



MANUAL DA QUALIDADE

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE



ÍNDICE

1. APROVAÇÃO	4
2. APRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO	5
2.1. IDENTIFICAÇÃO.....	5
2.2. ORGANOGRAMA	5
2.3. CARACTERIZAÇÃO.....	7
3. VISÃO/ MISSÃO/ POLÍTICA DA QUALIDADE	10
4. REFERÊNCIAS E DEFINIÇÕES.....	12
5. ANÁLISE DE CONTEXTO	12
5.1. PARTES INTERESSADAS	12
5.2. ÂMBITO E CAMPO DE APLICAÇÃO	13
5.3. ABORDAGEM POR PROCESSOS	13
5.4. MATRIZ DE INTERAÇÃO DOS PROCESSOS	15
6. LIDERANÇA.....	16
6.1. RESPONSABILIDADE DO EXECUTIVO	16
6.2. POLÍTICA DA QUALIDADE	16
6.3. REPRESENTANTE DO EXECUTIVO	17
6.4. GESTÃO DOS PROCESSOS	17
6.5. AUTORIDADE	17
7. PLANEAMENTO DA QUALIDADE	17
7.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	18
7.2. GESTÃO DO RISCO	18
8. SUPORTE	18
8.1. RECURSOS	18
8.1.1. <i>Pessoas</i>	19
8.1.2. <i>Competência e conhecimento organizacional</i>	19
8.1.3. <i>Infraestruturas</i>	19
8.1.4. <i>Ambiente para a operacionalização dos processos</i>	20
8.1.5. <i>Recursos de monitorização e medição</i>	20
8.2. COMUNICAÇÃO	20
8.3. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA	21
8.3.1. <i>Gestão Documental</i>	22
9. OPERACIONALIZAÇÃO	22
9.1. PLANEAMENTO	22
9.2. REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS	23
9.2.1. <i>Comunicação com o cliente</i>	23
9.2.2. <i>Identificação e análise dos requisitos do cliente</i>	23
9.3. DESIGN E DESENVOLVIMENTO	24
9.4. CONTROLO DOS PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS	24
9.4.1. <i>Requisitos gerais</i>	24
9.4.2. <i>Informação de compra</i>	24
9.4.3. <i>Verificação de produtos adquiridos</i>	24
9.5. PRODUÇÃO E PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	25
9.5.1. <i>Requisitos gerais</i>	25
9.5.2. <i>Identificação e rastreabilidade</i>	25
9.5.3. <i>Propriedade das partes interessadas</i>	25



9.6.	CONTROLO DE SERVIÇO NÃO CONFORME.....	26
9.7.	DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS E SUA INTERLIGAÇÃO	26
9.7.1.	<i>Processo Gestão</i>	26
9.7.2.	<i>Processo Medição e Melhoria</i>	26
9.7.3.	<i>Processo Contratação Pública e Aprovisionamento.....</i>	27
9.7.4.	<i>Processo Património</i>	28
9.7.5.	<i>Processo Contabilidade e Tesouraria</i>	28
9.7.6.	<i>Processo Licenças e Verificações Diversas</i>	28
9.7.7.	<i>Processo Operações Urbanísticas.....</i>	30
9.7.8.	<i>Processo Educação</i>	30
9.7.9.	<i>Processo Desporto.....</i>	31
9.7.10.	<i>Processo Ordenamento do Território.....</i>	31
9.7.11.	<i>Processo Gestão Jurídica</i>	32
9.7.12.	<i>Processo Segurança</i>	34
9.7.13.	<i>Processo Gestão Documental.....</i>	37
9.7.14.	<i>Processo Sistemas de Informação</i>	38
9.7.15.	<i>Processo Elaboração/Controlo Orçamental.....</i>	38
9.7.16.	<i>Processo Apoio ao Investimento.....</i>	40
9.7.17.	<i>Processo Atendimento</i>	41
9.7.18.	<i>Processo Sistemas de Informação Geográfica</i>	42
9.7.19.	<i>Processo Projetos.....</i>	42
9.7.20.	<i>Processo Empreitadas.....</i>	42
9.7.21.	<i>Processo Obras por Administração Direta</i>	43
9.7.22.	<i>Processo Ambiente</i>	43
9.7.23.	<i>Processo Juventude.....</i>	45
9.7.24.	<i>Processo Ação Social</i>	46
9.7.25.	<i>Processo Turismo</i>	48
9.7.26.	<i>Processo Cultura</i>	48
9.7.27.	<i>Processo Gestão de Frota</i>	50
9.7.28.	<i>Processo Comunicação.....</i>	50
9.7.29.	<i>Processo Proteção Civil</i>	51
9.7.30.	<i>Processo Recursos Humanos.....</i>	53
9.7.31.	<i>Processo Trânsito.....</i>	53
9.7.32.	<i>Processo Desenvolvimento Económico e associativo</i>	54
10.	AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO	56
10.1.	INDICADORES DE DESEMPENHO DOS PROCESSOS.....	56
10.2.	SATISFAÇÃO DO CLIENTE	56
10.3.	AUDITORIAS INTERNAS.....	56
10.4.	REVISÃO DO SISTEMA.....	57
11.	MELHORIA	57
11.1.	REGISTO E TRATAMENTO DE NÃO – CONFORMIDADES.....	57
12.	ANEXOS	59
12.1.	LISTA DE SIGLAS	59
12.2.	GESTORES DOS PROCESSOS	60
12.3.	RELAÇÃO DOS PROCESSOS COM A NORMA.....	61
12.4.	LISTA DE DOCUMENTOS POR PROCESSO.....	62
12.5.	LOCAIS/INSTALAÇÕES ABRANGIDOS NO ÂMBITO DO SGQ	72



1. APROVAÇÃO

Simplificação, eficiência e transparência são, genericamente, os grandes objetivos prosseguidos pela Câmara Municipal de Mafra (CMM), no âmbito do seu processo de modernização administrativa. Neste contexto, a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) constitui um veículo privilegiado para materializar estes objetivos, pressupondo uma nova cultura organizacional suportada na melhoria contínua.

Porque um SGQ é algo que se cria e se desenvolve especificamente, o presente Manual constitui o suporte documental da organização geral da CMM, bem como das competências, atribuições, funções e procedimentos que asseguram o cumprimento do conjunto de requisitos estabelecidos.

A decisão de certificar uma organização não é obrigatória, mas facultativa, devendo ser tomada pelo seu responsável máximo. Contudo, a verdade é que tal exige um grande envolvimento e o empenho constante de todos, pelo que a organização tem, globalmente, de a querer.

A aprovação deste Manual representa, portanto, o compromisso escrito da CMM – e, também assim, de todos os seus colaboradores – de que a Política de Qualidade é planeada, executada e avaliada, de modo a assegurar a sua contínua aplicabilidade e adequabilidade face às necessidades do Município de Mafra.

Mafra, junho de 2026

X

Hugo Moreira Luís
O Presidente da Câmara Municipal



2. APRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO

2.1. IDENTIFICAÇÃO

Designação	Município de Mafra
Morada:	Praça do Município, 2644-001 Mafra
Telefone:	261 810 100
Fax:	261 810 130
<i>E-mail:</i>	geral@cm-mafra.pt
Página Web:	http://www.cm-mafra.pt
Estrutura Jurídica:	Administração Local
CAE:	84113
Bairro Fiscal:	Mafra
NIF:	502177080
Domínio de atividade:	Organismo da Administração Pública Local, Pessoa Coletiva de Direito Público
N.º total de colaboradores	1.342 (31/12/2025)
N.º total de colaboradores abrangidos no âmbito do SGQ:	1.058 (31/12/2025)

2.2. ORGANOGRAMA

A estrutura hierárquica da organização está definida no “Regulamento de Organização dos Serviços Municipais, sua Estrutura e Competências” e apresenta-se descrita no seguinte organograma:

2.3. CARACTERIZAÇÃO

Integrando-se na Área Metropolitana de Lisboa, o Município de Mafra dispõe de 11 freguesias dispersas por uma área territorial de 291,65 km², sendo limitado a norte pelo município de Torres Vedras, a nordeste por Sobral de Monte Agraço, a leste por Arruda dos Vinhos, a sueste por Loures, a sul por Sintra e a oeste tem litoral no oceano Atlântico. Do ponto de vista urbanístico, destaca-se um eixo urbano principal (Ericeira, Mafra, Malveira e Venda do Pinheiro), polarizado com uma constelação de pequenos lugares.

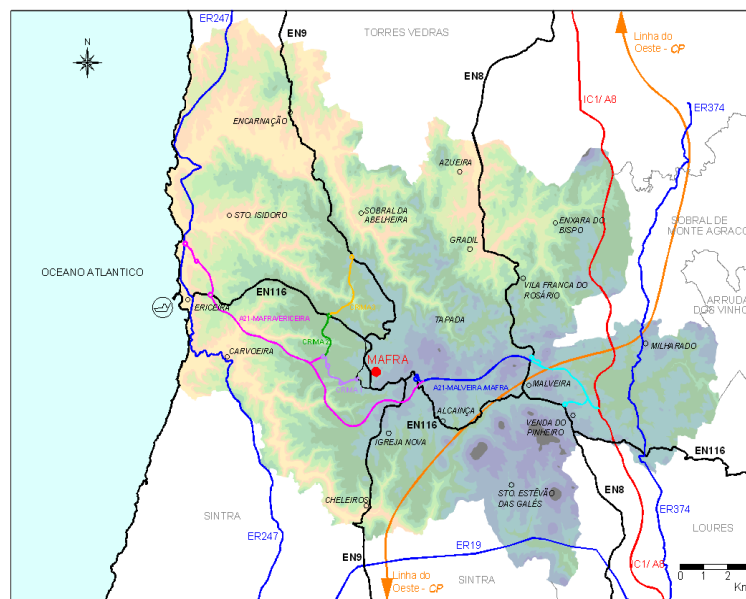


Figura 2 – Concelho de Mafra.

De acordo com os dados dos Censos de 2021, o Município de Mafra **contava** com 86.515 residentes (+ 9.830 face a 2011), **e registava 91.248 residentes segundo os últimos dados estatístico do I.N.E. de 2024 (+ 4.733 face a 2021).**

Observando agora a sua história, verifica-se que, devido às condições naturais, económicas, sociais e culturais, Mafra é, desde há muito, local privilegiado para fixação das mais diversas populações.

Supõe-se que a ocupação romana remonte ao Paleolítico inferior, ainda que estes dados não estejam confirmados com intervenções de campo. No entanto, a presença de comunidades mesolíticas, dedicadas ao marisqueio, está muito bem documentada na praia de S. Julião, desde há cerca de 9000 anos.



Os vestígios neolíticos e calcolíticos são bastante abundantes e encontram-se presentes quer em povoados de altitude, como o Penedo do Lexim (Igreja Nova) e o Cabeço de Alcainça, como em povoados fortificados quase ao nível do mar – Casal Cordeiro 5 (na atual área das portagens da Ericeira).

Sítios arqueológicos como S. Julião, o Penedo do Lexim e Cova da Baleia (Barreiralva) são referências de interesse internacional.

No período romano, Mafra situava-se na zona oeste do Município Olisiponense, constituindo a base de fornecimento de produtos agrícolas e materiais de construção, mas os vestígios são, até ao momento, muito escassos.

Da Idade Média e Moderna estão documentadas arqueologicamente diversas necrópoles, destacando-se a Igreja de Santo André (Mafra).

Após o século XVIII – com a construção do “Real Edifício de Mafra”, um dos mais notáveis exemplares nacionais da arquitetura barroca e que congrega um palácio, basílica, convento, hospital monástico, jardim e tapada, conjunto que se encontra classificado como Património Mundial da Unesco desde 7 de julho de 2019 – o Município de Mafra ganha um novo dinamismo.

Durante a Guerra Peninsular, no século XIX, com a presença das tropas francesas e posteriormente inglesas no Palácio Nacional e com a construção de 43 fortes (dos 152 existentes na sua totalidade), Mafra confirma a sua relevância na História do nosso País.

A modernidade trouxe novos modos de viver e de estar. No século XX, assistiu-se ao reforço do investimento na construção de infraestruturas que, numa primeira fase, se centraram em áreas de intervenção estruturais, tais como as acessibilidades e o ambiente.

Deste modo, em tempos recentes, a proximidade à capital foi reforçada com a construção de autoestradas (A8 e A21), devidamente articuladas com uma rede viária que inclui, entre outras, quase nove quilómetros de variantes.

Paralelamente, e inscrevendo o Concelho de Mafra no roteiro de viagens, as atividades de animação têm atraído um número crescente de visitantes: desde os festivais de música até às competições desportivas de âmbito nacional e internacional, passando também por uma programação cultural e desportiva regular.



Para o efeito, muito contribuiu a construção de instalações municipais, dotadas das condições adequadas à promoção de uma oferta de qualidade.

Assim, na área da cultura, a rede municipal integra, presentemente, [sete](#) Bibliotecas Municipais articuladas com 21 bibliotecas escolares, um Arquivo Histórico, o Complexo Cultural Quinta da Raposa (que alberga a Casa da Música Francisco Alves Gato, o Atelier de Artes Plásticas, o CIVIMafra e o CILT de Mafra), o Centro Cultural da Malveira (que alberga uma Biblioteca Municipal e o Museu Popular Beatriz Costa), a Casa de Cultura Jaime Lobo e Silva (que alberga uma Biblioteca Municipal), o Centro de Interpretação Barro de Mafra, o Museu Municipal Prof. Raúl de Almeida, a Casa de Cultura D. Pedro V, o Auditório Municipal Beatriz Costa e o Património Histórico das Linhas de Torres (com dois centros de interpretação (CILT de Mafra e o CILT da Serra do Socorro) e quatro fortes visitáveis).

No âmbito do desporto, salienta-se o Parque Desportivo Municipal Eng.º Ministro dos Santos, assim como 20 pavilhões desportivos, quatro piscinas, dois ginásios, seis campos de ténis, para além de uma frente de costa com 11 km, que é Reserva Mundial de Surf (a primeira da Europa e a segunda do mundo, distinguida pela organização norte-americana *Save the Waves Coalition*).

A educação representa, indiscutivelmente, uma prioridade social para o Município de Mafra. Desde 2001, a Autarquia iniciou um programa alargado de requalificação do parque escolar, dotando-o de múltiplas valências adequadas ao desenvolvimento de conteúdos extracurriculares e da componente de apoio à família (refeições, prolongamento de horário e atividades nas interrupções letivas).

Desta forma, a oferta educativa pública consta de 29 Jardins de Infância, Escolas Básicas do 1.º Ciclo e Complexos Escolares, perfazendo 250 salas de aula e de atividades. Já os 2.º e 3.º Ciclos do Ensino Básico e o Ensino Secundário estão enquadrados pelas Escolas Básicas da Venda do Pinheiro e de Mafra (apenas ensino básico), Prof. Armando de Lucena – Malveira e António Bento Franco - Ericeira, bem como pelos Colégios Santo André e Miramar (ensinos básico e secundário) que, com a Escola Secundária José Saramago - Mafra, completam a oferta em termos do Ensino Secundário. Por último, o ensino profissional é disponibilizado pela Escola Secundária José Saramago – Mafra e pela Escola Técnica e Profissional de Mafra.



Tais investimentos integram-se, por sua vez, numa política social abrangente, que inclui tanto a organização de variados programas de apoio social que antecipam respostas aos desafios resultantes da atual conjuntura económica, como também a prestação de novos serviços, por exemplo nas áreas da proteção civil e da segurança.

Tal como no passado, Mafra continua a ser ponto de reunião e polo de atração no contexto nacional e internacional: de um lado, a ligação à Estremadura; do outro, a ligação a Lisboa, Sintra e Cascais.

Na charneira das rotas comerciais de uma região rica e diversificada, o Município de Mafra ganha, no presente, uma nova dimensão e centralidade.

3. VISÃO/ MISSÃO/ POLÍTICA DA QUALIDADE

Visão

Mafra, um Município de oportunidades: ativo para as famílias, competitivo para os investidores, atrativo para os visitantes e distintivo para o mundo.

Missão

A Câmara Municipal de Mafra tem por missão planejar, organizar e implementar políticas que, no âmbito das suas atribuições e competências, assegurem a prestação de serviços de excelência na promoção do crescimento inclusivo, inteligente e ambientalmente sustentável do território, visando a criação de bem-estar para os munícipes e a geração de valor para os investidores.

A atuação da Câmara Municipal de Mafra pauta-se pelos seguintes **valores**:

- **Integridade**, na exigência de elevados padrões de ética suportados numa política de transparência, honestidade, equidade e respeito pelo próximo;
- **Audácia**, no arrojo das soluções para responder à complexidade dos desafios;
- **Entusiasmo**, na vontade firme, motivada e inspirada para agir na defesa do superior interesse municipal;



- **Eficácia**, no controlo orçamental e organizacional sobre os atos administrativos, produzindo resultados adequados à superação dos objetivos estabelecidos.

Política da Qualidade

Os eleitos e os trabalhadores da Câmara Municipal de Mafra assumem, como compromisso de excelência, assegurar o cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade.

Para o efeito, tendo como referencial a visão, a missão e as competências que lhe estão legalmente atribuídas, a Política de Qualidade da Câmara Municipal de Mafra assenta nas seguintes premissas:

- Assegurar o estrito cumprimento das exigências de natureza legal colocadas à sua atividade;
- Implementar práticas de gestão de recursos humanos que conduzam à crescente adequação da atividade dos trabalhadores à prossecução dos objetivos estratégicos da Autarquia;
- Melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão, apostando na simplificação dos procedimentos, no recurso às tecnologias de informação e comunicação, bem como na modernização dos serviços prestados;
- Promover uma relação mutuamente benéfica com os fornecedores, de forma a potenciar a aptidão de ambos para criar valor;
- Contribuir para a satisfação do cliente, através de uma cultura de permanente diálogo;
- Medir e desenvolver a performance do Município de Mafra nos vários domínios da sua intervenção.

A Política da Qualidade é divulgada aos colaboradores e partes interessadas das seguintes formas:

- Afixação em todas as instalações/serviços municipais;
- No presente Manual da Qualidade;



- No sítio da internet.

4. REFERÊNCIAS E DEFINIÇÕES

As principais referências utilizadas na gestão do Sistema de Gestão da Qualidade são as seguintes:

- NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- NP EN ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário.

5. ANÁLISE DE CONTEXTO

No âmbito da Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade, realizada anualmente, são analisadas e detalhadas as questões de contexto, de cariz interno e externo, da qual resulta informação documentada, que inclui a metodologia para planear alterações decorrentes da avaliação do contexto da organização.

5.1. PARTES INTERESSADAS

No âmbito de cada processo do Sistema de Gestão da Qualidade, foram identificadas as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes para a organização, devido ao seu potencial impacto na capacidade da organização prestar serviços que satisfaçam tanto os requisitos dos seus clientes, como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis.

A identificação dos requisitos e expectativas das partes interessadas, é efetuada com recurso a diversos meios, nomeadamente:

- aplicação de questionários de satisfação aos clientes;
- análise de reclamações e sugestões de melhoria dos clientes;
- verificação de requisitos contratuais com entidades e fornecedores;
- através da relação contratual estabelecida ao longo do tempo com fornecedores;
- através do relacionamento com as partes interessadas;
- estabelecimento de protocolos com entidades;
- aplicação e cumprimento de requisitos legais;



- aplicação de questionários de satisfação e do processo de avaliação (SIADAP) dos funcionários da Autarquia;
- reuniões de Conselhos Municipais;
- reuniões de Conselhos Gerais no âmbito da Educação;
- correspondência rececionada;
- pelo conhecimento organizacional e experiência da Autarquia no exercício das suas competências.

A metodologia para planear alterações decorrentes da avaliação das partes interessadas relevantes, será efetuada pela gestão na revisão do Sistema de Gestão da Qualidade.

5.2. ÂMBITO E CAMPO DE APLICAÇÃO

O Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Mafra aplica-se a todos os serviços do Município de Mafra, com exceção dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento, pelo que o seu âmbito é a **Gestão Autárquica**.

Face ao âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e às características dos processos e dos serviços considera-se que não há exclusões.

Locais/Instalações abrangidos: ver anexo 12.5.

5.3. ABORDAGEM POR PROCESSOS

Os processos necessários para o sistema de gestão da Autarquia, sua sequência e interação estão definidos no modelo a seguir apresentado.

De acordo com a estrutura orgânica em vigor, o Sistema de Gestão da Qualidade apresenta: dois processos de gestão, com o objetivo de fazer cumprir a legislação, as políticas e diretivas do Executivo e as normas de referência (Gestão e Medição e Melhoria); 20 processos chave, necessários para cumprir a missão e objetivos da Autarquia, através da prestação de serviços de acordo com as necessidades e expectativas dos munícipes e cidadãos; 10 processos de suporte, cuja intervenção não afeta diretamente os serviços prestados, mas contribuem para o bom desempenho dos processos chave.

Para que seja possível a gestão sistemática de todos os processos identificados, a Autarquia suporta todas as suas atividades num modelo comum. Neste sentido, e de forma a reduzir à expressão mais simples de gestão, foram identificados para cada um dos processos: as entradas e saídas, indicadores de monitorização, os objetivos, as atividades e tarefas associadas, bem como os meios envolvidos, devidamente documentados em “Mapas de Processo”.

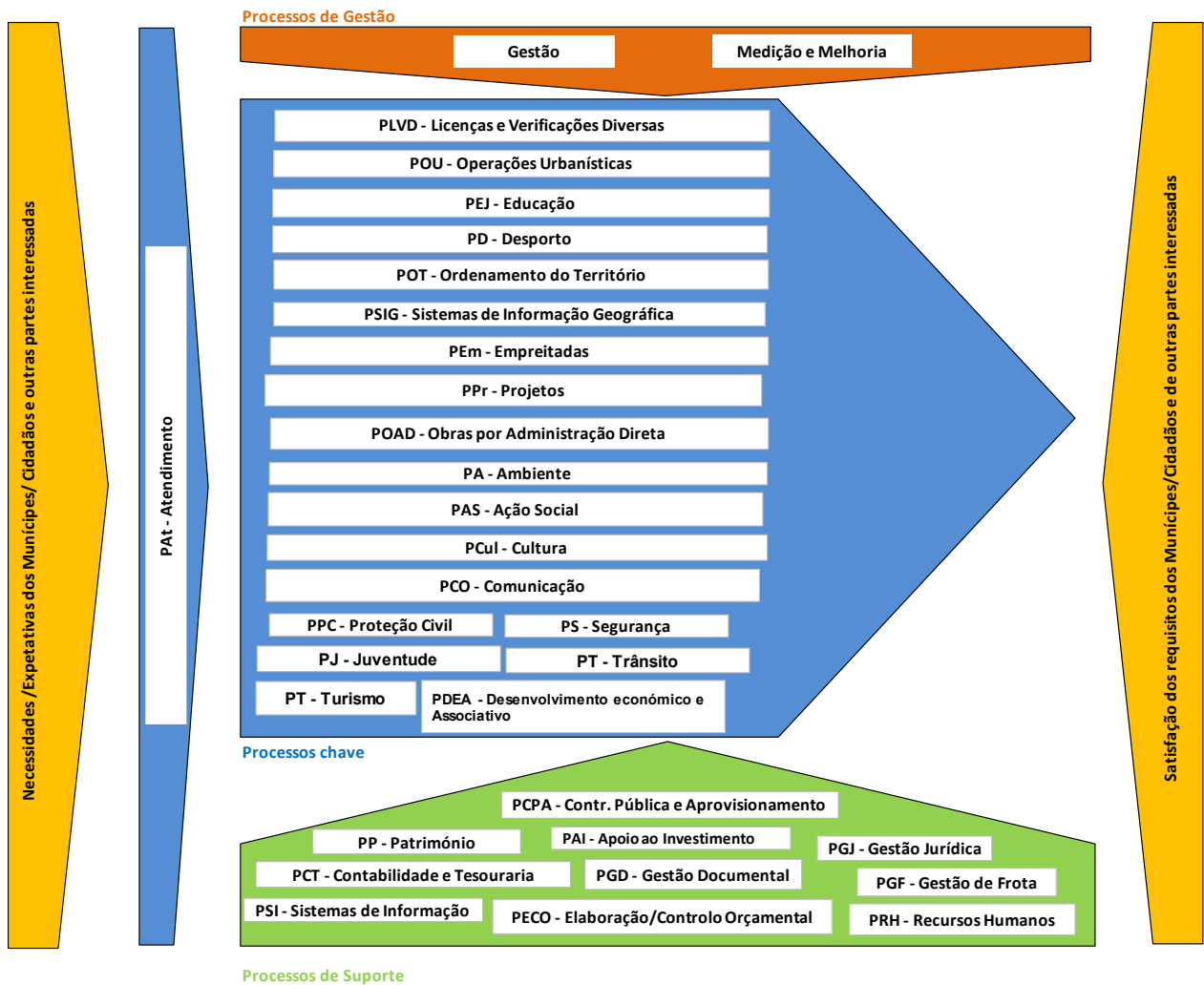


Figura 3 – Modelo conceptual do SGQ.



6. LIDERANÇA

6.1. RESPONSABILIDADE DO EXECUTIVO

O Executivo do Município de Mafra compromete-se a fazer cumprir os requisitos decorrentes da norma de NP EN ISO 9001 e adotar a mesma como uma ferramenta de gestão, procurando utilizá-la de uma forma eficiente de forma a melhorar continuamente a qualidade dos serviços.

Nesta perspetiva definiu e divulgou a Política da Qualidade, assim como procura estimular e orientar toda a organização no sentido desta identificar eficientemente as necessidades e expectativas dos clientes (municípes/cidadãos/pessoas coletivas) e assegurar a sua satisfação, numa perspetiva de melhoria contínua.

6.2. POLÍTICA DA QUALIDADE

A estratégia e as políticas gerais são definidas pelo Executivo, bem como a Política da Qualidade e as metodologias que permitirão concretizar as diretrizes delineadas.

A Política da Qualidade é apresentada e divulgada a todos os colaboradores da Autarquia, de modo a assegurar que é compreendida, interiorizada e concretizada a todos os níveis da organização. A referida política é revista periodicamente, de forma a garantir que se mantém adequada aos propósitos do Município.

Com base na Política da Qualidade (visão e missão), o Executivo define os objetivos estratégicos da organização, procedendo à sua divulgação.

Posteriormente, e decorrentes dos objetivos estratégicos, os dirigentes máximos dos serviços propõem os objetivos para as unidades orgânicas, que são aprovados pelo Senhor Presidente da Câmara. Após estes, os dirigentes máximos dos serviços e os gestores dos processos, definem objetivos para os processos que terão correspondência direta ou indireta para os objetivos das unidades orgânicas e outros de relevância para o serviço e com os quais é estabelecida relação para a avaliação do desempenho dos trabalhadores. São estabelecidas metas a alcançar, compromissos e responsabilidades para se obter a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e um aumento da eficácia global da organização. Face aos objetivos estipulados, são definidas as ações, bem como os meios/ recursos necessários para a concretização dos mesmos.

Periodicamente, procede-se à avaliação da adequabilidade e eficiência das ações, meios/ recursos necessários disponíveis, com base em indicadores. Este processo



permite analisar o cumprimento dos objetivos inicialmente definidos, de forma a serem desencadeadas as ações necessárias e estabelecidos novos objetivos.

6.3. REPRESENTANTE DO EXECUTIVO

O Presidente da Câmara Municipal de Mafra é Representante da Gestão e nomeia como Gestora da Qualidade a técnica superior Cláudia Cardoso para assegurar o estabelecimento, a implementação e a manutenção dos processos necessários ao Sistema de Gestão da Qualidade, tendo ainda por missão reportar o desempenho do mesmo e qualquer necessidade de melhoria.

6.4. GESTÃO DOS PROCESSOS

Cada processo tem o seu gestor definido (e respetivo substituto), ao qual cabe as funções descritas no Procedimento PQ.04 "Estrutura Orgânica do SGQ".

6.5. AUTORIDADE

A autoridade e a relação mútua de todo o pessoal que gere, efetua e verifica o trabalho considerado relevante para o Sistema de Gestão da Qualidade estão definidas nos mapas de processo.

7. PLANEAMENTO DA QUALIDADE

O Município de Mafra identifica, planeia as atividades e os recursos necessários para alcançar os objetivos da qualidade. Este planeamento é coerente com outros requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade expressos na norma de referência e com as necessidades e expectativas dos clientes e partes interessadas.

O planeamento da qualidade é também assegurado para alterações na organização com impacto relevante no SGQ.

O planeamento da qualidade inclui:

- A identificação dos processos integrados no SGQ, a interação entre cada um dos processos e os respetivos indicadores de desempenho;
- As responsabilidades inerentes a cada um dos processos;



- O modo de realizar cada uma das atividades;
- Identificação dos recursos necessários.

7.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Os objetivos estratégicos da Câmara Municipal de Mafra são definidos por despacho do Presidente da Câmara, os quais se refletem, por sua vez, nos objetivos das Unidades Orgânicas (SIADAP - QUAR's - Quadros de Avaliação e Responsabilização) e dos processos do Sistema (Programa de Gestão - Modelo G 02).

7.2. GESTÃO DO RISCO

O Município de Mafra, com base na informação decorrente da análise de contexto, requisitos das partes interessadas e planeamento de atividades e objetivos, revê sempre que necessário as oportunidades identificadas, os riscos estudados e associados à possibilidade de prestar serviços não conformes, concretizar atos ilícitos ou ações conexas e protagonizar desempenhos inferiores ao desejado.

O Sistema de Gestão da Qualidade encontra-se alicerçado em processos que integram a abordagem ao risco através de ações com vista ao controlo, redução do impacto e mitigação de riscos na prestação de serviços.

A metodologia associada a esta temática encontra-se definida no Procedimento PQ.02 "Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco".

Simultaneamente o trabalho realizado no âmbito do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os de Corrupção e Infrações Conexas proporciona um conjunto de ações de mitigação, controlo ou de melhoria das diversas atividades promovidas por cada Unidade Orgânica.

8. SUPORTE

8.1. RECURSOS

O Município de Mafra identifica e assegura, de forma atempada, os recursos necessários para estabelecer, manter e melhorar o Sistema de Gestão da Qualidade.



8.1.1. PESSOAS

O Município de Mafra assegura a disponibilidade de pessoal com as competências adequadas face às exigências e expectativas dos clientes e partes interessadas, do Sistema de Gestão da Qualidade, dos processos e dos serviços, procurando melhorar continuamente a sua competência.

8.1.2. COMPETÊNCIA E CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

O Município de Mafra estabeleceu e mantém o procedimento PQ.09 "Formação" no qual são identificadas as tarefas de forma a garantir que são determinadas as necessidades de formação, que é fornecida a formação adequada face às necessidades identificadas, que toda a formação é alvo de avaliação da sua eficácia, sendo que os serviços de Recursos Humanos garantem a manutenção de registos apropriados de educação, formação, capacidades e experiência.

O Executivo e as chefias têm um papel relevante na sensibilização dos trabalhadores do Município para que tenham consciência:

- a) Da importância da conformidade com a Política da Qualidade, e com os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade;
- b) Do impacto significativo das suas atividades na qualidade e na satisfação dos clientes;
- c) Dos benefícios de um desempenho pessoal melhorado;
- d) Das suas funções e responsabilidades no Sistema de Gestão da Qualidade;
- e) Das potenciais consequências de um não cumprimento do referido no Sistema de Gestão da Qualidade.

8.1.3. INFRAESTRUTURAS

O Município de Mafra proporciona as infraestruturas necessárias para a



operacionalização dos processos e para obter a conformidade serviço, nas quais se incluem o espaço físico adequado e instalações associadas, o equipamento, *hardware* e *software*, bem como serviços de apoio.

8.1.4. AMBIENTE PARA A OPERACIONALIZAÇÃO DOS PROCESSOS

O Município de Mafra assegura condições ambientais essenciais e adequadas para execução das tarefas necessárias à conformidade dos serviços prestados.

8.1.5. RECURSOS DE MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO

O Município de Mafra garante a existência dos meios necessários para a verificação da conformidade dos serviços com os requisitos desejados. A gestão dos instrumentos de medição encontra-se definida no procedimento PQ.12 "Gestão dos RMM".

8.2. COMUNICAÇÃO

Os meios de comunicação utilizados na Câmara Municipal de Mafra para divulgação da informação relevante, nomeadamente no que respeita ao Sistema de Gestão e respetivos requisitos, são:

- Recursos Humanos;
- O conjunto de modelos associados às atividades da Autarquia;
- Informações internas;
- Atas de Reunião de Câmara;
- Atas de reuniões no âmbito do SGQ;
- Definição clara das saídas de cada atividade e qual o seu destinatário, garantindo assim que a informação chegue a quem dela necessita;
- Correio eletrónico (*e-mails*);
- *Internet* e *intranet* da Câmara Municipal de Mafra;
- Regulamentos e Normas de Controlo Interno Municipais.

8.3. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

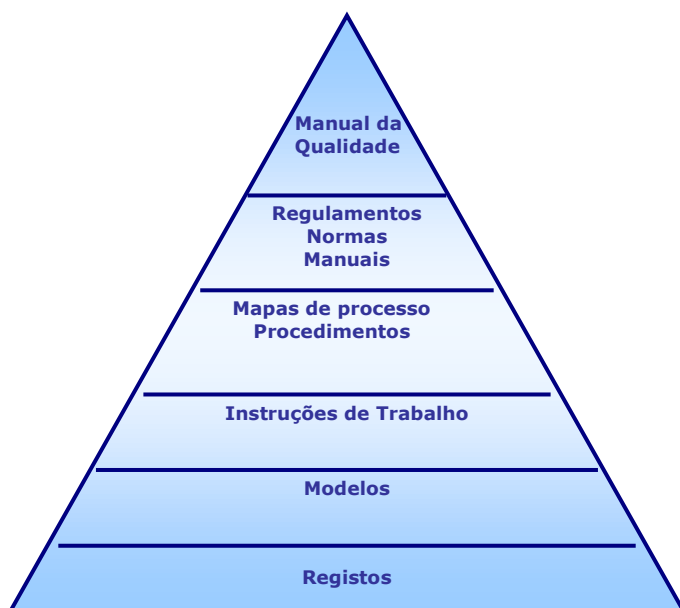


Figura 4 – Estrutura documental.

1. Manual da Qualidade – documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização; mapeamento dos processos; matriz de interação dos processos; descrição dos processos.

2. Regulamentos e Normas de Controlo Interno Municipais e Manuais – documentos que regulam as atividades e competências inerentes à Autarquia.

3. Mapas dos Processos – documentos associados a processos da organização que identificam as atividades (em fluxograma) e respetivas tarefas, responsabilidades nominais, funções dos recursos humanos alocados aos mesmos e entradas/ saídas afetas às tarefas.

4. Procedimentos - documentos que estabelecem as linhas de orientação, métodos de realizar e gerir as atividades necessárias para assegurar a qualidade; estabelecem os métodos de controlo dos aspetos de gestão de uma atividade, ou seja, definem as tarefas necessárias para o desenvolvimento das atividades e o modo como desenvolvê-las.

5. Instruções de Trabalho - documentos que estabelecem uma descrição detalhada de como realizar e registar tarefas de cada atividade.

6. Modelos – suporte documental, com um determinado formato, para a obtenção de registos, de forma a uniformizar e a controlar toda a documentação produzida pela entidade e pelos vários processos (serviços).

7. Registos – inscrição/ dado que regista ou demonstra resultados encontrados ou que providencia a evidência de atividades/ tarefas realizadas, em SGD.



8.3.1. GESTÃO DOCUMENTAL

O controlo documental é uma atividade transversal, apesar de não se encontrar explícita em todos os processos. É assegurado informaticamente, conforme o previsto no procedimento **PQ.01 – Controlo dos Documentos e Registos**, bem como nas regras para elaboração de documentos.

Está definida na Matriz de Responsabilidades – Mod.G05 a atribuição de responsabilidades no controlo de documentos, nomeadamente na:

- Elaboração/ revisão;
- Verificação;
- Aprovação.

Está definida na Tabela de Controlo de Modelos e Registos – Mod.G04 a atribuição de responsabilidades no controlo de registos, nomeadamente em:

- Registo;
- Código;
- Tipo de arquivo;
- Responsável;
- Localização;
- Critério de arquivo;
- Tempo de arquivo.

Cabe ao Processo Medição e Melhoria a manutenção dos documentos do SGQ na pasta da partilha informática.

9. OPERACIONALIZAÇÃO

9.1. PLANEAMENTO

O Município de Mafra identificou os processos que permitem assegurar a eficaz satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e partes interessadas, o



cumprimento dos requisitos legais e normativos e a conformidade dos serviços e assegura que estes processos são realizados sob situações controladas. Para o efeito:

- a) Estabeleceu um conjunto de métodos e práticas apropriadas a cada um dos serviços e processos, sob a forma de procedimentos, instruções de trabalho e manuais;
- b) Efetua a monitorização das operações, por forma a assegurar a eficaz execução e controlo dos processos;
- c) Efetua a qualificação necessária dos fornecedores, por forma a assegurar a melhor qualidade do serviço;
- d) Mantém um conjunto de registos da qualidade de modo a constituir uma evidência do funcionamento e da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

9.2. REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS

9.2.1. COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

Para além das informações prestadas diretamente pelos trabalhadores nos postos de Atendimento, são também utilizados outros meios para comunicar aos clientes a descrição, os requisitos e especificações dos serviços prestados pelo Município, nomeadamente:

- a) Requerimentos e formulários disponíveis em suporte físico e informático;
- b) Editais, regulamentos, circulares;
- c) Cartazes, folhetos, *mupís*, *outdoors*;
- d) *Site* institucional da Autarquia na internet;
- e) Softwares de Gestão e APP's.

9.2.2. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS REQUISITOS DO CLIENTE

Compete aos trabalhadores do Atendimento a análise das solicitações confirmadas pelos clientes, procurando atingir os seguintes objetivos:

- a) Determinar com o cliente quais as suas necessidades;
- b) Assegurar que as solicitações são definidas e as mesmas são objeto de acordo com o cliente;
- c) Prestar aos clientes as informações necessárias relativas aos serviços solicitados;
- d) Comunicar com clareza e prontidão a todos os envolvidos as necessidades dos



clientes.

9.3. DESIGN E DESENVOLVIMENTO

No sentido de ir ao encontro das necessidades dos clientes e das partes interessadas, e na prossecução da inovação e da modernização administrativa, o Município de Mafra poderá criar novos serviços ou inovar existentes, considerando para o efeito a metodologia estabelecida no procedimento PQ.05 – “Design e Desenvolvimento”.

9.4. CONTROLO DOS PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS

9.4.1. REQUISITOS GERAIS

O Município de Mafra assegura que todos os fornecedores, são adequadamente qualificados e selecionados, em todos os processos do Sistema de Gestão da Qualidade, face ao produto e às exigências que têm de cumprir, assim como emite documentos de compra que identifiquem adequadamente o produto a comprar. A metodologia adotada no âmbito deste requisito encontra-se definida no procedimento PQ.06 “Avaliação de Fornecedores”.

9.4.2. INFORMAÇÃO DE COMPRA

Os documentos de compra definem claramente o produto requisitado incluindo, quando aplicável, especificações do produto, data de entrega, preço, assim como, requisitos relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade do fornecedor, quando aplicável. É assegurada a adequação dos documentos de compra antes da sua emissão.

9.4.3. VERIFICAÇÃO DE PRODUTOS ADQUIRIDOS

No âmbito das aquisições de bens a fornecedores externos, é aplicado o procedimento PQ.07 “Receção de bens” que determina e implementa as ações necessárias para verificar a qualidade do produto comprado.



9.5. PRODUÇÃO E PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

9.5.1. REQUISITOS GERAIS

O Município de Mafra planeia e controla a prestação dos serviços, com base, por exemplo:

- a) Na disponibilidade da legislação e regulamentos aplicáveis;
- b) Da disponibilidade de documentos (Regulamentos, Instruções de Trabalho, Procedimentos de Gestão) onde tais documentos são necessários para a obtenção da conformidade dos serviços;
- c) Num ambiente de trabalho adequado;
- d) Na disponibilidade e uso de equipamento de *hardware* e *software* adequados;
- e) Na implementação de ações de monitorização e de avaliação dos serviços e processos.

9.5.2. IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE

O Município de Mafra assegura a identificação de todos os documentos de trabalho ao longo do ciclo de realização, com base no definido nos documentos aplicáveis.

A rastreabilidade é assegurada mantendo os seguintes registos:

- Receção e entrada de documentos;
- Registos do fluxo dos documentos no sistema de gestão documental e outras aplicações informáticas;
- Guias de pagamento/faturas.

9.5.3. PROPRIEDADE DAS PARTES INTERESSADAS

O Município de Mafra garante que os documentos de propriedade do cliente, como por exemplo cópias de documentos identificativos, ou informação em CD, são identificados, manuseados e arquivados de forma a assegurar que a sua qualidade não é deteriorada nem se perde informação.

Encontra-se asseverada a comunicação ao cliente, sempre que se identificar como não conforme alguma da sua propriedade.

É assegurado que toda a propriedade das partes interessadas, incluindo a dos



fornecedores, é mantida, identificada e manuseada de acordo com as práticas adequadas, assegurando a sua identificação, preservação e sempre que aplicável informado o proprietário de eventuais estados de deterioração ou inadequação ao uso.

9.6. CONTROLO DE SERVIÇO NÃO CONFORME

O Município de Mafra estabeleceu o procedimento PQ.02 "Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão do risco", no qual é estabelecida a metodologia para atuação aquando a ocorrência de um serviço não conforme relativamente aos requisitos estabelecidos.

9.7. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS E SUA INTERLIGAÇÃO

9.7.1. PROCESSO GESTÃO

O gestor do processo é o Representante [da Gestão](#) a quem incumbe a iniciativa de promover periodicamente a revisão do Sistema de Gestão da Qualidade, ajustando-o à evolução e necessidades internas, assim como ao meio envolvente e objetivos estabelecidos.

As atividades de gestão passam também por:

- Definição dos objetivos dos processos de acordo com as propostas dos GP, alinhando-os com os objetivos estratégicos e das unidades orgânicas da Autarquia;
- Aprovação de documentação produzida com efeitos no SGQ;
- Reporte de informação relevante ao Executivo;
- Comunicação à organização acerca da importância do cumprimento dos requisitos estabelecidos pelo munícipe, regulamentares e legais, se aplicáveis.

9.7.2. PROCESSO MEDIÇÃO E MELHORIA

Este processo visa a melhoria contínua do SGQ, cabendo ao mesmo o desenvolvimento das atividades relacionadas com:

- Medição da satisfação do munícipe (questionários, sugestões e reclamações);



- Dinamização do registo e tratamento de não conformidades, ações corretivas preventivas;
- Realização de verificações ao estado do SGQ;
- Promoção de auditorias internas;
- Acompanhamento de auditorias por entidade externa;
- Gestão documental (revisão e disponibilização);
- Dinamização de reuniões de acompanhamento regular dos processos;
- Tratamento de dados, tendo como suporte todos os *inputs* de medição (ex. resultados de indicadores dos processos, não conformidades, auditorias internas, conceção e desenvolvimento de novos serviços), no sentido de suportar o Processo Gestão na tomada de decisões e de lhe apresentar propostas de desenvolvimento organizacional.

De salientar que as atividades de gestão documental e dinamização de registo e tratamento de não conformidades, ações corretivas preventivas previstas neste processo, suportam também todos os restantes processos, ou seja, em todos eles há que arquivar e manter a sua documentação e registar e tratar as não conformidades relacionadas com as suas atividades.

9.7.3. PROCESSO CONTRATAÇÃO PÚBLICA E APROVISIONAMENTO

Este processo integra as atividades associadas ao processamento dos documentos da despesa, concernentes ao cabimento e compromisso, à instrução de procedimentos de contratação pública cujo objeto do contrato seja empreitada de obras públicas, concessão de obras públicas, locação ou aquisição de bens móveis e aquisição de serviços, em articulação com os serviços envolvidos, seguindo os trâmites legais; gestão de *stocks*, incluindo o registo da inventariação de bens em *stock* designados como existências, em articulação com os **setores** de armazenamento; controlo da receção de bens e a avaliação de fornecedores (estas duas últimas atividades encontram-se descritas em procedimentos próprios: *PQ.07 – Receção de Bens* e *PQ.06 – Avaliação de Fornecedores*, respetivamente).



9.7.4. PROCESSO PATRIMÓNIO

Este processo integra as atividades associadas à gestão patrimonial de imobilizado, bens móveis, imóveis e semoventes, que constituem o património da Autarquia. Estas são, nomeadamente, inventário, registos a favor do Município de Mafra nas entidades competentes, identificação, afetação e controlo de localização.

Este processo integra, ainda, as atividades relacionadas com a gestão de seguros, incluindo a participação de sinistros decorrentes do âmbito dos mesmos, pedidos de indemnização por danos provocados por terceiros em bens do Município e reclamações que se enquadrem na responsabilidade civil do Município.

9.7.5. PROCESSO CONTABILIDADE E TESOURARIA

Este processo integra as atividades associadas ao processamento de despesa e de receita, de acordo com o POCAL (Plano Oficial de Contabilidade das Autarquias Locais), nas suas vertentes orçamental e patrimonial, e ainda o tratamento/ envio de informação contabilística e fiscal diversa, recebimentos e pagamentos de receita e despesa, respetivamente.

9.7.6. PROCESSO LICENÇAS E VERIFICAÇÕES DIVERSAS

Este processo assegura a prestação dos seguintes serviços aos cidadãos:

- Emissão de certidões das características e de licenças de condução de ciclomotores e veículos agrícolas;
- Mera Comunicação prévia para a atividade de restauração ou de bebidas não sedentária e atividade de vendedor ambulante;
- Táxis (licenciamento; substituição de veículo; transferência de titular de licença);
- Alargamento de horário de funcionamento;
- Licenciamento de festas tradicionais e outros divertimentos;
- Licenciamento de provas/ passeios desportivos na via pública;
- Licença especial de ruído;
- Licenciamento de fogueiras e autorização ou mera comunicação prévia para queimas, queimadas e lançamento de fogo de artifício ou outros artefactos pirotécnicos;
- Máquinas de diversão (registo e averbamentos);



- Inspeção de elevadores;
- Mercados e feiras;
- Alvarás Sanitários e Instalação ou Modificação de estabelecimentos;
- Licenciamento de acampamentos ocasionais;
- Rendas dos prédios e outros bens do Município;
- Licença de guardas-noturnos;
- Comunicação prévia com prazo de registo de atividade de Alojamento Local;
- Publicidade;
- Ocupação de via pública.

Este processo integra, ainda, as seguintes atividades e/ou serviços:

- Registo e expediente geral relativo às inumações, exumações, venda de terreno de cemitério; gavetão jazigo, gavetão ossário e jazigo; trasladações, colocação de pedra; cercadura e sinais; e aluguer de gavetões ossários e/ ou gavetões municipais;
- Licenciamento de instalação de equipamentos, apoios de praia ou similares em zonas balneares no Domínio Público Marítimo;
- Licenciamento do exercício de venda ambulante, atividades desportivas, recreativas e culturais no Domínio Público Marítimo;
- Licenciamento de eventos desportivos, recreativos, cerimoniais e outros no Domínio Público Marítimo;
- Licenciamento de filmagens, sessões fotográficas, atividades promocionais e publicidade no Domínio Público Marítimo;
- Autorização para exploração de modalidades afins de jogos de fortuna ou azar e outras formas de jogo, organizadas por entidades com ou sem fins lucrativos.
- Procedimentos de Concessão de bens de domínio público (instalações municipais ou outros equipamentos sujeitos a concessão).
- Licenciamento de utilização de espaço dominial na zona portuária da Ericeira.

Através da Área **de Metrologia**, este processo integra, também, as atividades relacionadas com as operações de controlo metrológico da competência do município, nos calendários previstos ou a solicitação dos interessados (clientes externos) e dos equipamentos utilizados e disponibilizados pela Câmara Municipal de Mafra no âmbito dos seus serviços.



9.7.7. PROCESSO OPERAÇÕES URBANÍSTICAS

Este processo integra todas as atividades relacionadas com as operações urbanísticas no âmbito das Obras Particulares e dos Loteamentos **que tramitam, maioritariamente, entre duas unidades orgânicas: a Divisão Administrativa de Procedimentos Urbanísticos (DAPU) e a Divisão de Gestão Urbanística (DU).** Possui ainda um subprocesso:

SUBPROCESSO COMUNICAÇÃO PRÉVIA

Adicionalmente, é suportado pelos Procedimentos: Receção Provisória/ Definitiva – PQ.13, Certidões – PQ.14, Autorização de Infraestruturas de Suporte a Estações de Radiocomunicações – PQ.19, Licenciamento Simplificado para a Exploração de Reservatórios de Combustíveis/ Gás – PQ.20, Ocupação de Via Pública - PQ.21, Licenciamento para a Exploração de Reservatórios de Combustíveis/ Gás – PQ.22, Pedido de Informação Prévia de Operações Urbanísticas – Obras Particulares – PQ.23, Pedido de Informação Prévia de Operação de Loteamento – PQ.24.

9.7.8. PROCESSO EDUCAÇÃO

Este processo assegura todas as atividades que são da competência da Autarquia em matéria de educação e outras da sua iniciativa, nomeadamente:

- A elaboração e o acompanhamento do PAM;
- A Creche de Mafra - caracterizada no *MSP.09.02 - Subprocesso "Creche de Mafra"*;
- O apetrechamento dos estabelecimentos de ensino;
- A Componente de Apoio à Família - caracterizada no *MSP.09.01 - Subprocesso "Componente de Apoio à Família"*;
- As Atividades de Enriquecimento Curricular;
- A Ação Social Escolar;
- O Leite Escolar;
- Os Transportes Escolares;



- A Carta Educativa;
- O Conselho Municipal de Educação.

Este Processo suporta-se em quatro Procedimentos: o *PQ.10 – Gestão Administrativa da CAF*, o *PQ.11 – Gestão dos Transportes Escolares*, o *PQ.30 – Gestão das Refeições Escolares*, que refletem toda a tramitação da gestão destas atividades e o *PQ.38 – Gestão da Creche de Mafra*.

9.7.9. PROCESSO DESPORTO

Este processo integra as atividades relacionadas com a gestão das Instalações Desportivas Municipais, nomeadamente:

- Parque Desportivo Municipal Eng.º Ministro dos Santos - Mafra;
- Pavilhão Desportivo Municipal da Ericeira;
- Pavilhão Desportivo Municipal da Malveira;
- Pavilhão Desportivo Municipal da Venda do Pinheiro;
- Piscinas Municipais da Azueira;
- Piscinas Municipais da Encarnação.
- Piscinas Municipais da Ericeira;
- Piscinas Municipais da Venda do Pinheiro;
- Parque de Santa Marta – Ericeira.

São promovidas atividades regulares e pontuais para todas as faixas etárias ao longo do ano, promovendo uma melhor qualidade de vida para os munícipes, no âmbito das atividades físicas, eventos desportivos e ocupação dos tempos livres.

9.7.10. PROCESSO ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO

Este processo integra as atividades de competência e de iniciativa municipal da autarquia ao nível do Ordenamento do Território, afetas à Divisão de Planeamento e Ordenamento do Território, designadamente:



- Desenvolver a dinâmica dos Planos Municipais de Ordenamento do Território, como sejam o Plano Diretor Municipal, Planos de Urbanização, Planos de Pormenor e Unidades de Execução;
- Promover a Monitorização do Ordenamento do Território;
- Acompanhar os Planos Supramunicipais, com incidência no concelho de Mafra;
- Acompanhar os Programas para a Reabilitação Urbana e estudos urbanísticos de requalificação do espaço público, designadamente nas Áreas de Reabilitação Urbana;
- Elaborar e acompanhar Programas, Estudos e Projetos que promovam a valorização do território municipal, para a preservação, recuperação ou reabilitação do património cultural e/ ou paisagístico;
- Colaborar na elaboração de pareceres, referentes a operações urbanísticas ou de enquadramento em Planos Municipais de Ordenamento do Território;
- Colaborar com outras unidades orgânicas no desenvolvimento de atividades, de interesse relevante para a estratégia e o desenvolvimento sustentável do Município.

Este processo é suportado pelas normas de procedimento, coordenadas pela Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional e acompanhadas pelas normas técnicas e manuais de utilização desenvolvidos pela Direção Geral do Território, pela Agência Portuguesa do Ambiente e pelo Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana.

9.7.11. PROCESSO GESTÃO JURÍDICA

Este processo integra as atividades da Divisão de Assuntos Jurídicos e **Contencioso** – que integra a **Secção de Contencioso e Contraordenações**, a Secção de Apoio aos Órgãos Autárquicos e o Serviço de Reprografia, **bem como** as atividades da Secção de Apoio ao Oficial Público, sob a dependência direta **do Departamento de Administração Geral**, nomeadamente:

- Prestar assessoria e consultadoria jurídica aos órgãos autárquicos e serviços municipais;
- Elaborar e divulgar as ordens de trabalhos da Câmara e da Assembleia Municipal, bem como a documentação organizada e associada aos respetivos assuntos;



- Elaborar informações, emitir pareceres técnico-jurídicos e efetuar estudos jurídicos;
- Dar parecer e acompanhar processos gratuitos e contenciosos, nomeadamente os que incidam sobre petições diversas, reclamações, recursos, sindicâncias, inquéritos e procedimentos disciplinares;
- Propor a adequada metodologia e acompanhar os processos de expropriação, requisição, constituição de encargo, ónus, responsabilidade ou restrição que sejam pela lei consentidos para o desempenho regular das atribuições do município, até à sua conclusão, em articulação com a [Unidade de Gestão do Património](#);
- Elaborar regulamentos, posturas, contratos e outros instrumentos jurídicos, no âmbito das competências de todos os serviços camarários e com vista à prossecução das atribuições do Município de Mafra, bem como dar todo o apoio jurídico nessas matérias e em processos de parcerias;
- Dar apoio jurídico, em todas as fases, aos processos de ilícito de mera ordenação social;
- Assegurar e concorrer para o aperfeiçoamento técnico jurídico dos atos administrativos municipais;
- Após solicitação dos órgãos e ou pessoas competentes, fazer o adequado tratamento dos pareceres jurídicos externos considerados necessários;
- Elaborar respostas e/ ou fornecer elementos solicitados pelos Tribunais, ou por entidades ou autoridades administrativas, que requeiram esclarecimentos jurídicos relativos à atividade da Autarquia;
- Dinamizar o conhecimento oportuno de normas e regulamentos essenciais à gestão municipal, bem como as suas alterações ou revogações;
- Assegurar, em articulação com os advogados, o patrocínio nas ações propostas pela Câmara Municipal, ou contra ela, bem como a defesa dos titulares dos órgãos ou funcionários quando sejam demandados em juízo por causa do exercício das suas funções;
- Providenciar a divulgação, pelos membros do executivo municipal e dirigentes municipais, da legislação e jurisprudência de interesse para as autarquias;



- Registrar, formar e instruir os processos gratuitos e os contenciosos;
- Proceder à instrução, análise e conclusão dos processos de expropriação;
- Assegurar a elaboração de respostas ou fornecimento de elementos solicitados pelos Tribunais, ou entidades públicas, ou autoridades administrativas, tutelares ou não, que requeiram esclarecimentos jurídicos relativos à atividade da Autarquia;
- A instrução dos processos de constituição, modificação e extinção de empresas municipais;
- Preparar os documentos e os elementos necessários à elaboração de contratos escritos, incluindo os de avença;
- Proceder à passagem de certidões e fotocópias devidamente autenticadas dos contratos;
- Proceder ao registo de cidadãos comunitários, de acordo com a lei;
- Promover o apoio administrativo aos atos eleitorais, em colaboração com os serviços competentes da Administração Pública Central.

9.7.12. PROCESSO SEGURANÇA

Este processo integra as atividades da Divisão de Segurança e Mobilidade, nomeadamente:

- Coordenar o exercício das atividades da polícia municipal, zelando pelo cumprimento das leis, regulamentos, deliberações ou decisões dos órgãos do Município, no âmbito da sua competência;
- Promover a articulação entre o Município, autoridades policiais com intervenção no concelho e outros representantes da comunidade local, através do Serviço Municipal de Polícia Municipal;
- Coordenar globalmente todas as iniciativas decorrentes dos Conselhos Municipais e Comissões Municipais com intervenção direta na segurança pública, na área do concelho de Mafra;
- Assegurar as condições de segurança de todas as instalações municipais, através da operacionalização e manutenção dos alarmes, dos extintores e meios de



combate a incêndio, elaboração de Planos de Segurança das Instalações e Medidas de Autoproteção dos Edifícios;

- Implementar o Plano Municipal de Segurança Rodoviária.

SUBPROCESSO POLÍCIA MUNICIPAL

O Serviço de Polícia Municipal tem por missão exercer funções de polícia administrativa, zelando pelo cumprimento das leis, regulamentos, deliberações ou decisões dos órgãos do município, no âmbito da sua competência.

Incumbe ao Serviço de Polícia Municipal:

- Garantir o cumprimento dos regulamentos e posturas municipais e a aplicação das normas legais cuja competência de aplicação ou fiscalização caiba ao Município, designadamente nos domínios da edificação e urbanização, parque habitacional, comércio, ruído, saúde pública, circulação rodoviária e estacionamento de veículos, defesa e proteção da natureza, do ambiente, do património cultural e dos recursos cinegéticos;
- Executar coercivamente, nos termos da lei, os atos administrativos emanados dos órgãos do Município;
- Garantir a vigilância de espaços públicos ou abertos ao público, designadamente nas áreas circundantes de escolas;
- Garantir a guarda de edifícios e equipamentos públicos municipais;
- Regular e fiscalizar o trânsito rodoviário e pedonal na área de jurisdição municipal;
- Garantir o cumprimento das normas e estacionamento de veículos e de circulação rodoviária;
- Promover e colaborar com outras entidades em ações de sensibilização e divulgação de matérias de relevante interesse social no Concelho, designadamente de prevenção rodoviária e ambiental;
- Elaborar autos de notícia por acidente de viação quando o facto não constituir crime;



- Adotar as providências organizativas apropriadas aquando da realização de eventos na via pública que impliquem restrições à circulação, em coordenação com as forças de segurança competentes, quando necessário;
- Deter e entregar imediatamente à autoridade judiciária ou entidade policial suspeitos de crime punível com pena de prisão, em caso de flagrante delito, nos termos da lei processual penal;
- Denunciar os crimes de que tiver conhecimento no exercício das suas funções, e por causa delas, e praticar os atos cautelares necessários e urgentes para assegurar os meios de prova, nos termos da lei processual penal, até à chegada do órgão de polícia criminal competente;
- Elaborar autos de notícia e autos de contraordenação por infrações aos regulamentos e posturas municipais e às normas de âmbito nacional ou regional cuja competência de aplicação ou fiscalização pertença ao município, bem como colaborar na instrução dos respetivos processos;
- Elaborar autos de notícia, com remessa à autoridade competente, por infrações cuja fiscalização não seja da competência do Município, nos casos em que a lei o imponha ou o permita;
- Executar mandatos de notificação;
- Participar no Serviço Municipal de Proteção Civil, em situação de crise ou de calamidade pública;
- Exercer funções de polícia ambiental;
- Exercer funções de polícia mortuária;
- Promover a desocupação dos fogos municipais ocupados abusivamente;
- Criar as condições de segurança necessárias para a execução dos despejos deliberados pela Câmara;
- Executar ordens de tomada de posse administrativa de imóveis e remoção de bens para local adequado;
- Apoiar as ações de realojamento, em articulação com os serviços competentes;
- Detetar e promover a remoção das viaturas abandonadas na via pública, desencadeando o respetivo processo administrativo;



- Fiscalizar o cumprimento das disposições constantes na legislação em vigor, em matéria de ruído;
- Apoiar e auxiliar os municípios que, em situação de urgência, necessitem de auxílio;
- Cooperar, no âmbito dos seus poderes, com os demais serviços do Município e com quaisquer outras entidades públicas que o solicitem, designadamente as forças de segurança, nos termos da Lei;
- Detetar e participar às outras unidades orgânicas a existência de anomalias e deficiências no espaço público;
- Coordenar, por parte da Câmara Municipal de Mafra, todas as iniciativas decorrentes do Conselho Municipal de Segurança do Município de Mafra ou de outros organismos que sejam criados com intervenção direta na segurança pública na área do Concelho de Mafra.

O Serviço de Polícia Municipal, no âmbito das suas competências, desenvolve atividades de policiamento geral e de fiscalização de regulamentos municipais e demais leis habilitantes em vigor, ações de apoio a outros serviços desta Câmara Municipal e a eventos, participa e promove ações de sensibilização e fiscalização rodoviária.

O Serviço de Polícia Municipal tem o apoio administrativo da Divisão para as atividades de atendimento ao público, em duas vertentes, presencial e telefónico, e é dotado também de um posto de cobrança, com recebimento de pagamentos e emissão de faturas relativamente às multas de trânsito e ao reboque e reclamação de veículos. O apoio administrativo, além do atendimento, encarrega-se também da receção e encaminhamento de expediente, elaboração de ofícios, envio de faxes e *e-mails*, tratamento do correio via CTT, registo, formação e instrução de processos de ocorrências e viaturas abandonadas, e tratamento e encaminhamento à Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária dos autos de contraordenações rodoviárias, além da receção e encaminhamento para análise das reclamações dos cidadãos.

9.7.13. PROCESSO GESTÃO DOCUMENTAL

Este processo integra todas as atividades desenvolvidas pelo Arquivo Municipal e Centro de Estudos de História Local. Assim, genericamente cabe-lhe a recolha, organização, seleção, avaliação, eliminação, conservação, acesso e difusão da documentação.



Desenvolve, ainda, atividades e projetos com vista à pesquisa e estudo de temáticas respeitantes ao Concelho. Colabora no âmbito das atividades de difusão cultural, em projetos de simplificação e normalização de procedimentos, com vista à modernização administrativa.

9.7.14. PROCESSO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

O Processo de Sistemas de Informação integra todas as atividades realizadas pela Divisão de Sistemas de Informação, nomeadamente:

- Assegurar a gestão e o funcionamento da infraestrutura informática e de comunicações nos Edifícios Municipais incluindo o parque escolar de acordo com o Manual de Operações e o Manual de Políticas de Segurança;
- Identificar/colmatar as necessidades dos serviços ao nível de *hardware/software*;
- Assegurar a atualização de *software*;
- Garantir o *backup* dos dados de forma a que possam ser restaurados em caso da perda dos dados originais;
- Produzir/desenvolver *software*;
- Dar suporte os utilizadores dos diversos serviços do Município (*Helpdesk*), quer na instalação, manutenção e reparação de equipamentos, quer ao nível de apoio ao utilizador das diversas aplicações e software instalado, bem como o acompanhamento na instalação e manutenção de novas infraestruturas;
- Desencadear estudos e/ou projetos externos por iniciativa própria ou a pedido de terceiros;
- Realizar ações de sensibilização para os utilizadores relativamente à utilização de várias ferramentas informáticas.

9.7.15. PROCESSO ELABORAÇÃO/CONTROLO ORÇAMENTAL

O processo integra as atividades da Unidade dos Estudos e Planeamento, nomeadamente:

- Proceder à elaboração das Grandes Opções do Plano e do Orçamento Municipal, promovendo o planeamento anual e plurianual das ações;



- Acompanhar e controlar a execução das Grandes Opções do Plano e do Orçamento Municipal;
- Elaborar relatórios de avaliação da execução e promover medidas de reajustamento, sempre que se verifiquem desvios entre o programado e o executado;
- Proceder à elaboração do Relatório Anual de Atividades a partir dos relatórios apresentados pelas diversas unidades orgânicas;
- Elaborar os documentos de prestação de contas, nomeadamente o Balanço, a Demonstração de Resultados, os Mapas de Execução Orçamental, os anexos às Demonstrações Financeiras e o Relatório de Gestão, coligindo todos os elementos para esse fim;
- Apurar os custos de cada serviço e elaborar estatísticas financeiras necessárias a um efetivo controlo de gestão;
- Elaborar, periodicamente, documentos financeiros que permitam efetuar a análise da gestão financeira do Município;
- Proceder à classificação patrimonial das faturas de aquisição de Ativos do Município;
- Reconciliar, mensalmente, os registos das contas do Ativo Tangível e Intangível do município;
- Prestar informação no período de relato dos gastos respeitantes a depreciações e amortizações e por perdas por imparidade, bem como dos rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros;
- Acompanhar e controlar a capacidade financeira do município, promovendo a elaboração de mapas analíticos periódicos;
- Elaborar relatórios sobre a situação económica e financeira da Câmara Municipal;
- Elaborar as modificações aos documentos previsionais, alterações e revisões que se afigurem necessárias, em conformidade com os objetivos definidos pelo executivo municipal;
- Proceder ao envio de informação obrigatória e periódica da execução orçamental e patrimonial às entidades externas da Administração Pública Central;
- Acompanhar e controlar processos de empréstimos a curto, médio e longo prazo;
- Elaborar a informação relativa à repartição do Fundo de Equilíbrio Financeiro e respetivo reporte à Direção Geral do Orçamento, até à data legal para o efeito, após aprovação do órgão executivo;



- Elaborar a informação referente às taxas municipais: Imposto Municipal sobre Imóveis, IRS, Derrama e TMDP, após aprovação do órgão executivo e deliberativo;
- Prestar informação anual à Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos;
- Assegurar o reporte anual, à Inspeção Geral de Finanças, da participação da Câmara Municipal em entidades societárias e não societárias, através de plataforma informática para o efeito;
- Enviar à Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo (CCDRLVT) a informação remetida à Direção Geral das Autarquias Locais (DGAL), sobre o Fundo Social Municipal, através de meios informáticos disponibilizados pela entidade.

9.7.16. PROCESSO APOIO AO INVESTIMENTO

O processo Apoio ao Investimento integra as seguintes atividades:

- Assegurar o conhecimento detalhado e atualizado de todos os programas e mecanismos de financiamento público, nacionais e comunitários, suscetíveis de serem acionados com vista ao financiamento de projetos de interesse municipal;
- Assegurar, em articulação com os serviços responsáveis pela execução dos projetos, o acompanhamento do controlo de execução física e a gestão financeira dos projetos com candidaturas aprovadas, bem como os respetivos procedimentos administrativos e de prestação de contas;
- Coordenar e canalizar para as entidades competentes todos os processos de candidatura a programas ou medidas comunitárias, depois de superiormente aprovados;
- Manter informação contabilística e financeira atualizada sobre o estado dos diferentes projetos com financiamento;
- Coordenar a atividade da Incubadora de Negócios do Concelho de Mafra;
- Gerir os pedidos de utilização da Marca M/E.



9.7.17. PROCESSO ATENDIMENTO

Este processo integra atividades relacionadas com o registo e controlo de expediente, nomeadamente: correio, fax e *e-mail*, bem como atendimento presencial no balcão de atendimento a funcionar em Paços do Concelho, no Espaço Cidadão a funcionar na Loja de Cidadão de Mafra e atendimento telefónico do munícipe por via do Centro de Contacto, apoio operacional e otimização do registo e o circuito interno dos documentos. Identificam-se, de seguida, as principais atividades, exercidas no Atendimento:

- Prestar a receção e encaminhamento do munícipe;
- Prestar informações gerais sobre assuntos de todas as áreas de intervenção da Câmara Municipal (publicidade, ocupação de via pública, ciclomotores, vendedores ambulantes, cemitérios, alojamento local, táxis, máquinas de diversão, licenciamento de recintos improvisados e itinerantes, candidaturas diversas, entre outros);
- Prestar informações relacionadas com operações urbanísticas e respetivos processos (loteamentos, edificações, estabelecimentos, indústrias, entre outros);
- Prestar serviços de atendimento mediado no âmbito da Administração central, bem como atendimento de carácter geral no âmbito dos serviços camarários no Espaço Cidadão a funcionar na Loja de Cidadão de Mafra e efetuar cobranças, sempre que o serviço o justifique (emitir as respetivas Faturas/Recibos e efetuar os fechos de Caixa (NUM e TPA) em conformidade com os Procedimentos de Tesouraria e Contabilidade;
- Receber dos munícipes os requerimentos, pedidos e respetivos documentos, proceder à respetiva verificação e encaminhá-los para o serviço que os irá analisar e resolver;
- Atender, prestar informações de carácter geral (1.ª linha de intervenção) e encaminhar as comunicações telefónicas para os serviços camarários quando se trate de informações específicas da área (2.ª linha de intervenção), dirigidas para o número geral desta Câmara Municipal e/ou por via do Centro de Contacto ao Munícipe (CCM);
- Registrar, digitalizar e efetuar a distribuição de toda a correspondência rececionada via fax, *e-mail*, mão própria e correio;
- Tratar de toda a correspondência a expedir;



- Entregar ao munícipe vários títulos, nomeadamente alvarás, certidões, entre outros;
- Fornecer pedidos de fotocópias simples e autenticadas;
- Fornecer plantas topográficas;
- Atender e receber diversos pedidos relacionados com assuntos da área da Educação;
- Proceder à marcação de salas de reunião.

9.7.18. PROCESSO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA

O processo de Sistemas de Informação Geográfica integra as seguintes atividades:

- Aquisição de informação geográfica, material e serviços técnicos especializados;
- Promover a constituição, manutenção e atualização das bases de informação do SIG Municipal, em colaboração com os restantes serviços;
- Definir, em articulação com outros serviços, as áreas temáticas prioritárias de aplicação do SIG;
- Organizar, gerir e atualizar a informação geográfica disponibilizada;
- Promover e regular a divulgação externa da informação geográfica;
- Gerir o portal geográfico do Município;
- Organizar e processar todas as atividades no âmbito da toponímia e numeração de polícia.

9.7.19. PROCESSO PROJETOS

O processo Projetos abrange as atividades de elaboração, apreciação, coordenação e acompanhamento de todos os projetos arquitetónicos, urbanísticos, paisagísticos, levantamentos topográficos e outros, necessários à realização das obras no Município.

9.7.20. PROCESSO EMPREITADAS

Este processo integra todas as atividades de componente administrativa e acompanhamento físico e financeiro das Obras Municipais, asseguradas pela [Divisão de Gestão e Fiscalização de Empreitadas](#).



9.7.21. PROCESSO OBRAS POR ADMINISTRAÇÃO DIRETA

Este processo aplica-se à execução das Obras por Administração Direta asseguradas pela Divisão de Gestão de Edifícios e Equipamentos e Administração Direta, nomeadamente as seguintes atividades:

- Assegurar a execução dos pedidos de manutenção, visando a preservação do edificado, através da realização de obras de manutenção;
- Apresentar e desenvolver medidas e/ou ações que visem a valorização da melhoria da eficiência energética nos edifícios municipais. Paralelamente apresentar e desenvolver medidas e/ou ações que visem valorizar e melhorar a preservação do edificado, o conforto térmico e promovendo a utilização de materiais sustentáveis;
- Efetuar o levantamento das necessidades de manutenção dos edifícios e outras infraestruturas municipais, incluindo a elaboração dos elementos necessários a enviar para despacho, a fim de serem efetuadas as respetivas obras e a respetiva gestão dos recursos financeiros necessários;
- Efetuar a gestão dos armazéns;
- Prestar colaboração em todos os eventos de âmbito ou promoção municipal.

9.7.22. PROCESSO AMBIENTE

O processo integra todas as atividades relacionadas com o âmbito de atribuições da Divisão de Ambiente (incluindo aquelas que se enquadram nos subprocessos de Espaços Verdes e Higiene Pública e Sanidade Veterinária), detalhadas nos respectivos mapas de processo e subprocesso, das quais se destacam as seguintes:

- Gestão, análise e tramitação de solicitações e assuntos diversos de índole ambiental formulados e/ ou dirigidos à unidade orgânica;
- Gestão de temáticas específicas associadas às praias, designadamente no âmbito de candidaturas a galardões e da sua monitorização durante a época balnear;
- Promover a valorização das linhas de água;



- Atividades relacionadas com o controlo da poluição hídrica, costeira, atmosférica e do solo;
- Gestão de temáticas e realização de tarefas afetas ao funcionamento do cemitério sob jurisdição municipal;
- Promoção de medidas de conservação, manutenção e limpeza dos mercados e feiras sob jurisdição municipal e colaboração com as aplicáveis unidades orgânicas no âmbito da sua gestão;
- **Coordenar a conceção e promoção de ações e medidas de educação, informação e sensibilização ambiental;**
- Gestão, análise e tramitação de temáticas específicas associadas ao ruído, designadamente em matéria de Ruído Ambiente;
- Colaborar na realização de estudos, projetos e estratégias que visem a valorização da qualidade ambiental, do património natural e do desenvolvimento sustentável do concelho;
- **Elaborar e implementar o Plano de Prevenção e Controlo da *Legionella*, nas instalações municipais, de acordo com as orientações da legislação em vigor.**

No âmbito do **subprocesso Espaços Verdes**, destacam-se as seguintes atividades:

- Manutenção de Espaços Verdes de domínio público:
 - Por equipa da Câmara Municipal;
 - Acompanhamento/ fiscalização de trabalhos de manutenção por contrato com empresa externa;
- Planeamento e execução de novos espaços;
- Gestão e manutenção dos Viveiros Municipais;
- Gestão e manutenção do Jardim do Cerco;
- Diagnóstico e controlo de doenças e pragas em espécies vegetais de espaços verdes de domínio público;
- Elaboração/ análise de estudos e projetos e acompanhamento da sua execução no domínio das infraestruturas, espaços verdes e obras de defesa e conservação da natureza;
- Levantamento de espaços verdes de domínio público;



- Proposta de aquisição e manutenção de mobiliário urbano;
- Apreciação técnica e acompanhamento dos processos de Obras Particulares, na especialidade de espaços verdes;
- Gestão, análise e tramitação de solicitações e assuntos diversos no âmbito dos espaços verdes formulados e/ ou dirigidos à unidade orgânica.

A atividade do **subprocesso Higiene Pública e Sanidade Veterinária** aplica-se aos serviços na área de bem-estar animal, saúde pública e higiene e segurança alimentar da Câmara Municipal de Mafra, nomeadamente:

- Higiene, saúde e sanidade animal: recolha de cães vadios ou errantes, vivos ou cadáveres; restituição ao dono de animais capturados na via pública; adoção de animais; sequestros sanitários de canídeos agressores; gestão do CROAMM; audição/ inspeção de situações causadoras de intranquilidade e/ ou insalubridade provocadas por animais; medidas de profilaxia médico-veterinária e identificação eletrónica;
- Saúde pública veterinária e da higiene e segurança alimentar: controlo e inspeção sanitária [das instalações para alojamento de animais, dos produtos de origem animal e dos estabelecimentos comerciais ou industriais](#); peritagens e resposta a solicitação de entidades oficiais; controlo e inspeção sanitária das cozinhas e refeitórios dos estabelecimentos de ensino.

9.7.23. PROCESSO JUVENTUDE

Este processo assegura todas as atividades que são da competência da Autarquia em matéria da juventude, nomeadamente:

- A elaboração e o acompanhamento do PAM;
- A elaboração, promoção e desenvolvimento de programas para os jovens, nas áreas de ocupação dos tempos livres, em especial nas interrupções letivas, de projetos de voluntariado, cooperação, associativismo e formação entre outros;
- O Conselho Municipal de Juventude de Mafra;
- A promoção de espaços destinados aos jovens;



- O apoio aos jovens, traduzido numa isenção ou redução do Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis (IMT) a aplicar à aquisição, por jovens, de imóveis urbanos ou frações autónomas no concelho de Mafra, destinadas a habitação própria e permanente;
- A elaboração de documentos estratégicos.

9.7.24. PROCESSO AÇÃO SOCIAL

Processo Ação Social

Este processo integra as seguintes atividades:

- Atendimento e Acompanhamento Social de cidadãos;
- Gestão, avaliação e acompanhamento de pedidos e processos de acesso e atribuição de habitação de gestão municipal;
- Acompanhamento e gestão dos processos dos inquilinos/habitações municipais nos diversos tipos de arrendamento;
- Acompanhamento do Conselho Municipal de Saúde;
- Acompanhamento da implementação da Estratégia Local de Habitação de Mafra;
- Acompanhamento da implementação da Estratégica Municipal de Saúde;
- Acompanhamento da implementação do Plano Municipal para a Igualdade e Não Discriminação;
- Dinamização da Rede Social:
 - Dinamização do Grupo de Trabalho para a área da Deficiência e da Incapacidade;
 - Dinamização do Grupo de Trabalho para a área das Migrações;
 - Dinamização do Grupo de Trabalho para a área da Violência;
- Elaboração, atualização e divulgação do Diagnóstico Social e do Plano de Desenvolvimento Social;
- Elaboração, atualização e divulgação da Carta Social Municipal;
- Execução e acompanhamento dos Protocolos de Rendimento Social de Inserção (RSI);
- Assegurar as Parcerias:
 - Centro Local Apoio à Integração de Migrantes (CLAIM);



- Gabinete de Inserção Profissional (GIP);
- Balcão da Inclusão [de Mafra](#);
- Mafra Espaço de Saúde Mental e Ocupacional (MESMO);
- Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ);

- Dinamização do Banco Local de Voluntariado do Concelho de Mafra;
- [Dinamização do Gabinete de Apoio ao Cuidador Informal](#);
- Projetos de Intervenção Comunitária:
 - REINICIA.V;
 - [Programa Mafr'A Cuidar- Programa de apoio aos Cuidadores; Informais](#);
 - [Projeto Sénior Seguro](#);
 - [MIT – Mafra Inclusão para Todos](#);

- Atendimento em psicologia - Gabinete de Apoio Psicológico (GAP);
- Avaliação para atribuição de géneros alimentares, em espécie e/ou sob a forma de *voucher* - AjuDAR;
- Avaliação de pedidos e processos para atribuição de Tarifa Social e Tarifa Família Numerosa dos Tarifários de Água e Saneamento;
- Avaliação de pedidos e processos para atribuição de Incentivo à Fixação dos Médicos de Medicina Geral e Familiar e [Saúde Pública](#) nas Unidades de Saúde de Mafra;
- Avaliação de pedidos e processos para atribuição de Cartão Família;
- Gestão e avaliação de pedidos e processos para atribuição de apoio ao arrendamento habitacional - ArrenDAR;
- Gestão e avaliação de pedidos e processos para atribuição de Cartão ABEM: rede solidária do medicamento;
- Gestão do Pólo de Receção do Programa PESSOAS 2030 – Privação Material;
- Avaliação e acompanhamento da atribuição do Serviço Municipal de Teleassistência;
- Gestão e coordenação dos pedidos de manutenção das Unidades de Saúde;
- Gestão dos recursos humanos, na categoria de Assistente Operacional, afetos às Unidades de Saúde;
- Gestão do contrato de limpeza hospitalar das Unidades de Saúde;



- Organização de eventos, seminários, conferências, ciclos temáticos e ações de formação;
- Garantir as cedências de espaço (Mediação de Conflitos- Proconsenso; GRAL);

9.7.25. PROCESSO TURISMO

Este processo integra as seguintes actividades:

- a) Inventariação, promoção e divulgação de potencialidades turísticas;
- b) Venda de material promocional;
- c) Prestação de informações aos utentes dos Postos de Turismo.

9.7.26. PROCESSO CULTURA

Este processo integra duas áreas desenvolvidas pelo sector de Cultura, nomeadamente a gestão de eventos (programação regular, pontual e exposições) e a gestão dos espaços e equipamentos culturais, bem como o setor de Edições Municipais. Enquadra, ainda, dois subprocessos.

O Subprocesso Rede de Bibliotecas Municipais de Mafra integra as seguintes atividades:

- Aquisição e tratamento documental:
 - Seleção e aquisição de novas publicações;
 - Registo e carimbagem;
 - Gestão das bases de dados;
 - Classificação e indexação;
 - Catalogação;
 - Cotação e magnetização;
 - Armazenamento de espécies.
- Atividades de animação e extensão cultural;
- Apoio a Bibliotecas Escolares;
- Atendimento ao público – consultas, empréstimos e visitas.



No âmbito do **Subprocesso Unidades Museológicas** aplica-se um conjunto de ações que estão relacionadas com a gestão de coleções museológicas, diretamente interligadas com o funcionamento das áreas de Arqueologia, Antropologia e Património Histórico Arquitectónico e Artístico.

As boas práticas de gestão destas coleções estão consagradas em protocolos internacionais (ICOMOS, Carta de Cracóvia, Convenção de Malta), consubstanciadas na Lei-quadro dos Museus Portugueses e na Lei de Património. Face a essas diretrizes, a gestão museológica compreende as mais diversas tarefas especializadas que visam a salvaguarda e a divulgação das coleções residentes nos museus e restantes polos museológicos.

As unidades museológicas municipais englobam três grandes acervos que apresentam distintas características de incorporação e investigação:

- Acervo de Arqueologia, incluindo todo o espólio recolhido em trabalhos arqueológicos no território municipal, de acordo com protocolo celebrado com o Ministério da Cultura;
- Acervo Soares Branco, que inclui o espólio do Mestre Escultor Domingos Soares Branco, em regime de doação e depósito;
- Acervo do Prof. Raul de Almeida, que integra o espólio municipal e diversas coleções e objetos em regime de doação, aquisição, transferência, legado e depósito.

Referência, ainda, para o espólio do Museu Popular Beatriz Costa, grande parte reunido e doado pela atriz em vida à população da Malveira.

De referir, ainda, as seguintes atividades:

- Investigação: incluindo escavações arqueológicas, levantamentos de património e levantamentos etnográficos;
- Acervos museológicos: gestão das coleções em depósito no Museu Municipal e no Pavilhão 32 do NEM;
- Iniciativas: exposições, atividades pedagógicas, visitas guiadas, ações de formação, eventos temáticos a realizar nos edifícios municipais e/ ou em sítios



arqueológicos/ monumentos ou outros pontos de interesse cultural sites no Concelho de Mafra.

9.7.27. PROCESSO GESTÃO DE FROTA

O presente processo aplica-se às seguintes situações:

- Ações de aquisição, renovação ou substituição de veículos (máquinas e viaturas);
- Verificação e solicitação de documentos necessários para a circulação dos veículos;
- Manutenção preventiva, curativa e corretiva dos veículos;
- Gestão da disponibilidade dos veículos;
- Gestão de recursos humanos (motoristas e mecânicos);
- Levantamento e reencaminhamento dos produtos recicláveis.

9.7.28. PROCESSO COMUNICAÇÃO

O presente processo aplica-se às atividades desenvolvidas na área da comunicação, pela [Divisão de Comunicação](#) nomeadamente:

- Recolha, análise e arquivo da informação publicada sobre o Município nos órgãos de comunicação social;
- Publicação de anúncios, editais e avisos nos órgãos de comunicação social de âmbito local, regional e nacional;
- Elaboração e envio de *press-releases* sobre a atividade da Câmara Municipal;
- Produção de diversos suportes de comunicação, designadamente, folhetos, brochuras, *flyers*, cartazes, convites, *outdoors*, tarjas, vídeos, fotografia etc.;
- Criação de imagem gráfica para evento ou projeto sujeito a aprovação;
- Elaboração de publicações periódicas;
- Atualização da informação no *site* www.cm-mafra.pt, bem como nas páginas da Câmara Municipal existentes nas redes sociais;
- Gestão da página eletrónica da Câmara Municipal;
- Envio de informação, por via eletrónica, aos inscritos no serviço "Info-mail";



- Desenvolvimento de ações de comunicação interna, incluindo a gestão da *Intranet*;
- Dinamização da comunicação interna e externa junto das várias áreas de atividade;
- Fornecimento de parecer relativo à utilização da marca M por terceiros;
- Apreciação da maquete da aplicação da marca M em produtos ou serviços, após autorização da utilização da marca pelo Presidente da Câmara.

9.7.29. PROCESSO PROTEÇÃO CIVIL

Este processo aplica-se às atividades executadas pela Divisão de Proteção Civil.

Temos como atividades:

- Colaborar com a Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil no estudo e preparação de planos de defesa das populações, em casos de emergência, bem como nos simulacros e testes às capacidades de execução e avaliação dos mesmos;
- Organizar planos de proteção civil das populações locais em casos de incêndios florestais, cheias, sismos ou outras situações de emergência;
- Organizar planos de atuação em colaboração com as juntas de freguesia e outros municípios, com a finalidade de intervir, em casos de emergência ou sinistro, em áreas bem determinadas expostas a níveis elevados de risco;
- Executar e promover as ações concernentes aos serviços de bombeiros e emergência médica, nomeadamente no acompanhamento e apoio financeiro ou outro, às associações humanitárias e de socorro do concelho;
- Manter uma estreita ligação com todas as entidades a nível concelhio que tenham intervenção direta ou indireta na prevenção e execução dos planos de proteção civil;
- Promover a informação e formação das populações, visando a sua sensibilização em matérias de autoproteção e de colaboração com as demais autoridades;



- Propor medidas adequadas a incluir no plano de atividades anuais e plurianuais e executar as ações que na área da defesa e ordenamento da floresta estejam aí incluídas;
- Participar, executar e monitorizar as ações emanadas do Plano Nacional de Gestão Integrada de Fogos Rurais 20-30, e fazer a transição do Plano Municipal de Defesa da Floresta contra Incêndios (PMDFCI) para o Plano Municipal de Gestão Integrada de Fogos Rurais, bem como os programas de ação neles previstos;
- Promover o cumprimento do estabelecido do Plano Nacional de Gestão Integrada de Fogos Rurais 20-30, relativamente às competências aí atribuídas aos municípios;
- Coordenar e acompanhar as ações de gestão de combustíveis no perímetro de proteção a edificações;
- Avaliar e informar sobre a utilização de fogo de artifício e outros artefactos pirotécnicos;
- Acompanhar e divulgar o índice diário de risco de incêndio;
- Emitir propostas e pareceres no âmbito das medidas e ações da Gestão Integrada de Fogos Rurais e ordenamento florestal, dos planos e relatórios de âmbito local, regional e nacional e das propostas de legislação;
- Planear as ações a realizar, no curto prazo, no âmbito do controlo das ignições, designadamente, sensibilizar a população, vigiar e adotar as medidas de compressão legalmente previstas, quando for caso disso;
- Atender e informar os munícipes sobre as ações de gestão de combustíveis e sobre as ações de florestação e reflorestação e disposições legais aplicáveis;
- Acompanhar, vistoriar e emitir pareceres sobre as ações de florestação ou reflorestação sujeitas a licenciamento camarário;
- Propor, elaborar e informar projetos de candidaturas a programas de financiamento público e coordenar a sua execução física;
- Implementar e executar as orientações emanadas nos planos regionais e nacionais.



- Avaliar, propor superiormente e pedir autorizações no âmbito de Podas e Cortes de Sobreiros e Azinheiras.

9.7.30. PROCESSO RECURSOS HUMANOS

A atividade deste processo aplica-se às seguintes situações:

- Recrutamento e seleção;
- Processamento de vencimentos;
- Formação;
- Higiene e segurança no trabalho;
- Assiduidade e cadastro;
- Avaliação de desempenho;
- Serviços Operacionais do DRHS;
- CEI – Contratos de Emprego de Inserção;

9.7.31. PROCESSO TRÂNSITO

Este processo aplica-se às seguintes atividades:

- Melhoria das condições de segurança na circulação viária;
- Emissão de pareceres, nos termos da legislação vigente, no âmbito da sinalização vertical, horizontal e semaforica, ocupação da via pública, cortes de vias, eventos desportivos e reestruturação da circulação viária;
- Análise de sugestões de melhoria e de problemáticas reportadas, e definição, na eventualidade, das respetivas resoluções;
- Garantir que toda a sinalização vertical, horizontal e semaforica, bem como, os parquímetros, se encontram nas devidas condições de utilização;
- Promover a colocação de abrigos em paragens de transportes públicos e garantir que estas estão em boas condições;



- Emissão de pareceres sobre alterações de carreiras de transportes públicos de passageiros em articulação com a Área Metropolitana de Lisboa.

9.7.32. PROCESSO DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO E ASSOCIATIVO

A atividade deste processo aplica-se às seguintes situações:

- Na área de Apoio às Associações:

- Fomentar o associativismo no concelho, nas suas diferentes vertentes, designadamente cultural, desportiva ou recreativa;
- Apoiar e estimular a criação, manutenção, desenvolvimento e capacitação de associações, públicas ou privadas, implantadas no concelho, ou que neste desenvolvam a sua atividade, de modo a potenciar e consolidar o desenvolvimento socioeconómico e cultural local;
- Promover, gerir e avaliar programas de apoio ao movimento associativo concelhio;
- Proceder ao diagnóstico e apuramento estatístico das diversas formas de associativismo existentes no Município;
- Definir, propor e implementar o Programa de Apoio ao Associativismo, de acordo com o respetivo regulamento;
- Apoiar o movimento associativo para que este aumente os seus padrões de qualidade e promova uma oferta onde coexista tradição, inovação e desenvolvimento;

- Na área de Desenvolvimento Económico:

- Promover e dinamizar o comércio local do concelho, nomeadamente através da realização de ações de capacitação digital;
- Colaborar com as associações do setor no fomento do associativismo no comércio e na restauração;



- Assegurar a cooperação com entidades ligadas ao setor empresarial;
- Colaborar com as associações, cuja ação concorra para a conceção de medidas, desígnios e programas fundamentais para o desenvolvimento transversal e coerente do território, e lhe confira mais coesão, competitividade, sustentabilidade, conetividade e ação colaborativa.

- Na área de eventos (projetos):

- Sistematizar o plano anual de eventos organizados e apoiados pelo Município de Mafra, em articulação com as outras unidades orgânicas, de forma a evitar sobreposições de datas, locais e públicos alvo;
- Gerir o calendário de utilização de espaços municipais destinados à realização de eventos;
- Efetuar o levantamento das necessidades de apoio logístico à realização de eventos organizados e apoiados pelo Município de Mafra, para envio a outras unidades orgânicas com intervenção útil e necessária;
- Planear e gerir a utilização, cedência ou empréstimo de material necessário à produção dos eventos organizados e apoiados pelo Município de Mafra;
- Planear e preparar os processos de aquisição de bens e de contratação de serviços externos (sempre que necessários) para a produção dos eventos organizados e apoiados pelo Município de Mafra, numa ótica de economia de escala.



10. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

10.1. INDICADORES DE DESEMPENHO DOS PROCESSOS

Os indicadores dos processos/subprocessos, assim como os objetivos e frequência de acompanhamento dos mesmos, estão definidos em modelo próprio: Programa de Gestão (Modelo G-02).

A definição dos objetivos e o planejamento para o alcance dos mesmos são efetuados no início de cada ano pelos dirigentes dos serviços e respectivos gestores dos processos e com a aprovação posterior do Representante do Executivo e presentes na revisão do SGQ.

10.2. SATISFAÇÃO DO CLIENTE

No intuito de avaliar a satisfação, enquanto resposta inicial e imediata face à experiência vivida pelos clientes nas diferentes áreas de prestação de serviços, são utilizados questionários como instrumentos de medição específicos que permitem à Autarquia conhecer as necessidades, expectativas e níveis de satisfação dos seus públicos-alvo, em função dos serviços que presta.

A satisfação dos clientes é também aferida através da monitorização das reclamações/ pedidos de indemnização/ exposições e manifestações de insatisfação recebidos, bem como de agradecimentos e elogios.

Anualmente é compilada a informação decorrente desta monitorização no relatório de avaliação da satisfação (Mod.G49).

10.3. AUDITORIAS INTERNAS

Anualmente é estabelecido um programa de auditorias internas (Mod.G9) a todos os processos do Sistema de Gestão da Qualidade, as quais têm por objetivo avaliar a adequabilidade e a eficácia das atividades que integram o Sistema de Gestão da Qualidade, face aos requisitos normativos decorrentes da norma NP EN ISO 9001:2015 e ao definido nos documentos do sistema.

A metodologia associada a esta atividade encontra-se plasmada no procedimento PQ.03 "Auditorias Internas".



Neste âmbito, os trabalhos podem ser desenvolvidos por elementos da bolsa de auditores internos, conforme quadro infra.

Nome	N.º
Ana Patrícia Tavares Duarte	1269
Carla Manuela Romana Marques da Silva	1330
Cláudia Sofia Filipe Cardoso	147

10.4. REVISÃO DO SISTEMA

A Autarquia procede à revisão periódica do Sistema da Qualidade (no mínimo, uma vez por ano), de modo a assegurar a sua aplicabilidade, adequação e eficiência, assim como a concretização dos objetivos definidos. A revisão é realizada em reunião com o Representante do Executivo e os dirigentes máximos dos departamentos/serviços.

11. MELHORIA

O Município de Mafra procura melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade, tendo como linhas orientadoras a melhoria dos serviços, as necessidades e expectativas futuras (oportunidades), a correção, prevenção ou redução de efeitos não desejados (riscos), a melhoria do desempenho e da eficácia do sistema de gestão da qualidade.

11.1. REGISTO E TRATAMENTO DE NÃO – CONFORMIDADES

O **tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco** é definido no procedimento **PQ.02**.

O desencadeamento de um processo de ações corretivas visa a eliminação de causas de não conformidades de produtos ou serviços, processos, no Sistema de Gestão da Qualidade, ou ainda de oportunidades de melhoria.

Um processo de ação corretiva pode ter as seguintes origens:

- Tratamento de serviço não conforme;
- Tratamento de reclamações;
- Auditorias internas ou externas;
- Revisão do sistema pela gestão;
- Detecção de riscos e/ou oportunidades de melhoria.



Com base nas situações detetadas é feita uma análise das causas pelos responsáveis dos serviços e gestores dos processos e, sempre que necessário, com os dirigentes máximos do serviço.

Por sua vez, baseadas na análise da situação, são definidas as ações corretivas, bem como os responsáveis pelas mesmas e respetivos prazos de implementação.

A implementação destas ações é acompanhada de forma a garantir que são realmente concretizadas e eficazes. Cabe ao Processo Medição e Melhoria a realização desta verificação.

Elaborado por: X Cláudia Cardoso Área da Qualidade	Verificado por:-----	Aprovado por: --
--	----------------------	------------------



12. ANEXOS

12.1. LISTA DE SIGLAS

CD	Chefe de Divisão
CTe	Coordenador Técnico
DD	Diretor de Departamento
DU	Dirigente da Unidade
EXE	Executivo
GP	Gestor de Processo
GQ	Gestor da Qualidade
MP	Mapa de Processo
PAt	Processo Atendimento
PAI	Processo Apoio ao Investimento
PAS	Processo Ação Social
PCM	Presidente da Câmara Municipal
PCo	Processo Comunicação
PCPA	Processo Contratação Pública e Aprovisionamento
PCT	Processo Contabilidade e Tesouraria
PCul	Processo Cultura
PD	Processo Desporto
PDEA	Desenvolvimento Económico e Associativo
PE	Processo Educação
PECO	Processo Elaboração/ Controlo Orçamental
PEm	Processo Empreitadas
PG	Processo Gestão
PGD	Processo Gestão Documental
PGF	Processo Gestão de Frota
PGJ	Processo Gestão Jurídica
PJ	Processo Juventude
PLVD	Processo Licenças e Verificações Diversas
PMM	Processo Medição Melhoria
POAD	Processo Obras por Administração Direta
POU	Processo Operações Urbanísticas
PP	Processo Património
PPC	Processo Proteção Civil
POT	Processo Ordenamento do Território
PPr	Processo Projetos
PQ	Procedimento da Qualidade
PRH	Processo Recursos Humanos
PA	Processo Ambiente
PS	Processo Segurança
PSI	Processo Sistemas de Informação
PSIG	Processo Sistemas de Informação Geográfica
PT	Processo Trânsito
PTur	Processo Turismo
SGQ	Sistema da Gestão da Qualidade
SPC	Subprocesso Creche de Mafra
SPCAF	Subprocesso Componente de Apoio à Família
SPCP	Subprocesso Comunicação Prévia
SPEV	Subprocesso Espaços Verdes
SPHPSV	Subprocesso Higiene Pública e Sanidade Veterinária
SPPM	Subprocesso Polícia Municipal
SPRBMM	Subprocesso Rede de Bibliotecas Municipais de Mafra
SPUM	Subprocesso Unidades Museológicas

**12.2. GESTORES DOS PROCESSOS**

Processo	n.º	Gestor de Processo	Substituto do Gestor
PG - Gestão	1	Hugo Luís	-----
PMM - Medição e Melhoria	2	Cláudia Cardoso	-----
PCPA - Contr. Pública e Aprovisionamento	3	Jéssica Teixeira	Ângela Fernandes
PP - Património	4	Carla Costa	Carla Esparteiro
PCT - Contabilidade e Tesouraria	5	Rita Mendes	Maria Luz
PLVD - Licenças e Verificações Diversas	7	Rita Cosme	Maria João Paulino
POU - Operações Urbanísticas	8	Bruno Pereira	Cristina Reis
SPCP - Comunicação Prévia	08.01		
PE - Educação	9	Liliana Pimenta	Filipa Salvador
SPCAF - Componente de Apoio à Família	09.01		
SPC - Creche	09.02		
PD - Desporto	10	Margarida Sousa	Patricia Gomes
POT - Ordenamento do Território	12	Sofia Santos	Filipa Raimundo
PGJ - Gestão Jurídica	14	Beatriz Jacinto	Cátia Sousa
PS - Processo Segurança	15	Susana Coimbra	Rita Neves
SPPM - Policia Municipal	15.01	Inês Inácio	Luís Batalha
PGD - Gestão Documental	16	Maria de Lurdes Rodrigues	Dora Franco
PSI - Sistemas de Informação	17	Nuno Branco	Isabel Duarte
PECO - Elaboração/Controlo Orçamental	18	Francisco Martins	Joana Matos
PPAI - Apoio ao Investimento	19	Diogo Casaleiro	Marina Ricardo
PAt - Atendimento	20	Patricia Martins	Gustavo Lisboa
PSIG - Sistemas de Informação Geográfica	21	Carla Romana	Lucília Gaspar
PPr - Projetos	22	Mafalda Silva	Diogo Domingos
PEm - Empreitadas	23	Paula Reis	João Tavares
POAD - Obras por Administração Direta	24	Sónia Pires	Susana Dâmaso
PA - Ambiente	25	Catarina Ventura	Paula Soares
SPEV - Espaços Verdes	25.01	Carlos Trindade	Sara Laranja
SPHPSV - Higiene Pública Sanidade Veterinária	25.02	Júlia Batista	Lourenço Prata
PJ - Juventude	28	Carmen Lopes	Isabel Ramalhete
PAS - Ação Social	29	Leonor Gil	Paula Santos
PTur - Turismo	30	Rui Nunes	Rita Fortes
PCul - Cultura	32	Catarina Camocho	Sofia Machado
SPUM - Unidades Museológicas	32.01	M.ª Manuel Bringel	Marta Miranda
SPRBMM - Rede Bibliotecas Mun. Mafra	32.02	Carla Rodrigues	Maria João Inácio
PGF - Gestão de Frota	34	Paulo Freire	Rui Almeida
PCO - Comunicação	36	Rita Monteiro	Inês Jorge
PPC - Proteção Civil	37	Susana Costa	Pedro Carrilho
PRH - Recursos Humanos	38	Pedro Teixeira	Joana F. Silva
PT - Trânsito	39	Susana Duarte	Joana Silva
PDEA - Desenvolvimento Económico e Associativo	40	Rita Xavier	Marisa Pinto

**12.4. LISTA DE DOCUMENTOS POR PROCESSO**

Processo	Mapa Processo/ Subprocesso	Procedimentos	Manuais	Instruções de trabalho
PG - Gestão	MP.01	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.04 - Estrutura Orgânica do SGQ PQ.08 - Apoio ao Executivo		
PMM - Medição e Melhoria	MP.02	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.03 - Auditorias PQ.05 - Design e Desenvolvimento PQ.12 - Gestão de RMM	MQ.01 - Manual da Qualidade	IT.45 - Encaminhar a documentação do SGQ IT.71 - Gestão documental - desmaterialização
PCPA - Contratação Pública e Aprovisionamento	MP.03	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.06 - Avaliação de Fornecedores PQ.07 - Receção de Bens		IT.47 - Aquisição de Bens e Serviços IT.94 - Controlo de Prazos dos Trâmites Procedimentais de Contratação Pública IT 143 - Tramitação Procedimental Contratos na modalidade de Tarefas e Avença
PP - Património	MP.04	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco		IT.57 - Controlo de inventário - Processamento de Folhas de Carga IT.58 - Alienação de imobilizado IT.163 - Transferência de bens IT.164 - Classificação, Inventariação de bens Móveis



MANUAL DA QUALIDADE MQ.01/17

Processo	Mapa Processo/ Subprocesso	Procedimentos	Manuais	Instruções de trabalho
PCT - Contabilidade e Tesouraria	MP.05	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco		IT.153 - Valores recebidos da AT para remeter aos SMAS IT.154 - Consulta de Cadernetas Prediais no Portal das Finanças IT.156 - Recebimento de valores relativos aos Autos passados pela GNR e pela Polícia Municipal IT 162_0 Remessa Bancária IT 174_0 Suspeição da falsificação_ contrafação de notas de banco e, ou de moeda metálica IT 177_0 Postos de Cobrança das IDM - Registo de Recebimentos no ERP Financeiro IT 178_0 Ficheiros SAF-T Desporto (e@sport) e Via Verde IT 179_0 Receção de pagamentos através de tickets - educação IT 181_0 Apuramento de dados da receita FFD para reporte ao SISAL IT 182_0 Cobranças através do sistema de débito direto SEPA IT 183_0 Receção e validação dos ficheiros das transferências da Payshop IT 184_0 Emissão de faturas no Mercado Municipal da Ericeira IT 190_0 Registo de Faturas_Recibos no ERP Financeiro IT_191_0 Emissão de Fatura no Portal da AT IT_192_0 Emissão de Fatura Ato Isolado no Portal da AT
PLVD - Licenças e Verificações Diversas	MP.07	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.07 - Receção de Bens PQ.29 - Tratamento de queixas	ML.01 - Manual Procedimentos Área de Licenciamentos Diversos	



MANUAL DA QUALIDADE MQ.01/17

Processo	Mapa Processo/ Subprocesso	Procedimentos	Manuais	Instruções de trabalho
POU - Operações Urbanísticas	MP.08 MSP 08.01	<p>PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos</p> <p>PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco</p> <p>PQ.13 - Receção Provisória/ Definitiva</p> <p>PQ.14 - Certidões</p> <p>PQ.19 - Autorização e Infraestruturas de Suporte a Estações de Radiocomunicações</p> <p>PQ.20 - Licenciamento Simplificado para a Exploração de Reservatórios de Combustíveis/ Gás</p> <p>PQ.21 - Ocupação de Via Pública</p> <p>PQ.22 - Licenciamento Simplificado para a Exploração de Reservatórios de Combustíveis/Gás</p> <p>PQ.23 - Informação Prévia</p> <p>PQ.24 - Pedido de Informação Prévia de Operações de Loteamentos</p>	MPOP.01 - Manual de Operações Urbanísticas	<p>IT.46 - Listagem de Protocolo na Aplicação Medidata</p> <p>IT.95 - Listar Tarefa Analise Liminar em circuitos de Sigmaflow</p> <p>IT.97 - Listar Tarefa Despachos de Saneamento</p> <p>IT.98 - Listar tarefa _Despachos de Rejeição Liminar</p> <p>IT.99 - Listar tarefa _Análise Liminar</p>
PE - Educação	MP.09 MSP 09.01 MSP 09.02	<p>PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos</p> <p>PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco</p> <p>PQ.07 - Receção de Bens</p> <p>PQ.10 - Gestão Administrativa da CAF</p> <p>PQ.11 - Gestão dos Transportes Escolares</p> <p>PQ.12 - Gestão de RMM</p> <p>PQ.30 - Gestão das Refeições Escolares</p> <p>PQ.38 - Gestão da Creche de Mafra</p>	MTE.01 - Manual da Ação de Sensibilização Como Gerir Comportamentos nos Transportes Escolares	<p>IT.20 - Registo de temperatura de equipamentos da área alimentar</p> <p>IT.27 - Regime Escolar_Receção de Fruta_Produtos Hoticolas</p> <p>IT.31 - Transportes escolares</p> <p>IT.32 - Doação de refeições</p> <p>IT.35 - Higienização pessoal e vestuário de trabalho</p> <p>IT.36 - Receção e Arrumação dos Produtos</p> <p>IT.37 - Recolha da amostra testemunha</p> <p>IT.38 - Conservação em frio</p> <p>IT.39 - Regeneração da sopa</p> <p>IT.40 - Regeneração do prato</p> <p>IT.41 - Desinfeção e preparação de saladas e frutas</p> <p>IT.42 - Distribuição e empratamento</p> <p>IT.43 - Preparação dos lanches</p> <p>IT.44 - Higienização da loiça</p> <p>IT.48 - Utilização dos telefones e faxes - registo de chamadas efetuadas</p>



MANUAL DA QUALIDADE MQ.01/17

Processo	Mapa Processo/ Subprocesso	Procedimentos	Manuais	Instruções de trabalho
PE - Educação	MP.09 MSP 09.01 MSP 09.02			IT.88 - Encaminhamento de crianças_alunos para outros estabelecimentos de educação_ensino nas AIL IT.102 - Candidatura à Creche de Mafra IT.103 - Admissão e Acolhimento na Creche de Mafra IT.105 - Planeamento e acompanhamento das atividades da Creche de Mafra IT.106 - Receção e entrega das crianças da Creche de Mafra IT.107 - Cuidados de Higiene na Creche de Mafra IT.108 - Cuidados em situação de doença ou acidente das crianças da Creche de Mafra IT.109 - Apoio na Alimentação das crianças na Creche de Mafra IT.110 - Momentos de descanso das crianças da Creche de Mafra IT.111 - Sistema de Alarme de Detecção de Incêndio IT.112 - Sistema de Alarme por Intrusão e Roubo IT.121 - Processo de cobrança de pagamentos em atraso no âmbito da CAF IT.123 - Primeiros Socorros na Criança IT.124 - Receção de Leite Escolar
PD - Desporto	MP.10	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.07 - Receção de Bens PQ.12 - Gestão de RMM	MDJ.01 - Gestão das Instalações Desportivas Municipais	IT.15 - Ações básicas de higiene no caso de dejetos na água IT.16 - Lavagem dos filtros dos tanques das piscinas IT.53 - Calibração do Equipamento Dulcomarin II - Prominete IT.93 - Requisição e Consumos de Produtos de Limpeza nas IDMs IT 164_0 Gestão de lista de espera nas Instalações Desportivas
POT - Ordenamento do Território	MP.12	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco		IT.92 - Tarefas extraordinárias IT.157 - Reuniões Esclarecimento PMOT IT.158 - Programas, Estudos e Projetos IT.159 - Alojamento Local - Comissão de Vistoriais IT.160 - MafraRequalifica - Vistoriais IT.161 - Direitos de Preferência



MANUAL DA QUALIDADE MQ.01/17

Processo	Mapa Processo/ Subprocesso	Procedimentos	Manuais	Instruções de trabalho
PGJ - Gestão Jurídica	MP.14	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.29 - Tratamento de queixas		IT.114 - Sanções contratuais IT.125 - Divulgação de legislação
PS -Segurança	MP.15 MSP 15.01	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.07 - Receção de Bens PQ.29 - Tratamento de queixas		IT.128 - Emissão de Certidão de Viatura Abandonada e Adquirida por ocupação pela Autarquia
PGD - Gestão Documental	MP.16	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.07 - Receção de Bens PQ.12 - Gestão de RMM PQ.31 - Gestão documental: registo, distribuição e organização de processos	MAM.01 Manual Arquivo Municipal	- do IT.02 - Controlo de guias de remessa e ingressos IT. 120 - Procedimentos de digitalização IT. 122 - Pesquisa em Archeevo



MANUAL DA QUALIDADE MQ.01/17

Processo	Mapa Processo/ Subprocesso	Procedimentos	Manuais	Instruções de trabalho
PSI - Sistemas de Informação	MP.17	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.07 - Receção de Bens PQ.49 - Manutenção Data Center e Storage PQ.50 - Rede Wi-fi da CMM PQ.51 - Backup's dos sistemas de Informação PQ.52 - Gestão do Parque de Impressão da C.M. Mafra PQ.53 - Mobilidade de Ativos de TI	MO_01_Manual_Operações_SI MPS 01_ Manual de Políticas de Segurança SI MUPSS 01_0 Manual de Utilizador do Portal de Suporte aos Serviços - SMAX	IT.21 - Monitorização das condições ambientais da sala de servidores IT.23 - Controlo de acessos à sala de servidores IT.26 - Registo de trabalho externo IT.49 - Utilizar assinaturas digitais IT.70 - Criação, alteração ou inutilização de utilizadores IT.72 - Recolha de dados em terminal de ponto IT.90 - Verificação de anomalias em equipamento informático IT.131 - Gestão das Comunicações IT.146 - Instalação de certificados de acesso à Rede Corporate através de equipamentos Iphone e Android IT.150 - Edição de documentos digitalizados em formato PDF/A IT 152 - Gestão dos equipamentos de impressão adicionais
PECO - Elaboração/ Controlo Orçamental	MP.18	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco	MOM.01 - Manual do Orçamento Municipal	
PAI - Apoio ao Investimento	MP.19	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco		IT.139 - Incubadora de Negócios do Concelho de Mafra IT.140 - Incubadoras - Aluguer de Espaços IT.141 - Incubadoras - Hot-desk IT 200_0 - Gestão de Projetos Financiados
PAat - Atendimento	MP.20	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.29 - Tratamento de queixas PQ.31 - Gestão Documental, Registo, distribuição e organização do processo	MA.01 - Manual de Atendimento	IT.17 - Controle de registo de documentação IT.63 - Editais IT.64 - Atendimento Telefonico_Centro de Contacto IT.75 - Informações e encaminhamento do munícipe IT.115 - Reserva sala de reuniões Piso1



MANUAL DA QUALIDADE MQ.01/17

Processo	Mapa Processo/ Subprocesso	Procedimentos	Manuais	Instruções de trabalho
PSIG - Sistemas de Informação Geográfica	MP.21	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco		IT.04 - Atualização da Base de Dados IT.05 - Atualização de Ficheiros das Farmácias de Serviço IT.08 - Atualização da Numeração de Polícia IT.09 - Atualização da Sinalização Rodoviária IT.10 - Sinalização Rodoviária - Sector de Trânsito IT.11 - Atualização da Base de Dados de Processos de Obras IT.12 - Execução de Pendentes na aplicação Medidata IT.136 - Procedimento para Informação Sistemática de Processos à Área SIG
PPr - Projetos	MP.22	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco		IT.113 - Atualização do Arquivo digital
PEm - Empreitadas	MP.23	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.05 - Design e Desenvolvimento PQ.12 - Gestão de RMM PQ.29 - Tratamento de queixas		IT.117 - Tratamento Documental em Processo de Empreitada
POAD - Obras por Administração Direta	MP.24	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.07 - Receção de Bens PQ.29 - Tratamento de Queixas		IT.50 - Ligar a caldeira após o disparo da electroválvula - Caldeira ROCA IT.51 - Ligar a caldeira após o disparo da electroválvula - Caldeira VULCANO IT.67 - Pedido de correcção de anomalias nas Instalações Municipais IT.89 - Registo de contagem de consumo de água - IM - DS



MANUAL DA QUALIDADE MQ.01/17

Processo	Mapa Processo/ Subprocesso	Procedimentos	Manuais	Instruções de trabalho
PA - Ambiente	MP.25 MSP 25.01 MSP 25.02	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.07 - Receção de Bens PQ.12 - Gestão de RMM PQ.28 - Gestão de Empreitadas Ambiente PQ.29 - Tratamento de queixas		IT.76 - Maneio no CROAMM IT.77 - Higienização do CROAMM IT.79 - Vigilância do Jardim do Cerco IT 173_0 Alimentação no CROAMM (HPSV) IT.175 - PMPCL - Cadastro de equipamentos IT.176 - PMPCL - Inspeção de equipamentos IT.185 - PPCL - Limpeza, desinfecção química e purgas preventivas IT.186 - Desinfecção termica da rede AQS IT.187 - Comissionamento de sistemas e instalações IT.188 - Monitorizacao da Qualidade da Areia e Agua de uso balnear IT.189 - Fiscalizacao recolha de contentores IT.191 - PPCL – Auditorias Internas e Visitas de Verificação IT.192 - PPCL – Comunicação interna de resultados positivos para a Legionella IT.193 - PPCL – Monitorização da qualidade da água IT.194 - PPCL-Desinfecao quimica sistema agua IT.195 - Gestao_pedidos_intervencao_Admin.Direta IT.196 - Informacao Processos Ruído IT.199 - CROAMM – Gestão e Administração de Fármacos
PJ - Juventude	MP 28	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco		
PAS - Ação Social	MP.29	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.07 - Receção de Bens PQ.29 - Tratamento de queixas PQ.34 - Acompanhamento às famílias residentes em habitação social PQ.36 - Procedimento Acolhimento e Tratamento Solicitações Atendimento GAS		IT.81 - Gestão Administrativa Bolsa Voluntariado Concelho Mafra IT.144 - Tramitação do processo de atribuição de apoio social municipal IT.147 - Programa ABEM IT.166 - SAAS –Programa PESSOAS 2030 – Privação Material e Cantina Social IT.167 - SAAS - Pedido de Integração em ERPI IT.168 - SAAS - Pedido de Integração em Creche IT.169 - SAAS – Emergência Social IT.170 - SAAS – Apoio Económico Eventual (Tesouraria) IT.171 - SAAS Apoio Económico Eventual (Fundo de Maneio)



MANUAL DA QUALIDADE MQ.01/17

Processo	Mapa Processo/ Subprocesso	Procedimentos	Manuais	Instruções de trabalho
PT - Turismo	MP.30			
PCul - Cultura	MP.32 MSP 32.01 MSP 32.02	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.07 - Receção de Bens PQ.12 - Gestão de RMM		IT.18 - Verificação nível ótico IT.19 - Procedimentos para doações de peças às Unidades Museológicas IT.65 - Procedimentos para abate de peças às Unidades Museológicas IT.73 - Desbaste do acervo da RBMM IT.78 - Empréstimo Domiciliário - Leitores com obras em atraso IT.83 - Catalogação IT.84 - Funcionamento das galerias municipais (Cultura) IT.86 - Manuseamento dos sistemas de som e luz dos auditórios municipais (Cultura) IT.119 - Procedimentos de Inventariação e Acondicionamento de bens arqueológicos
PGF - Gestão de Frota	MP.34	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.07 - Receção de Bens	MC.01 - Manual do Condutor	IT.28 - Limpeza de derrames IT.29 - Encaminhamento de recicláveis
PCO - Comunicação	MP.36	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.07 - Receção de Bens		IT.14 - Procedimentos para comunicação de eventos e deliberações municipais IT.87 - Elaboração de suportes de comunicação
PPC - Proteção Civil	MP.37	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.07 - Receção de Bens PQ.29 - Tratamento de queixas		IT.55 - Limpeza de Terrenos Florestais IT.130 - Pedido de arborização e rearborização IT.148 - Armazenamento de documentos da rede informática IT.149 - Designação e atribuição de processo IT.151 - Análise de processos DFCI IT 155 - Procedimentos de pagamentos e recebimentos - limpezas coercivas



MANUAL DA QUALIDADE MQ.01/17

Processo	Mapa Processo/ Subprocesso	Procedimentos	Manuais	Instruções de trabalho
PRH - Recursos Humanos	MP.38	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.09 - Formação PQ.18 - Gestão de Cadastro	MRH 01 - Manual do trabalhador	
PT - Trânsito	MP.39	PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco PQ.07 - Receção de Bens		IT.80 - Gestão e Funcionamento dos Parquímetros Instalados no Concelho de Mafra
PAE – Associativismo e eventos	MP.40	PQ.01 - Controlo de Documentos e Registos PQ.02 - Tratamento de não conformidade, ações corretivas e gestão de risco		



12.5. LOCAIS/INSTALAÇÕES ABRANGIDOS NO ÂMBITO DO SGQ

Processo / Sub-processo	Instalações	Morada
PG - Processo Gestão	Paços do Concelho	Praça do Município 2644 – 001 Mafra
PCO - Processo Comunicação		
PAI - Processo Apoio ao Investimento		
PMM - Processo Medição e Melhoria		
PSI - Processo Sistemas de Informação		
PA_t - Processo Atendimento - Paços do Concelho		
PGJ - Processo Gestão Jurídica		
PCT - Processo Contabilidade e Tesouraria		
PECO - Processo Elaboração/Controlo Orçamental		
PCPA - Processo Contratação Pública e Aprovisionamento		
PP - Processo Património		
PRH - Processo Recursos Humanos		
PE_m - Processo Empreitadas		
PP - Processo Projetos		
POT - Ordenamento do Território		
POU – Operações Urbanísticas	Paços do Concelho	Praça do Município 2644 – 001 Mafra
Subprocesso Comunicação Prévia de Operações Urbanísticas - Edificação		
PSIG - Processo Sistemas de Informação Geográfica	Paços do Concelho	Praça do Município 2644 – 001 Mafra
PLVD - Processo Licenças e Verificações Diversas		
	Serviço de Metrologia: Edifício Municipal Boavista	Largo da Boavista n.º 4 2640-444 Mafra
POAD - Processo Obras por Administração Direta	Paços do Concelho	Praça do Município 2644 – 001 Mafra
	Armazém - Parque e Oficinas - Abrunheira	Estrada Municipal da Abrunheira, n.º 1 Lugar das Fontainhas 2640-745 São Miguel de Alcaíça



Processo / Sub-processo	Instalações	Morada
PA - Processo Ambiente Subprocesso Espaços Verdes Subprocesso Higiene Pública e Sanidade Veterinária	Paços do Concelho	Praça do Município 2644 – 001 Mafra
	Jardim do Cerco - Mafra	Largo General Humberto Delgado, 2640 - Mafra
	CROAMM - Abrunheira	Estrada Municipal da Abrunheira, n.º 1 Lugar das Fontainhas 2640-745 São Miguel de Alcainça
	Mercado Municipal da Ericeira	Rua do Mercado 2655-306, Ericeira
	Mercado Municipal de Mafra	Rua José Elias Garcia 2640-495, Mafra
	Cemitério Municipal de Mafra	Estrada do Malvar 2640–393, Mafra
PGF - Processo Gestão de Frota	Parque e Oficinas - Abrunheira	Estrada Municipal da Abrunheira, n.º 1 Lugar das Fontainhas 2640-745 São Miguel de Alcainça
PGD - Processo Gestão Documental	Arquivo Municipal	Rua Escritora Hélia Correia, n.º 150 2640-486 Mafra
	Centro de Estudos de História Local	Rua Escritora Hélia Correia 2640-486 Mafra
PT - Turismo	Edifício Municipal Boavista	Largo da Boavista n.º 4, 2640-444 Mafra
	Posto Turismo Mafra	Palácio Nacional de Mafra, Torreão Sul, Terreiro D. João V, 2640-492 Mafra
	Posto Turismo Ericeira	Praça da República, n.º 17, 2655-347 Ericeira
PCul - Processo Cultura Subprocesso Unidades Museológicas Subprocesso Rede Bibliotecas Municipais de Mafra	Paços do Concelho	Praça do Município 2644 – 001 Mafra
	Edifício Municipal Boavista	Largo da Boavista n.º 4 2640-444 Mafra
	Auditório Municipal Beatriz Costa – Mafra	Av. 25 de Abril 2640- 456 Mafra
	Casa de Cultura D. Pedro V - Mafra	Rua José Elias Garcia 2640-495 Mafra
	Casa de Cultura Jaime Lobo e Silva - Ericeira	Rua Mendes Leal 2655-305 Ericeira
	Centro Cultural da Malveira	Largo da Feira 2665-228 Malveira
	Complexo Cultural Quinta da Raposa – Mafra	Complexo Cultural Quinta da Raposa Largo Coronel Brito Gorjão 2640 – 465 Mafra



Processo / Sub-processo	Instalações	Morada
PCul - Processo Cultura Subprocesso Unidades Museológicas Subprocesso Rede Bibliotecas Municipais de Mafra	Museu Municipal Prof. Raúl de Almeida – Mafra	Museu Municipal Prof. Raul de Almeida Largo do Pelourinho 2640 – 495 Mafra
	Museu Popular Beatriz Costa	Centro Cultural da Malveira Largo da Feira 2665-228 Malveira
	Centro de Interpretação “Barro de Mafra”	Avenida Movimento das Forças Armadas (próximo ao Torreão Sul do Real Edifício de Mafra), n.º 28 2640 -509 Mafra
	Biblioteca Municipal de Mafra	Rua José Elias Garcia 2640-495 Mafra
	Pólo de Cheleiros	Largo da Junta, 2 2640-170 Cheleiros
	Pólo da Ericeira	Casa de Cultura Jaime Lobo e Silva R. Mendes Leal 2655-305 Ericeira
	Pólo da Malveira	Largo da Feira 2665-228 Malveira
	Pólo da Póvoa da Galega	Avenida de Portugal, n.º 36 Póvoa da Galega, 2665-357 Milharado
	Pólo da Venda do Pinheiro	Parque Ecológico e Intermodal da Venda do Pinheiro Av. 9 de Julho 2665-295 Venda do Pinheiro
Pólo de Vila Franca do Rosário	Largo Adriano da Silva Figueiredo, 4 2665-419 Vila Franca do Rosário	
PDEA – Desenvolvimento Económico e Associativo	Edifício Municipal Boavista	Largo da Boavista n.º 4 2640-444 Mafra
PAS - Processo Ação Social	Edifício Municipal Boavista	Largo da Boavista n.º 4 2640-444 Mafra
PD - Processo Desporto	Paços do Concelho	Praça do Município 2644 – 001 Mafra
	Parque Desportivo Municipal Eng.º Ministro dos Santos - Mafra	Av.ª Dr. Francisco Sá Carneiro, 2640 - 486 Mafra
	Parque Santa Marta	Largo de Santa Marta – 2655-357 Ericeira
	Pavilhão Desportivo Municipal - Ericeira	Rua União Ericeirense 2655-366 Ericeira
	Pavilhão Desportivo Municipal - Malveira	Rua Dr. José Eduardo Esteves, 2665- 238 Malveira
	Pavilhão Desportivo Municipal - Venda do Pinheiro	Rua do Mucharro 2665 – 569 Venda do Pinheiro



Processo / Sub-processo	Instalações	Morada
PD - Processo Desporto	Piscinas Municipais da Azueira	Rua do Moinho 2665-005 Azueira
	Piscinas Municipais da Encarnação	Rua de São Domingos, n.º 1 2640-232 Encarnação
	Piscinas Municipais da Ericeira	Rua Alto da Camacha, Ericeira 2655-006 Ericeira
	Piscinas Municipais da Venda do Pinheiro	Rua Casal dos Ninhos, 2665 - 549 Venda do Pinheiro
PJ - Juventude	GO#O teu Espaço	Edifício da Administração do Parque Desportivo Municipal Av.ª Dr. Francisco Sá Carneiro, 2640 - 486 Mafra Parque Urbano da Póvoa da Galega Av. de Portugal 36, 2665-327 Milharado
	Casa da Juventude	Palácio dos Marqueses R. do Castelo 2640-468 Mafra
PE - Processo Educação Subprocesso CAF	Paços do Concelho	Praça do Município 2644 - 001 Mafra
	Jardim de Infância do Quintal	Rua dos Lavadouros, Quintal, 2640-573 Mafra
	Jardim de Infância da Barreiralva	Rua da Escola, Barreiralva, 2640-416 Mafra
	Jardim de Infância de Mafra	Av. Cidade de Leimen, 2640-470 Mafra
	Jardim de Infância do Milharado	Rua Anselmo Manuel Carreira, 2665-314 Milharado
	Jardim de Infância do Barril	Praceta do Jardim de Infância, Barril, 2640-202 Encarnação
	Jardim de Infância da Encarnação	R. N. Sra. da Mina, 2640-230 Encarnação
	Jardim de Infância de Ribamar	Estrada do Albarral, Ribamar, 2640-002 Santo Isidoro
	Jardim de Infância de Santo Isidoro	Rua de Timor, Santo Isidoro, 2640-088 Santo Isidoro
	Jardim de Infância do Gradil	Largo de São Silvestre, 2665-102 Gradil
	Jardim de Infância da Venda do Pinheiro	Rua Casal dos Ninhos, 2665-536 Venda do Pinheiro
	Jardim de Infância Beatriz Costa - Charneca	Rua do Centro Cultural e Recreativo, Charneca, 2640-506 Venda Pinheiro
Jardim de Infância das Azenhas dos Tanoeiros	Rua da Cruz, 2640-201 Encarnação	



Processo / Sub-processo	Instalações	Morada
PE - Processo Educação Subprocesso CAF Sub-processo Creche	Escola Básica Prof. João Dias Agudo - Póvoa da Galega	Rua do Campo da Bola, Póvoa da Galega, 2665-131 Milharado
	Escola Básica da Malveira	Rua Dr. José Eduardo Esteves, 2665-238 Malveira
	Escola Básica Artur Patrocínio - Azueira	Rua do Moinho, Bandalhoeira, 2665-005 Azueira
	Escola Básica de Santo Estevão das Galés	Rua do Cemitério, 2665-414 Santo Estêvão das Galés
	Escola Básica da freguesia da Carvoeira	Rua da Pateira, Fte. Boa da Brincosa, 2655-106 Carvoeira
	Escola Básica da Ericeira	Rua Alto da Camacha, 2655-006 Ericeira
	Escola Básica de São Miguel - Enxara do Bispo	Rua Principal, 2665-053 Enxara do Bispo
	Escola Básica das freguesias de Igreja Nova e Cheleiros	Estrada Municipal 606, 2640-338 Igreja Nova
	Escola Básica da freguesia de Santo Isidoro	Estrada Casal da Cruz, 38, 2640-064 Lagoa
	Escola Básica Dr. Sanches de Brito - Mafra	Estrada Nacional 116, 38, 2640-410 A-da-Perra
	Escola Básica Hélia Correia - Mafra	Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, 2640-486 Mafra
	Escola Básica da Venda do Pinheiro	Rua Casal dos Ninhos, 26, 2665-536 Venda do Pinheiro
	Escola Básica da freguesia da Encarnação	Rua de S. Domingos, n.º1, 2640-232 Encarnação
	Escola Básica de São Miguel do Milharado	Quinta do Munhoz, 2665-314 Milharado
	Escola Básica de São Miguel de Alcaíça	Rua da Junta de Freguesia, 2640-732 São Miguel de Alcaíça
Escola Básica de São Silvestre do Gradil	Rua das Orquídeas, 2665-139 Gradil	
Escola Básica do Sobral da Abelheira	Rua da Escola Primária 2640-629 Sobral da Abelheira	
Creche de Mafra	Avenida António Severino Alves, 2640-407 Mafra	
PS - Processo Segurança		
Sub-processo Polícia Municipal	Centro Municipal de Proteção Civil	Rua Américo Veríssimo Valadas, n.º 16, 2640-405 Mafra
PT - Processo Trânsito		
PPC - Processo Proteção Civil	Centro Municipal de Proteção Civil	Rua Américo Veríssimo Valadas, n.º 16, 2640-405 Mafra