

MANUAL DA QUALIDADE E DAS PESSOAS

Elaborado por: DAAQ

Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.^a
Isabel Nico

Data: 24/08/2021

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

ÍNDICE

LISTA DAS ALTERAÇÕES EFETUADAS	3
NOTA INTRODUTÓRIA	4
1. APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	5
1.1. <i>Breve Historial</i>	5
1.2. <i>Principais Serviços.....</i>	5
1.3. <i>Partes interessadas.....</i>	7
1.4. <i>Localização</i>	9
1.5. <i>Modelo Organizacional.....</i>	9
2. IDENTIDADE INSTITUCIONAL	11
2.1. <i>Visão, Missão e Valores</i>	11
2.2. <i>Política da Qualidade e das Pessoas</i>	11
3. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E PESSOAS	12
3.1. <i>Âmbito do Sistema de Gestão.....</i>	12
3.2. <i>Responsabilidades</i>	13
3.3. <i>Gestão dos Riscos e Oportunidades.....</i>	15
3.4. <i>Estrutura Documental</i>	17
3.4.2. <i>Manual do Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas</i>	18
3.5. <i>Modelo de Gestão por Processos.....</i>	19
4. RESUMO DOS PROCESSOS.....	20
4.1. <i>Gestão do Planeamento Estratégico da Secretaria Geral.....</i>	20
4.2. <i>Gestão da Estratégia, Planeamento e Estatística</i>	21
4.3. <i>Gestão das Compras.....</i>	22
4.4. <i>Gestão Jurídica</i>	23
4.5. <i>Gestão Financeira e Orçamental</i>	24
4.6. <i>Gestão Patrimonial.....</i>	25
4.7. <i>Gestão dos Assuntos Internacionais</i>	26
4.8. <i>Gestão da Coordenação Orçamental.....</i>	27
4.9. <i>Gestão do Fundo Ambiental</i>	29
4.10. <i>Gestão da Auditoria, Avaliação e Qualificação.....</i>	30
4.11. <i>Gestão dos Serviços de Recursos Humanos</i>	31

Elaborado por: DAAQ

Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.^a
Isabel Nico

Data: 24/08/2021

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

4.12.	<i>Gestão das Relações Públicas e Comunicação</i>	32
4.13.	<i>Gestão das Infraestruturas e Equipamentos</i>	33
4.14.	<i>Gestão dos Sistemas de Informação</i>	34
4.15.	<i>Gestão da Qualidade, do Risco e das Pessoas</i>	35
5.	ALINHAMENTO COM AS NORMAS	36
6.	AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E DAS PESSOAS	39
6.1.	<i>Monitorização</i>	39
6.2.	<i>Auditorias Internas</i>	39
6.3.	<i>Revisão pela Gestão</i>	39
6.4.	<i>Não conformidades, reclamações e oportunidades de melhoria</i>	39
ANEXO I: LISTA DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA		41

LISTA DAS ALTERAÇÕES EFETUADAS

Revisão n.º	Descrição	Data
-----	Elaboração Inicial	06/07/2021

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	---	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

NOTA INTRODUTÓRIA

A Secretária-Geral da Secretaria-Geral do Ambiente garante que o presente Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas implementado, orientado para a sua melhoria contínua.

A forma como é assegurada a missão, a satisfação do cliente e de outras partes interessadas, decorre da Política e dos Objetivos definidos, da estrutura do sistema concebido para lhes dar cumprimento, designadamente através da gestão dos seus processos, da adequação dos recursos humanos e materiais, e na observância de todas as exigências expressas nas normas de referência.

O Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas implementado de acordo com os requisitos das normas NP EN ISO 9001 e NP 4427 visa:

- a aptidão para fornecer de forma consistente produtos e serviços que satisfaçam tanto os requisitos dos clientes como os estatutários e regulamentares aplicáveis;
- facilitar oportunidades para aumentar a satisfação do cliente;
- atrair, manter e desenvolver continuamente os seus recursos humanos;
- desenvolver os recursos humanos por forma a satisfazer continuamente todas as necessidades implícitas e explícitas da organização;
- assegurar o cumprimento da legislação aplicável e outros requisitos especificados do sistema de gestão da qualidade e das pessoas.

O conteúdo deste manual é do conhecimento de todos e é de cumprimento obrigatório.

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	--	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

1. APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

1.1. Breve Historial

A Secretaria-Geral do Ambiente (SG) é um serviço da administração direta do Estado que tem como atribuições o apoio técnico e administrativo aos gabinetes governamentais do Ambiente e Ação Climática, agregando também as atribuições de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais, habitualmente concentrados em Gabinetes autónomos. A SG agrega ainda atribuições na prestação centralizada de serviços comuns, no âmbito da gestão de recursos humanos, financeiros e patrimoniais e do apoio jurídico e contencioso a outros serviços da administração direta integrados na área governativa do Ambiente e Ação Climática (MAAC).

Criada em 2014¹, a SG foi reestruturada em 2015² com o acréscimo de novas atribuições e com a redefinição da sua estrutura orgânica nuclear e flexível³. A integração, em 2017, do Gabinete de Gestão do Fundo Ambiental⁴ exigiu a alteração do número máximo de unidades orgânicas flexíveis⁵. O Fundo é dirigido pela Secretária-Geral e pela Secretária-Geral Adjunta, que são por inerência a Diretora e Subdiretora deste instrumento financeiro.

1.2. Principais Serviços

As atribuições da SG, definidas pelo Decreto-Lei n.º 17/2014, de 4 de fevereiro, organizam-se em duas áreas distintas. No domínio do apoio à formulação de políticas, do planeamento estratégico e operacional, da atuação do MAAC no âmbito internacional e da aplicação do direito europeu, do orçamento e da gestão de programas de financiamento internacional e europeu, as suas atribuições são:

- Promover o estudo e acompanhamento de tendências de evolução política, económica, social, demográfica e tecnológica nos diversos domínios relevantes para a atuação do MAAC, bem como a articulação e partilha de informação entre os serviços e organismos do MAAC a esse respeito;
- Elaborar, difundir e apoiar a criação de instrumentos de planeamento, de programação e de avaliação das políticas e programas do MAAC;
- Assegurar a elaboração dos contributos do MAAC para as Grandes Opções do Plano, em articulação com os demais serviços e organismos do Ministério;

¹ A SG foi criada na sequência da cisão do então Ministério da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território (MAMAOT) em dois novos departamentos governamentais – o Ministério da Agricultura e do Mar (MAM) e o Ministério do Ambiente, Ordenamento do Território e Energia (MAOTE) - Lei orgânica - Decreto-Lei nº 54/2014, de 9 de abril; Estrutura nuclear – Portaria nº 125/2014, de 25 de junho.

² Decreto-Lei nº153/2015, de 7 de agosto.

³ Portaria nº 264/2015, de 31 de agosto e Despacho nº10335/2015, de 17 de setembro.

⁴ O Fundo Ambiental foi criado pelo Decreto-Lei nº 42-A/2016, de 12 de agosto, que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2017.

⁵ Portaria nº 33/2017, de 18 de janeiro.

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	---	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

- Garantir a produção de informação adequada, designadamente estatística, no quadro do sistema estatístico nacional, nas áreas de intervenção do MAAC;
- Assegurar o acesso e disponibilização de informação, mediante articulação e a interoperabilidade com os sistemas de informação dos serviços e organismos do MAAC, para apoiar a decisão política e estratégica;
- Coordenar a atividade do MAAC e a respetiva representação no âmbito das relações europeias e internacionais, em articulação com o Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE);
- Assegurar o desenvolvimento do subsistema de avaliação dos serviços (SIADAP 1) no âmbito do MAAC, coordenar e controlar a sua aplicação e exercer as demais competências que lhe sejam atribuídas na lei sobre esta matéria;
- Apoiar a coordenação da atividade legislativa do MAAC, em articulação com o acompanhamento das respetivas políticas, identificar as necessidades de alteração e de regulamentação, bem como coordenar a transposição de diretivas comunitárias que incidam sobre matérias enquadradas nas áreas de atuação do MAAC;
- Apoiar a definição das principais opções em matéria orçamental, assegurar a articulação entre os instrumentos de planeamento, de previsão orçamental, de reporte e de prestação de contas e exercer as funções de entidade coordenadora do programa orçamental do MAAC;
- Assegurar a elaboração dos orçamentos de funcionamento e de investimento do MAAC, bem como acompanhar a sua execução;
- Desenvolver as funções de coordenação e gestão atribuídas ao MAAC relativas a programas operacionais de financiamento comunitário ou internacional, bem como a outros instrumentos de financiamento internacional cuja gestão seja atribuída ao MAAC, quando o exercício dessas funções não esteja atribuído a outro serviço, organismo ou estrutura, nos termos da respetiva legislação específica;
- Apoiar a gestão dos processos de pré-contencioso e contencioso comunitário e a transposição e aplicação de legislação comunitária na área das suas atribuições;
- Promover, no âmbito das suas atribuições, a articulação do MAAC com outros serviços e organismos da Administração Pública, com as universidades e instituições de investigação, com as empresas e com os demais agentes da sociedade civil.

Por sua vez, no domínio do apoio técnico e administrativo, jurídico e contencioso, documentação e informação e da comunicação e relações públicas, as atribuições da SG são:

- Prestar apoio administrativo, logístico, técnico, jurídico e contencioso aos gabinetes dos membros do Governo integrados no MAAC, bem como aos órgãos, serviços, comissões e grupos de trabalho do Ministério que não disponham de meios próprios, e assegurar o

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	--	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

normal funcionamento do MAAC nas áreas que não sejam da competência específica de outros órgãos ou serviços;

- Promover a aplicação das medidas de política de organização e de recursos humanos definidas para a Administração Pública, coordenando e apoiando os serviços e organismos do MAAC na respetiva implementação;
- Emitir pareceres e dar orientações aos serviços em matérias de interesse comum, em especial em matéria de organização, recursos humanos e criação ou alteração de mapas de pessoal dos órgãos e serviços do MAAC;
- Acompanhar a aplicação dos subsistemas de avaliação do desempenho dos dirigentes e dos trabalhadores da Administração Pública, no âmbito dos serviços e organismos do MAAC;
- Estudar, programar e coordenar a aplicação de medidas tendentes a promover, de forma permanente e sistemática, a formação profissional, a inovação, a modernização e a política de qualidade, no âmbito do MAAC, sem prejuízo das atribuições cometidas por lei a outros serviços, e assegurar a articulação com os organismos com competências interministeriais nestas áreas;
- Assegurar as funções de unidade ministerial de compras, as funções de unidade de gestão patrimonial, bem como a gestão do edifício sede do MAAC e de outras instalações que lhe estejam afetas;
- Coordenar as ações referentes à organização, comunicação e preservação do património arquivístico do MAAC, procedendo à recolha e tratamento dos suportes documentais, bem como à conservação do arquivo histórico, e promovendo boas práticas de gestão documental nos serviços e organismos do MAAC;
- Apoiar as atividades do MAAC no âmbito da comunicação e das relações públicas.

1.3. Partes interessadas

A identificação das partes interessadas relevantes e dos seus requisitos assume uma importância fulcral no Sistema de Gestão da Qualidade e Pessoas, pelo que a SG se focou na sua identificação e na satisfação das suas necessidades e expectativas.

Gabinetes e Serviços do Ministério

- Celeridade e qualidade na resposta às solicitações;
- Prontidão na resolução de problemas;
- Apoio técnico e administrativo;
- Interlocutores definidos para cada área;
- Facilidade na submissão de documentos e acompanhamento dos pedidos/processos;

Elaborado por: DAAQ

Aprovado por: **Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico**

Data: 24/08/2021

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Divulgação atempada de informação e eventos; ▪ Instrução dos procedimentos.
Trabalhadores/as	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoio e orientação técnica; ▪ Resposta atempada às solicitações; ▪ Partilha de informação ▪ Oportunidades de formação; ▪ Reconhecimento profissional; ▪ Bom ambiente de trabalho; ▪ Conciliação da vida profissional, pessoal e familiar; ▪ Informação atualizada sobre o desempenho da SG; ▪ Promoção da saúde ocupacional e do bem-estar.
Cidadão	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilização de informação relevante; ▪ Resposta célere às solicitações.
Fundo Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoio técnico à plataforma; ▪ Cumprimento dos prazos definidos; ▪ Apoio à divulgação das iniciativas do FA.
Beneficiários do Fundo Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilidade na submissão da documentação necessária às candidaturas; ▪ Cumprimento dos requisitos contratuais.
Outras entidades da Administração Pública	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidade de resposta; ▪ Cumprimento dos procedimentos; ▪ Informação técnica de qualidade.
Instituições europeias e organizações internacionais	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responder com qualidade e dentro dos prazos às solicitações; ▪ Informação técnica de qualidade.
Operadores económicos e fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estabelecimento de parcerias; ▪ Transparência dos procedimentos aquisitivos; ▪ Cumprimento dos requisitos contratualmente acordados; ▪ Disponibilização de informação correta e atempada; ▪ Reconhecimento dos serviços prestados.

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	--	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

Reconhecida pela SG a importância das partes interessadas, cumpre relevar que este é um processo dinâmico, que pode ser alterado sempre que se considere adequado, aquando da revisão pela gestão.

1.4. Localização

Rua de O Século 63, 1200-236 Lisboa

<https://www.sgambiente.gov.pt/>

1.5. Modelo Organizacional

As responsabilidades e autoridade de cada colaborador da organização encontram-se definidas no manual de funções que descreve as principais tarefas e responsabilidades, assim como as competências necessárias para cada posto de trabalho.

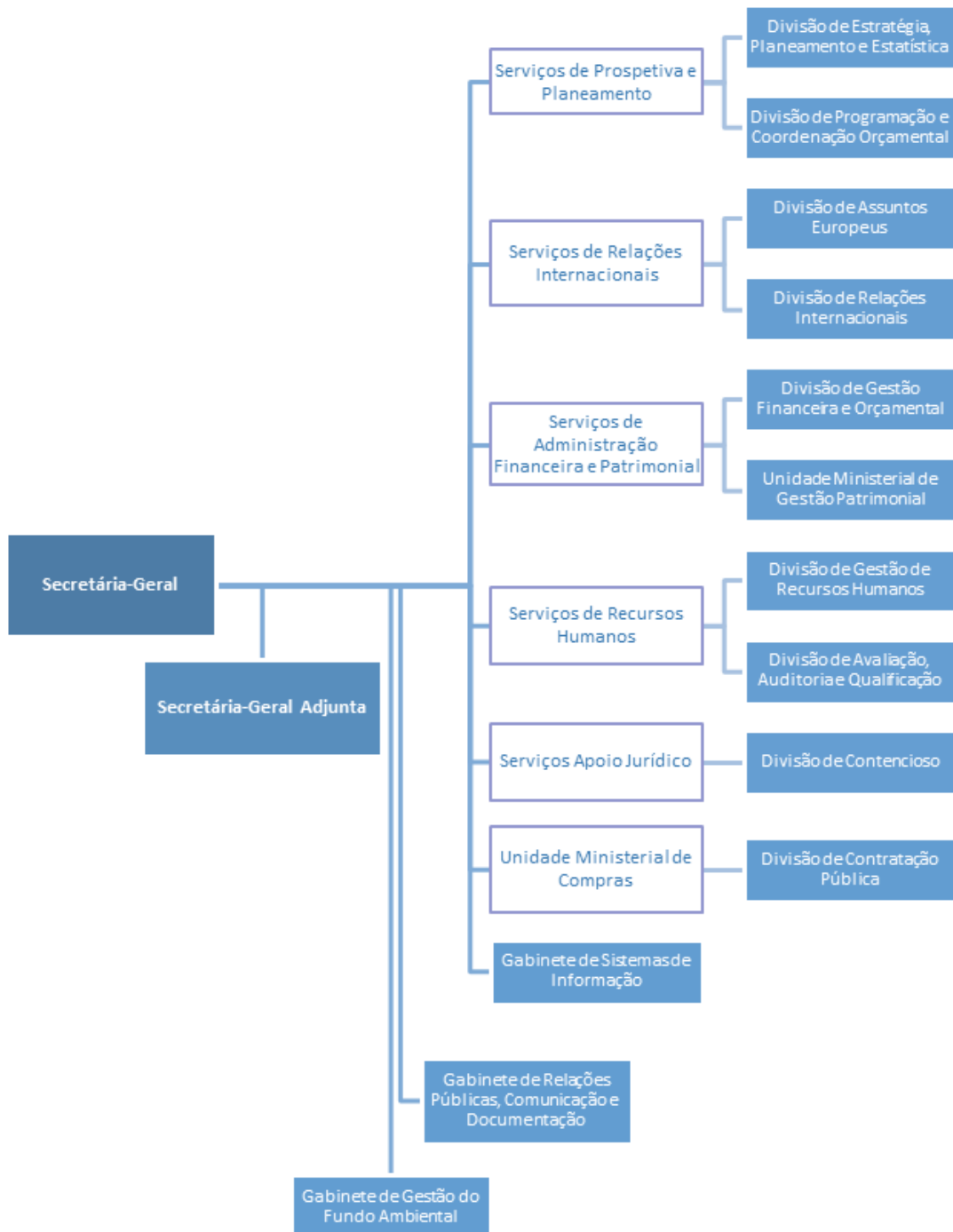
O Organigrama evidencia as relações mútuas entre todos os elementos da organização e é complementado pelo manual de funções, sendo o seguinte:

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	--	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00



Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	---	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

2. IDENTIDADE INSTITUCIONAL

2.1. Visão, Missão e Valores

Visão: *Ser uma referência na Administração Pública portuguesa, no suporte às políticas, na representação internacional e na partilha de serviços.*

A Secretaria-Geral do Ambiente tem por **missão** garantir o apoio à formulação de políticas, ao planeamento estratégico e operacional, à atuação do Governo da área do Ambiente e Ação Climática no âmbito internacional, à aplicação do direito europeu e à elaboração do orçamento, assegurar a gestão de programas de financiamento internacional e europeu a cargo do Ambiente e Ação Climática, bem como assegurar o apoio técnico e administrativo aos gabinetes dos membros do Governo integrados na área governativa do Ambiente e Ação Climática e aos demais órgãos e serviços nela integrados, nos domínios da gestão de recursos internos, do apoio técnico-jurídico e contencioso, da documentação e informação e da comunicação e relações públicas.

A SG pauta a sua atuação pelos seguintes **valores**:

Compromisso: Assumimos as nossas obrigações e estamos verdadeiramente empenhados no cumprimento da nossa missão.

Cooperação: Para progredir - trabalho em grupo e em equipa. As sinergias capacitam-nos na criação e a desenvolvimento de coisas que seriam impossíveis de alcançar individualmente.

Inovação: Exploramos com sucesso novas ideias, focados em aumentar a eficiência e eficácia dos nossos processos.

Adaptabilidade: Encaramos as situações adversas com naturalidade e superamos os obstáculos.

Rigor: Temos sempre presente a necessidade absoluta de garantir a qualidade e a base científica da informação.

2.2. Política da Qualidade e das Pessoas

No contexto da melhoria do desempenho da organização, a Direção Superior estabeleceu a Política de Gestão da Qualidade e das Pessoas da Secretaria-Geral, que enquadra as seguintes intenções:

- Reforçar o empenho da Instituição, e de todos os seus trabalhadores, na completa satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e partes interessadas;
- Mobilizar todos os trabalhadores para o integral cumprimento das metodologias integradas nos Sistemas de Gestão, adotando-as como instrumentos de gestão e de apoio à realização do seu trabalho;
- Estimular o reforço da gestão por objetivos, num quadro de otimização dos recursos e valorização das competências internas;

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	---	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

- Promover o desenvolvimento de processos de melhoria contínua do desempenho operacional, comprometendo-se no reporte e na resolução das não conformidades;
- Assegurar o cumprimento da legislação aplicável.

3. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E PESSOAS

3.1. Âmbito do Sistema de Gestão

O Sistema de Gestão da Qualidade e da Pessoas aplica-se a todo o âmbito da atividade desenvolvida pela Secretaria-Geral do Ambiente, organizando-se nos seguintes processos:

- Gestão do Planeamento Estratégico da SG
- Gestão da Avaliação, Auditoria e Qualificação
- Gestão da Coordenação Orçamental
- Gestão da Estratégia, Planeamento e Estatística
- Gestão das Compras
- Gestão do Fundo Ambiental
- Gestão dos Assuntos Internacionais
- Gestão dos Serviços de Recursos Humanos
- Gestão Financeira e Orçamental
- Gestão Jurídica
- Gestão Patrimonial
- Gestão da Qualidade do Risco e das Pessoas
- Gestão das Infraestruturas e Equipamentos
- Gestão das Relações Públicas e Comunicação
- Gestão dos Sistemas de Informação

O Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas foi concebido e desenvolvido para realizar os Processos, as Políticas e os Objetivos estabelecidos, face ao contexto existente e para estar estruturado e adaptado às atividades da organização. Este sistema funciona de tal forma que permita entender facilmente:

- As questões externas e internas que sejam relevantes para o propósito da organização e a sua orientação estratégica, permitindo conhecer o contexto da organização;
- As Partes Interessadas e seus requisitos;
- Os processos do sistema de gestão da qualidade e das pessoas, sua interligação e interação;
- Os riscos e oportunidades decorrentes do contexto da organização para assegurar o seu tratamento e melhoria do desempenho dos processos;

Elaborado por: DAAQ

Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª
Isabel Nico

Data: 24/08/2021

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

- O planeamento e monitorização dos objetivos da qualidade e das pessoas;
- A identificação das infraestruturas, do ambiente de trabalho, das pessoas, dos equipamentos e do conhecimento organizacional necessário para garantir a eficácia dos processos, a conformidade dos produtos e a satisfação dos clientes.
- Os produtos e serviços que satisfazem os requisitos aplicáveis;
- A operacionalidade, adequabilidade e eficácia do sistema de gestão da qualidade e das pessoas.

3.2. Responsabilidades

É a Secretária-Geral, enquanto representante da Gestão de topo, que tem a responsabilidade e autoridade para:

- Estabelecer a Política da Qualidade e das Pessoas;
- Assegurar que os processos necessários para o sistema de gestão são estabelecidos, implementados e mantidos;
- Monitorizar o desempenho do sistema de gestão e qualquer necessidade de melhoria;
- Assegurar a existência dos recursos necessários à implementação e melhoria do Sistema de Gestão.
- Promover a consciencialização, dentro da organização, para com os requisitos dos clientes, legais e outros que a Secretaria-Geral tenha subscrito.

É ainda atribuição da Secretária-Geral estabelecer os processos existentes, os seus responsáveis e objetivos/indicadores de desempenho, por forma a garantir que as atividades de gestão do Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas são planeadas, executadas, verificadas e melhoradas.

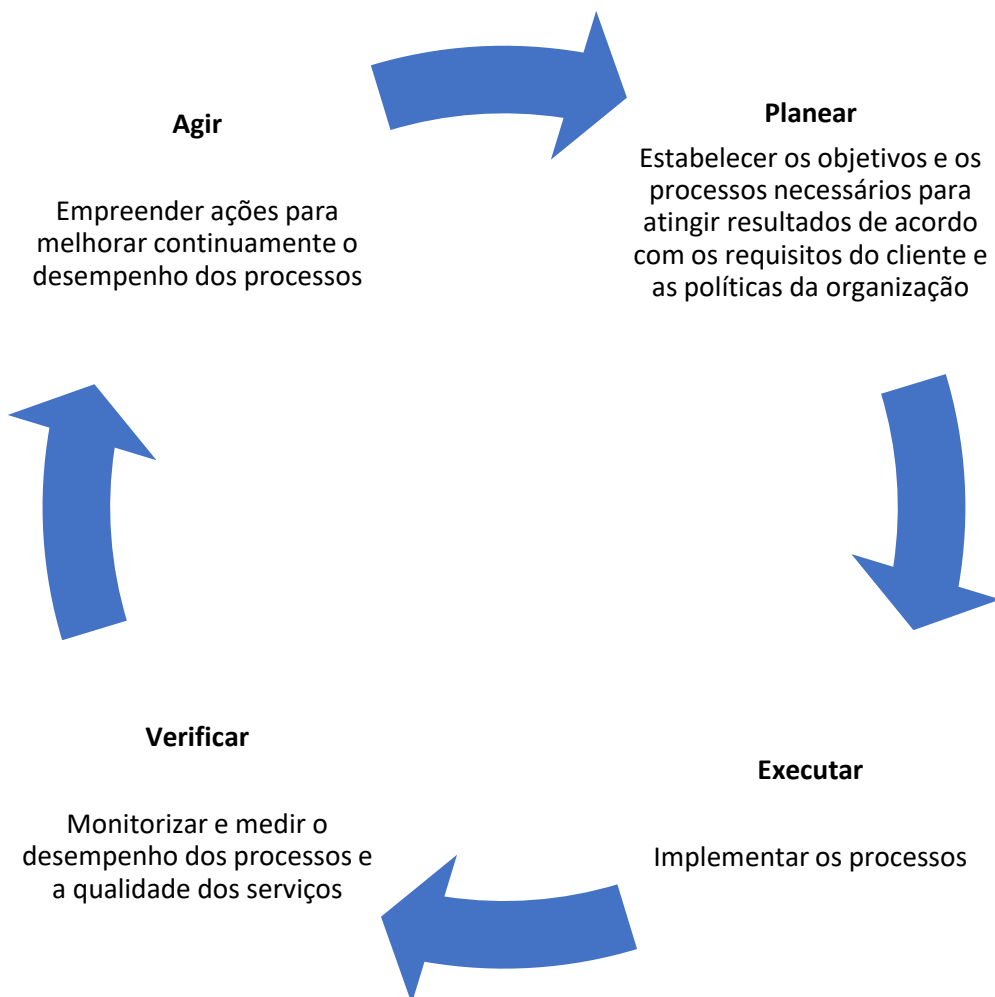
Os Gestores dos Processos asseguram que o Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas assenta numa ótica de melhoria contínua, adotando como instrumento de gestão o ciclo PDCA.

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	--	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00



É da responsabilidade do Gestor de cada Processo planear as atividades e os recursos necessários para alcançar os objetivos da organização e a operacionalidade dos processos, considerando:

- As responsabilidades inerentes a cada uma das atividades enquadradas nos processos e descritas nos procedimentos;
- O modo de realizar cada uma das atividades;
- O impacto dos riscos e oportunidades na realização das atividades que constituem os processos, assim como, no desempenho destes;
- O planeamento da concretização e monitorização dos objetivos/indicadores;
- O acompanhamento da implementação dos objetivos/indicadores, quer através de reuniões periódicas e de ações pontuais, quer através da realização de auditorias internas.

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

A operacionalidade da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e Pessoas é atribuição da DAAQ, nomeadamente:

- Assegurar a eficaz interligação dos Processos, o seu mapeamento e a sua divulgação, mantendo informada a Secretária-Geral e a Secretária-Geral Adjunta.
- Gerir o SGQPS de acordo com as atividades descritas no presente processo, assegurando a boa realização das seguintes atividades:
- Gerir o controlo da documentação integrada no SGQPS;
- Apoiar os Gestores de Processos na implementação do SGQPS;
- Gerir as não conformidades, reclamações e oportunidades de melhoria;
- Preparar a revisão do SGQPS;
- e informar a Direção sobre a evolução do desempenho do SGQPS.

3.3. Gestão dos Riscos e Oportunidades

O Risco/Oportunidade é interpretado como o efeito da incerteza, resultante num desvio – negativo (risco) ou positivo (oportunidade) – ao esperado. A sua identificação é feita a partir dos processos de trabalho e das atividades desenvolvidas pela SG, e a sua gestão é fundamental para garantir um bom desempenho da SG. O foco na missão e nos objetivos da SG faz com que a qualidade do seu sistema de controlo interno seja continuamente monitorizada e melhorada.

Deste modo, a gestão de risco da SG procura permanentemente, e da forma mais económica, a eliminação do risco ou o risco residual aceitável, quando estejam em causa consequências negativas, ou o seu melhor aproveitamento, se, com as suas consequências positivas, vier acompanhada uma expectativa de realização superior dos seus objetivos.

De acordo com a Política de Gestão de Risco em vigor na SG, a apreciação dos riscos é um processo que envolve os seguintes passos sequenciais:

- Identificação do Risco
- Análise do Risco
- Avaliação do Risco
- Tratamento do Risco.

A avaliação do risco/oportunidade assenta no cruzamento de duas referências – a possibilidade de ocorrência de um evento ou das condições potenciais de risco e o impacto das consequências da sua ocorrência. Esta avaliação é efetuada por aferição qualitativa traduzida numa escala de ordem crescente, em números inteiros, de 1 (mínimo) a 5 (máximo).

De acordo com a matriz de riscos, existem 4 níveis de risco:

- Nível de Risco Residual – Nível I: efeito ligeiro nos objetivos da organização
- Nível de Risco Médio – Nível II: efeito moderado nos objetivos da organização

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	--	------------------

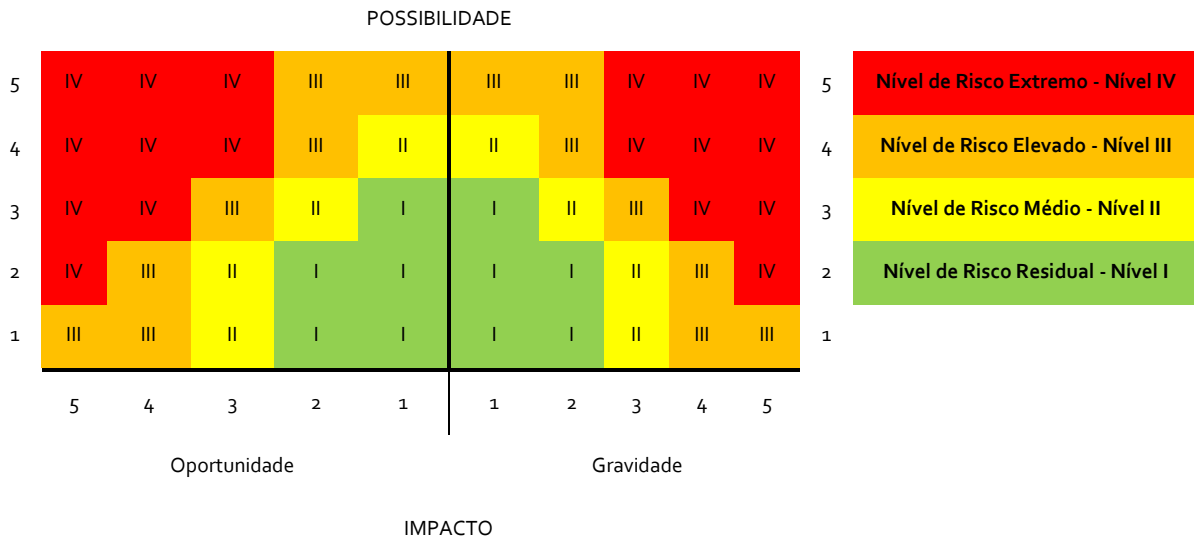
Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

- Nível de Risco Elevado – Nível III: efeito avultado nos objetivos da organização
- Nível de Risco Extremo – Nível IV: efeito grave nos objetivos da organização.

Matriz de Riscos



Os riscos/oportunidades de nível elevado e extremo são os que deverão receber ação mais imediata, por forma a reduzi-los a níveis aceitáveis ou a aproveitar a sua potencialidade.

Para tratar o risco, poderão assumir-se as seguintes opções:

- Evitar o risco através da eliminação das causas do risco;
- Tomar medidas que aproveitem a oportunidade;
- Mitigar o risco através de medidas que permitam reduzir a possibilidade de ocorrência do evento potencial;
- Mitigar o risco através de medidas que permitam reduzir a gravidade do impacto da ocorrência do evento potencial;
- Mitigar o risco através de formas de partilha do risco;
- Aceitar o risco mediante decisão informada.

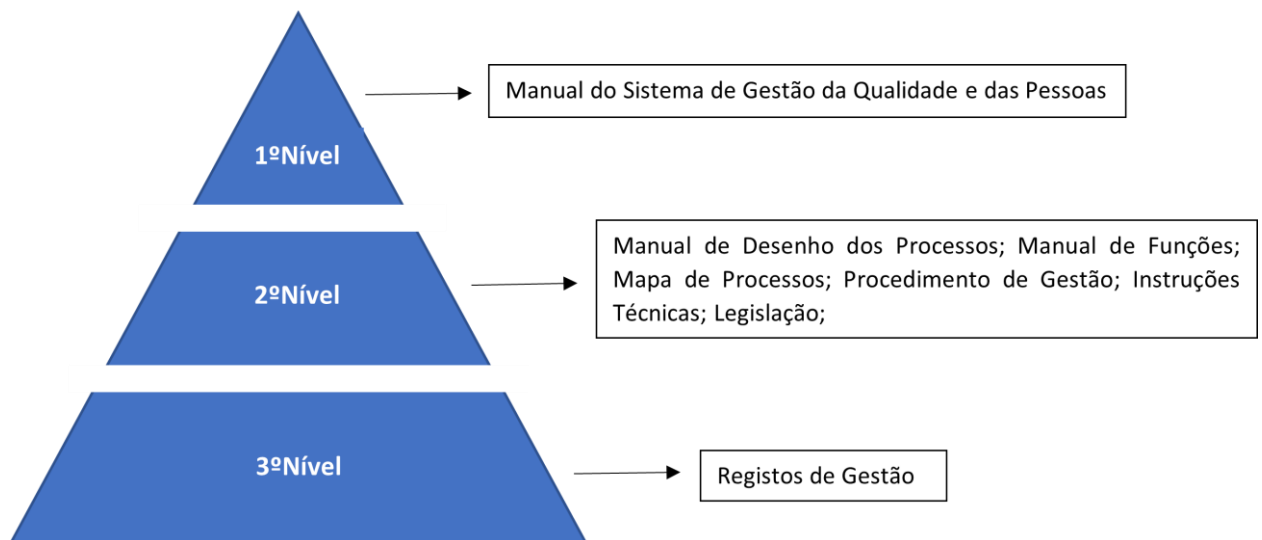
As medidas de tratamento a aplicar deverão inserir-se nas seguintes categorias: controlo preventivo (que evitem a sua ocorrência), controlo de deteção (que ajudem a verificar a sua ocorrência) e controlo corretivo (que corrijam/potenciem o evento ocorrido).

Os riscos e oportunidades associados a cada processo são monitorizados duas vezes por ano, acompanhando a implementação das medidas de tratamento e procurando a melhoria contínua dos sistemas de controlo e mitigação.

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	---	------------------

3.4. Estrutura Documental

A estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade é constituída pelos seguintes documentos:



1º NÍVEL

O **Manual do Sistema de Gestão da Qualidade e Pessoas** é um documento que pode ser divulgado às Partes Interessadas. Apresenta a personalidade da Secretaria Geral e descreve quais os princípios adotados para alcançar os seus objetivos (missão, visão e valores) no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas.

2ª NÍVEL

O **Manual de Desenho dos Processos** é um documento que descreve linhas de orientação para o desenho de cada um dos Processos.

O **Manual de Funções** é um documento que tem como função fornecer informação útil, objetiva e concisa acerca do conteúdo, dos deveres e responsabilidades inerentes a determinada função, competências mínimas para o seu exercício e a política de substituições.

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	---	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

O **Mapa do Processo** é a representação gráfica, sequencial e detalhada do processo, que apresenta informações operacionais e administrativas das atividades do mesmo. Este documento apresenta a descrição da missão, entradas, saídas, atividades e a sua descrição sucinta.

Os **Procedimentos de Gestão** são documentos que detalham procedimentos do sistema, estabelecendo as linhas de orientação e a metodologia de atuação para que a organização cumpra os requisitos do referencial em matérias da qualidade. Este documento tem como objetivo clarificar a forma como os procedimentos são aplicados e respetivas responsabilidades.

As **Instruções Técnicas** são documentos mais práticos que descrevem detalhadamente a forma de realizar determinada atividade ou tarefa, e respetivas responsabilidades. Constituem um meio de clarificar pormenores e aspetos específicos de atividades de um determinado processo.

Legislação e outros documentos que estabelecem os requisitos aplicáveis ao Sistema de Gestão da Qualidade e Pessoas.

3º NÍVEL

Os **Registos** são documentos que expressam resultados obtidos ou fornecem evidências das atividades realizadas. Demonstram a adequabilidade, eficácia e operacionalidade do Sistema de Gestão da Qualidade.

3.4.2. Manual do Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas

O Manual do Sistema de Gestão é elaborado pela Divisão de Avaliação, Auditoria e Qualificação e aprovado pela Secretária-Geral, sendo revisto sempre que o conteúdo do mesmo apresente diferenças significativas relativamente às práticas, ou sejam encontrados erros ou omissões.

O original do Manual está na posse da Divisão de Avaliação, Auditoria e Qualificação, sendo disponibilizados exemplares. Podem ser emitidos dois tipos de exemplares, sob autorização da Secretária-Geral:

- Controlados, sendo disponibilizada a versão atualizada.
- Não Controlados. Estes são emitidos só como informação por solicitação do requerente e não são sujeitos a atualizações, referindo na primeira página “Documento não controlado”.

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	--	------------------

3.5. Modelo de Gestão por Processos

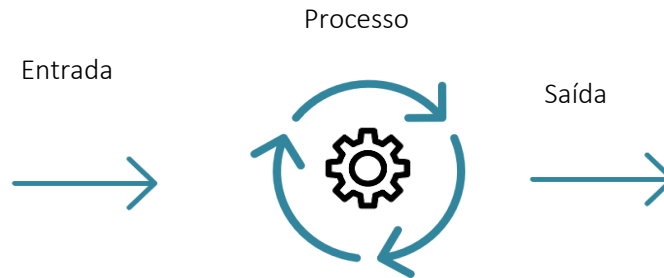
A Secretaria Geral identificou os processos que considera relevantes acordo com as necessidades e expectativas de todas as partes interessadas e requisitos aplicáveis:



Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	---	------------------

4. RESUMO DOS PROCESSOS

Os processos são compostos pela sua missão, entradas, descrição das atividades que as transformam em saídas e documento/registo.



Apresenta-se, em seguida, resumidamente o conteúdo de cada processo. As descrições detalhadas das atividades de cada processo, encontram-se nos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade.

4.1. Gestão do Planeamento Estratégico da Secretaria Geral

Missão do Processo	Entradas	Saídas
<p>Assegurar a definição da estratégia da SG, no quadro das orientações do Ministério e da sua Missão e Competências e num contexto de otimização e valorização dos recursos disponibilizados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lei Orgânica do Ministério; • Lei Orgânica da Secretaria-Geral; • Orientações do Ministério; • Desempenho das Unidades Orgânicas; • Informação sobre o desempenho do SGQPS; • Necessidades e expectativas das partes interessadas; • Informações que influenciem o contexto; • Relatório para a revisão do SGQPS; 	<ul style="list-style-type: none"> • Missão, Visão, Política e Carta de Missão comunicada; • Plano de Atividades aprovado e divulgado; • QUAR aprovado e divulgado; • Estrutura Orgânica flexível definida e divulgada; • Relatório de Atividades; aprovado e divulgado; • Resultados dos objetivos analisados; • Necessidades e expectativas das partes interessadas satisfeitas; • Contexto analisado e resultados analisados; • Revisão do SGQPS realizada e resultados comunicados;

Gestor e Cogestor do Processo:

Alexandra Carvalho e Isabel Nico (gestoras)
Joaquim Dias (cogestor)

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	---	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

4.2. Gestão da Estratégia, Planeamento e Estatística

Missão do Processo	Entradas	Saídas
<p>Apoiar a formulação de estratégias, definição de objetivos e políticas, em articulação permanente de partilha de informação e conhecimento com os Organismos e Serviços do Ministério.</p> <div data-bbox="240 779 440 1124" style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 10px; display: inline-block;"> <p>Gestor e Cogestor do Processo:</p> </div> <p style="margin-left: 20px;">Susana Escária Emídio Lopes</p>	<p>Secretaria-Geral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitações diversas; <p>Restantes organismos do Ministério e outras entidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitações diversas; • Políticas e compromissos assumidos; • Dados das atividades realizadas; • Pedidos de planos e relatórios; • Dados estatísticos; 	<p>Secretaria-Geral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respostas às solicitações; <p>Restantes organismos do Ministério e outras entidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respostas às solicitações; • Relatórios e documentos; • Divulgação dos eventos a realizar;

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

4.3. Gestão das Compras

Missão do Processo	Entradas	Saídas
<p>Descreve a realização dos procedimentos de bens e serviços.</p> <p>Gestor e Cogestor do Processo:</p> <p>Fábio Camões</p>	<p>Ministério</p> <ul style="list-style-type: none"> • Despacho onde consta a lista de bens e serviços passíveis de contratação centralizada; • Identificação das necessidades; • Pedido de apoio jurídico para contratação; <p>Gabinetes / Serviços do Ministério (entidades abrangidas pela centralização de serviços)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manifestação de necessidades de aquisição; • Plano Anual de compras aprovado; • Pedido de apoio jurídico para contratação; <p>Fornecedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos exigidos no procedimento; • Contratos assinados; <p>Gestores do contrato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dados de execução dos contratos • Pedido de apoio jurídico para contrato em execução; <p>DGFO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de cabimento; • Número de compromisso; • Número de compromissos Plurianuais (SCEP); 	<p>Gabinetes / Serviços do Ministério</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposta Plano Anual de Compras; • Levantamento e agregação das necessidades das entidades; • Resposta aos pedidos; • Resposta de apoio jurídico para contratação; <p>Fornecedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos contratuais; • Adjudicações/Contratos; • Resultado da avaliação comunicada; <p>Gestores do contrato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato assinado; • Relatório de Monitorização dos contratos; • Resposta de apoio jurídico para contrato em execução; <p>DGFO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pedido de cabimento; • Pedido de compromisso; • Pedido compromisso plurianuais (SCEP);

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	---	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

4.4. Gestão Jurídica

Missão do Processo	Entradas	Saídas
<p>Garantir o apoio jurídico aos gabinetes e serviços do Ministério</p> <div data-bbox="240 741 438 1178" style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 10px; display: inline-block;"> <p>Gestor e Cogestor do Processo:</p> </div> <p style="margin-left: 20px;">Isabel Almeida</p>	<p>Gabinetes / Serviços do Ministério</p> <p>Pedido inicial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pedido Inicial; • Documentos relevantes para o processo; • Informações complementares; <p>Tribunal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pedido de informação/documentação; • Decisão dos processos; <p>Tutela/Dirigente máximo serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decisão do Órgão com Competência para decidir; 	<p>Gabinetes / Serviços do Ministério</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pedido de documentos relevantes para o processo; • Pedido aos Gabinetes de Informações complementares e instruções; • Proposta de tomada de posição; <p>Tutela/Dirigente máximo serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peça (informação/parecer) para o órgão com competência para decidir; <p>Tribunal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peça processual para o tribunal; <p>Parte interessada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação da decisão;

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	---	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

4.5. Gestão Financeira e Orçamental

Missão do Processo	Entradas	Saídas
<p>Promover uma gestão orçamental e financeira eficiente e eficaz</p> <div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 10px; margin-top: 20px;"> <p>Gestor e Cogestor do Processo:</p> </div> <p>Luísa Figueira (Gestor) Rita Almeida (Co-Gestor)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos legais, normativos e regulamentares; DGO • Instruções para preparação do orçamento (circular); • Lei do Orçamento do Estado; • Decreto-lei de execução orçamental; UO's / Gabinetes / Serviços do Ministério • Pedido de cabimento; • Pedidos de alterações orçamentais; • Pedidos de compromisso; • Fatura recebida; IGAMAOT / DGT / DGEG • Receitas realizadas (informações); 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento de requisitos legais, normativos e regulamentares; Direções / Serviços do Ministério • Divulgação das instruções para preenchimento do orçamento; • Informação Fundo Maneiço; Entidade coordenadora • Necessidade de alteração do orçamento; • Pedido de libertação de crédito; UO's / Gabinetes / Serviços do Ministério • Cabimento aprovado; • Compromisso; • Pedido de alterações orçamentais; • Pedido de autorização de pagamento; • Fatura validada; Partes Interessadas • Guia de receitas/DUC; • Pagamentos; Tribunal de Contas • Documentos de prestação de contas;

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	---	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

4.6. Gestão Patrimonial

Missão do Processo	Entradas	Saídas
<p>Coordenação da gestão global dos recursos patrimoniais do ministério e exercer as funções de UGP (unidade de gestão patrimonial) do ministério</p> <div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Gestor e Cogestor do Processo</p> </div> <p>Nuno Félix Luís Hilário</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos legais, normativos e regulamentares; DGTF • Imóveis utilizados pelo ministério; • Pedido de atualização do SIE- Sistema de Informação dos Imóveis do Estado; Ministério e Secretaria-Geral • Pedido de alterações no SIE; • Necessidades de imóveis; • Informações sobre os Planos Setoriais; Secretaria-Geral e Entidades com serviços partilhados • Viaturas e necessidades de novas viaturas; Fornecedores • Bens; SG • Necessidades de aquisição de bens; • Informação sobre novos bens; • Pedido de Economato; 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento de requisitos legais, normativos e regulamentares; • Atualização SGPVE DGTF • Planos Setoriais atualizados; • Envio das informações solicitadas; • SIE atualizado; Ministério e Secretaria-Geral Pedidos de atualização dos Planos sectoriais • Necessidade de atualização do SIE; • Resposta ao pedido; • Inventário de bens atualizado; Fornecedores • Aquisição de bens; SG • Entrega de bens; • Entrega de Economato;

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	---	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

4.7. Gestão dos Assuntos Internacionais

Missão do Processo	Entradas	Saídas
<p>Estabelecer as metodologias e responsabilidades para assegurar o acompanhamento e apoio técnico aos gabinetes e organismos do Ministério nas instâncias comunitárias, europeias e multilaterais, garantindo resposta atempada e adequada às solicitações recebidas.</p>	<p>Gabinetes Ministério</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitações; Distribuição de relatórios/informações; <p>Serviços Ministério e outras partes interessadas</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitações; Respostas a solicitações SG; Distribuição de relatórios/informações; 	<p>Gabinetes do Ministério e outras Partes Interessadas</p> <ul style="list-style-type: none"> Resposta às solicitações; Pastas com notas de intervenção, notas de apoio e outra documentação relevante; Distribuição de relatórios/informações; <p>Serviços do Ministério e outras partes interessadas</p> <ul style="list-style-type: none"> Pedidos de pareceres, posições e esclarecimentos sobre assuntos específicos; Respostas a solicitações; Distribuição de relatórios/informações;
<p>Gestor e Cogestor do Processo</p> <p>Marco Rebelo (Gestor) Catarina Sousa, Rita Cabana (Co-Gestores)</p>		

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	---	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

4.8. Gestão da Coordenação Orçamental

Missão do Processo	Entradas	Saídas
Coordenar o orçamento dos organismos dentro do perímetro orçamental do Ministério	<ul style="list-style-type: none">• Lei de orçamento de estado;• Decreto Lei Execução Orçamental;• Fundos disponíveis;	<ul style="list-style-type: none">• Cumprimento das normas legais e regulamentares; DGO• Pedido de alteração orçamental;

Elaborado por: DAAQ

Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª
Isabel Nico

Data: 24/08/2021

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

Gestor e
Cogestor do
Processo:

Nuno Tomé

- Compromissos plurianuais;
- Alterações orçamentais;

DGO

- Valores dos fundos disponíveis;
- Notificação de pedido de Portaria de extensão de encargos;
- Autorização das alterações orçamentais (parecer MF);
- Assinatura do despacho pelo SEO (Portaria de Extensão de Encargos);
- Pedido de emissão do Relatório de Execução do Programa Orçamental;
- Pedido de emissão do Relatório da Conta Geral do Estado;
- Divulgação do calendário de mensualização e de reportes das previsões mensais de execução;

Tutela

- Plafonds disponíveis;
- Autorização das alterações orçamentais;
- Autorização dos despachos genéricos;
- Validação da distribuição dos plafonds;

Organismos / Secretaria Geral

- Execução dos orçamentos (Identificação de défices/excedentes orçamentais);
- Pedidos de alteração orçamental;
- Pedido de compromissos; plurianuais (Despachos Genéricos);
- Previsões orçamentais (ano n+1);

- Proposta de Portaria de Extensão de Encargos;
- Carregamento dos fundos disponíveis no Portal da DGO;
- Carregamento do Relatório de Execução do Programa Orçamental na plataforma da DGO;
- Carregamento do Relatório da Conta Geral do Estado na plataforma da DGO;
- Carregamento do Relatório de Previsões Mensais de Execução na plataforma da DGO;

Tutela

- Pedido de alteração orçamental;
- Proposta de Despacho Genérico;
- Cenários de distribuição de orçamento;
- Proposta de distribuição dos plafonds;
- Relatório de Execução do Programa Orçamental;
- Relatório da Conta Geral do Estado;
- Relatório mensal de execução orçamental;
- Relatório de Previsões Mensais de execução;

Organismos / Secretaria Geral

- Distribuição mensal dos fundos disponíveis;
- Alteração orçamentais efetuadas;
- Comunicação da decisão de alterações orçamentais;
- Comunicação da decisão dos despachos genéricos e portaria de extensão;
- Quadro de distribuição do OE;

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

4.9. Gestão do Fundo Ambiental

Missão do Processo	Entradas	Saídas
<p>Apoiar políticas ambientais para a prossecução dos objetivos do desenvolvimento sustentável, contribuindo para o cumprimento dos objetivos e compromissos nacionais e internacionais, designadamente os relativos às alterações climáticas, aos recursos hídricos, aos resíduos e à conservação da natureza e biodiversidade.</p> <div data-bbox="240 896 443 1240" style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 10px; display: inline-block;"> <p>Gestor e Cogestor do Processo</p> </div> <p>Catarina Pinheiro</p>	<p>Ministério</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lei do Orçamento do Estado; • Resolução do Conselho de Ministros; • Emissão de Despacho pela Tutela; <p>Candidatos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Candidatura; • Pronuncia; <p>Beneficiários</p> <ul style="list-style-type: none"> • Candidatura elegível • Relatório de progresso; • Relatório de final execução; • Pedidos Pagamento; <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos Legais 	<p>Partes Interessadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avisos de abertura candidatura; • Relatório preliminar com os resultados das candidaturas; • Relatório final por aviso; • Relatório Anual de Atividades e Gestão do FA; <p>Beneficiário/Entidades publicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protocolo; • Beneficiário; • Contrato; • Atribuição de apoio financeiro; <p>UMC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pedido de aquisição de Serviços Externos para avaliação das candidaturas; <p>DGFO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libertação de verbas sobranes;

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	---	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

4.10. Gestão da Auditoria, Avaliação e Qualificação

Missão do Processo	Entradas	Saídas
<p>Promover a correta aplicação do SIADAP 1 e 3 nos serviços do Ministério, a divulgação de boas práticas no âmbito dos Recursos Humanos, Planeamento, Modernização e da Administração Pública e a oportunidade de participação em ações de formação; e garantir, ao nível da SG, o desenvolvimento de projetos de melhoria e a monitorização e avaliação dos resultados do Sistema de Gestão da Qualidade e Pessoas, do Sistema de Gestão de Riscos, garantindo o cumprimento da sua missão e das suas responsabilidades legais e regulamentares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos legais, normativos e regulamentares; Organismos do Ministério Instrumentos de Gestão (Plano de Atividades, QUAR, monitorizações, pedidos de reformulação e Relatório de Atividades); Manifestação de necessidades formativas; Resposta às solicitações; Organismos da Administração Pública Pedido de reporte de formação profissional; Pedido de reporte no âmbito do SIADAP 3; Direção Designação para participação em projetos e grupos de trabalho; Secretaria-Geral Resultados do desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas; Resultados do Sistema de Gestão de Riscos; 	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimento de requisitos legais, normativos e regulamentares; Organismos do Ministério Pedidos de informação; Pedidos de esclarecimento/correção; Inscrição em ações de formação; Circulares e divulgação de boas práticas; Organismos da Administração Pública Relatório de Formação Profissional; Relatório do SIADAP 3; Reportes sobre participação em grupos de trabalho; Direção Pareceres técnicos de validação dos instrumentos de gestão; Relatório de análise comparada (SIADAP 1); Relatórios de auditoria; Relatórios do Sistema de Gestão de Riscos; Secretaria-Geral Pedidos de processos aquisitivos (prestação centralizada de serviços); Realização de projetos e iniciativas; Conformidade e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas;

Gestor e Cogestor do Processo:

Teresa Crespo (gestor)
Cláudia Santa Comba (cogestor)
Patrícia Pacheco (cogestor)

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

4.11. Gestão dos Serviços de Recursos Humanos

Missão do Processo	Entradas	Saídas
<p>Desenvolver, no âmbito do Ministério, as atividades cometidas à SG enquanto promotora da aplicação das medidas de política de recursos humanos definidas para a AP.</p> <p>Prestar serviços no âmbito da Administração de Pessoal aos gabinetes dos membros do Governo que integram o Ministério, trabalhadores dos serviços e demais estruturas a que a SG preste apoio (PCS).</p> <div data-bbox="240 891 443 1232" style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 10px; display: inline-block;"> <p>Gestor e Cogestor do Processo</p> </div> <p>Vera Gonçalves (Gestor) Ana Braz (cogestor) Lígia Poim (cogestor)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos legais, regulamentares e contratuais; • Pedidos de pareceres sobre RH; • Pedidos de estudos sobre legislação aplicável à AP; • Dados dos RH; • Informação sobre entradas/saídas de trabalhadores dos serviços PCS; • Pedidos de instrução de processos; • Pedido de reportes estatísticos e ou de gestão; 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento das normas legais e regulamentares; • Pareceres emitidos; • Afetação do pessoal de acordo com o solicitado; • Processos Instruídos de acordo com o solicitado; • Resposta às necessidades dos colaboradores; • Processamento de vencimentos dos trabalhadores dos serviços PCS; • Reportes, relatórios ou instrumentos de gestão; • Orçamentos dos serviços PCS;

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	---	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

4.12. Gestão das Relações Públicas e Comunicação

Missão do Processo	Entradas	Saídas
<p>Assegurar a organização de eventos e o respetivo apoio protocolar e logístico do Ministério, os procedimentos necessários à publicação em DR, a comunicação da SG nas diferentes plataformas e suportes, bem como a gestão e organização documental, do expediente e do arquivo.</p> <div data-bbox="240 869 442 1209" style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 10px;"> <p>Gestor e Cogestor do Processo:</p> </div> <p>Gestor: Duarte Branquinho Cogestor: Pedro Nunes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos legais e normativos; • Pedidos de apoio para a organização de eventos; • Pedidos de publicação de atos em Diário da República; • Pedidos de divulgação; • Documentação (livros, correspondência); • Ofertas aos membros do governo; 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento dos requisitos legais e normativos; • Concretização do evento; • Publicação Diário da República; • Divulgação de matérias de interesse para as partes interessadas Ministério e Organismos; • Registo do expediente e arquivo de documentação; • Pedidos pagamento dos atos DR – DGFO • Património documental e material da SG controlado

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	---	------------------

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

4.13. Gestão das Infraestruturas e Equipamentos

Missão do Processo	Entradas	Saídas
<p>Assegurar a adequação e conformidade das infraestruturas e equipamentos.</p> <div data-bbox="240 707 442 1057" style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 10px; display: inline-block;"> <p>Gestor e Cogestor do Processo:</p> </div> <p>Nuno Félix Luís Hilário</p>	<p>Secretaria-Geral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestruturas e equipamentos existentes; • Pedido de intervenção (informação de anomalias); • Resíduos; <p>Fornecedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviços realizados; 	<p>Secretaria-Geral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorização das Intervenções a realizar; • Intervenções realizadas; <p>UMC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pedido de aquisição de serviço; <p>Fornecedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necessidade da prestação de serviço; • Recolha de resíduos;

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

4.14. Gestão dos Sistemas de Informação

Missão do Processo	Entradas	Saídas
<p>Gerir a adequação e segurança dos recursos informáticos da Secretaria -Geral e dos gabinetes dos membros do Governo e assegurar o apoio técnico aos utilizadores.</p> <div data-bbox="240 734 442 1075" style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 10px; display: inline-block;"> <p>Gestor e Cogestor do Processo:</p> </div> <div data-bbox="453 808 600 1003" style="margin-left: 10px;"> <p>Eng.º Rui Gomes (Gestor) Dr.ª Aline Rodrigues (Cogestor)</p> </div>	<p>Ministério e Secretaria-Geral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitações diversas; • Necessidades de equipamentos e de infraestruturas; • Pedidos de apoio na utilização de equipamentos e de infraestruturas; 	<p>Ministério e Secretaria-Geral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resposta às solicitações; • Intervenções efetuadas; • Soluções informáticas desenvolvidas; • Necessidades de aquisição de infraestruturas e equipamentos • Inventário atualizado; • Disponibilidade, integridade e confidencialidade da informação;

Secretaria-Geral

Manual da Qualidade e das Pessoas

M 05/00

4.15. Gestão da Qualidade, do Risco e das Pessoas

Missão do Processo	Entradas	Saídas
<p>Assegurar a eficaz e eficiente gestão organizacional, garantindo o controlo interno, e promover a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e assegurar uma eficaz gestão das Pessoas, promovendo o seu bem-estar, a sua valorização, a sua felicidade e a conciliação entre a sua vida profissional, pessoal e familiar</p> <p>Gestor e Cogestor do Processo:</p> <p>Teresa Crespo (Gestor) Vera Gonçalves (Gestor) Elizabete Ribeiro (Cogestor) Cláudia Barros (Cogestor) Ana Braz (cogestor) Lígia Poim (cogestor)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos normativos dos referenciais utilizados; • Registos das auditorias; • Registos das não conformidades, reclamações e oportunidades de melhoria; • Informação para a gestão do risco; • Informação para preparação da revisão do SGQPS; • Informação para a gestão do risco de corrupção e infrações conexas • Requisitos legais, regulamentares e contratuais • Dotação de postos de trabalho por carreira e unidade orgânica; • Manifestação necessidade formação • Necessidades de recrutamento; • Admissão ou saída de trabalhadores; • Dados pessoais e profissionais de trabalhadores de RH • Pedido de reportes estatísticos e ou de gestão; • Pedido de parecer/informação no âmbito de matérias de recursos humanos; • Participação dos Acidentes de Trabalho • Requerimento efetuados pelos trabalhadores da SG; 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigências normativas cumpridas; • Constatações das auditorias analisadas, ações implementadas e resultados avaliados; • Não conformidades, reclamações e oportunidades de melhoria analisadas, implementadas e resultados avaliados; • Risco associado a cada processo avaliado e gerido; • Revisão do SGQPS preparada e disponibilizada á Direção; • Plano de gestão do risco de corrupção e infrações conexas gerido • Cumprimento das normas legais e regulamentares • Descritivo de funções dos postos de trabalho; • Processo de recrutamento e seleção realizado de acordo com requisitos; • Integração e retenção de colaboradores; • Saída de colaboradores gerida; • Pareceres e informações emitidas; • Reafetação do pessoal de acordo com as necessidades; • Colaboradores envolvidos na organização; • Caracterização do pessoal; • Organização dos serviços; • Resposta às necessidades dos colaboradores e Conciliação da vida profissional e familiar; • Resposta às necessidades de formação; • Informação para a gestão do orçamento da Secretaria- Geral; • Qualificação e reparação dos acidentes de trabalho; • Proteção dos dados dos trabalhadores.

Elaborado por: DAAQ	Aprovado por: Secretária Geral Adjunta Dr.ª Isabel Nico	Data: 24/08/2021
---------------------	---	------------------

Secretaria-Geral

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas

MQP XX/00

5. ALINHAMENTO COM AS NORMAS

NORMAS NP EN ISO 9001:2015 e NP:4227		Estratégico											Cadeia de Valor				Suporte			
Cláusulas	Descrição	Gestão do Planeamento Estratégico	Gestão da Estratégia, Planeamento e Estatística	Gestão das Compras	Gestão Jurídica	Gestão Financeira e Orçamental	Gestão Patrimonial	Gestão dos Assuntos Internacionais	Gestão da Coordenação Orçamental	Gestão do Fundo Ambiental	Gestão da Avaliação, Auditoria e Qualificação	Gestão dos Serviços de Recursos Humanos	Gestão das Relações Públicas e Comunicação	Gestão das Infraestruturas e Equipamentos	Gestão dos Sistemas de Informação	Gestão da Qualidade, do Risco e das Pessoas				
4 Contexto da Organização	4.1. Compreender a organização e o seu contexto	X																		
	4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	X																		
	4.3. Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade/das pessoas	X																		
	4.4. Sistema de gestão da qualidade/das pessoas e respetivos processos	X															X			
5 Liderança	5.1. Liderança e compromisso	X																		
	5.2. Política	X																		
	5.3. Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
6 Planeamento	6.1. Ações para tratar riscos e oportunidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	6.2. Objetivos da qualidade/de gestão das pessoas e planeamento para os atingir	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	6.3. Planeamento das alterações	X															X			
7 Suporte	7.1. Recursos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	7.2. Competências	X															X			

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
----------------	---------------	-------

Secretaria-Geral

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas

MQP XX/00

NORMAS NP EN ISO 9001:2015 e NP:4227		Estratégico	Cadeia de Valor										Suporte			
Cláusulas	Descrição	Gestão do Planeamento Estratégico	Gestão da Estratégia, Planeamento e Estatística	Gestão das Compras	Gestão Jurídica	Gestão Financeira e Orçamental	Gestão Patrimonial	Gestão dos Assuntos Internacionais	Gestão da Coordenação Orçamental	Gestão do Fundo Ambiental	Gestão da Avaliação, Auditoria e Qualificação	Gestão dos Serviços de Recursos Humanos	Gestão das Relações Públicas e Comunicação	Gestão das Infraestruturas e Equipamentos	Gestão dos Sistemas de Informação	Gestão da Qualidade, do Risco e das Pessoas
	7.3. Consciencialização	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	7.4. Comunicação	X														X
	7.5. Informação documentada	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8 Operacionalização	8.1. Planeamento e controlo operacional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.2. Requisitos para produtos e serviços	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.3. Design e desenvolvimento de produtos e serviços															X
	8.4. Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.5. Produção e prestação do serviço	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.6. Libertação de produtos e serviços	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.7. Controlo de saídas não conformes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8 Operacionalização (NP 4427)	8.1. Planeamento e controlo operacional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.2. Atribuições	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.3. Comportamentos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.4. Recrutamento e seleção de pessoas															X
	8.5. Admissão															X
	8.6. Acolhimento e integração															X
	8.7. Gestão do desempenho das pessoas															X
	8.8. Desenvolvimento															X

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
----------------	---------------	-------

Secretaria-Geral

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas

MQP XX/00

NORMAS NP EN ISO 9001:2015 e NP:4227		Estratégico	Cadeia de Valor										Suporte			
Cláusulas	Descrição	Gestão do Planeamento Estratégico	Gestão da Estratégia, Planeamento e Estatística	Gestão das Compras	Gestão Jurídica	Gestão Financeira e Orçamental	Gestão Patrimonial	Gestão dos Assuntos Internacionais	Gestão da Coordenação Orçamental	Gestão do Fundo Ambiental	Gestão da Avaliação, Auditoria e Qualificação	Gestão dos Serviços de Recursos Humanos	Gestão das Relações Públicas e Comunicação	Gestão das Infraestruturas e Equipamentos	Gestão dos Sistemas de Informação	Gestão da Qualidade, do Risco e das Pessoas
8.9. Carreiras 8.10. Mobilidade 8.11. Compensações 8.12. Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos 8.13. Saúde ocupacional 8.14. Gestão das idades 8.15. Gestão das saídas 8.16. Reabilitação e requalificação	8.9. Carreiras															X
	8.10. Mobilidade															X
	8.11. Compensações															X
	8.12. Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos															X
	8.13. Saúde ocupacional															X
	8.14. Gestão das idades															X
	8.15. Gestão das saídas															X
	8.16. Reabilitação e requalificação															X
9 Avaliação de Desempenho	9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	9.2. Auditoria interna	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	9.3. Revisão pela gestão	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10 Melhoria	10.1. Generalidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	10.2. Não conformidade e ação corretiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	10.3. Melhoria contínua	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
----------------	---------------	-------

Secretaria-Geral

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas

MQP XX/00

6. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E DAS PESSOAS

6.1. Monitorização

O controlo e monitorização será efetuado de acordo com os procedimentos e métodos definidos no processo da Gestão da Qualidade, do Risco e das Pessoas. Os resultados do desempenho dos processos são medidos e monitorizados, periodicamente, através dos objetivos e indicadores definidos, dos relatórios de auditoria e pela análise das reclamações, não conformidades e oportunidades de melhoria identificadas. Estes resultados são utilizados para a revisão pela gestão.

A avaliação e perceção dos clientes sobre a satisfação das suas necessidades e expetativas é monitorizada através de inquéritos. A partir dos resultados aferidos, é elaborado um plano de ações corretivas e de melhoria.

6.2. Auditorias Internas

A Avaliação da conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas com as disposições planeadas, com o cumprimento dos requisitos das normas NP EN ISO 9001 e NP 4427, e com a eficácia dos processos, será efetuada através da realização, anual, de auditoria interna, conforme o disposto no Procedimento de Gestão das Auditorias. Os resultados das auditorias serão considerados na revisão pela gestão.

6.3. Revisão pela Gestão

A revisão pela gestão consiste na análise dos resultados da medição dos objetivos, indicadores e metas definidos para os 15 processos que integram o Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas.

A revisão pela gestão é efetuada anualmente, pela Direção e sob a coordenação da DAAQ, com vista a assegurar a pertinência, eficácia, adequabilidade e alinhamento com a estratégica definida para SG, de forma a (re)definir necessidades de mudança, ações de melhoria e alocar os respetivos recursos com vista a contribuir para a melhoria contínua.

6.4. Não conformidades, reclamações e oportunidades de melhoria

A gestão das não conformidade e oportunidades de melhoria é uma atividade constante do processo de Gestão da Qualidade, do Risco e das Pessoas e é efetuada de acordo com o descrito

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
----------------	---------------	-------

Secretaria-Geral

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas

MQP XX/00

no Procedimento de Gestão das Não Conformidades/Reclamações/Oportunidades de Melhoria (PG 02).

Neste procedimento estão definidos os prazos de resposta, a sua gestão, avaliação, registo e tratamento das Reclamações de clientes/fornecedores e parceiros externos, Reclamações de trabalhadores, Não conformidades e Oportunidades de melhoria.

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:
----------------	---------------	-------

Secretaria-Geral

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas

MQP XX/00

ANEXO I: LISTA DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

Legenda:

IT – Instrução Técnica

M - Manual

MP – Mapa de Processo

PG – Procedimento de Gestão

R – Regulamento

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO
IT 01	Informações e Pareceres
IT 02	Assegurar os formalismos inerentes ao vínculo
IT 03	Instrução de processos de aposentação
IT 04	Organizar e manter atualizados os processos individuais dos trabalhadores
IT 05	Controlar e registar a assiduidade dos trabalhadores
IT 06	Processamento das remunerações e descontos
IT 07	Instruir os processos de valorização remuneratória e/ou profissional
IT 08	Assegurar a restituição de abonos indevidamente pagos
IT 09	Acidentes de trabalho
IT 10	Reuniões do Conselho de Ministros da União Europeia
IT 11	Reuniões Grupos de Trabalho do Conselho da União Europeia
IT 12	Acompanhamento de Assuntos Internacionais
IT 13	Análise e Submissão de projetos do Fundo Ambiental
IT 14	Liquidação de contribuições financeiras internacionais
IT 15	Alteração Orçamental
IT 16	Fundo de maneo
IT 17	Preparação do orçamento
IT 18	Execução Orçamental da Despesa
IT 19	Execução Orçamental da Receita
IT 20	Intervenção em equipamentos e infraestruturas
IT 21	Abate/Doação
IT 22	Aquisição de viaturas
IT 23	Registo Documentação no Docbase
IT 24	Envio de atos para publicação em Diário da República
IT 25	Organização e Gestão da Formação
IT 26	Inscrição em formação
IT 27	Inquéritos de satisfação

Elaborado por:

Aprovado por:

Data:

Secretaria-Geral

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade e das Pessoas

MQP XX/00

IT 28	Recrutamento e Seleção (Procedimentos concursais + Mobilidade + Cedência de interesse público + Procedimentos de seleção de dirigentes intermédios + Prestações de serviços)
M 01	Manual de desenho de Processos
M 02	Manual de Protocolo e recepção
MP 01	Gestão do Planeamento Estratégico da Secretaria Geral
MP 02	Gestão das Compras
MP 03	Gestão Jurídica
MP 04	Gestão dos Serviços de Recursos Humanos
MP 05	Gestão dos Assuntos Internacionais
MP 06	Gestão Financeira e Orçamental
MP 07	Gestão Patrimonial
MP 08	Gestão da Estratégia, Planeamento e Estatística
MP 09	Gestão da Coordenação Orçamental
MP 10	Gestão da Auditoria, Avaliação e Qualificação
MP 11	Gestão do Fundo Ambiental
MP 12	Gestão das Relações Públicas e Comunicação
MP 13	Gestão dos Sistemas d Informação
MP 14	Gestão das Infraestruturas e Equipamentos
MP 15	Gestão da Qualidade, do Risco e das Pessoas
PG 01	Gestão da Informação Documentada
PG 02	Gestão das Não Conformidades/Reclamações/Oportunidades de Melhoria
PG 03	Auditorias a Sistemas de Gestão
R 01	Regulamento Interno de Formação Profissional

Elaborado por:

Aprovado por:

Data: