

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO

1.1. Âmbito

1.2. Visão, Missão e Política do SG

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO MUNICÍPIO

2.1. Organização geral

2.2. Organização – Funções e responsabilidades

3. SISTEMA DE GESTÃO

3.1. Gestão por Processos

3.2. Gestão e controlo da informação documentada

3.3. Auditoria interna

3.4. Não conformidades/ Eventos/ Incidentes e Melhoria Contínua

4. HISTÓRICO

5. ABREVIATURAS

1. INTRODUÇÃO

1.1. ÂMBITO

O presente documento descreve o Sistema de Gestão (SG), de acordo com as disposições das normas **NP EN ISO 9001** (Sistemas de gestão da qualidade. Requisitos), **NP 4397** (Sistemas de gestão da segurança e saúde do trabalho. Requisitos), **OHSAS 18001** (Sistemas de gestão da segurança e da saúde do trabalho – Requisitos) e **NP ISO/IEC 27001** (Tecnologia de informação – Técnicas de segurança – Sistemas de gestão de segurança da informação – Requisitos), e com a estrutura orgânica da Câmara Municipal de Águeda (CMA) (ver Organigrama – ponto 2.1.).

O âmbito do SG da CMA, no que diz respeito à área da Qualidade, engloba todos os serviços prestados na **GESTÃO AUTÁRQUICA**.

Relativamente à Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho, aplica-se a toda a organização.

No que diz respeito à Segurança da Informação, o âmbito do SG engloba o **Processo de Licenciamento de Obras Particulares e todos os sistemas e ativos associados a este processo nas instalações e centro de processamento de dados em Águeda, de acordo com a Declaração de Aplicabilidade de 2016/05/30**, tendo em conta que qualquer fuga de informação para entidades não autorizadas, interrupção do serviço ou modificação não autorizada de dados pode levar a uma perda de confiança e/ou violar as obrigações para com os *stakeholders*.

Este Manual é preparado pelo Gestor do Sistema de Gestão (GSG), aprovado pelo Presidente da CMA e entra em vigor de imediato.

O Manual é de cumprimento obrigatório por todos os colaboradores, tanto na realização das tarefas e responsabilidades que lhes estão atribuídas, como na relação com os stakeholders em qualquer fase da prestação de serviços, sendo distribuído por todos.

O Executivo Camarário constitui-se como o primeiro responsável por cumprir e fazer cumprir as disposições do SG. É responsabilidade de todos os colaboradores a implementação das disposições do presente manual, de forma a constituir uma base sólida para a melhoria contínua dos serviços prestados, no respeito dos princípios de prevenção da higiene, segurança e saúde no trabalho. As

chefias são responsáveis por garantir que a política, objetivos e procedimentos sejam entendidos e implementados a todos os níveis da organização.

Através do cumprimento das disposições do presente Manual, evidencia-se a existência de uma organização e de meios humanos e materiais capazes de dar confiança aos munícipes, e garantir que os serviços prestados satisfazem as suas necessidades expressas, assim como também os requisitos legalmente exigidos.

1.2. VISÃO, MISSÃO E POLÍTICA DO SG

VISÃO

Ser uma referência na Administração Pública pelo desenvolvimento sustentável, território ordenado, inovador e competitivo, socialmente coeso e culturalmente ativo com um estatuto de excelência com repercussão a nível nacional e internacional, na linha de uma tradição histórica como concelho de forte pendor industrial e empreendedor.

Ser considerado um destino turístico, de lazer e um local onde é bom viver, trabalhar e aprender.

MISSÃO

Tornar o território concelhio coeso, competitivo e com qualidade de vida, tendo em conta as expectativas e necessidades dos cidadãos, numa perspetiva de desenvolvimento sustentável do concelho.

POLÍTICA DO SG

A CMA atua sob a superintendência do Presidente, tendo como referência o planeamento global definido pelos órgãos deliberativo e executivo municipal e tem, no âmbito das suas atribuições, a seguinte política:

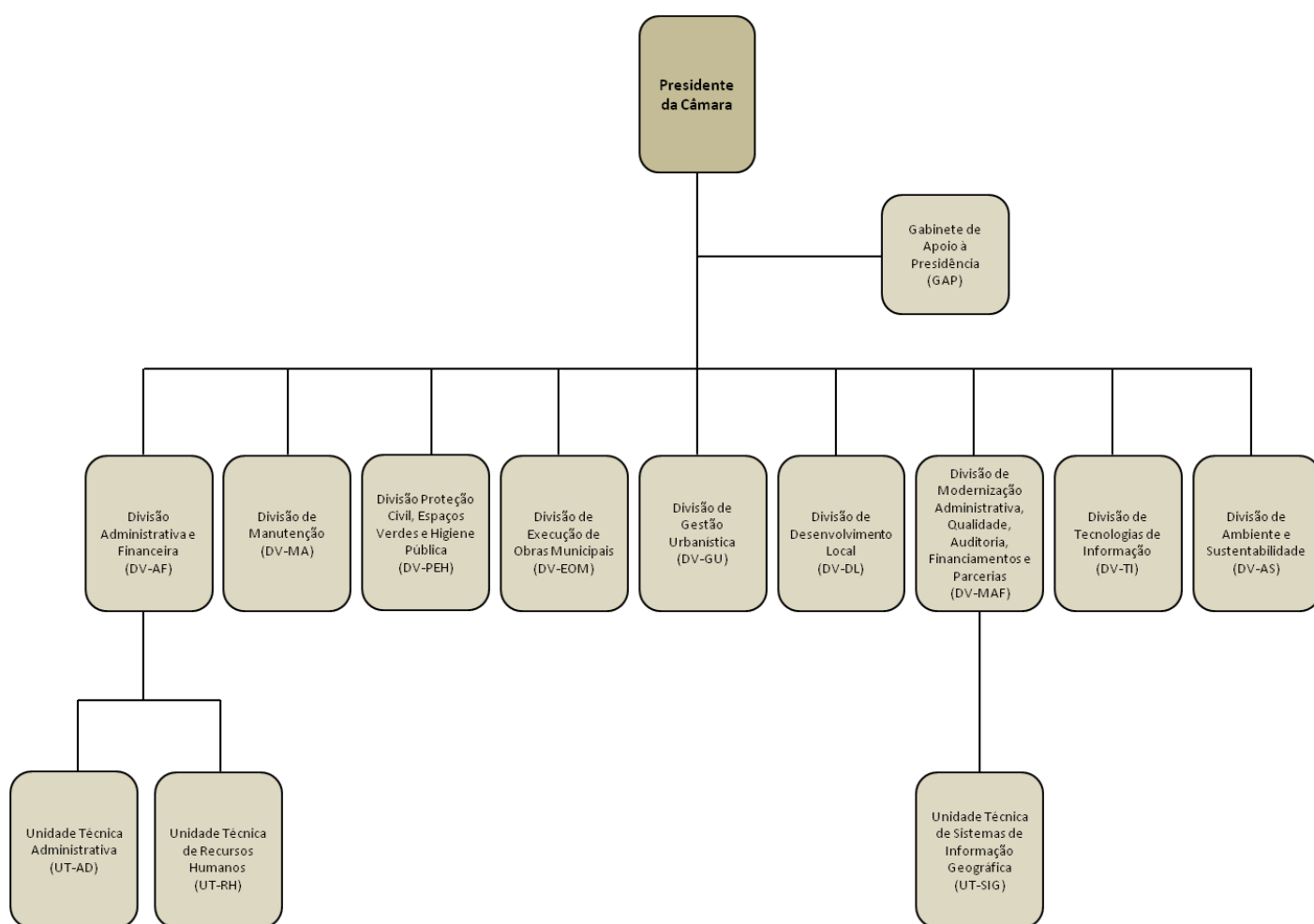
- A satisfação das necessidades e expectativas dos munícipes e demais *stakeholders* do Concelho
- A melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e do desempenho dos seus processos e atividades

- A utilização eficaz, transparente e eficiente dos recursos municipais à sua responsabilidade
- A desburocratização, modernização e inovação dos serviços, com vista a agilizar a capacidade de resposta e os processos de tomada de decisão
- A responsabilização, motivação, dignificação e valorização profissional dos seus colaboradores
- A contribuição para o progresso e desenvolvimento económico, social e cultural do Concelho e do prestígio e dignificação da Administração Local
- Garantir a análise e gestão do risco e oportunidades dos sistemas de informação e comunicações (existentes ou planeados), assegurando que todos os cenários de risco de informação têm um nível de segurança adequado face ao risco que a CMA assume
- Assegurar a identificação contínua e avaliação dos riscos e das oportunidades aos quais os cenários de risco da CMA se encontram expostos, tendo em conta os critérios de confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, implementando e monitorizando controlos e mecanismos de segurança que visem a utilização correta e controlada dos mesmos
- Assegurar que todos os procedimentos existentes estão em conformidade com as várias “Políticas específicas – Segurança da Informação”, no âmbito definido em matéria de Segurança da Informação
- Assegurar que as operações dos sistemas de informação estão devidamente documentadas, assegurando que a qualquer momento é possível aferir “quem” e “quando” faz “o quê”
- Prevenir a ocorrência de acidentes de trabalho e de doenças profissionais
- Garantir o integral cumprimento da legislação, dos requisitos regulamentares aplicáveis e dos requisitos das normas de referência (ver ponto 1.1.)

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO MUNICÍPIO

2.1. ORGANIZAÇÃO GERAL

Tendo como base a estrutura dos Serviços Municipais de Águeda, publicada no Despacho n.º 1442/2013 (DR N.º 16, II Série, de 2013/01/23), com as alterações posteriores, publicadas no Despacho n.º 4398/2014 (DR N.º 59, Série II, de 2014/03/25), e no Despacho n.º 32/2016 do Sr. Presidente da CMA, de 2016/06/13, foi elaborado o organigrama seguinte:



2.2. ORGANIZAÇÃO – FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

O Presidente da CMA é a autoridade máxima em matéria do SG, sendo o primeiro e principal responsável por assegurar a implementação, desenvolvimento, funcionamento e

aprofundamento do SG, no sentido de proporcionar condições para o envolvimento de toda a organização no processo de melhoria contínua.

Para a tomada de conhecimento e decisões, em matéria de SG, foi criado o Grupo Coordenador do Sistema de Gestão (GCS), constituído por: Presidente, Vereadores com pelouro atribuído, DV-MAF e DV-TI.

As funções e responsabilidades no domínio específico do SG, são as seguintes:

Presidente da CMA:

- Estabelecer a política do SG, tendo em conta os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, assim como as necessidades e expectativas dos munícipes, bem como os recursos materiais e humanos de que dispõe
- Estabelecer os objetivos estratégicos para concretização da política do SG
- Aprovar e promover a divulgação da política do SG e dos objetivos estratégicos
- Disponibilizar os meios necessários decorrentes dos objetivos aprovados
- Aprovar o Manual do SG e outros documentos, tendo em conta as disposições da **IT-05-01**
- Assegurar a definição de funções associadas à organização descrita no organigrama
- Todas as responsabilidades definidas nos PG's e outros documentos do SG

Grupo do SG:

- Avaliar periodicamente o modo como os objetivos estão a ser atingidos, tendo como suporte o balanço e revisão do SG
- Analisar o modo como os colaboradores se estão a integrar e a colaborar no SG
- Analisar os resultados do desempenho dos processos, tendo em conta a satisfação dos stakeholders e a melhoria contínua da CMA
- Propor/ promover a realização de ações de correção/ melhoria adequadas

Colaboradores (inclui fornecedores de serviços, temporários, voluntários, estagiários ou pessoas que trabalhem em seu nome):

- Garantir a implementação, bom desempenho e desenvolvimento da política do SG, pelo cumprimento das regras estabelecidas nos documentos do SG
- Participar na implementação, manutenção e proposição de ações de correção/ melhoria no SG, cumprindo as várias atividades que lhes estão atribuídas nesse domínio e que estão descritas nos documentos do sistema
- Manter atualizada e disponível a legislação, regulamentos, normas e outros documentos aplicáveis a cada um dos serviços
- Informar o GSG, dos resultados da monitorização e medição do desempenho dos processos
- Garantir a qualidade, acessos, utilização e salvaguarda da informação contida nos sistemas de dados
- Contribuir proactivamente para a proteção da informação, inclusive aquando da partilha de informação sensível verbalmente

Os colaboradores que deliberadamente violem a política do SG ficam sujeitos a ações disciplinares, de acordo com as disposições do **PT-03-01**.

As funções e competências de todos os colaboradores da CMA estão descritas nas Matrizes de competências por função/ serviço.

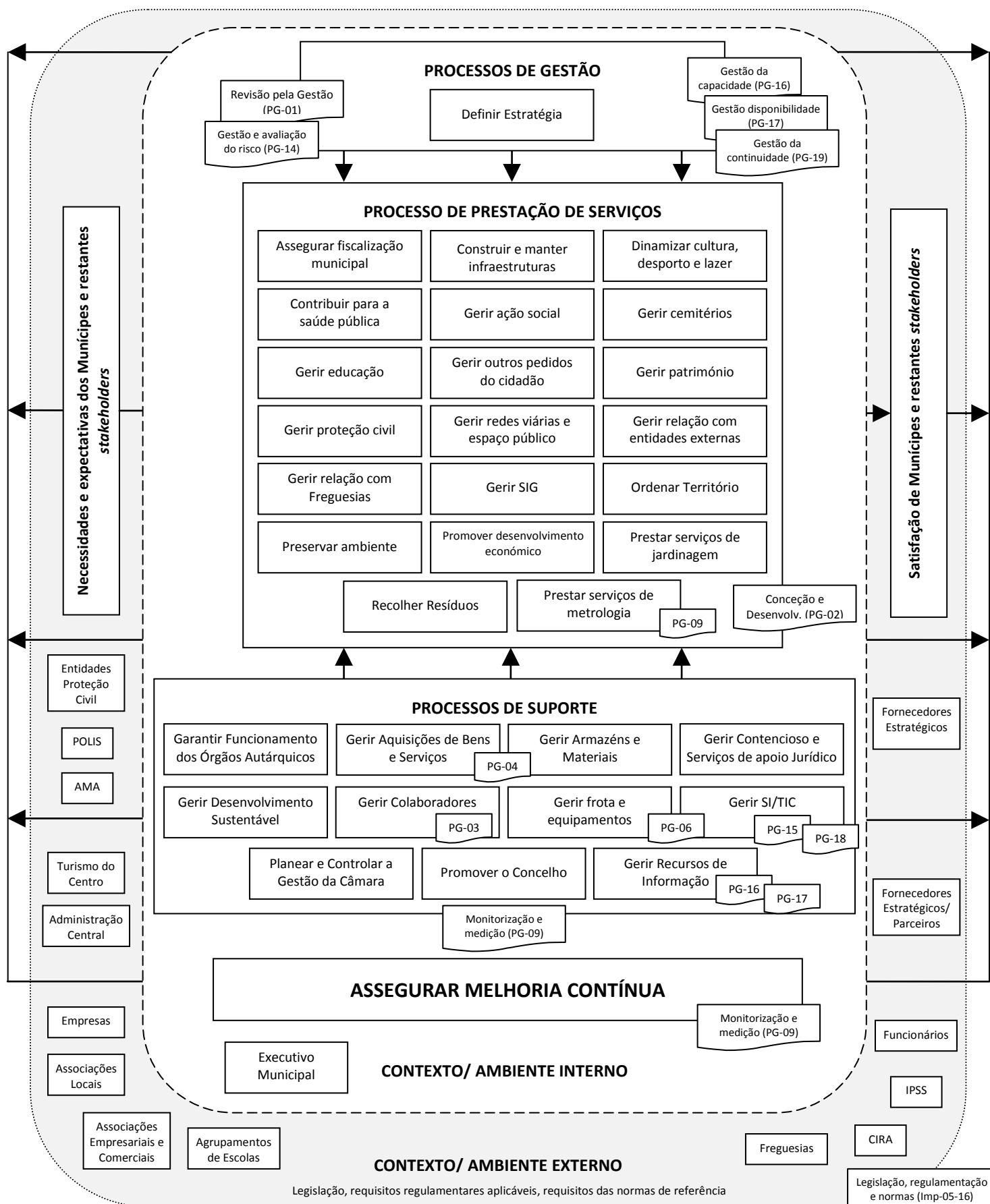
De forma a promover o seu envolvimento na gestão do SG, o Executivo designa o Presidente da CMA, Gil Nadais, como seu representante pela gestão do SG e a Sónia Marques, como Gestora do SG.

3. SISTEMA DE GESTÃO

3.1. GESTÃO POR PROCESSOS

O SG adotado segue as disposições das normas referidas no ponto 1.1., sendo aplicável à totalidade dos requisitos destas normas, no âmbito definido.

Os Processos/ Competências Organizacionais (CO's) que sustentam o SG estão representados no mapa seguinte:



Estando os objetivos e respetivos responsáveis descritos de seguida (salientando que, no que diz respeito às competências/ responsabilidades do Executivo, as mesmas encontram-se definidas no Despacho n.º 26/2013, do Sr. Presidente da CMA, datado de 2013/10/22):

Processos de Gestão:

Processo / CO	Descrição	Responsável
Definir estratégia	Definir linhas orientadoras estratégicas, assim como objetivos estratégicos para a organização. Promover a imagem da CM e assegurar a comunicação com o seu meio externo (todos os suportes em papel e eletrónicos). Assegurar a obtenção de recursos e competências aproveitando as oportunidades veiculadas através de candidaturas e Contratos Programa	GAP; DV-AF; DV-MAF; DV-TI

Documentos associados: PG-01 (Planeamento e revisão do SG); PG-14 (Gestão e avaliação do risco); PG-16 (Gestão da capacidade); PG-17 (Gestão da disponibilidade) e PG-19 (Gestão da continuidade).

Processos de Prestação de Serviços:

Processo / CO	Descrição	Responsável
Assegurar Fiscalização Municipal	Verificar o cumprimento pelo munícipe da legislação, regulamentos e decisões municipais, no âmbito das orientações traçadas pelas restantes CO's. Prestar serviços correlacionados às outras CO's e Entidades Externas	UT-AD
Construir e manter infraestruturas municipais	Construir e manter equipamentos e infraestruturas municipais (equipamentos públicos, estradas) de acordo com solicitações recebidas. Prestar serviços de topografia	DV-EOM; DV-MA; DV-PEH
Contribuir para a saúde pública	Promover condições de saúde pública no concelho. Assegurar adequada proteção dos animais à guarda do canil. Minimizar danos nos cidadãos decorrentes do comportamento e estado de saúde dos animais	DV-DL; DV-PEH
Dinamizar cultura, desporto e lazer	Promover a cultura, desporto e lazer junto dos munícipes	DV-DL
Gerir Ação Social	Promover e apoiar o desenvolvimento da Ação social, Gerir o parque habitacional	DV-DL
Gerir cemitérios	Gerir cemitérios e prestar serviços associados	DV-PEH
Gerir Educação	Assegurar os recursos humanos, materiais e financeiros inerentes às atividades de funcionamento do ensino básico e pré-escolar. Dar resposta a solicitações de ação social escolar. Complementar a atividade educativa dos agrupamentos de escolas e das escolas. Gerir o parque escolar. Organizar e coordenar a rede de transportes escolares	DV-DL
Gerir outros pedidos do cidadão	Assegurar a resposta a todas as solicitações (no âmbito administrativo, que não estão definidas noutras CO's) dos cidadãos/ entidades e compromissos daí decorrentes e monitorar as taxas periódicas daí resultantes	GAV; DV-AF; UT-AD
Gerir património	Assegurar a valorização e utilização adequada do património	DV-AF
Gerir Proteção Civil	Coordenar e gerir iniciativas e operações relacionadas com a proteção civil de âmbito local e com a defesa da floresta contra incêndios. Gerir relação com as entidades de proteção civil locais, regionais e nacionais	DV-PEH

Processo / CO	Descrição	Responsável
Gerir redes viárias e espaço público	Assegurar a gestão do espaço público e redes viárias de forma a garantir mobilidade, segurança e bem-estar do cidadão	DV-MA
Gerir relação com entidades externas	Definir as políticas de relacionamento com entidades externas de forma a potenciar as sinergias entre ambas as partes	GAP; GAV; DV-AS; DV-DL; DV-MAF; UT-AD; UT-RH
Gerir relação com Freguesias	Definir as políticas de relacionamento com as Freguesias de forma a potenciar as sinergias entre ambas as partes	GAV; DV-EOM
Gerir SIG	Prestar serviços de apoio à utilização dos SIG. Garantir uma resposta adequada dos SIG às necessidades (implica exercer a função de regulador na utilização do SIG). Prestar serviços de assessoria com base nos SIG	UT-SIG
Ordenar Território	Assegurar o ordenamento do território de acordo com a legislação em vigor e de acordo com a estratégia da CM	DV-DL; DV-GU; DV-MA
Preservar Ambiente	Promover a sustentabilidade ambiental e dos recursos naturais do Território	DV-AS; DV-PEH
Prestar Serviços de Jardinagem	Prestar serviços de jardinagem no âmbito municipal e a eventuais solicitações externas	DV-PEH
Prestar Serviços de Metrologia	Prestar serviço de verificação de instrumentos de pesagem e contadores de tempo no concelho	DV-MAF
Promover Desenvolvimento Económico	Promover o desenvolvimento económico do concelho com vista a torná-lo competitivo, inovador e empreendedor, numa perspetiva de desenvolvimento sustentável	GAP; DV-AS; DV-DL
Recolher Resíduos	Recolher e encaminhar RSU para destino final e assegurar limpeza urbana	DV-PEH

Documentos associados: PG-02 (Conceção e desenvolvimento de novos serviços) e PG-09 (Monitorização e medição).

Processos de Suporte:

Processo / CO	Descrição	Responsável
Gerir aquisições de bens e serviços	Assegurar a contratualização de bens e serviços que forem requisitados por toda a organização. Assegurar a aquisição de bens e serviços para a própria CO e de economato	DV-AF; UT-AD
Gerir armazéns e materiais	Assegurar o armazenamento de todos os materiais à guarda do armazém de materiais. Assegurar a gestão dos materiais e aquisição destes ao abrigo dos contratos existentes	DV-MA
Gerir Colaboradores	Assegurar os recursos humanos necessários à atividade da CM e contribuir para o desenvolvimento e satisfação profissional dos funcionários, proporcionando as condições adequadas ao exercício das suas funções	UT-RH
Gerir contencioso e serviços de apoio jurídico	Defender os interesses e direitos da autarquia pela via judicial perante terceiros. Prestar serviços de apoio jurídico. Tratar contraordenações	DV-AF; UT-AD
Gerir desenvolvimento sustentável	Promover o desenvolvimento sustentável do concelho	DV-AS
Gerir frota e equipamentos	Gerir frota, ferramentas e equipamentos mecânicos	DV-MA
Garantir o funcionamento dos órgãos autárquicos	Assegurar o apoio necessário ao funcionamento dos órgãos autárquicos, Câmara Municipal e Assembleia Municipal	GAV; UT-AD

Processo / CO	Descrição	Responsável
Gerir Recursos de Informação	Assegurar o armazenamento, preservação e disponibilização de documentos/ informação	UT-AD
Gerir SI/TIC	Assegurar uma resposta adequada dos sistemas de informação às necessidades da CM	DV-TI
Planear e Controlar Gestão da Câmara	Clarificar, comunicar a estratégia e monitorar o seu cumprimento através do Plano Global da CM	DV-AF
Promover o Concelho	Promover e divulgar o Concelho	GAP; DV-TI

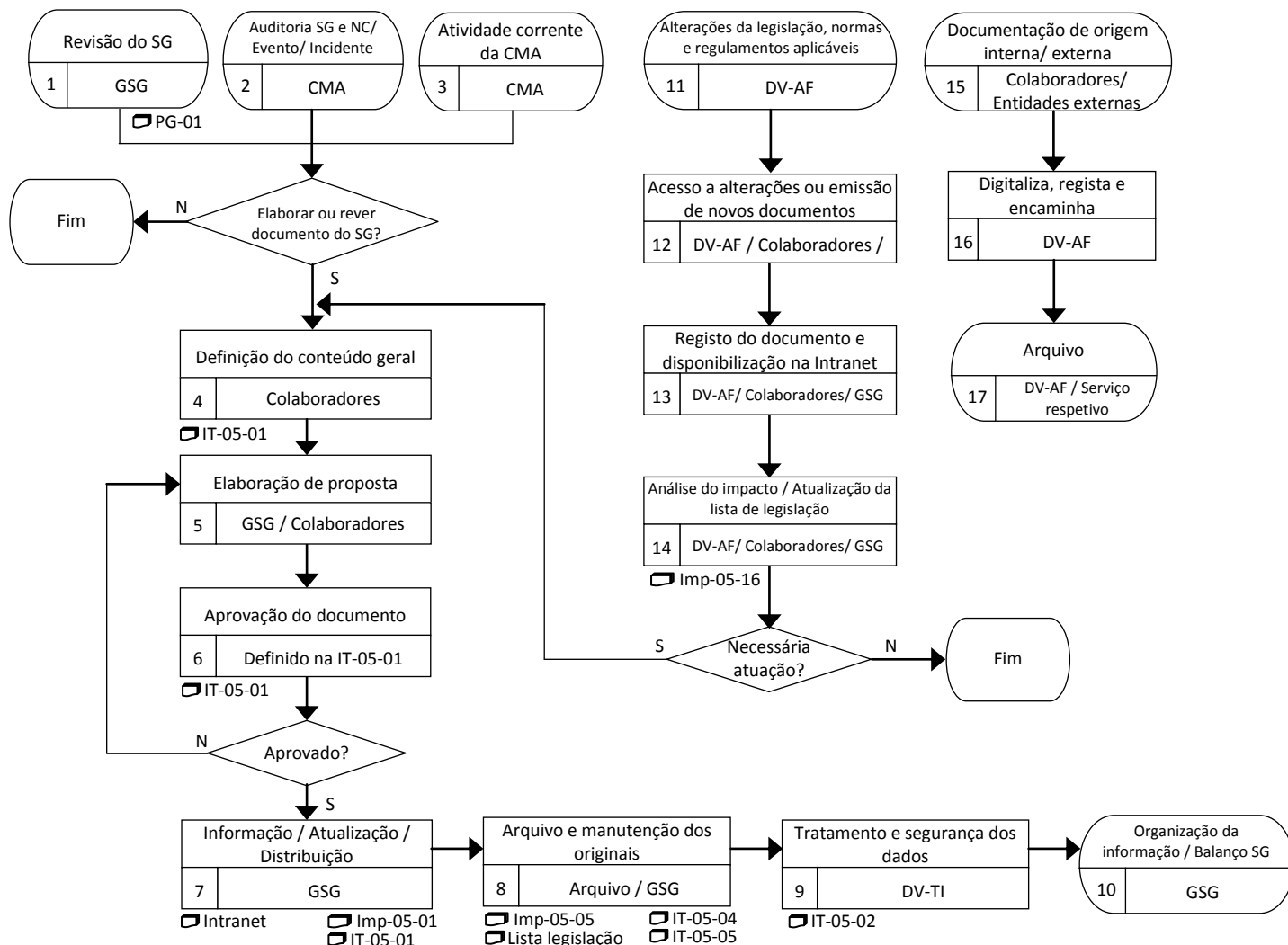
Documentos associados: PG-03 (Gestão de Recursos Humanos); PG-04 (Aquisição de bens e serviços/ Armazéns e Materiais); PG-06 (Gestão das Infraestruturas); PG-09 (Monitorização e medição); PG-15 (Gestão de alterações); PG-16 (Gestão da capacidade); PG-17 (Gestão da disponibilidade); PG-18 (Gestão de problemas) e PG-19 (Gestão da continuidade).

Processos de Melhoria Contínua:

Processo / CO	Descrição	Responsável
Assegurar Melhoria Contínua	Definir o modelo de melhoria contínua, assegurando o seu cumprimento de acordo com a estratégia da CM e cumprindo os referenciais adotados. Assegurar o cumprimento da regulamentação e procedimentos internos em vigor e apoiar o Executivo nas decisões de melhoria da CM	DV-MAF

Documentos associados: PG-09 (Monitorização e medição).

3.2. GESTÃO E CONTROLO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA



NOTAS:

Quando na revisão do SG, se identificar a necessidade de atualização do Manual do SG, procede-se à sua revisão, de modo a que este descreva o SG da CMA, sendo registadas as alterações realizadas no mesmo. Adicionalmente, sempre que se torne necessário, o Presidente ou o GSG, podem desencadear a realização de uma revisão extraordinária. É da competência do GSG, arquivar o documento obsoleto (em ficheiro próprio “Obsoleto”).

O Manual do SG pode ser distribuído a colaboradores da CMA ou outros stakeholders. A consulta deste Manual, por parte dos colaboradores da CMA é efetuada via Intranet.

As políticas e normas de segurança de informação são do conhecimento de todos os colaboradores dentro de cada âmbito de aplicação, de forma que fiquem cientes das obrigações individuais quanto à temática da segurança da informação. A divulgação e comunicação destas é efetuada via Intranet e afixação em placards, assim como pela sensibilização contínua efetuada por parte do Executivo e do GSG.

Em papel, apenas existem cópias não controladas, que o GSG não mantém atualizadas relativamente às revisões que vierem a ser efetuadas posteriormente. Cópias não controladas podem ser enviadas a entidades externas, quando devidamente autorizadas pelo Presidente da CMA.

A informação (incluindo documentos), deverá ser classificada, em termos da sua acessibilidade/nível de confidencialidade, da seguinte forma:

Tipo	Acessibilidade	Nível de Confidencialidade	Descrição
Uso Restrito	Grupo limitado de funcionários	Alto	O acesso não autorizado pode causar danos globais/ elevados, designadamente para a continuidade de negócio. A sua divulgação, intencional ou acidental, pode implicar uma deterioração significativa da imagem pública, atente diretamente os direitos dos colaboradores ou possa afetar significativamente o incumprimento da legislação, regulamentos e/ou normas em vigor.
Uso Interno	Toda a CMA	Médio	Para uso interno global da CMA. Informação necessária para o correto desempenho das funções e da atividade da CMA que, necessitando de proteção, não se encontra classificada como restrita e cuja divulgação, intencional ou acidental, não deteriora significativamente a imagem da CMA, não desrespeita os direitos dos colaboradores podendo, no limite, gerar incumprimentos mínimos das normas em vigor.
Público	Todos os stakeholders da CMA	Baixo	Disponível sem restrições internamente e de caráter público. Informação que não requer proteção pelo desejo expresso da sua publicação por parte da CMA, a exigência da publicação por parte da legislação e/ou normas em vigor ou porque a sua divulgação, intencional ou acidental, não implica nenhum tipo de risco para a CMA.

8 e 9 – Compete aos responsáveis pela emissão dos registos do SG, mantê-los em adequado estado de identificação, indexação e conservação, sendo da responsabilidade do Arquivo o controlo dos registos após o prazo de conservação administrativa.

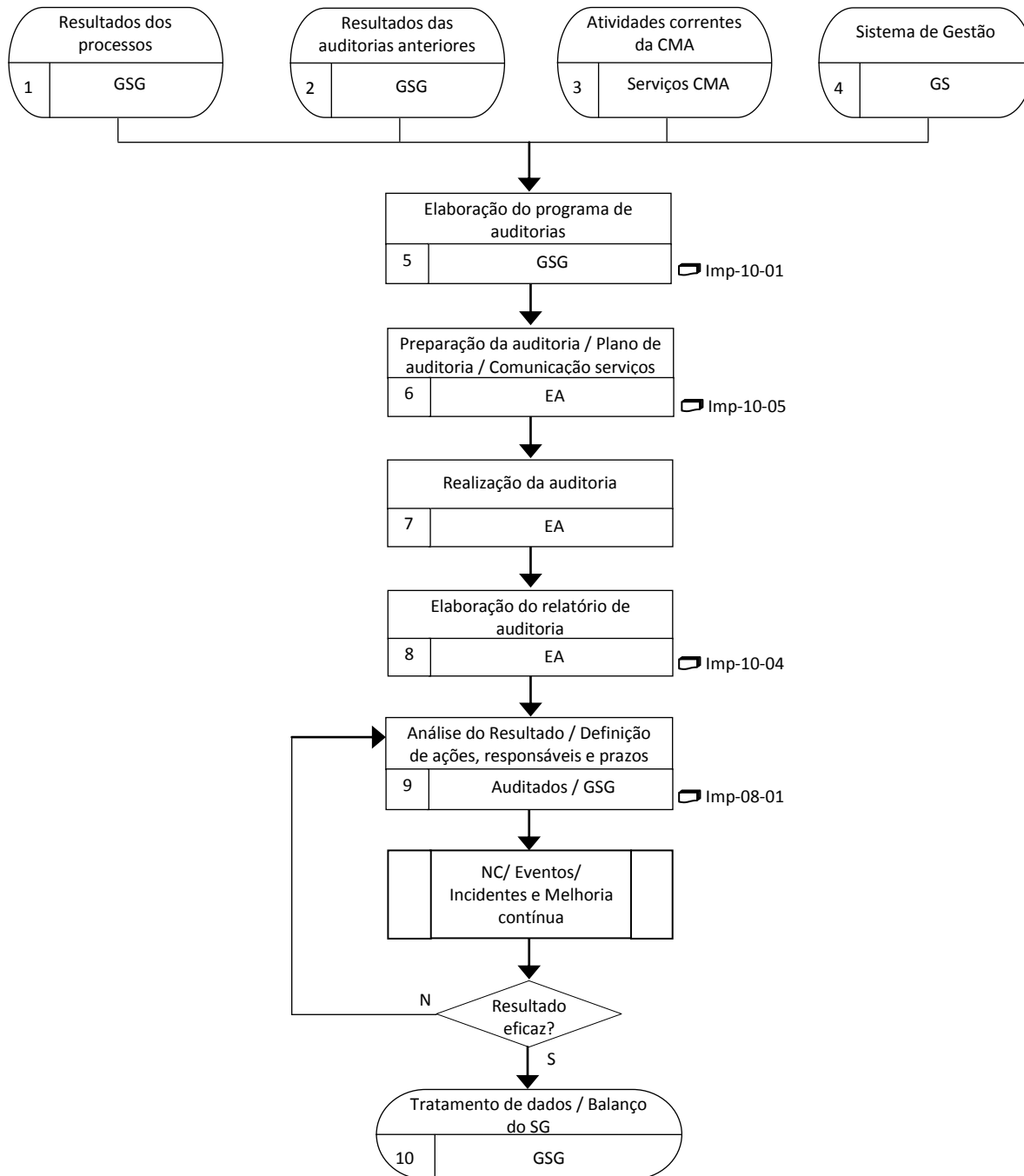
Os registos sujeitos a controlo, prazo de conservação administrativa, prazo e método de eliminação, estão definidos na legislação do regulamento arquivístico para as Autarquias. Os

registos que existem apenas em suporte digital, mantêm-se em arquivo digital (informação residente no SI) e sujeitos a *backups*. Os restantes estão resumidos no Mapa de Registos.

11 e 12 – A CMA assegura o controlo da legislação, regulamentos e normas aplicáveis à sua atividade. Em relação à legislação e, tendo em conta os sumários do Diário da República eletrónico, o DV-AF informa os colaboradores, por *e-mail*, das novas/ alterações legislações aplicáveis aos serviços. Cada colaborador poderá também informar quando da entrada em vigor/ revogação de legislação aplicável, sendo o GSG a atualizar a lista de legislação.

Toda a documentação externa, relacionada com legislação, normas e regulamentos ou outros documentos aplicáveis aos serviços, é arquivada pelo DV-AF/ serviço respetivo.

3.3. AUDITORIA INTERNA



NOTAS:

5 – Anualmente, o GSG define o Programa de Auditorias, descrevendo a área a auditar, objetivo, norma, duração, constituição da Equipa Auditora (EA) e data, podendo ser revisto se necessário.

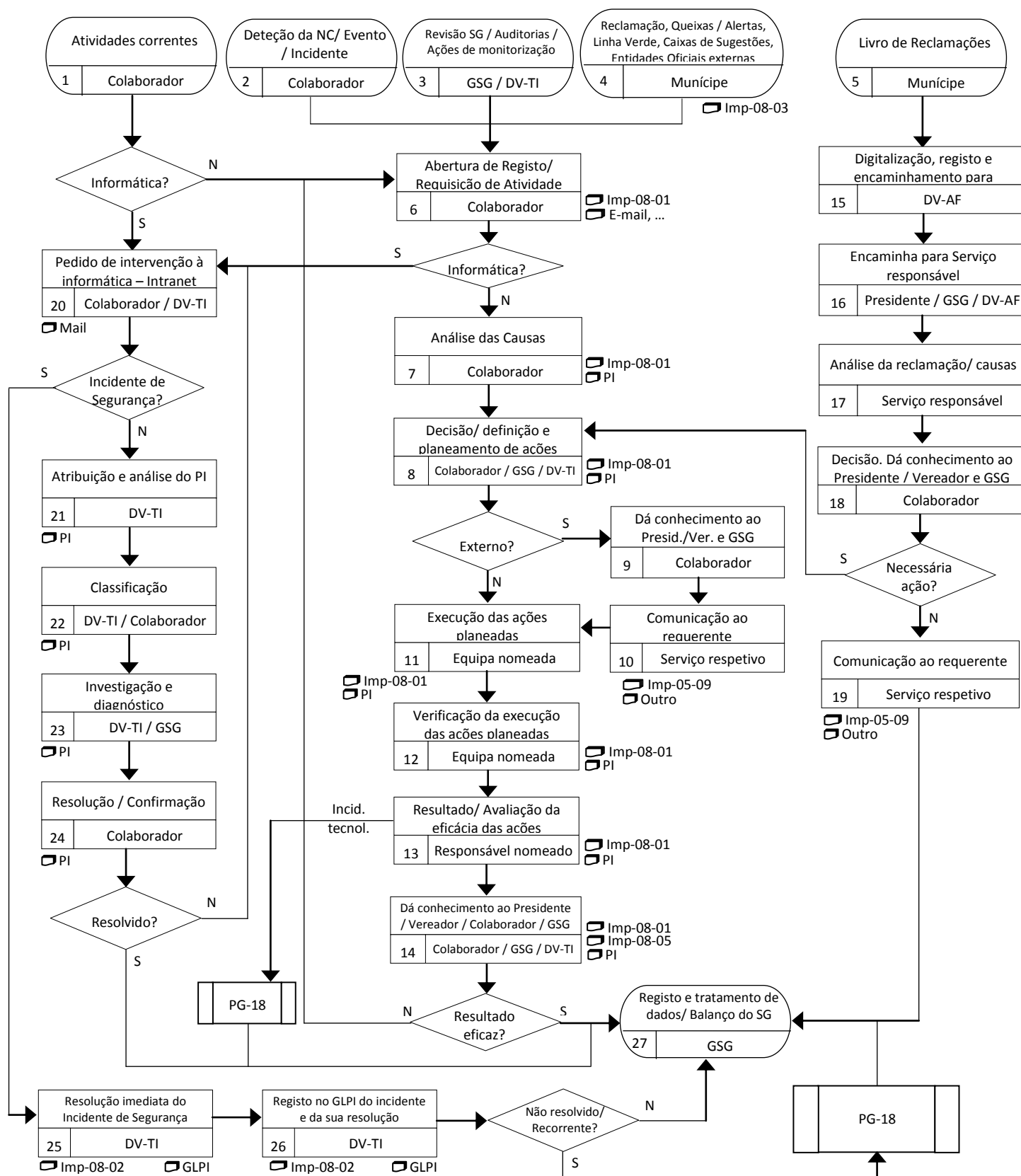
A CMA tem colaboradores com competências para a realização de auditorias internas, aos quais recorre para a seleção da EA, assegurando sempre a independência destes na área/ serviço a auditar. No caso de auditores externos, procede-se à análise do *Curriculum Vitae*, de forma a evidenciar que preenchem os requisitos.

Os auditores da EA devem cumprir as condições seguintes:

- Internos:
 - Participação em ação de formação de auditorias, com a duração mínima de 40 horas, incluindo auditoria prática (ver Processos individuais/ Certificados de formação)
 - Conhecimento do processo específico a auditar e do SG
- Externos:
 - Participação em ação de formação de auditorias, com a duração mínima de 40 horas
 - Participação, como observadores, em pelo menos uma auditoria
 - Conhecimento do processo específico a auditar e do SG
 - Conhecimento do funcionamento de uma autarquia local
 - Terem realizado, pelo menos, 5 auditorias a Sistemas de Gestão, conforme o âmbito da auditoria, ou pertencerem à bolsa de auditores de um organismo de certificação

8 – Do relatório de auditoria constam as constatações identificadas e a indicação das NC's/ observações detetadas, sendo dado conhecimento aos serviços auditados. Quando a EA for constituída por auditores externos, estes podem utilizar os seus próprios modelos.

3.4. NÃO CONFORMIDADES/ EVENTOS/ INCIDENTES E MELHORIA CONTÍNUA



NOTAS:

4 e 6 – Nos casos de alertas/ queixas/ reclamações, é preenchida uma Requisição de Atividade (Aplicação OBM), e encaminhada pelo circuito para o serviço responsável pela Competência Organizacional (CO) associada, onde são registadas todas as ações decorrentes da análise, planeamento e execução de medidas/ ações para resolução, se aplicável.

Qualquer colaborador da CMA pode efetuar a comunicação de uma não conformidade/ evento/ oportunidade de melhoria (não tecnológico), por *e-mail*, podendo seguir o mesmo procedimento para as ações de melhoria a efetuar/ efetuadas, servindo de registo das mesmas.

20, 21, 22, 23 e 24 – A este nível (infraestrutura tecnológica, incluindo estações de trabalho), qualquer colaborador elabora uma solicitação à DV-TI, enviando um *e-mail* para o endereço eletrónico suporte.informatico@cm-aguada.pt. No seu sentido mais lato, este conceito engloba também pedidos de informação, pedidos de serviços e incidentes de segurança.

Após validação, identifica-se o serviço/ ativo envolvido e o seu responsável, sendo atribuído a um técnico da DV-TI (conforme competências respetivas), que o deverá analisar.

Para os eventos de índole tecnológica registados em Pedido de Intervenção (PI) ou Registo de Oportunidade de Melhoria/ Evento/ Não Conformidade (NC) (Imp-08-01), procede-se à sua classificação, tendo em conta os aspetos seguintes:

- Categoria, tipo, item e impacto
- Grau de urgência indicado pelo utilizador, sendo o técnico da DV-TI a determinar a urgência da resolução
- Impacto provocado, identificando os serviços, utilizadores e/ou munícipes afetados

O responsável pela resolução (DV-TI), deverá solicitar a confirmação da resolução do PI, considerando-se confirmação tácita se não responder no prazo de 48 horas, declarando-se o evento como “resolvido” ou “fechado”.

Sempre que o colaborador/ cliente considerar que o evento não se encontra concluído, o PI deverá ser reavaliado pelo responsável que o resolveu, o que se traduz numa mudança do estado do mesmo, para “aberto”.

Toda a informação decorrente do processo é atualizada e registada no PI/RI.

24 e 25 – Quando se tratar de um incidente de segurança, tendo em conta a Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade dos ativos de informação envolvidos, a DV-TI procede à resolução imediata do incidente e ao registo (posterior) do mesmo e das ações para a sua resolução, na aplicação do GLPI.

Nesta fase, é consultada a base de dados de incidentes/ soluções, com o objetivo de identificar incidentes idênticos, cuja solução possa ser aplicada.

Se o incidente detetado for recorrente ou se não for verificada uma ação para resolução do mesmo, então é identificado como um problema, seguindo-se o **PG-18**.

5. HISTÓRICO

Revisão	Data	Avaliação e refinamento
00	2011/02/09	Nova versão do Manual do Sistema de Gestão Integrado
01	2011/05/06	Âmbito do SGI e retirada de informação relativamente à Segurança da Informação, que entrará numa próxima revisão, de forma completa
02	2011/09/01	Inserção de toda a informação associada ao Sistema de Gestão de Segurança da Informação
03	2013/05/30	Atualização decorrente da Revisão do SG e das CO's Atualização da informação respeitante à Segurança da Informação
04	2013/07/09	3.1. (Cruzamento de responsabilidades face a cada um dos processos)
05	2013/07/22	1.1. Âmbito SGSI (incluir o “acordo com a Declaração de Aplicabilidade”)
06	2014/04/30	1.1. Âmbito SGSI 2.1. (Organigrama) 3.1. Processos
07	2014/09/10	3.4. (Redefinição do fluxograma e do incidente/ evento)
08	2015/06/30	1.1. Âmbito SGSI 1.2. Missão, Visão
09	2016/06/22	2.1. (Organigrama) 3.1. (Mapa de processos e responsabilidades) 3.2. (Classificação da informação)

6. ABREVIATURAS

GAV – Gabinete de Apoio à Vereação.

SGSI – Sistema de Gestão de Segurança da Informação.