



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

## Qualidade e Segurança da Informação

## Índice

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>3</b>
1.1. ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO (SG).....	3
1.2. VISÃO, MISSÃO E PRINCÍPIOS .....	4
1.3. POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO .....	5
1.4. OBJETIVOS.....	6
<b>2. CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL</b> .....	<b>9</b>
2.1. ORGANIZAÇÃO GERAL .....	9
2.2. ORGANIZAÇÃO – FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES.....	10
<b>3. SISTEMA DE GESTÃO</b> .....	<b>13</b>
3.1. REDE DE PROCESSOS.....	13
3.2. A ORGANIZAÇÃO E O SEU CONTEXTO .....	18
3.3. COMUNICAÇÃO.....	19
3.4. GESTÃO E CONTROLO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA .....	21
3.5. AUDITORIA INTERNA E OUTRAS VERIFICAÇÕES DE CONFORMIDADE.....	24
3.6. NÃO CONFORMIDADES, EVENTOS, INCIDENTES E MELHORIA CONTÍNUA .....	25
3.7. GESTÃO DO RISCO.....	27
<b>4. CONTROLO DE DOCUMENTOS – REGISTO DE ALTERAÇÕES</b> .....	<b>28</b>
<b>5. ABREVIATURAS</b> .....	<b>29</b>

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1. ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO (SG)

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), **NP 4397** (Sistemas de gestão da segurança e saúde do trabalho), **OHSAS 18001** (Sistemas de gestão da segurança e da saúde do trabalho) e **NP ISO/IEC 27001** (Sistemas de gestão de segurança da informação), e com a estrutura orgânica da Câmara Municipal de Águeda (CMA).

O âmbito do SG da CMA, no que diz respeito à área da Qualidade, engloba todos os serviços prestados na **GESTÃO AUTÁRQUICA** aos/às clientes e outras partes interessadas, em toda a atividade desenvolvida pelo Município de Águeda.

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 no centro de processamento de dados em Águeda, de acordo com a Declaração de Aplicabilidade de 2025/01/31**, 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 as partes interessadas.

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

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

O Executivo Camarário constitui-se como o primeiro responsável por cumprir e fazer cumprir as disposições do SG. É responsabilidade de todos/as os/as funcionários/as 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/às munícipes, e garantir que os

serviços prestados satisfazem as suas necessidades expressas, assim como também os requisitos legalmente exigidos.

## 1.2. VISÃO, MISSÃO E PRINCÍPIOS

### VISÃO

O Município, enquanto organismo público da Administração Local, direciona a sua ação no sentido de promover o seu desenvolvimento, num contexto ambiental, social, cultural e económico, promovendo políticas de proximidade através de uma gestão e afetação de recursos eficaz, criando condições de competitividade, inovação, coesão e modernidade, que promovam o Município como um exemplo de excelência, de gestão e de transparência.

### MISSÃO

Planear, organizar e executar as políticas municipais nos vários domínios, com vista à afirmação estratégica dos valores do território municipal, mediante a aplicação de políticas públicas inovadoras, eficientes e eficazes, apostando na qualidade da prestação dos serviços e na satisfação dos/as seus/suas munícipes.

### PRINCÍPIOS

A organização, a estrutura e o funcionamento dos Serviços Municipais, orienta-se pelos princípios da unidade e eficácia de ação, da aproximação dos serviços aos/às Cidadãos/ãs, da desburocratização, da racionalização de meios e da eficiência na gestão dos recursos públicos, da melhoria quantitativa e qualitativa do serviço prestado e da garantia da participação dos/as Cidadãos/ãs, para além dos princípios referidos no Código do Procedimento Administrativo, nomeadamente os do rigor e seriedade da gestão, e o da transparência.

No exercício da sua atividade, os Serviços Municipais regulam-se pelos seguintes princípios gerais:

- a) Sentido de serviço à população e aos/às cidadãos/ãs, consubstanciado no absoluto respeito pelas decisões dos órgãos autárquicos democraticamente eleitos e na consideração dos interesses legítimos dos/as munícipes, como referência fundamental;
- b) Respeito absoluto pela legalidade, pela igualdade de tratamento de todos/as os/as cidadãos/ãs e pelos direitos e interesses legalmente protegidos destes/as;
- c) Transparência, diálogo e participação, consubstanciados ao nível da gestão e dos procedimentos, em relação aos munícipes e trabalhadores municipais, por permanente atitude

de aproximação e interação com a população e por uma comunicação permanente, informativa e pedagógica entre o munícipe e a comunidade;

d) Racionalidade de gestão e sensibilidade social, pela associação permanente e equilibrada dos critérios técnicos, económicos e financeiros exigentes e modernos, com critérios sociais inultrapassáveis, como a justiça, a equidade e solidariedade;

e) Qualidade e inovação, correspondendo à necessidade da contínua introdução de soluções inovadoras sob o ponto de vista técnico, organizacional e metodológico, que permitam a racionalização, a desburocratização e o aumento da produtividade, que conduzam à sucessiva elevação da qualidade dos serviços prestados à população e aos cidadãos.

### 1.3. POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO

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:

- Satisfazer as **necessidades, exigências e expectativas** dos/as munícipes e demais partes interessadas;
- Assegurar um compromisso de excelência, baseado na orientação para o/a cliente, na **melhoria contínua** da qualidade dos serviços prestados e do desempenho dos seus processos e atividades;
- Responsabilizar, dignificar, valorizar profissionalmente, motivar, comunicar, formar/sensibilizar, comprometer e envolver os/as **funcionários/as**;
- Assegurar os **recursos** necessários à prossecução da estratégia e dos objetivos definidos, através de uma utilização eficaz, transparente e eficiente dos mesmos;
- Desburocratizar, modernizar e inovar os **serviços**, com vista a agilizar a capacidade de resposta e os processos de tomada de decisão;
- Contribuir para o **progresso e desenvolvimento económico, social e cultural** do Concelho e do prestígio e dignificação da Administração Local;
- Cumprir com os requisitos de **Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade** adequados aos objetivos de negócio da CMA, garantindo os princípios da **Cibersegurança**;
- Garantir a identificação e classificação dos **ativos de informação**, em função da sua relevância e criticidade, de forma que possam ser adequadamente protegidos durante todo o seu ciclo de vida;

- 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 **controles e mecanismos de segurança**, de acordo com a tolerância ao risco da CMA;
- 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;
- Desenvolver um plano de respostas a **incidentes de segurança**, com orientações, papéis e responsabilidades claras e documentadas;
- Garantir uma gestão eficaz de terceiros (**fornecedores**), especialmente aqueles com acesso a dados e/ou sistemas sensíveis, de modo a cumprir com os requisitos/acordos/níveis de segurança acordados;
- Promover a **partilha de informação**, em matérias relevantes para a CMA, com as partes interessadas;
- **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.).

## 1.4. OBJETIVOS

A CMA determina e aprova os objetivos estratégicos e operacionais, para o ciclo estratégico quadrienal (tal como os períodos de mandato do Executivo Municipal), de acordo com a sua Política, de acordo com o **PG-01** – Planeamento e revisão do SG, revendo-os, pelo menos, anualmente.

Os objetivos encontram-se definidos no Mapa Estratégico, tendo como base 5 **Eixos Estratégicos** de ação:

1. Águeda Território Dinâmico, Criativo e Solidário
2. Águeda Território Excelência Educativa
3. Águeda Competitiva e Empreendedora
4. Águeda Serviços Municipais de Excelência
5. Águeda Inteligente, Inovadora e Sustentável

A intervenção do Município está materializada nas **Linhas Estratégicas** seguintes:

1. O papel de Águeda como uma *Smart City*
2. Planeamento territorial e requalificação urbana

3. Desenvolvimento económico e turístico do Concelho
  - 3.1. Inovação, empreendedorismo e indústria
  - 3.2. Promoção do Comércio Local
  - 3.3. Turismo sustentável
4. Excelência da Educação e Juventude
5. Sustentabilidade ambiental e combate às alterações climáticas
  - 5.1. Sensibilização ambiental
  - 5.2. Descarbonização e transição energética
  - 5.3. Mobilidade sustentável
  - 5.4. Espaços verdes, higiene e saúde pública
6. Águeda como referência cultural
  - 6.1. Associativismo cultural, recreativo e juvenil
  - 6.2. Biblioteca Municipal Manuel Alegre
  - 6.3. Centro de Artes de Águeda
  - 6.4. Delegação de competências
7. Qualidade de vida e apoio social à população
  - 7.1. Apoio e inclusão social
  - 7.2. Estratégia Local de Habitação
8. Competências Municipais na área da saúde
  - 8.1. Transferência de Competências
  - 8.2. Remodelação de infraestruturas da Saúde
9. Desporto para todos
  - 9.1. Associativismo Desportivo
  - 9.2. Projetos Desportivos
  - 9.3. Eventos Desportivos
  - 9.4. Equipamentos Desportivos
10. Gestão florestal e atuação da Proteção Civil
11. Excelência dos Serviços da Autarquia
  - 11.1. Qualidade e Segurança
  - 11.2. Participação e Transparência Municipal
  - 11.3. Comunicação e Imagem
  - 11.4. Tecnologias de Informação
  - 11.5. Sistemas de Informação Geográfica

Determinando, como **Objetivos Operacionais**, os seguintes:

1. Reforçar o papel de Águeda como uma *Smart City*
2. Promover o planeamento territorial e a requalificação urbana
3. Desenvolver as vertentes económica e turística do Concelho
  - 3.1. Reforçar a inovação, o empreendedorismo e a indústria
    - 3.1.1. Contribuir para o aumento do investimento dos/as cidadãos/ãs
  - 3.2. Promover o Comércio Local
  - 3.3. Promover o turismo sustentável
4. Garantir a excelência da educação e projetar a juventude
5. Promover a sustentabilidade ambiental e efetuar o combate às alterações climáticas
  - 5.1. Valorizar e desenvolver a sensibilização ambiental
  - 5.2. Potenciar a descarbonização e a transição energética
  - 5.3. Melhorar a mobilidade sustentável
  - 5.4. Valorizar espaços verdes
  - 5.5. Assegurar a higiene e saúde pública
6. Promover Águeda como referência cultural
7. Promover a qualidade de vida e o apoio social à população
  - 7.1. Garantir um apoio social de proximidade aos/às mais desfavorecidos/as
  - 7.2. Promover a inclusão social
  - 7.3. Desenvolver a Estratégia Local de Habitação
8. Assegurar as Competências Municipais na área da saúde
  - 8.1. Promover a remodelação de infraestruturas da saúde
9. Promover o desporto para todos/as
10. Melhorar a gestão florestal e reforçar a atuação da Proteção Civil
11. Reforçar a Excelência dos Serviços da Autarquia
  - 11.1. Promover regras de Cibersegurança
  - 11.2. Promover a participação pública/cívica
  - 11.3. Assegurar a transparência municipal
  - 11.4. Promover a utilização dos serviços *online*
  - 11.5. Disponibilizar as melhores TICE

**2. CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL**

A CMA foca a sua atenção no conhecimento coletivo e na partilha do conhecimento necessário para a operacionalização dos processos e para atingir os objetivos, a estratégia e a conformidade dos serviços, dando resposta às necessidades e expectativas das partes interessadas.

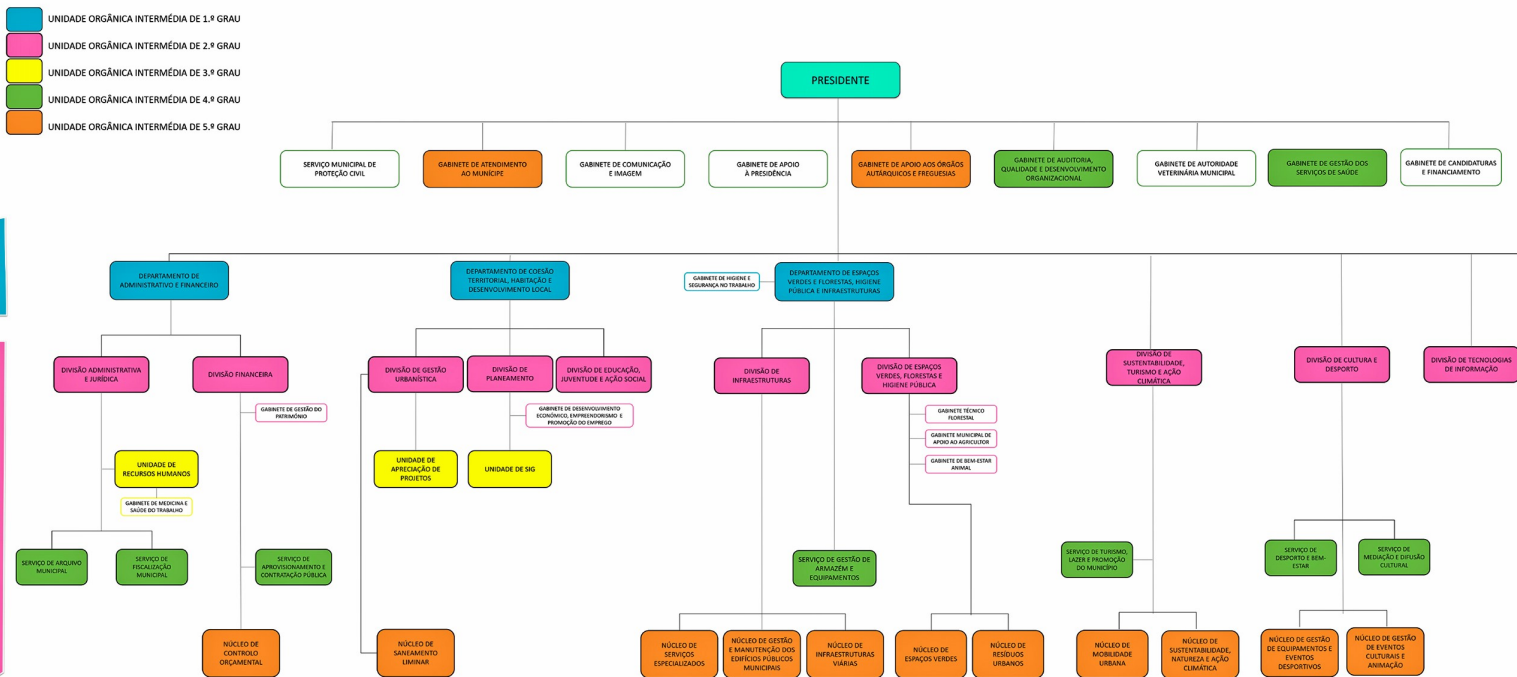
Trata-se do conhecimento específico das pessoas e que resulta da experiência e aprendizagem pessoal e coletiva, que permitirá reagir com sucesso à mudança, reduzir o risco e maximizar as oportunidades, servindo como suporte ao sistema de gestão da CMA e refletido nos processos e serviços da CMA.

Uma das formas de aquisição/melhoria do conhecimento, vem do desenvolvimento da própria atividade da CMA, da análise das atividades realizadas, das diversas ações de *benchmarking* e *benchlearning* que vão sendo realizadas, seja com outras autarquias, seja com entidades e com estabelecimentos de ensino, assim como pela troca de informação e conhecimento internamente entre os/as colegas.

O conhecimento mantém-se disponível em diversos formatos, tanto em suporte físico, como digital, através das nossas plataformas informáticas.

**2.1. ORGANIZAÇÃO GERAL**

Tendo como base a estrutura dos Serviços Municipais de Águeda, publicada no Despacho n.º 3/2024 (DR N.º 1, Série II, de 2024/01/02), o organigrama da Autarquia é o seguinte:



## 2.2. ORGANIZAÇÃO – FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

O Presidente da CMA é a autoridade máxima em matéria do SG, demonstrando liderança e compromisso em relação ao SG, assegurando a implementação, desenvolvimento e funcionamento do SG, no sentido de proporcionar condições para o envolvimento de toda a organização no processo de melhoria contínua, assumindo-se como responsável pela eficácia do SG, delegando no/a Gestor/a do SG as tarefas e responsabilidades concretas, relacionadas com o Sistema de Gestão, que realiza em conjunto com os vários responsáveis dos processos/competências organizacionais.

A distribuição de funções e competências do Executivo Municipal, encontra-se estabelecida em Despacho do Presidente da CMA.

A organização, atribuições e competências funcionais das Unidades Orgânicas (UO), encontram-se estabelecidas no Mapa de Pessoal da CMA, no Despacho mencionado no ponto 2.1., assim como no documento “Processos/Competências Organizacionais – 2021/2025”.

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, legais e regulamentares aplicáveis, assim como as necessidades e expectativas dos/as munícipes e partes interessadas, bem como os recursos materiais e humanos de que dispõe, tendo em conta o contexto e a estratégia da CMA;
- Estabelecer os objetivos estratégicos para concretização da política do SG;
- Aprovar, comunicar e promover a divulgação da política do SG e dos objetivos estratégicos;
- Assegurar a disponibilização dos meios necessários decorrentes dos objetivos aprovados, para que o SG atinja os resultados pretendidos;
- Assegurar a integração dos requisitos do SG nos processos da CMA;
- Promover a utilização da abordagem por processos e do pensamento baseado em risco, assegurando, que os riscos e as oportunidades que possam afetar a conformidade dos serviços e a aptidão para aumentar a satisfação dos munícipes, são determinados e tratados;
- Assegurar a definição de funções associadas à organização descrita no organigrama, comprometendo, orientando e apoiando as pessoas para que contribuam para a eficácia do SG;
- Promover a melhoria contínua do SG;

- Identificar e acompanhar indicadores de medição e monitorização do desempenho dos processos do SG;
- Responsável máximo em matéria de Cibersegurança e Proteção de Dados Pessoais;
- Apoiar e suportar as medidas de implementação e manutenção de estratégias de Cibersegurança;
- Todas as responsabilidades definidas nos Procedimentos de Gestão (PG) e outros documentos do SG, apoiando outras funções de gestão relevantes.

## Gestor/a do SG (GSG) – GAQDO:

- Apoiar a liderança, na definição, implementação, desenvolvimento, manutenção e funcionamento do SG;
- Avaliar periodicamente o modo como os objetivos estão a ser atingidos, tendo como suporte o balanço e revisão do SG;
- Analisar os resultados do desempenho dos processos, tendo em conta a satisfação das partes interessadas e a melhoria contínua da CMA;
- Apoiar o Executivo na definição e manutenção das políticas do SG, assim como na definição de linhas orientadoras estratégicas, dos objetivos estratégicos e operacionais, bem como de indicadores e metas, sua monitorização e concretização;
- Determinar, gerir, avaliar e controlar os riscos e oportunidades que possam afetar a capacidade de atingir os resultados pretendidos, que induzam efeitos que permitam obter melhorias, no que diz respeito à sua identificação, avaliação, tratamento, gestão, monitorização e revisão;
- Analisar o modo como os/as funcionários/as se estão a integrar e a colaborar no SG;
- Preparar e dinamizar a audição regular das necessidades e avaliação do nível de satisfação dos/as Municípios e outras partes interessadas, e analisar, tratar e divulgar os respetivos resultados;
- Coordenar e acompanhar o tratamento de não conformidades, problemas/incidentes recorrentes no âmbito do Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI);
- Coordenar e acompanhar as reclamações, queixas, sugestões e elogios, remetendo-as para os serviços competentes, informando o seu autor do seu encaminhamento e garantido o seu tratamento atempado e divulgação de resultados;
- Preparar os Planos de Capacidade, de Disponibilidade e de Continuidade de Negócio da CMA, relacionado com o SGSI;

- Realizar e acompanhar auditorias internas;
- Propor/promover a realização de ações de correção/melhoria adequadas.

### Gestor/a do Processo:

- Negociar e estabelecer objetivos e indicadores dos processos;
- Garantir a execução das atividades/tarefas dos processos;
- Gerir os processos;
- Recolher e analisar dados/indicadores e emitir relatórios;
- Medir o grau de cumprimento dos objetivos do processo através do acompanhamento e recolha de dados para os indicadores (*Balanced Score Card*);
- Definir iniciativas, compatíveis com o SIADAP, para cumprir os objetivos;
- Definir ações corretivas aos eventuais desvios, bem como eventuais riscos/oportunidades identificadas ou requisitos das partes interessadas;
- Identificar oportunidades de melhoria e propor/implementar eventuais ações preventivas;
- Rever o processo sempre que necessário, de modo a adequá-lo às necessidades da CMA ou outras;
- Dinamizar a equipa de trabalho do processo;
- Garantir a comunicação a todos os níveis da equipa de trabalho;
- Participar na elaboração da documentação necessária ao SG.

**Funcionários/as** (inclui fornecedores/as de serviços, temporários/as, voluntários/as, estagiários/as 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 GAQDO, 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 proativamente para a proteção da informação e Cibersegurança, inclusive aquando da partilha de informação sensível verbalmente.

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

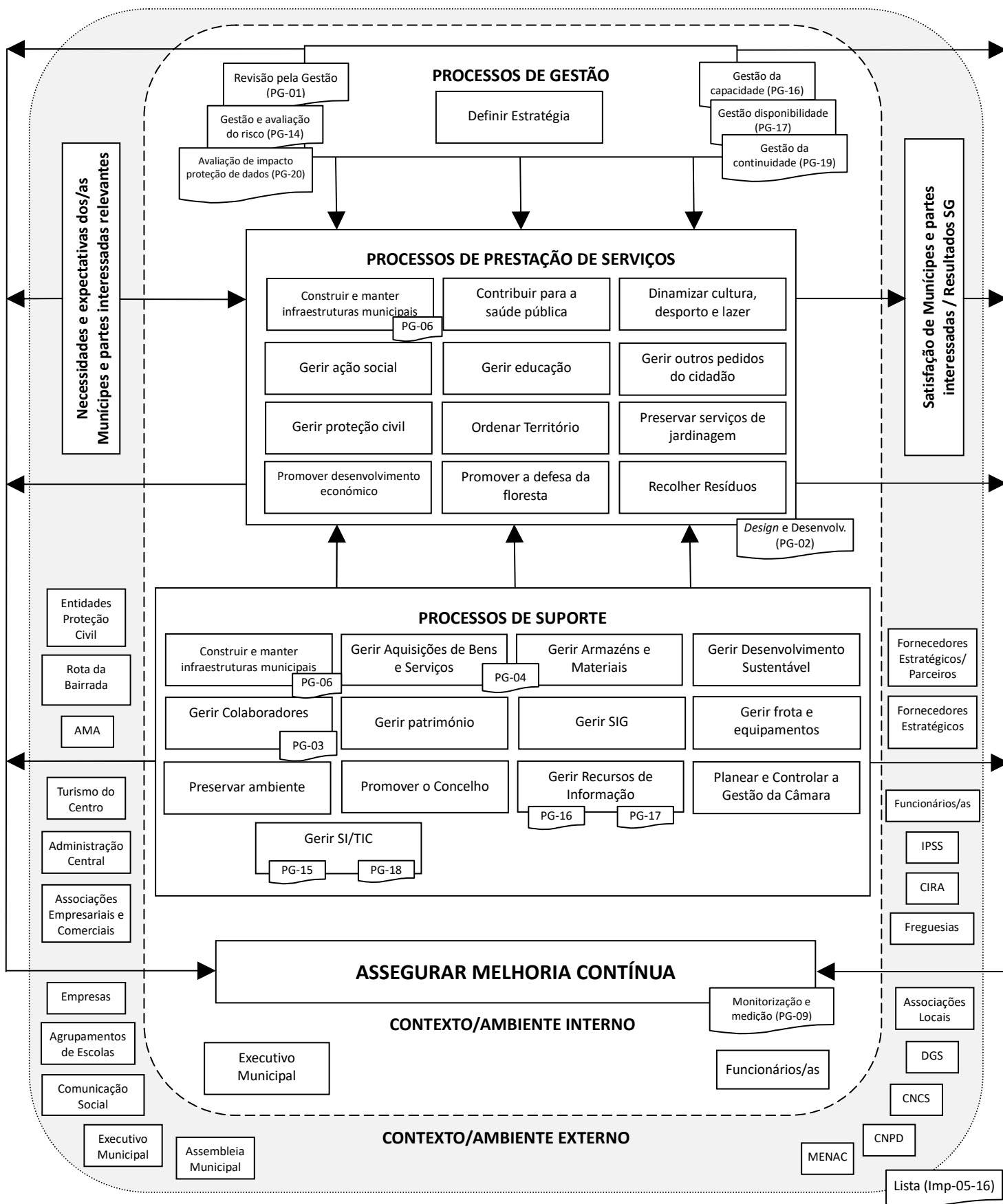
As funções, responsabilidades, autoridades e competências dos/as funcionários/as da CMA estão descritas em documentos próprios, por funcionário (a) / função / serviço.

## 3. SISTEMA DE GESTÃO

### 3.1. REDE DE 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) que sustentam o SG, estão representados esquematicamente no mapa seguinte:



**Processos de Gestão (Processo transversal à CMA):**

Processo/CO	Descrição	Responsável	Local	Input	Output
CO06 – Definir estratégia	Definir linhas orientadoras estratégicas, assim como objetivos estratégicos para a organização. Assegurar a obtenção de recursos e competências aproveitando as oportunidades veiculadas através de candidaturas e Contratos Programa	DV-AJ; DV-TI; DV-PLAN; GAM; GAOAF; GAP; GAV; GAQDO; GCF; GCI; GDEEPE; GTF	Edifício; CAA; IEA	Orientação estratégica; Objetivos; Obtenção de recursos e competências	Estratégia; Objetivos; Planeamento de recursos

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 (Por solicitação do/a munícipe/partes interessadas):**

Processo/CO	Descrição	Responsável	Local	Input	Output
CO04 – Construir e manter infraestruturas municipais	Construir e manter equipamentos e infraestruturas municipais (equipamentos públicos, estradas) de acordo com solicitações recebidas. Gerir cemitérios e prestar serviços associados. Assegurar a gestão do espaço público e redes viárias de forma a garantir mobilidade, segurança e bem-estar do/a cidadão/ã.	DV-EOM; DV-EVFHP; DV-IE; DV-PLAN; GTF; NU-GMEPM; NU-IV; NU-SE	Armazéns; Edifício	Pedido do/a munícipe; Ações planeadas; Emergências; GOP; Plano de Atividades	Pedido satisfeito; Ações realizadas; Cumprimento GOP; Plano de Atividades; Objetivos
CO05 – Contribuir para a saúde pública	Promover condições de saúde pública no concelho. Assegurar adequada proteção dos animais à guarda do canil. Minimizar danos nos/as cidadãos/ãs, decorrentes do comportamento e estado de saúde dos animais.	GAVM; GBEA; GGSS	Edifício; Canil Municipal		
CO07 – Dinamizar cultura, desporto e lazer	Promover a cultura, desporto e lazer junto dos/as munícipes.	DV-CD; NU-GECA; NU-GEED; SV-DBE; SV-MDC	Piscinas; BMMA; CAA; Fórum da Juventude		
CO10 – Gerir Ação Social	Promover e apoiar o desenvolvimento da Ação social. Gerir o parque habitacional	DV-EJAS	Edifício		
CO17 – 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-EJAS	Edifício; Agrupamentos de Escolas		
CO21 – Gerir outros pedidos do cidadão	Assegurar a resposta a todas as solicitações (no âmbito administrativo, que não estão definidas noutras CO) dos (as) cidadãos (ãs) / entidades e compromissos daí decorrentes e monitorizar as taxas periódicas daí resultantes.	GAM; DV-AJ; SV-FM	Edifício		
CO22 – 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.	SMPC	Edifício		
CO33 – Ordenar Território	Assegurar o ordenamento do território de acordo com a legislação em vigor e de acordo com a estratégia da CM.	DV-GU; DV-PLAN; GAM; NU-SL; UN-AP	Edifício; IEA		
CO36 – Prestar Serviços de Jardinagem	Prestar serviços de jardinagem no âmbito municipal e a eventuais solicitações externas.	NU-EV	Armazéns; Edifício		
CO38 – Promover Desenvolvimento Económico	Promover o desenvolvimento económico do concelho, com vista a torná-lo competitivo, inovador e empreendedor, numa perspetiva de desenvolvimento sustentável.	DV-EVFHP; DV-STAC; GDEEPE; GMAA; GTF; NU-SNAC; SV-TLPM	Armazéns; Edifício; IEA		

Processo/CO	Descrição	Responsável	Local	Input	Output
CO40 – Recolher Resíduos	Recolher e encaminhar RSU para destino final e assegurar limpeza urbana.	NU-RU	Armazéns; Edifício		
CO42 – Promover a defesa da floresta	Coordenar, a nível local, as ações de defesa da floresta contra incêndios e promover a sua execução. Desenvolver ações de defesa da floresta contra incêndios e promover tarefas de planeamento e ordenamento dos espaços rurais do município. Preservar e conservar a mancha florestal do Concelho.	GTF	Armazéns; Edifício		

Documentos associados: PG-02 (*Design* e desenvolvimento de novos serviços).

## Processos de Suporte (Processos internos, necessários à realização dos serviços):

Processo/CO	Descrição	Responsável	Local	Input	Output
CO04 – Construir e manter infraestruturas municipais	Construir e manter equipamentos e infraestruturas municipais (equipamentos públicos, edifícios municipais, estradas), de acordo com solicitações recebidas. Prestar serviços de topografia. Gerir cemitérios e prestar serviços associados. Assegurar a gestão do espaço público e redes viárias, de forma a garantir mobilidade, segurança e bem-estar do/a cidadão/ã.	DV-EOM; DV-EVFHP; DV-PLAN; NU-GMEPM; NU-IV	Armazéns; Edifício	Necessidades existentes; Planeamento de ações	Cumprimento do planeamento
CO11 – 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.	SV-ACP	Edifício	Necessidade de aquisição	Processo de aquisição satisfeito
CO12 – 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.	SV-GAE	Armazéns	Necessidade de materiais	Materiais entregados
CO14 – Gerir Colaboradores	Assegurar os recursos humanos necessários à atividade da CM e contribuir para o desenvolvimento e satisfação profissional dos/as funcionários/as, proporcionando as condições adequadas ao exercício das suas funções.	GHST; GMST; UN-RH	Edifício	Mapa pessoal; Competências; Plano de formação; Condições de trabalho	Necessidades de RH; Formação; Cumprimento condições de trabalho
CO18 – Gerir frota e equipamentos	Gerir frota, ferramentas e equipamentos mecânicos.	SV-GAE	Armazéns	Necessidades existentes; Ações planeadas	Cumprimento do planeamento
CO20 – Gerir património	Assegurar a valorização e utilização adequada do património.	GGP	Edifício	Património existente	Património gerido e mantido
CO23 – Gerir Recursos de Informação	Assegurar o armazenamento, preservação e disponibilização de documentos/informação.	SV-AM	Edifício	Processos / Documentos	Processos seguros, disponíveis e íntegros
CO30 – Gerir SI/TIC	Assegurar uma resposta adequada dos sistemas de informação às necessidades da CM.	DV-TI	Edifício	Necessidades TI	Apoio TI
CO31 – 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.	UN-SIG	Edifício	Necessidades SIG; GOP; Plano de Atividades	Apoio aos serviços; Ações realizadas; Cumprimento GOP; Plano de Atividades; Objetivos
CO34 – Planear e Controlar Gestão da Câmara	Clarificar, comunicar a estratégia e monitorizar o seu cumprimento através do Plano Global da CM.	DV-FIN; NU-CO	Edifício	Diretrizes do Executivo; Necessidades dos serviços	GOP
CO35 – Preservar Ambiente	Promover a sustentabilidade ambiental e dos recursos naturais do Território.	DV-STAC; NU-SNAC	Edifício	Ações planeadas; GOP; Plano de Atividades	Ações realizadas; Cumprimento GOP; Plano de Atividades; Objetivos

Processo/CO	Descrição	Responsável	Local	Input	Output
CO39 – Promover o Concelho	Promover e divulgar o Concelho. Promover a imagem da CM e assegurar a comunicação com o seu meio externo (todos os suportes em papel e eletrónicos).	DV-CD; DV-STAC; GAP; GCI; SV-TLPM	Edifício; CAA; Posto de Turismo	Ações/Eventos planeados; GOP; Plano de Atividades; Plano de Comunicação	Ações/Eventos realizados; Comunicação ao público
CO41 – Gerir desenvolvimento sustentável	Promover o desenvolvimento sustentável do concelho.	DV-STAC; NU-MU; NU-SE; NU-SNAC	Edifício	Objetivo; Estratégia	Redução de custos

Documentos associados: PG-03 (Gestão de Recursos Humanos); PG-04 (Aquisição de bens e serviços/Armazéns e Materiais); PG-06 (Gestão das Infraestruturas); 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 transversal à CMA):

Processo/CO	Descrição	Responsável	Local	Input	Output
CO03 – 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.	GAQDO	Edifício; Todos	Ações; Oportunidades; Avaliação de Risco	Oportunidades/ Ações de Melhoria realizadas

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

De salientar que existem competências inerentes ao funcionamento da Autarquia, assim como outras, que servem de apoio a outras competências organizacionais, nomeadamente:

- Assegurar Fiscalização Municipal: Verificar o cumprimento pelo/a munícipe da legislação, regulamentos e decisões municipais, no âmbito das orientações traçadas pelas restantes CO. Prestar serviços correlacionados às outras CO e Entidades Externas – SV-FM;
- 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-AJ;
- Garantir o funcionamento dos órgãos autárquicos: Assegurar o apoio necessário ao funcionamento dos órgãos autárquicos, Câmara Municipal e Assembleia Municipal – DV-AJ, GAOAF;
- Gerir relação com entidades externas: Definir as políticas de relacionamento com entidades externas de forma a potenciar as sinergias entre ambas as partes – DV-AJ, GAP, GAV;
- Gerir relação com Freguesias: Definir as políticas de relacionamento com as Freguesias de forma a potenciar as sinergias entre ambas as partes – GAOAF.

## 3.2. A ORGANIZAÇÃO E O SEU CONTEXTO

A CMA, através de uma análise ao nível estratégico, determinou o seu contexto – interno e externo – específico, definindo os fatores que podem afetar/influenciar, positiva ou negativamente, a sua prestação de serviços, a sua estratégia e a capacidade de atingir os resultados/objetivos pretendidos.

A nível interno, a CMA alicerça a sua estratégia relativamente a:

- Recursos Humanos – Governação (Executivo); Estrutura organizacional (Funcionários (as)/Mapa de pessoal); Funções, responsabilidades e competências técnicas (matrizes de competências); Recursos e conhecimento (capital, tempo, pessoal); Relações com as partes interessadas internas, suas perceções e valores (Inquérito de satisfação); Cultura da organização;
- Políticas, objetivos e estratégias implementadas para os atingir (Mapa Estratégico – Imp-01-01, BSC – Imp-09-01, Planos);
- Processos, sistemas e tecnologias.

A nível externo, a CMA reconhece a existência de fatores importantes para a obtenção dos resultados pretendidos, tais como: ambiente cultural, social, político, legal e regulamentar (lista de legislação), financeiro, tecnológico, económico e natural, a nível internacional, nacional, regional ou local.

Neste sentido, procura compreender e satisfazer as necessidades e expectativas dos/as seus/suas municípios e outras partes interessadas, segmentando-os da seguinte forma:

- Funcionários/as;
- Municípios, Empresas, Visitantes, Turistas;
- Órgãos Autárquicos – Executivo Municipal; Assembleia Municipal; Freguesias;
- Fornecedores Estratégicos/Parceiros – Exemplo: Aplicações informáticas, Comunicações, ...;
- Fornecedores Estratégicos;
- Órgãos de tutela e superintendência – Estado/Administração Central; AMA;
- Órgãos de Comunicação Social;
- Associações e outras instituições/entidades – Entidades de Proteção Civil; CIRA; Turismo do Centro; Empresas, Associações empresariais e comerciais; Associações Locais; Agrupamentos de escolas; IPSS.

Os principais requisitos das partes interessadas relevantes e a forma de os avaliar, estão descritos no quadro seguinte:

Partes interessadas	Principais Requisitos	Forma de avaliação	Periodicidade	Responsável
Funcionários/as	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remuneração de acordo com o esperado;</li> <li>Progressão de Carreira;</li> <li>Reconhecimento profissional.</li> </ul>	Inquérito de Satisfação ao/à funcionário/a	Anual	UN-RH
Múncipes, Empresas, Visitantes, Turistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimentos dos prazos de entrega;</li> <li>Serviço prestado com qualidade;</li> <li>Disponibilidade horária;</li> <li>Preços competitivos;</li> <li>Organização de trabalho.</li> </ul>	Inquéritos (Após reuniões/entrevistas; Após realização de eventos/atividades; Avaliação da satisfação <i>HappyOrNot</i> )	Contínua; Anual	GAQDO; Outros serviços
Órgãos Autárquicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimento de estratégia, políticas e objetivos definidos;</li> <li>Cumprimento de Legislação.</li> </ul>	Avaliação de Conformidade Legal, cumprimento de regulamentos; Avaliação de objetivos de objetivos	Contínua; Anual	DV-AJ; GAQDO
Fornecedores Estratégicos/Parceiros e Fornecedores Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimentos dos prazos de pagamento;</li> <li>Crescimento das encomendas;</li> <li>Fidelização.</li> </ul>	Reuniões pontuais; Avaliação de Fornecedores	Pontual; Anual	SV-ACP; GAQDO; Todos/as
Órgãos de tutela e superintendência	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pagamento de impostos conforme esperado;</li> <li>Criação de postos de trabalho;</li> <li>Cumprimento de Legislação.</li> </ul>	Avaliação de Conformidade Legal, cumprimento de regulamentos e requisitos do Estado; Desenvolvimento empresarial	Contínua; Anual	DV-FIN; DV-AJ; DV-PLAN
Associações e outras instituições/entidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Criação de sinergias/apoios/iniciativas;</li> <li>Cumprimento das condições estabelecidas nas sinergias, apoios e iniciativas;</li> <li>Oferta de condições competitivas.</li> </ul>	Inquérito de avaliação da satisfação	Contínua; Anual	GAQDO; Outros serviços

### 3.3. COMUNICAÇÃO

A CMA comunica, internamente, entre os diferentes serviços, níveis e funções, de diversas formas, utilizando os canais estabelecidos, tendo como objetivos:

- Comunicar as políticas, objetivos, metas e documentação do SG;
- Comunicar as modificações/alterações do SG;
- Recolher/Gerir a informação resultante das atividades/processos;
- Dar a conhecer os desvios do sistema e das medidas corretivas propostas;
- Comunicar as necessidades de formação dos/as funcionários/as;

- Recolher as sugestões ao SG por parte dos/as funcionários/as que ajudem na Melhoria Contínua;
- Satisfazer a procura de informação por parte dos/as funcionários/as;
- Motivar para que o pessoal desempenhe o seu trabalho de forma responsável, relativamente à estratégia e aos objetivos estabelecidos;
- Fomentar a participação em todos os níveis da CMA, para o cumprimento das políticas;
- Sensibilizar sobre os riscos e impactos ao nível dos serviços, gerados pela atividade realizada, assim como das medidas existentes para a sua minimização/mitigação/eliminação.

A CMA reconhece que, para o êxito do SG, é imprescindível que todos/as os/as funcionários/as compreendam as suas responsabilidades e se sintam motivados/as a participar. Por isso, a comunicação com os/as funcionários/as é bidirecional, motivando os/as mesmos/as a informar dos problemas, assim como a serem inovadores/as e participarem com sugestões positivas.

A CMA utiliza os seguintes canais de comunicação interna:

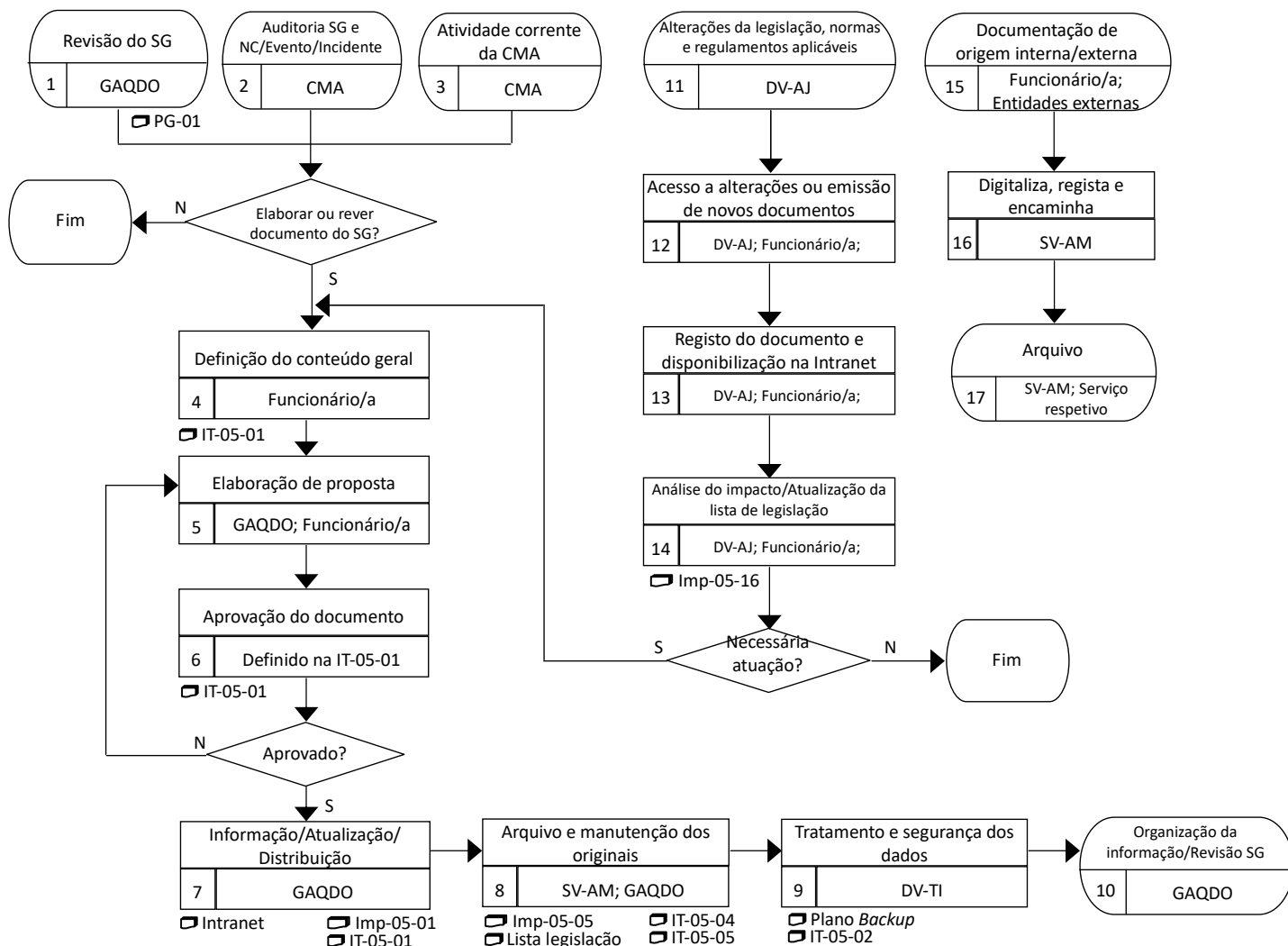
- *Placards* informativos;
- Intranet;
- Sessões formativas e informativas;
- Sensibilização contínua;
- Correio eletrónico;
- Questionários – satisfação dos/as funcionários/as e levantamento de necessidades de formação;

A avaliação da eficácia da comunicação é realizada através do seguimento/accompanhamento dos processos.

A CMA desenvolveu uma sistemática própria para comunicar ao público interessado assuntos relativos à sua política, gestão, atuação e outro aspetos relevantes/significativos.

A CM divulga toda a informação relevante sobre a atividade municipal a todas as partes interessadas, utilizando os canais de comunicação mais adequados para o efeito e de acordo com a situação e tema, através de diversos meios de comunicação, de forma que chegue a todos, tais como: *website* da Autarquia, *Newsletter*, correio eletrónico, jornais (comunicação social), redes sociais (*Facebook*, ...), entre outros.

**3.4. 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 GAQDO, podem desencadear a realização de uma revisão extraordinária. É da competência do GAQDO, arquivar o documento obsoleto (em ficheiro próprio “Obsoleto”).

O Manual do SG pode ser distribuído a funcionários/as da CMA ou outras partes interessadas.

Todos os documentos do SG são disponibilizados aos/às funcionários/as da CMA, através da Intranet e e-mail e afixação em placards (quando necessário). Àqueles/as que não têm acesso a um PC, é da

responsabilidade do/a seu/sua superior hierárquico/a, a disponibilização de todos os documentos que necessitem, para executar as tarefas que lhe estão atribuídas.

As políticas e normas de segurança de informação são do conhecimento de todos/as os/as funcionários/as, dentro de cada âmbito de aplicação, de forma que fiquem cientes das obrigações individuais quanto à temática da segurança da informação.

Em papel, apenas existem cópias não controladas, que o GAQDO 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/as	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/as funcionários/as 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/as funcionários/as podendo, no limite, gerar incumprimentos mínimos das normas em vigor.
Público	Todas as partes interessadas 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.

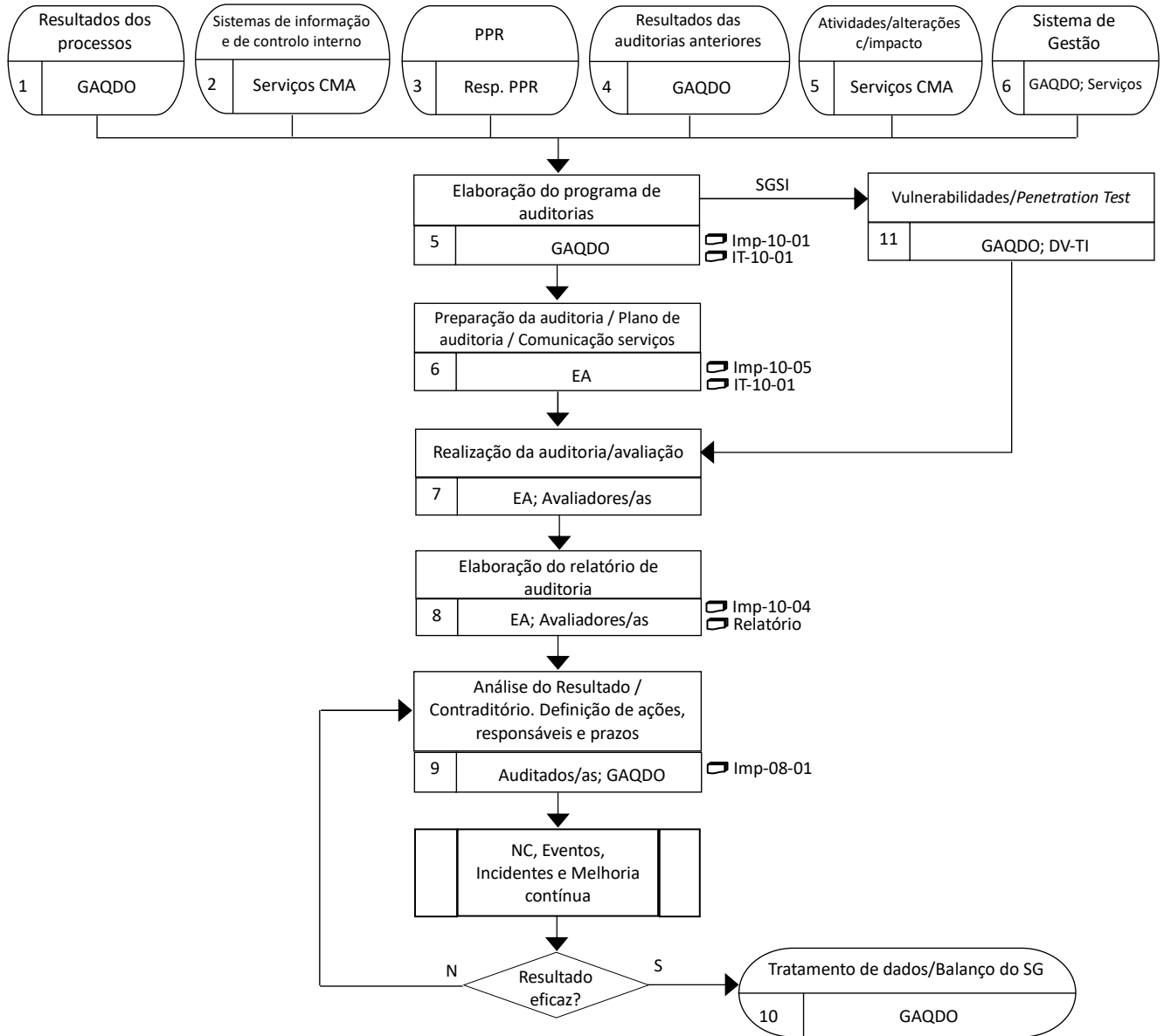
Os registos sujeitos a controlo, prazo de conservação administrativa, prazo e método de eliminação, estão definidos na legislação do regulamento arquivístico para as Autarquias. Os registos que existem apenas em suporte digital, mantêm-se em arquivo digital (informação residente no SI) e sujeitos a *backups*. Os restantes estão resumidos no Mapa de Registos.

Cada utilizador/a pode efetuar o *backup*/restauro da informação de versões anteriores, seguindo os passos definidos na IT-05-02.

**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, é feita uma análise por cada um dos Municípios pertencentes ao Baixo Vouga (mensalmente corresponde a um dos municípios), que informa, por *e-mail*, os restantes municípios, sendo que a DV-AJ informa os/as funcionários/as, por *e-mail*, das novas/alterações legislações aplicáveis aos serviços. Cada funcionário/a poderá também informar quando da entrada em vigor/revogação de legislação aplicável, sendo o GAQDO 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 SV-AM/serviço respetivo.

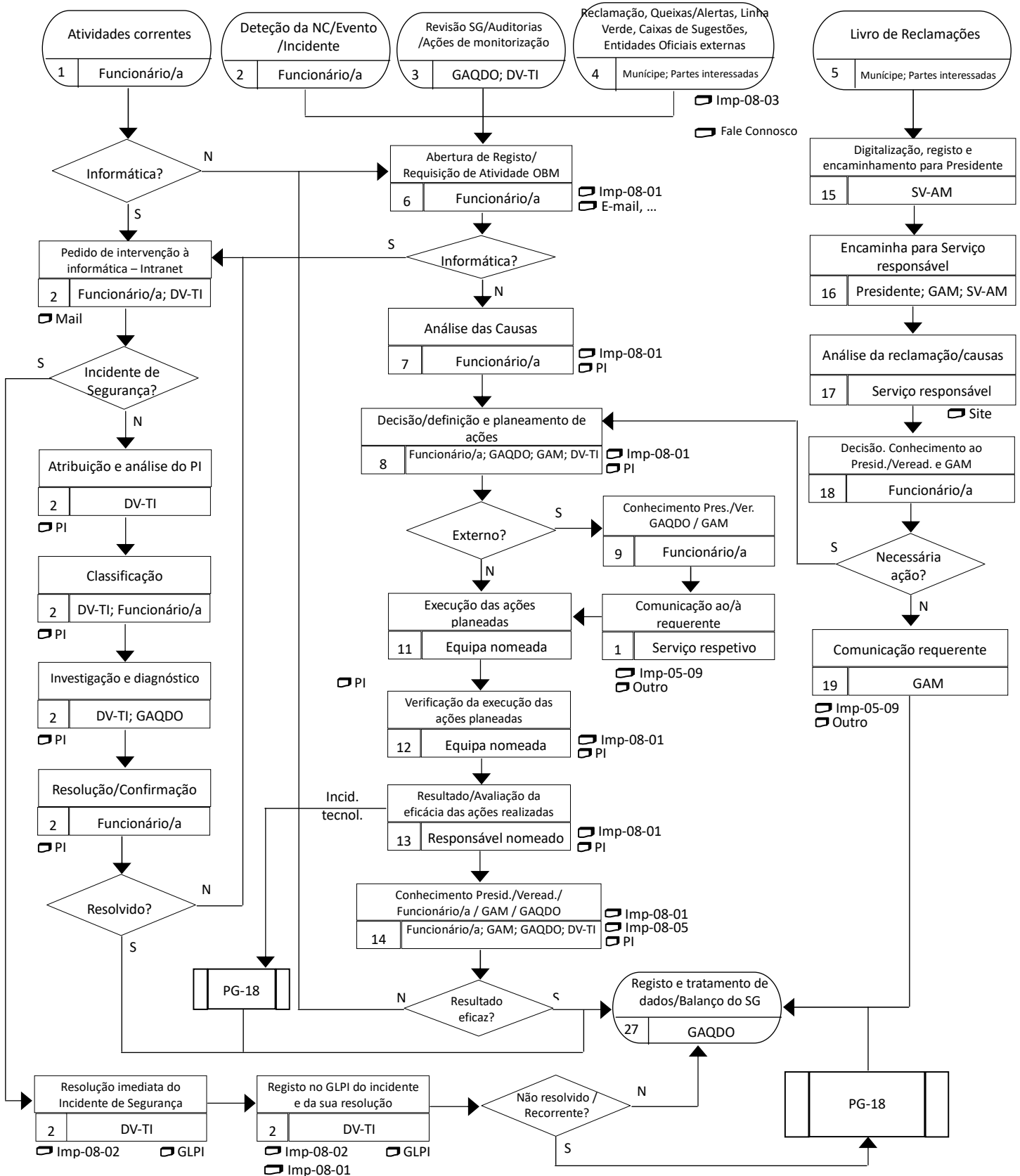
**3.5. AUDITORIA INTERNA E OUTRAS VERIFICAÇÕES DE CONFORMIDADE**



**NOTAS:**

5 e 8 – O Programa de Auditorias é definido anualmente, podendo ser revisto se necessário. Quando a EA for constituída por auditores/as externos/as, podem utilizar os seus próprios modelos.

**3.6. NÃO CONFORMIDADES, EVENTOS, INCIDENTES E MELHORIA CONTÍNUA**



## NOTAS:

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

As reclamações/sugestões recebidas na CMA, pelos diversos meios, são da responsabilidade do GAM.

Qualquer funcionário/a da CMA pode efetuar a comunicação de uma não conformidade/evento/opportunidade 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 Funcionário/a elabora uma solicitação à DV-TI, enviando um *e-mail* para o endereço eletrónico [suporte.informatico@cm-agueda.pt](mailto:suporte.informatico@cm-agueda.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/a técnico/a da DV-TI (conforme competências respetivas), que o deverá analisar.

Para os eventos de índole tecnológica registados em PI ou Registo de Oportunidade de Melhoria/Evento/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/a técnico/a da DV-TI a determinar a urgência da resolução
- Impacto provocado, identificando os serviços, utilizadores/as e/ou munícipes afetados/as

O/A 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/a funcionário (a) / cliente considerar que o evento não se encontra concluído, o PI deverá ser reavaliado pelo/a 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**.

### 3.7. GESTÃO DO RISCO

As organizações de todos os tipos e dimensões enfrentam fatores e influências, internos e externos, que tornam incerto se, e quando, atingirão os seus objetivos.

O **efeito** que esta **incerteza** tem, nos **objetivos** de uma organização, designa-se por “**risco**”.

Todas as atividades de uma organização envolvem risco. As organizações gerem o risco mediante a sua identificação e análise, após o que avaliam a necessidade da sua alteração, tratando-o de forma a satisfazer os seus critérios do risco, tendo como objetivo final, reduzir a incerteza e maximizar a criação de valor.

Com efeito, a Gestão do Risco tem como benefícios/objetivos:

- Aumenta a probabilidade de sucesso no cumprimento dos objetivos;
- Permite a identificação de oportunidades e ameaças;
- Promove a proatividade em detrimento da reatividade;
- Contribui para a melhoria de desempenho a nível operacional e financeiro;
- Contribui para o cumprimento legal e regulatório.

O objetivo da Gestão e avaliação do Risco prende-se com a necessidade de estabelecer a forma como os riscos e oportunidades do SG são geridos, mantidos e controlados, no que diz respeito à identificação, avaliação, tratamento, gestão, monitorização e revisão.

A gestão do risco no SG visa, não só, a prevenção ao nível operacional, mas também, ao nível dos riscos de corrupção e infrações conexas.

Ao nível operacional, seguimos os requisitos definidos no **PG-14** – Gestão e Avaliação do Risco, tendo em conta que os riscos e oportunidades devem ser tratados, de forma a:

- Dar garantias de que o SG pode atingir o (s) resultado (s) pretendidos;
- Aumentar os efeitos desejáveis;
- Prevenir ou reduzir os efeitos indesejados;
- Obter melhoria.

Já no que diz respeito aos riscos de corrupção e infrações conexas, foi elaborado o **Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC)**, ora designado por **Plano de Prevenção de Riscos (PPR)**, dando-se assim cumprimento às Recomendações do CPC, n.º 1/2009, de 1 de julho de 2009, n.º 1/2010, de 7 de abril de 2010, e n.º 5/2012, de 7 de novembro de 2012, e ao **RGPC**, utilizando a metodologia de gestão do risco, segundo os critérios da Norma da FERMA, atendendo, essencialmente, à classificação dos riscos através dos critérios da probabilidade da sua ocorrência e do impacto/gravidade da consequência na CMA.

#### 4. CONTROLO DE DOCUMENTOS – REGISTO DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Descrição da alteração (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; 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
10	2017/05/02	2.1. Organização geral; 3.3. Auditoria interna e outras Verificações de Conformidade. Alterações ao nível do fluxograma; Inclusão de nova Instrução de Trabalho (IT-10-01)
11	2017/06/26	2.1. Organização geral – Organigrama (inserção do Despacho de alteração); 2.2. Mudança do representante pela gestão
12	2017/10/31	2.2. Mudança do representante pela gestão; 3.1. Mapa de processos e responsabilidades (de acordo com o organigrama)

Revisão	Data	Descrição da alteração (Avaliação e refinamento)
13	2018/04/05	Alterações necessárias, decorrentes da transição para a nova norma; 1.1. Âmbito – Inclusão do contexto no âmbito do SG da qualidade; 1.2. Missão, Visão e Valores – Revisão da Missão e da Visão, Inclusão dos valores; 1.3. Política do SG – Revisão; 1.4. Objetivos Estratégicos – Novo; 2.2. Organização – Revisão das funções; Mudança do representante pela gestão; 3.1. Rede de Processos – Revisão do mapa de processos e responsabilidades (de acordo com o organigrama); 3.2. A Organização e o seu Contexto – Novo; 3.3. Comunicação – Novo; 3.5. Auditoria interna (incluir “alterações com impacto”, n.º 5); 3.6. Não Conformidades/Eventos/Incidentes e Melhoria Contínua – Introdução das “Partes interessadas”; 3.7. Gestão do Risco – Novo
14	2019/05/20	1.1. Âmbito – Alteração da data da Declaração de Aplicabilidade; 1.4. Objetivos Estratégicos – Revisão; 1.5. Conhecimento Organizacional – NOVO; 3.1. Rede de Processos – Revisão do mapa de processos
15	2020/05/14	2.1. Organização Geral – Alteração do organigrama; 3.2. A organização e o seu contexto – Revisão de requisitos de partes interessadas; 3.3. Rede de processos – Revisão; 3.4. Gestão e controlo da informação documentada – Revisão de responsabilidades, inserção do plano de <i>backups</i> (com acesso restrito); 3.6. Não conformidades, eventos, incidentes e melhoria contínua – Revisão de responsabilidades no fluxograma; 3.7. Gestão do Risco – Atualização de informação referente ao PGRIC
16	2021/04/22	1.1. Âmbito – Alteração da data da Declaração de Aplicabilidade; 3.3. Rede de processos – Retirar o processo de prestação de serviços (CO37 – Prestar Serviços de Metrologia), tendo em conta a informação do IPQ (Instituto Português da Qualidade); Inclusão da DGS (Direção Geral da Saúde), como parte interessada relevante para a CMA; Inserção do processo “Promover a defesa da floresta” (CO42); Alteração do processo “Prestar serviços de jardinagem”, como processo de prestação de serviços; Inserção dos “funcionários”, como parte interessada interna e da Assembleia Municipal, como parte interessada/contexto externo; 5. Inclusão de abreviaturas
17	2022/01/31	1.1. Revisão do âmbito do SG; 3.3. Rede de processos – Inclusão dos locais vs processo/CO; Inclusão do CNCS e da CNPD; 5. Inclusão de abreviaturas
18	2023/06/30	1.2. Visão; 1.4. Objetivos Estratégicos (texto ao nível das linhas estratégicas); 2.1. Organização Geral (alteração do organigrama); 2.2. Organização – Funções e Responsabilidades; 3.3. Rede de processos (inclusão do PG-20; alterações ao nível das responsabilidades vs CO); 3.2. A Organização e o seu Contexto (Responsáveis); 3.4. Gestão e controlo da informação documentada (responsáveis); 3.5. Auditoria Interna e outras verificações de conformidade (responsáveis); 3.6. Não conformidades, eventos, incidentes e melhoria contínua (responsáveis); 3.7. Gestão do Risco (PPR)
19	2024/04/02	1.2. Visão e alteração de “Valores” para “Princípios”; 1.4. Objetivos (alteração, pela definição de linhas estratégicas e objetivos operacionais); 2.1. Organização Geral (alteração do organigrama); 2.2. Organização – Funções e Responsabilidades; 3.3. Rede de processos (inclusão do PG-20; alterações ao nível das responsabilidades vs CO); 3.2. A Organização e o seu Contexto (Responsáveis); 3.4. Gestão e controlo da informação documentada (responsáveis); 3.5. Auditoria Interna e outras verificações de conformidade (responsáveis); 3.6. Não conformidades, eventos, incidentes e melhoria contínua (responsáveis); 3.7. Gestão do Risco (PPR)
20	2025/01/31	1.1. Âmbito do Sistema de Gestão (SG) – alteração data da Declaração de Aplicabilidade; 1.3. Política do SG – inclusão de novas e complemento de outras existentes; 1.4. Objetivos – revisão; Inclusão do MENAC, como parte interessada relevante para a CMA; 2.2. Organização – Funções e Responsabilidades (revisão, em matéria de Cibersegurança e proteção de dados pessoais, para o Presidente da CMA e para os/as funcionários/as; inclusão da figura e funções do “Gestor/a de processo”); 3.3. Rede de processos (inclusão da “Comunicação Social” como parte interessada); 3.5. Auditoria Interna e outras verificações de conformidade (inclusão de avaliação de vulnerabilidades e <i>penetration test</i> ); Inserção de siglas/abreviaturas.

## 5. ABREVIATURAS

AMA – Agência para a Modernização Administrativa

BMMA – Biblioteca Municipal Manuel Alegre

CAA – Centro de Artes de Águeda

CIRA – Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro

CNCS – Centro Nacional de Cibersegurança

CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados

CO – Competência Organizacional

CPC – Conselho de Prevenção da Corrupção

DGS – Direção Geral da Saúde

DP-AF – Departamento Administrativo e Financeiro

DP-CTHDL – Departamento de Coesão Territorial, Habitação e Desenvolvimento Local

DP-EVFHPI – Departamento de Espaços Verdes e Florestas, Higiene Pública e Infraestruturas

DV-AJ – Divisão Administrativa e Jurídica

DV-CD – Divisão de Cultura e Desporto

DV-EJAS – Divisão de Educação, Juventude e Ação Social

DV-EOM – Divisão de Execução de Obras Municipais

DV-EVFHP – Divisão de Espaços Verdes, Florestas e Higiene Pública

DV-FIN – Divisão Financeira

DV-GU – Divisão de Gestão Urbanística

DV-IE – Divisão de Infraestruturas

DV-PLAN – Divisão de Planeamento

DV-STAC – Divisão de Sustentabilidade, Turismo e Ação Climática

DV-TI – Divisão de Tecnologias de Informação

EA – Equipa Auditora

FERMA – *Federation of European Risk Management Associations*

GAM – Gabinete de Atendimento ao Município

GAOAF – Gabinete de Apoio aos Órgãos Autárquicos e Freguesias

GAP – Gabinete de Apoio à Presidência

GAQDO – Gabinete de Auditoria, Qualidade e Desenvolvimento Organizacional

GAVM – Gabinete de Autoridade Veterinária Municipal

GBEA – Gabinete de Bem-Estar Animal

GCI – Gabinete de Comunicação e Imagem

GCF – Gabinete de Candidaturas e Financiamento

GDEEPE – Gabinete de Desenvolvimento Económico, Empreendedorismo e Promoção do Emprego

GGP – Gabinete de Gestão do Património

GGSS – Gabinete de Gestão dos Serviços de Saúde

GHST – Gabinete de Higiene e Segurança no Trabalho  
GLPI – *Gestionnaire libre de parc informatique*  
GMAA – Gabinete Municipal de Apoio ao Agricultor  
GMST – Gabinete de Medicina e Saúde no Trabalho  
GTF – Gabinete Técnico Florestal  
IEA – Incubadora de Empresas de Águeda  
IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social  
IT – Instrução de Trabalho  
MENAC – Mecanismo Nacional Anticorrupção  
NC – Não Conformidade  
NU-CO – Núcleo de Controlo Orçamental  
NU-EV – Núcleo de Espaços Verdes  
NU-GECA – Núcleo de Gestão de Eventos Culturais e Animação  
NU-GEED – Núcleo de Gestão de Equipamentos e Eventos Desportivos  
NU-GMEPM – Núcleo de Gestão e Manutenção dos Edifícios Públicos Municipais  
NU-IV – Núcleo de Infraestruturas Viárias  
NU-MU – Núcleo de Mobilidade Urbana  
NU-RU – Núcleo de Resíduos Urbanos  
NU-SE – Núcleo de Serviços Especializados  
NU-SL – Núcleo de Saneamento Liminar  
NU-SNAC – Núcleo de Sustentabilidade, Natureza e Ação Climática  
PI – Pedido de Intervenção  
RGPC – Regime Geral da Prevenção da Corrupção  
RI – Registo de Incidente  
SIADAP – Sistema Integrado de gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública  
SMPC – Serviço Municipal de Proteção Civil  
SV-ACP – Serviço de Aprovisionamento e Contratação Pública  
SV-AM – Serviço de Arquivo Municipal  
SV-DBE – Serviço de Desporto e Bem-Estar  
SV-FM – Serviço de Fiscalização Municipal  
SV-GAE – Serviço de Gestão de Armazém e Equipamentos  
SV-MDC – Serviço de Mediação e Difusão Cultural  
SV-TLPM – Serviço de Turismo, Lazer e Promoção do Município

UN-AP – Unidade de Apreciação de Projetos

UN-RH – Unidade de Recursos Humanos

UN-SIG – Unidade de Sistemas de Informação Geográfica