ou Interação com a Estrutura Orgânica;
- Afinidade interna;
- Orientação para as Pessoas;
- Prevenção de incidentes e melhoria das condições de trabalho;
- Resultado da avaliação de Riscos.

3.2.2 Rede de macroprocessos

Na ilustração seguinte encontra-se definida a rede de macroprocessos da CMP, a qual decorre das competências legais bem como dos critérios acima referidos.

Pretende espelhar a dinâmica organizacional do Município, privilegiando o alinhamento e a orientação para as necessidades e expectativas do **Cliente/ Município**.



Ilustração 5 – Rede de macroprocessos da CMP

A CMP identificou os seguintes tipos de macroprocessos:

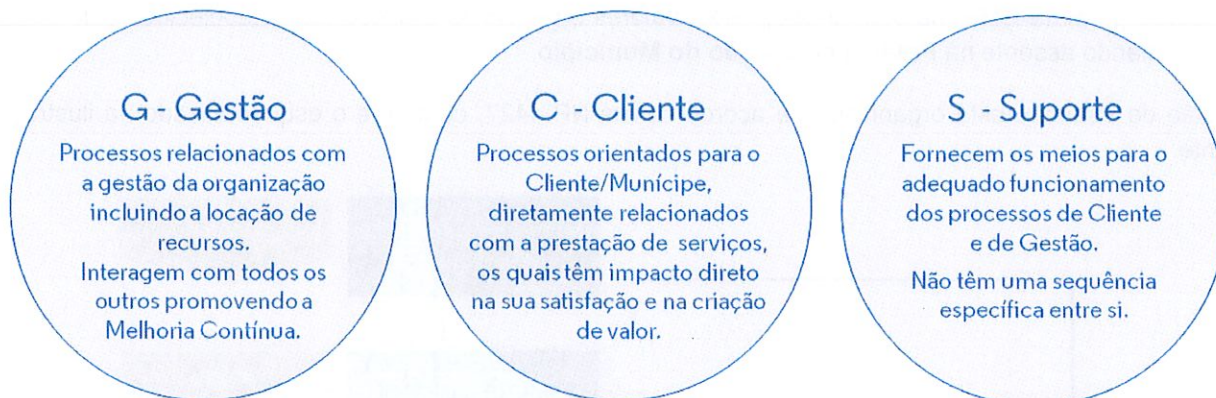


Ilustração 6 – Tipos de macroprocessos da CMP

Cada macroprocesso encontra-se desenhado e estruturado em documento próprio de acordo com a seguinte tipologia:

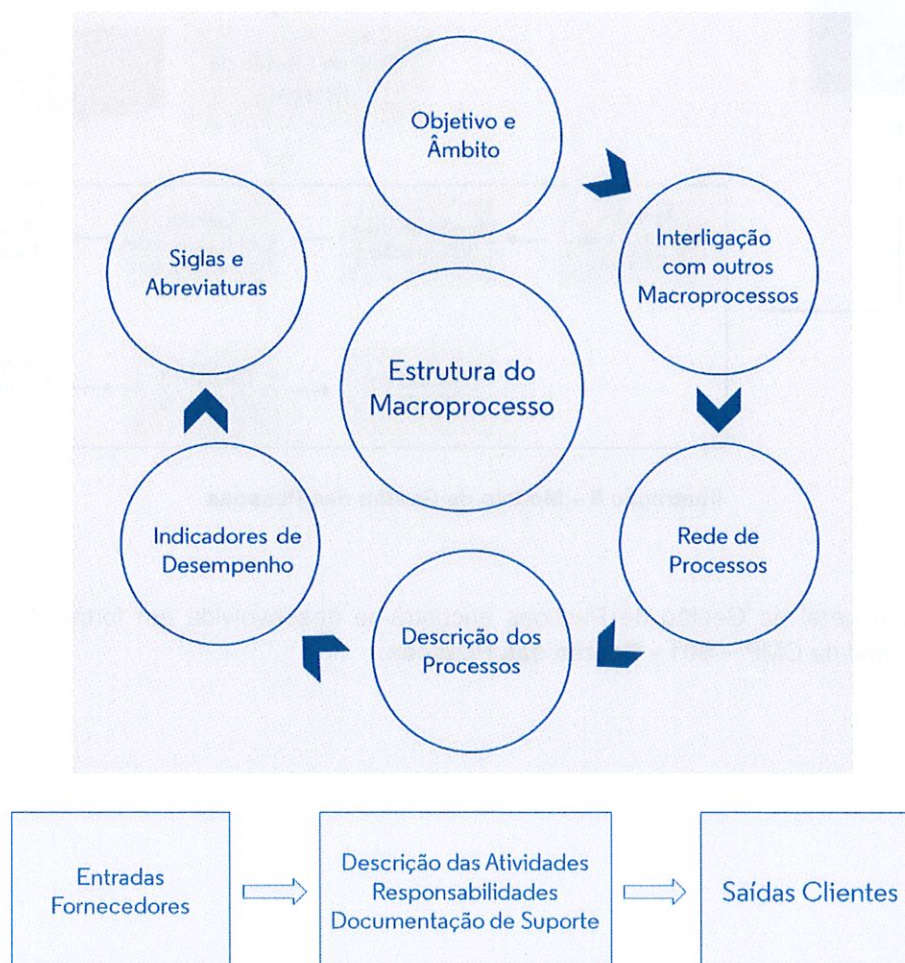


Ilustração 7 – Estrutura tipo de um macroprocesso

3.2.3 A Gestão de Pessoas

A Gestão de Pessoas encontra-se desenhada e desenvolvida como um todo integrado no sistema de organização geral da CMP, na sua missão, visão, valores e princípios estratégicos estabelecidos pela gestão de topo, estando assente na **Política de Gestão do Município**.

A Gestão de Pessoas está organizada de acordo com a NP 4427, conforme o esquematizado na ilustração seguinte.

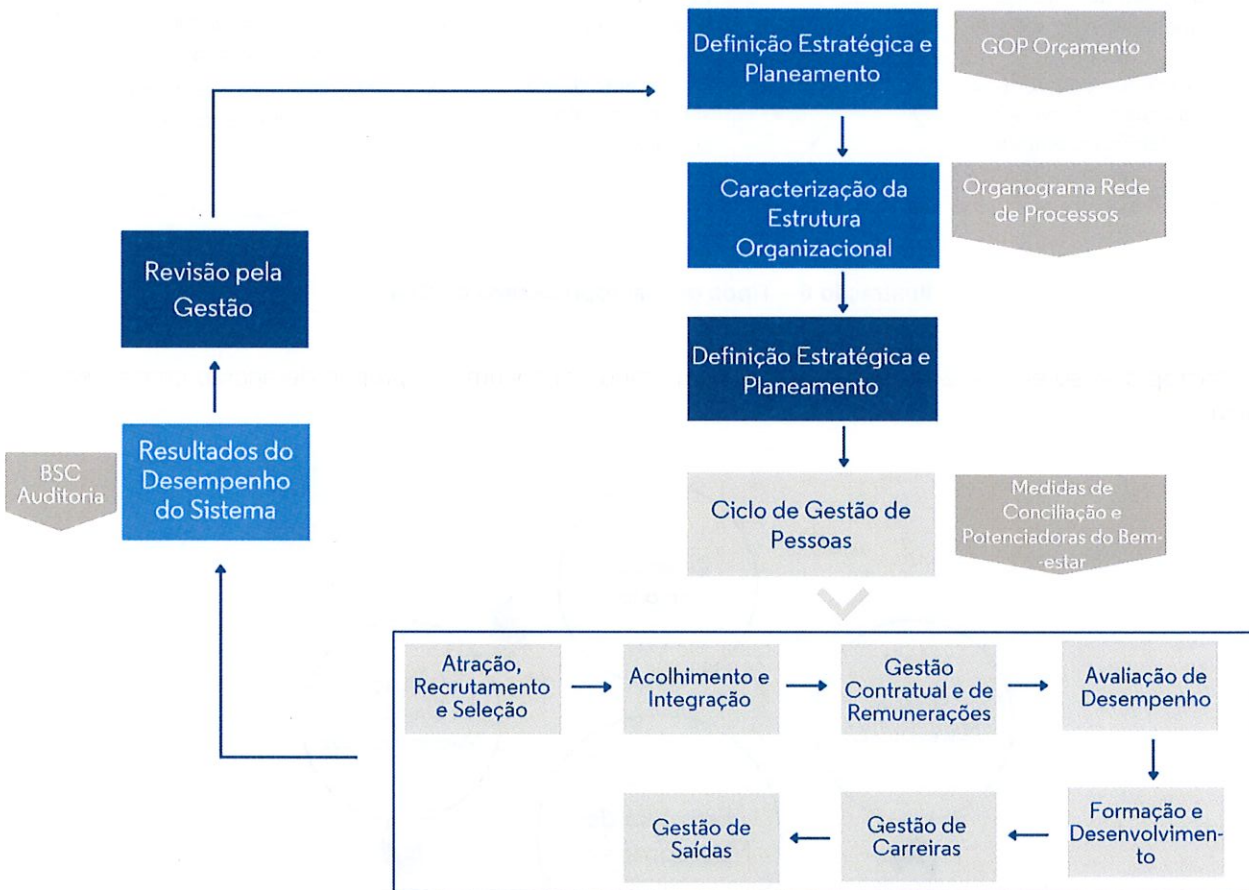


Ilustração 8 – Modelo de Gestão das Pessoas

Toda a organização geral da Gestão de Pessoas encontra-se desenvolvida em forma de macroprocesso, inserido na rede global da CMP – **S01 - Gestão das Pessoas**.

3.2.4 A Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho

A Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho está organizada de acordo com o referencial normativo NP ISO 45001, incorporando o conceito PDCA, conforme o esquematizado na ilustração seguinte:

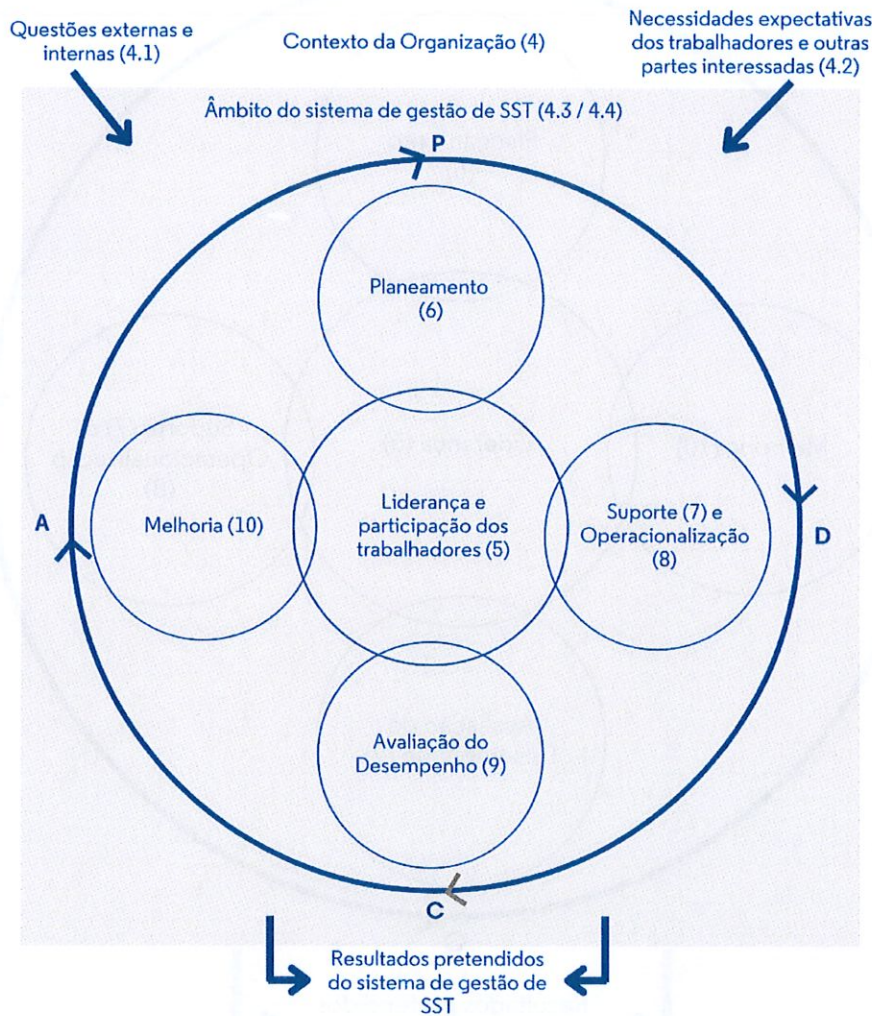


Ilustração 9 – Relação entre o ciclo PDCA e a estrutura da NP ISO 45001

3.2.5 A Gestão Ambiental

A base da abordagem subjacente a um sistema de gestão ambiental, conforme a NP EN ISO 14001, assenta no ciclo PDCA. As relações entre os elementos que compõem o ciclo PDCA, o contexto da organização, as necessidades e expectativas das Partes Interessadas e os resultados do SG, são representados na figura seguinte:

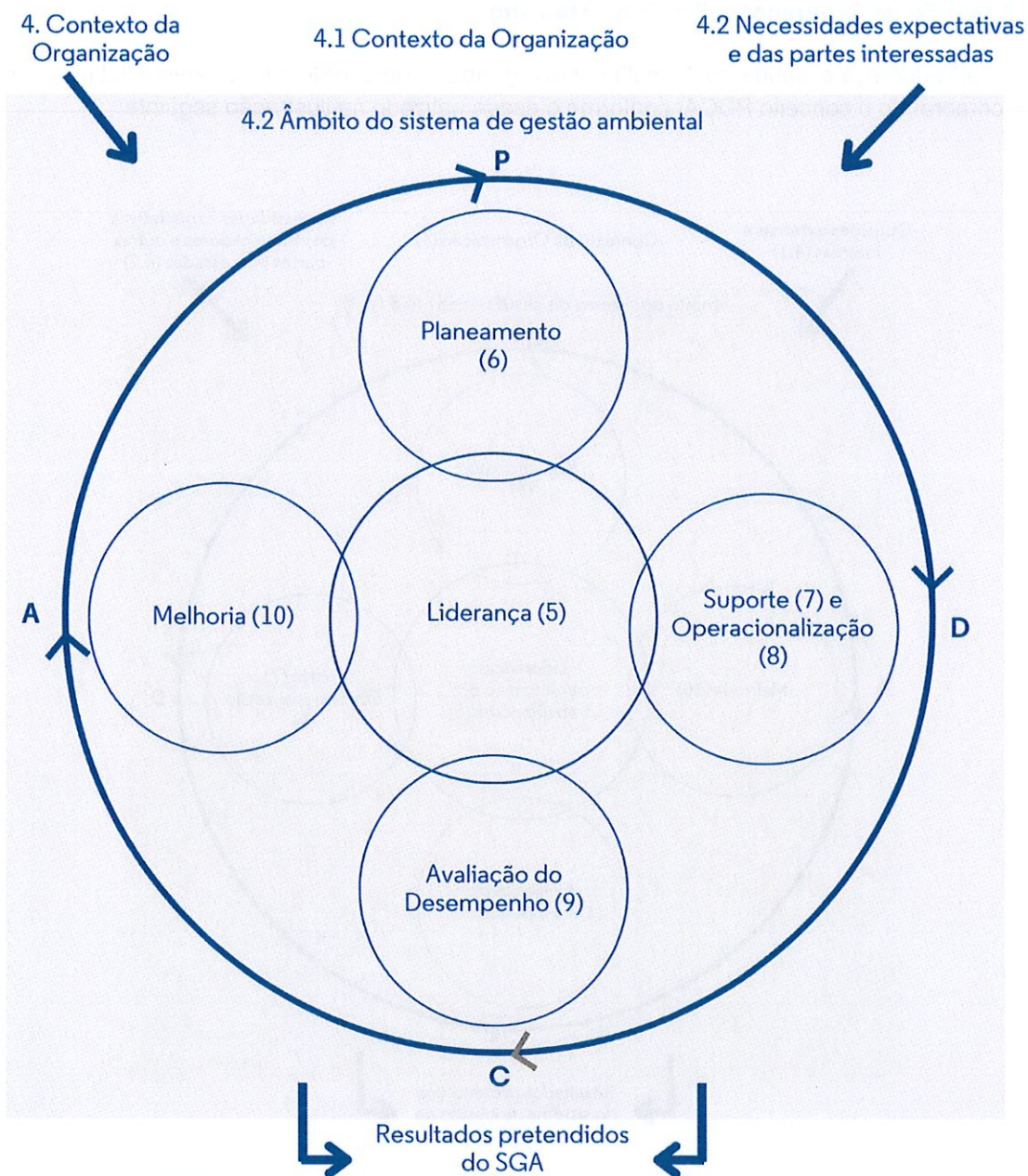


Ilustração 10 – Relação entre o ciclo PDCA e a estrutura da NP EN ISO 14001

3.2.6 A Gestão de Emergências

A norma ISO 22320 *Security and resilience — Emergency management — Guidelines for incident management*, permite que as Organizações deem resposta a incidentes, tanto públicas como privadas e melhorem as suas possibilidades para tratar todos os tipos de emergências (por exemplo, crises, interrupções e desastres).

Esta norma internacional especifica os requisitos mínimos para uma resposta eficaz aos incidentes e proporciona os requisitos básicos para o comando e o controlo, a informação operacional, a coordenação e a

cooperação no seio de uma Organização de resposta a incidentes. Inclui também as estruturas e os processos organizacionais de comando e de controlo, o apoio às decisões, a rastreabilidade, a gestão da informação e a interoperabilidade.

Um sistema de **comando e controlo** tem por objetivo permitir que as Organizações respondam eficazmente aos incidentes, tanto de forma independente como em conjunto, com as demais partes implicadas, com vista a apoiar todas as medidas destinadas a salvar vidas e a limitar os efeitos adversos.

A **informação operacional** é necessária para gerir com eficácia as atividades de resposta a um incidente. Tal informação serve de apoio no conhecimento da situação, na organização dos recursos e no controlo das atividades, procedendo-se ao processamento da informação relativa ao incidente, à sua localização e às atividades de resposta ao mesmo.

A **coordenação e cooperação** devem ser baseadas nos riscos e nas consequências que a Organização tenha identificado em possíveis cenários de incidentes. A Organização deve avaliar a necessidade de coordenação com os agentes e as partes relevantes e de estabelecer a cooperação essencial e necessária como uma parte da preparação contra os incidentes. Com o objetivo de conseguir uma resposta eficaz aos incidentes, baseada em interesses e valores comuns, devem ser estabelecidos os acordos de cooperação necessários, quando apropriado.

Na CMP, a organização da resposta à emergência no âmbito das atividades de Proteção Civil, Proteção e Socorro e Segurança Municipal respeita os procedimentos do Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro (SIOPS), garantindo, desta forma, que todos os intervenientes operacionais atuam articuladamente sob um comando único, embora respeitando as respetivas dependências hierárquicas e funcionais.

A CMP possui um PMEPC, o qual define as orientações relativamente ao modo de atuação dos vários organismos, serviços e estruturas a empenhar em operações de proteção civil.

O PMEPC é, assim, um documento desenvolvido com o intuito de organizar, orientar, facilitar, agilizar e uniformizar as ações necessárias à resposta, permitindo antecipar os cenários suscetíveis de desencadear um acidente grave ou catástrofe, definindo, de modo inequívoco, a estrutura organizacional e os procedimentos para preparação e aumento da capacidade de resposta à emergência.

A ativação do PMEPC visa assegurar a colaboração das várias entidades intervenientes, garantindo a mobilização mais rápida dos meios e recursos afetos ao plano e uma maior eficácia e eficiência na execução das ordens e procedimentos previamente definidos.

O PMEPC poderá ser consultado através do endereço https://www.cm-porto.pt/seguranca/protecao-civil_1.

3.2.7 A Gestão da Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal

O Sistema de Gestão da Conciliação, com base nos requisitos da NP 4552, espelha o investimento do Município do Porto numa Gestão de Pessoas alicerçada na produtividade, possibilitando, conseqüentemente, uma melhor conciliação com a vida familiar e pessoal. O contexto da Organização, as necessidades e expectativas das Partes Interessadas, os aspetos de conciliação e os resultados do sistema, bem como a satisfação dessas Partes Interessadas são representados na figura seguinte:"

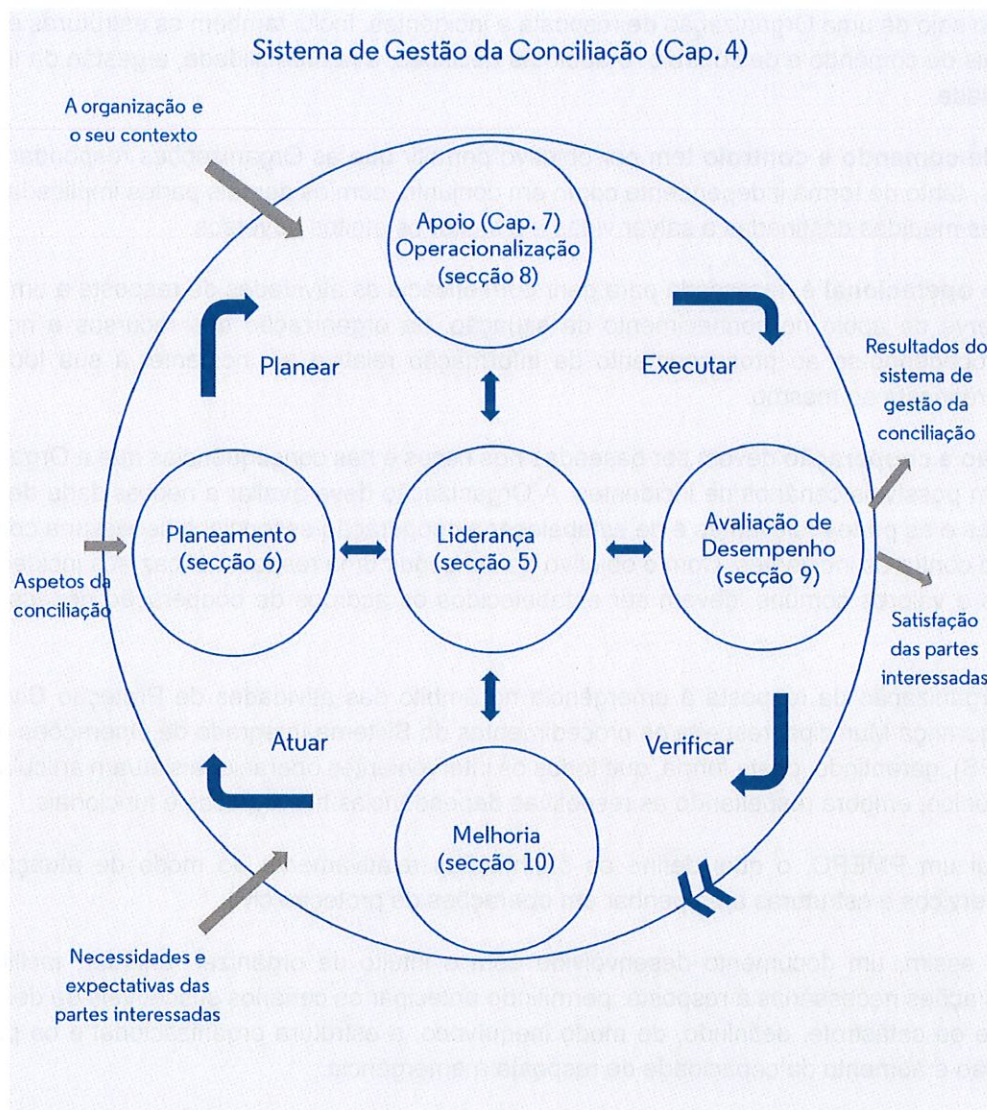


Ilustração 11 – Relação entre o ciclo PDCA e a estrutura da NP 4552

3.3 COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO E CONSULTA

A **comunicação** é efetuada em todos os sentidos, para Trabalhadores, Subcontratados e Visitantes dos diversos níveis da Organização.

Assenta fundamentalmente na divulgação de informações sobre a Política de Gestão, não conformidades, indicadores de desempenho e respetivas metas, objetivos estratégicos, eficácia dos processos e outras informações consideradas relevantes para o cumprimento dos requisitos legais, regulamentares e das Partes Interessadas.

Os Trabalhadores podem emitir opiniões ou propor sugestões em matéria de organização, desempenho e condições que suportem a melhoria geral dos serviços e processos, no sentido de incrementar o nível de disponibilidade e de prestação ao Município. As mesmas são analisadas e, caso sejam consideradas

pertinentes, são registadas como não conformidade ou oportunidade de melhoria, de acordo com o estipulado no macroprocesso **G04 – Sistema de Gestão e Melhoria**.

A participação e consulta dos trabalhadores, em matéria de SST, é efetuada de acordo com o disposto no macroprocesso **S10 – Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho**.

3.4 FUNÇÕES E COMPETÊNCIAS PARA O SISTEMA DE GESTÃO

3.4.1 Organograma do Sistema de Gestão

As funções e responsabilidades necessárias à implementação, manutenção e melhoria do SG estão resumidas na ilustração 12, a que se segue a descrição mais pormenorizada dos principais intervenientes.

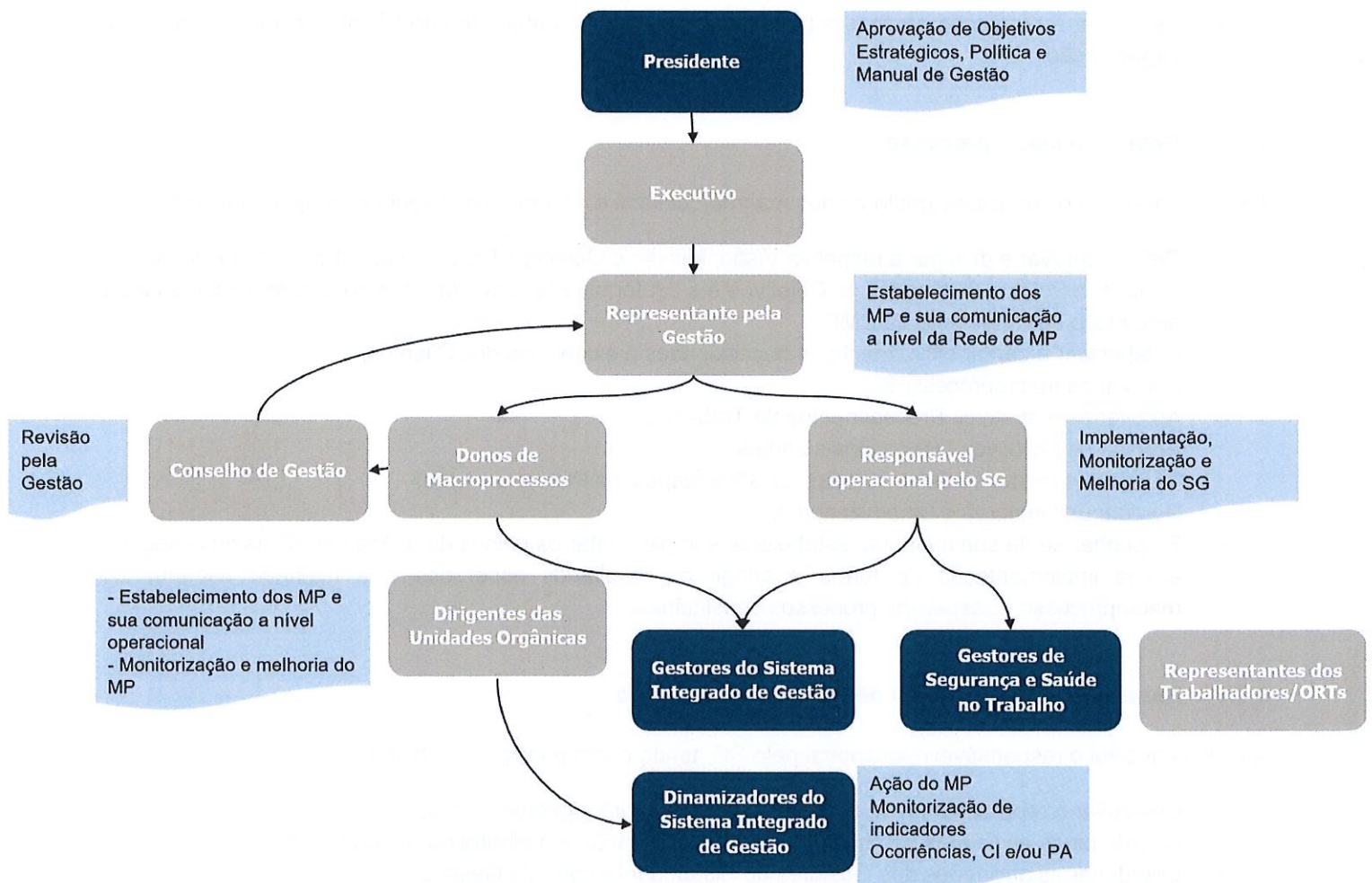


Ilustração 12 – Organograma do Sistema de Gestão

3.4.2 Presidente da Câmara do Porto

O Presidente da Câmara assume as seguintes responsabilidades:

- Definir os vetores estratégicos da CMP;
- Estabelecer os Objetivos Estratégicos da CMP;
- Aprovar a Visão, Missão, Valores e Política de Gestão;
- Aprovar o MG.

3.4.3 Representante da Gestão

O Representante da Gestão assume as seguintes responsabilidades:

- Assegurar que os macroprocessos necessários para o SG (Gestão da Qualidade, Gestão Ambiental, Gestão de Pessoas, Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, Gestão da Conciliação e Gestão de Emergências) são estabelecidos, implementados e mantidos;
- Reportar à gestão de topo o desempenho do SG e qualquer necessidade de melhoria;
- Convocar e presidir às reuniões do SG;
- Assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos do Cliente/ Múncipe em toda a Organização.

3.4.4 Gestor do macroprocesso

Os Dirigentes são os principais gestores dos macroprocessos e assumem as seguintes responsabilidades:

- Definir, aprovar e divulgar a respetiva Visão, Missão e Objetivos Estratégicos e Plano de Atividades;
- Verificar a Política de Gestão, os Objetivos e a conformidade com o MG antes de serem submetidos à aprovação do Presidente da CMP;
- Estabelecer e captar eficazmente as necessidades e exigências dos Clientes;
- Aprovar os macroprocessos;
- Aprovar os respetivos Procedimentos de Trabalho;
- Aprovar os Objetivos Operacionais anuais;
- Analisar os relatórios das auditorias ao SG e respetivos Planos de Ação;
- Nomear os Gestores e Dinamizadores;
- Empenhar-se na sua melhoria, estabelecer e implementar os planos de ações corretivas ou assegurar a sua implementação de forma a atingir os resultados esperados e a melhoria contínua do macroprocesso e respetivos processos constituintes.

3.4.5 Responsável Operacional pelo Sistema de Gestão

A DMGI constitui o responsável operacional pelo SG, tendo como principais atribuições:

- Coadjuvar o representante do Presidente da CMP para a gestão do SG;
- Coordenar as atividades de implementação, manutenção e melhoria do SG da CMP;
- Coordenar as atividades dos Gestores do Sistema Integrado de Gestão;
- Verificar a Política, os Objetivos e o MG antes de os submeter à aprovação do Presidente da CMP;
- Dinamizar a preparação do Manual e dos macroprocessos transversais;
- Preparar, em conjunto com os Dirigentes das UO e respetivos Gestores do Sistema Integrado de Gestão, o Programa de Auditorias, assegurar a sua execução e interface com a entidade certificadora;
- Analisar e reportar ao representante da Gestão os relatórios relativos ao funcionamento do SG;
- Propor ações de melhoria e dinamizar a respetiva implementação;

- Elaborar o documento de Revisão do SG (Relatório de Revisão pela Gestão).

3.4.6 Dirigentes das Unidades Orgânicas

- Avaliar os dados relativos ao SG e aprovar os contributos da respetiva UO para o Relatório de Revisão pela Gestão;
- Preparar o Plano de Atividades;
- Participar na elaboração dos macroprocessos, processos, procedimentos, instruções de trabalho, manuais e impressos;
- Analisar o Programa de Auditorias;
- Dinamizar a implementação e a melhoria do SG, promovendo o envolvimento de todos os Trabalhadores;
- Dinamizar o tratamento das não conformidades e a tomada de ações corretivas que evitem a repetição de problemas e de ações preventivas que evitem a sua ocorrência (Tratamento de Ocorrências);
- Propor os Objetivos Operacionais anuais (que funcionam como operacionalização da Política de Gestão), realizar a sua monitorização e propor ajustes e correções, quando necessário;
- Analisar os resultados das auditorias ao SG e das auditorias aos processos e propor ações de correção e melhoria que entenderem adequadas;
- Coordenar os processos específicos de audição das necessidades e satisfação dos clientes da respetiva UO, quando aplicável;
- Assegurar a recolha, o tratamento e a análise dos indicadores de performance da UO;
- Articular com a Direção Municipal de Gestão de Pessoas e Organização (DMGPO) a caracterização dos postos de trabalho da respetiva unidade orgânica;
- Coadjuvar a Divisão Municipal de Segurança e Saúde no Trabalho (DMSST) na identificação e comunicação de situações irregulares em matéria de SST e de incidentes nas diversas UO;
- Colaborar com a DMSST e DMGI na definição de medidas preventivas e corretivas na área de SST, e dinamizar a respetiva implementação;
- Participar no Conselho de Gestão.

3.4.7 Gestores do Sistema Integrado de Gestão

Em estreita articulação com o Responsável do Macroprocesso da Unidade Orgânica (UO):

- Assegurar a criação/revisão de macroprocessos e processos da respetiva UO;
- Promover a sustentabilidade do Sistema Integrado de Gestão (SG), ao assegurar a criação/revisão de macroprocessos e processos da respetiva UO, bem como da demais informação documentada, tais como procedimentos de trabalho, instruções de trabalho, manuais [operacionais] e impressos;
- Garantir o registo, acompanhamento, monitorização e conclusão das ocorrências e planos de ação;
- Assegurar a elaboração/atualização da Análise de Contexto e da Gestão do Risco;
- Recolher contributos da respetiva UO para o relatório da revisão pela gestão e outros documentos estratégicos;
- Garantir o registo e a atualização do *Balanced Scorecard* (BSC) da respetiva UO;
- Participar na manutenção e gestão dos recursos de monitorização e de medição;
- Garantir o acompanhamento do Sistema de Gestão Ambiental (conformidade legal, aspetos ambientais, simulacros e emergências ambientais);
- [Acompanhar] Auditorias Internas e Externas ao SG;
- Assegurar a articulação entre a DMGI e a sua UO.

3.4.8 Gestores da Segurança e Saúde no Trabalho

- Colaborar com a DMSST na implementação, manutenção e a melhoria contínua do SG em matéria de SST;
- Coadjuvar a DMSST na identificação e comunicação de situações irregulares em matéria de SST e de incidentes nas diversas UO;
- Colaborar com a DMSST na definição de medidas preventivas e corretivas na área de SST, e dinamizar a respetiva implementação.

3.4.9 Dinamizadores do Sistema Integrado de Gestão

Em articulação com o Gestor:

- Assegurar a criação/revisão de macroprocessos e processos da respetiva Unidade Orgânica (UO);
- Promover a sustentabilidade do SG, ao assegurar a criação/revisão de macroprocessos e processos da respetiva UO, bem como da demais informação documentada, tais como procedimentos de trabalho, instruções de trabalho, manuais [operacionais] e impressos;
- Garantir o registo, acompanhamento, monitorização e conclusão das ocorrências e planos de ação;
- Assegurar a elaboração/atualização da Análise de Contexto e da Gestão do Risco;
- Recolher contributos da respetiva UO para documentos estratégicos;
- Apoiar no acompanhamento do Sistema de Gestão Ambiental (conformidade legal, aspetos ambientais, simulacros e emergências ambientais);
- Assegurar a articulação entre a DMGI e a sua UO.

Em caso de ausência do Gestor do SG ao serviço, o Dinamizador fica responsável pela sua substituição.

3.4.10 Todos os Trabalhadores

- Participar na implementação, na manutenção e na melhoria do SG cumprindo as várias atividades que lhes estão incumbidas nesse domínio e que estão descritas na documentação do SG.

3.5 SISTEMA DE CONTROLO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA DO SISTEMA DE GESTÃO

A estrutura documental é uma representação hierárquica e funcional dos documentos que integram o SG.

A estrutura documental definida e utilizada pela CMP, no âmbito do SG, é a seguinte:



Ilustração 13 – Pirâmide Documental da CMP

A estrutura, a hierarquia, as responsabilidades e a codificação dos diversos tipos de documentos do SG encontram-se definidas na ilustração seguinte.

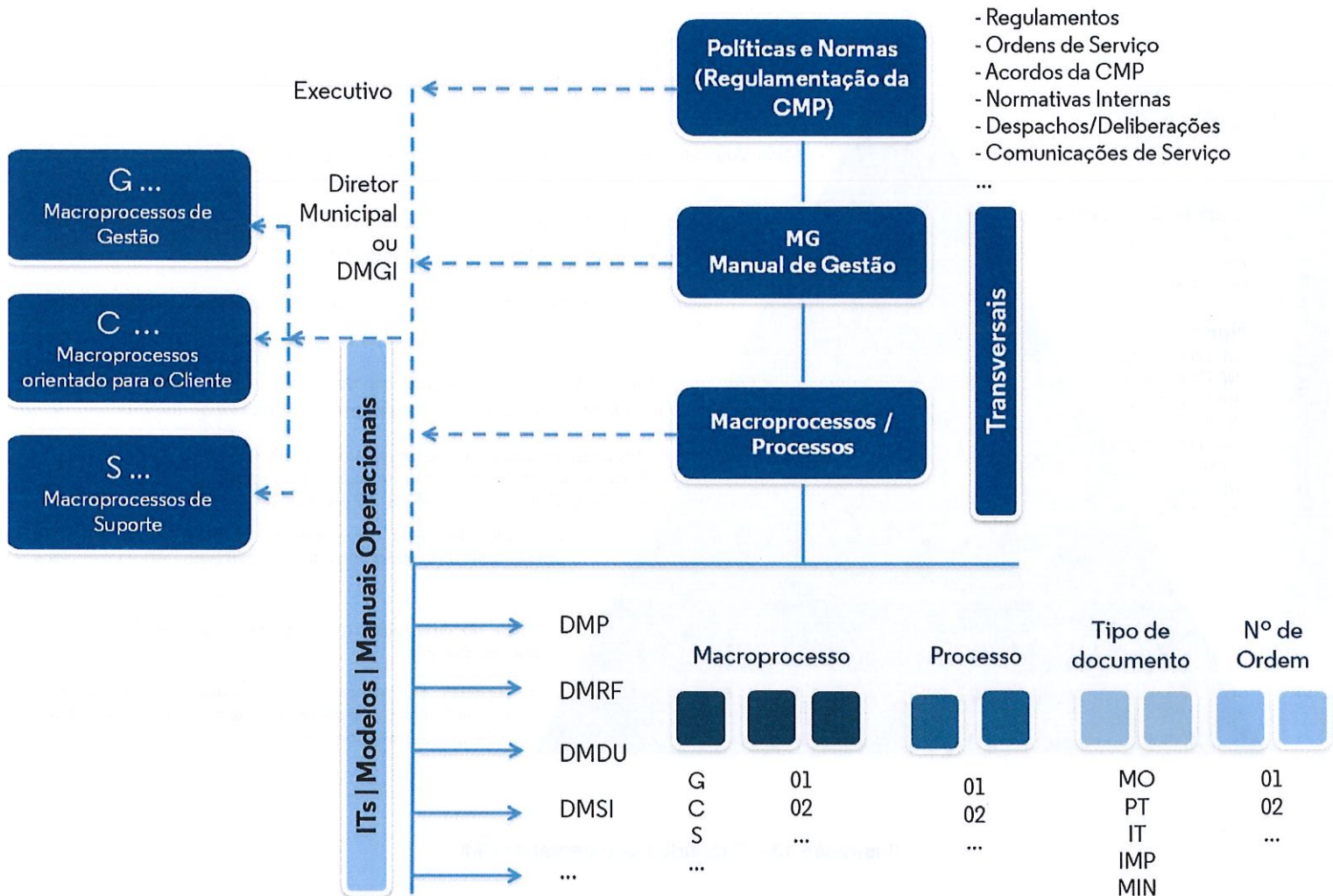


Ilustração 14 - Estrutura e Hierarquia do Fluxo Documental do SG

3.5.1 O Portal de Gestão da Qualidade

A estrutura documental acima apresentada é gerida consoante o definido no processo de “Gestão da Informação Documentada”, pertencente ao macroprocesso **G04 - Sistema de Gestão e Melhoria**, sendo suportada por um sistema de gestão documental específico, o **PGQ**.

3.6 EDIÇÃO E MONITORIZAÇÃO DO SG

Os métodos e ferramentas de monitorização e medição do SG estão definidos no sentido de compatibilizar o ambiente formal, legal e regulamentar em que se insere a administração pública e que contempla dados legais de planeamento e elementos de registo e análise de dados de execução e desempenho, conforme o ilustrado de seguida.

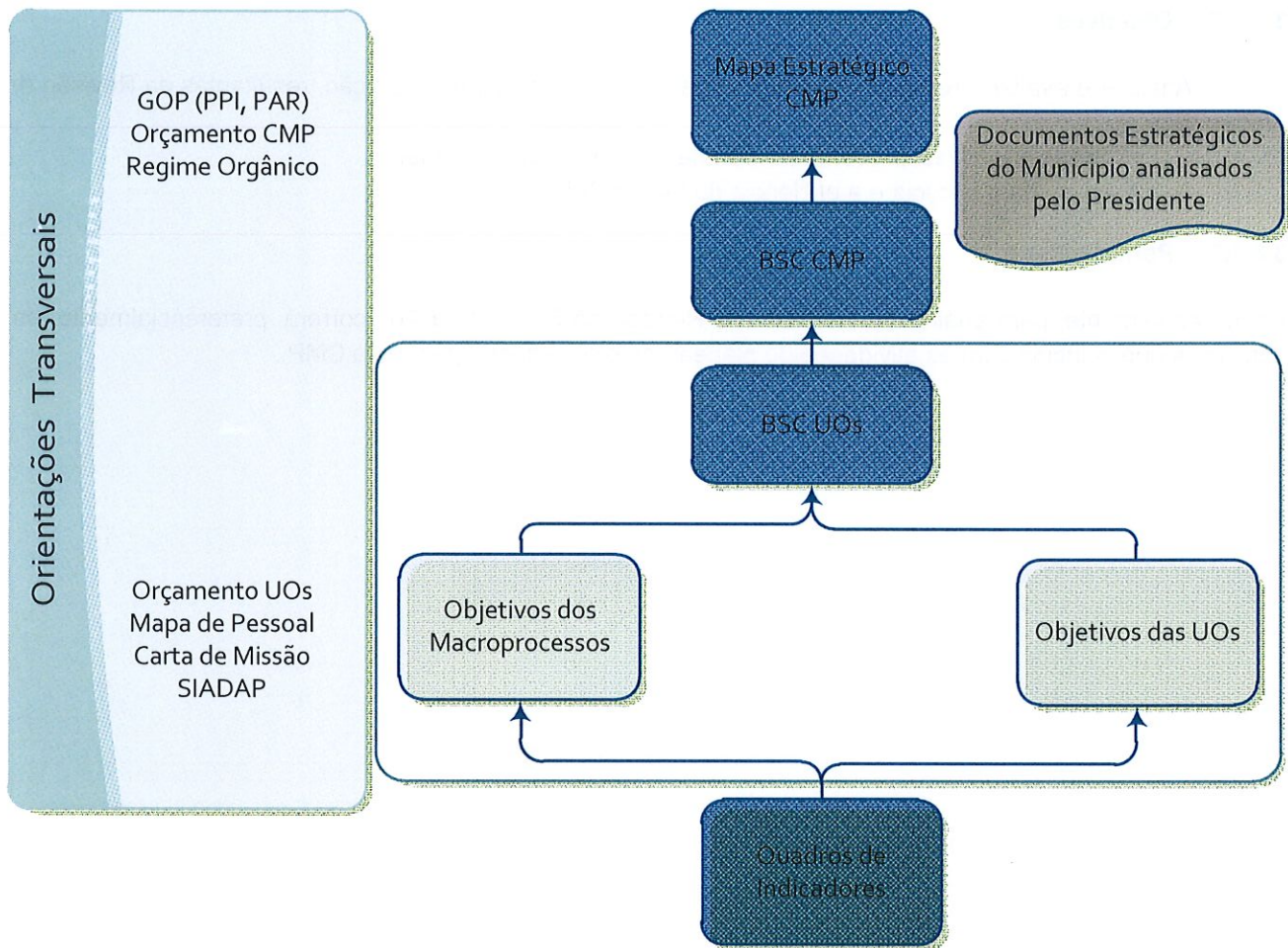


Ilustração 15 – Esquema de Medição e Monitorização na CMP

3.7 REVISÃO PELA GESTÃO

Com uma frequência mínima anual, é realizada a Reunião de Revisão do SG que envolve o Conselho de Gestão, conforme definido no Processo **G04-01 - Responsabilidade da Gestão e Melhoria Contínua** e de acordo com os impressos G04-01-IMP-02 Revisão pela Gestão e G04-01-IMP-10 Contributos para o Relatório de Revisão pela Gestão.

3.8 CONSELHO DE GESTÃO

3.8.1 Conselho de Gestão da CMP

3.8.1.1 Composição

É constituído pelos Diretores Municipais ou Equiparados e pelo Representante da Gestão de Topo.

3.8.1.2 Objetivos

- Analisar e avaliar o Relatório de Revisão pela Gestão e os planos de ação, resultantes da Revisão do SG;
- Definir ações corretivas, preventivas e/ou de melhoria a implementar;
- Registrar em ata a eficácia e a eficiência do SG da CMP.

3.8.1.3 Periodicidade

Reúne anualmente, para análise do Relatório de Revisão do SG. Esta ação ocorrerá, preferencialmente, em abril, para que coincida com as atividades de planeamento e de desempenho da CMP.

3.9 MATRIZ MACROPROCESSO/ ESTRUTURA ORGÂNICA

Direções Municipais ou equiparadas	Macroprocesso																																										
	Gestão						Cliente						Suporte																														
	G01	G02	G03	G04	G05	G06	C01	C02	C03	C04	C05	C06	C07	C08	C09	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	S01	S03	S04	S05	S06	S07	S08	S09	S10	S11	S12	S13								
Presidente	•																																										
Direção Municipal da Presidência	•	•	•	•	•																						•																
Direção Municipal de Cultura e Património									•																																		
Polícia Municipal															•																												
Direção Municipal de Serviços ao Município							•																																				
Direção Municipal de Sistemas de Informação																									•																		
Direção Municipal de Gestão de Pessoas e Organização																									•																		
Direção Municipal de Serviços Jurídicos																																											
Serviço Municipal de Proteção Civil																																											
Regimento de Sapadores Bombeiros																																											
Direção Municipal de Recursos Financeiros																																											
Direção Municipal de Desenvolvimento Urbano																																											
Direção Municipal de Educação																																											

3.10 SIGLAS E DEFINIÇÕES

Sigla	Designação
BSC	Balanced Scorecard
CMP	Câmara Municipal do Porto
CI	Correção Imediata
DMDU	Direção Municipal de Desenvolvimento Urbano
DMGI	Divisão Municipal de Gestão
DMGPO	Direção Municipal de Gestão de Pessoas e Organização
DMP	Direção Municipal da Presidência
DMRF	Direção Municipal de Recursos Financeiros
DMSI	Direção Municipal de Sistemas de Informação
DMSST	Divisão Municipal de Segurança e Saúde no Trabalho
EN	Norma Europeia
GP	Gestão de Pessoas
GOP	Grandes Opções do Plano
IMP	Impresso
ISO	Organização Internacional de Normalização
IT	Instrução de Trabalho
MG	Manual de Gestão
MO	Manual Operacional
MIN	Minuta
PA	Plano de Ação
PAR	Plano de Atividades Relevantes
PDCA	Ciclo de Melhoria Contínua (<i>Plan-Do-Check-Act</i>)
PMEPC	Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil
PPI	Plano Plurianual de Investimento
PT	Procedimento de Trabalho
SG	Sistema Integrado de Gestão
SGA	Sistema de Gestão Ambiental
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública
SIOPS	Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro
SST	Segurança e Saúde no Trabalho
UO	Unidade Orgânica

