



Manual de Gestão



Elaborado pela Direção Municipal de Gestão de Pessoas e Organização/Divisão Municipal de Gestão Integrada.

Aprovado pelo Presidente da Câmara Municipal do Porto e com efeitos imediatos de aplicação.

Porto, 12 de dezembro de 2025

O Presidente da Câmara Municipal do Porto



Pedro Duarte

SUMÁRIO

O que é o Sistema Integrado de Gestão

O Sistema Integrado de Gestão (SG) é o conjunto de boas práticas de gestão baseadas nas seguintes normas:

- Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2015)
- Sistema de Gestão das Pessoas (NP 4427:2018)
- Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (ISO 45001:2019)
- Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14001:2015)
- Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal (NP 4552:2022)
- Sistema de Gestão de Emergências (ISO 22320:2018)
- Sistema de Gestão de Reclamações (ISO 10002:2018)
- Sistema de Gestão Anticorrupção (ISO 37001:2016)

Cumprir estas normas permite ao Município obter a certificação em todas as suas atividades.

O SG pretende assegurar o envolvimento de todos os trabalhadores, a satisfação dos Munícipes, bem como a melhoria dos processos de trabalho. Procura também ser um elemento de motivação, aprendizagem e uniformização dos padrões e níveis de serviço.

Para que serve este manual

O Manual de Gestão tem como principais objetivos:

- Descrever a estrutura e a organização geral do SG, respetivos elementos e metodologias de monitorização e de melhoria
- Comunicar a Política de Gestão e a estrutura organizacional
- Definir os processos, as metodologias e as responsabilidades dos intervenientes no SG

Quais os compromissos do Presidente da Câmara Municipal do Porto

- ✓ Garantir que a contínua aplicabilidade e adequabilidade da Política de Gestão face às necessidades do Município e dos seus Munícipes
- ✓ Refletir o SG do Município neste Manual
- ✓ Assegurar a divulgação do Manual a todas as Partes Interessadas (Munícipes, Trabalhadores, Fornecedores, ...)
- ✓ Delegar, no Diretor Municipal de Gestão de Pessoas e Organização, a responsabilidade pela supervisão do SG e pela Função de Conformidade Anticorrupção (com a autoridade, independência e recursos para assegurar a conformidade do Sistema de Gestão Anticorrupção)
- ✓ Designar o Chefe da Divisão Municipal de Gestão Integrada como o responsável operacional do SG

Quais os compromissos dos Trabalhadores

- Cumprir os procedimentos definidos no Município
- Contribuir para a melhoria do SG

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| SUMÁRIO..... | 2 |
| ÍNDICE..... | 3 |
| CAPÍTULO 1. ESTRUCTURA E GESTÃO DO MANUAL..... | 5 |
| 1.1 OBJETIVO DO MANUAL..... | 5 |
| 1.2 ESTRUCTURA E GESTÃO DO MANUAL..... | 5 |
| CAPÍTULO 2. O MUNICÍPIO DO PORTO..... | 6 |
| 2.1 IDENTIFICAÇÃO..... | 6 |
| 2.2 ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL..... | 6 |
| 2.3 ORGANOGRAMA..... | 6 |
| 2.4 MISSÃO, VISÃO, VALORES E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS..... | 7 |
| 2.4.1 Missão..... | 7 |
| 2.4.2 Visão..... | 7 |
| 2.4.3 Valores..... | 7 |
| 2.4.4 Objetivos Estratégicos..... | 7 |
| 2.4.5 Missão, Visão e Objetivos Estratégicos das Unidades Orgânicas..... | 8 |
| 2.5 POLÍTICA DE GESTÃO | 8 |
| 2.5.1 Planeamento e Controlo da Política de Gestão..... | 9 |
| CAPÍTULO 3. SISTEMA DE GESTÃO | 10 |
| 3.1 ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO | 10 |
| 3.2 MODELO INTEGRADO DE GESTÃO..... | 11 |
| 3.2.1 A Abordagem por macroprocessos..... | 13 |
| 3.2.2 A Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho..... | 18 |
| 3.2.3 A Gestão Ambiental | 19 |
| 3.2.4 A Gestão de Emergências..... | 20 |
| 3.2.5 A Gestão da Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal | 22 |
| 3.2.6 A Gestão Anticorrupção..... | 23 |
| 3.2.7 A Gestão de Reclamações | 24 |
| 3.3 COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO E CONSULTA..... | 25 |
| 3.4 FUNÇÕES E COMPETÊNCIAS PARA O SISTEMA DE GESTÃO..... | 26 |
| 3.4.1 Organograma do Sistema de Gestão..... | 26 |
| 3.4.2 Gestão de Topo..... | 27 |
| 3.4.3 Gestor do macroprocesso | 28 |

| | | |
|--------|--|----|
| 3.4.4 | Responsável Operacional pelo Sistema de Gestão | 28 |
| 3.4.5 | Dirigentes das Unidades Orgânicas..... | 29 |
| 3.4.6 | Gestores do Sistema Integrado de Gestão..... | 29 |
| 3.4.7 | Gestores da Segurança e Saúde no Trabalho..... | 30 |
| 3.4.8 | Gestores de Reclamações | 30 |
| 3.4.9 | Dinamizadores do Sistema Integrado de Gestão..... | 31 |
| 3.4.10 | Dinamizadores da Segurança e Saúde no Trabalho..... | 31 |
| 3.4.11 | Dinamizadores de Reclamações | 32 |
| 3.4.12 | Todos os Trabalhadores | 32 |
| 3.5 | SISTEMA DE CONTROLO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA DO SISTEMA DE GESTÃO | 32 |
| 3.5.1 | O Portal de Gestão Integrada..... | 34 |
| 3.6 | EDIÇÃO E MONITORIZAÇÃO DO SG..... | 34 |
| 3.7 | REVISÃO PELA GESTÃO..... | 34 |
| 3.8 | CONSELHO DE GESTÃO | 35 |
| 3.8.1 | Composição..... | 35 |
| 3.8.2 | Objetivos..... | 35 |
| 3.8.3 | Periodicidade | 35 |
| 3.9 | MATRIZ MACROPROCESSO/ ESTRUTURA ORGÂNICA..... | 36 |
| 3.10 | SIGLAS E DEFINIÇÕES | 38 |

CAPÍTULO 1. ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL

1.1 OBJETIVO DO MANUAL

O **Manual de Gestão** (MG) tem por principal objetivo **documentar e integrar o Sistema de Gestão do Município do Porto**, com vista a satisfazer os requisitos das normas Sistema de Gestão da Qualidade, Sistema de Gestão das Pessoas, Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, Sistema de Gestão Ambiental, Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal, Sistema de Gestão de Emergências, Sistema de Gestão de Reclamações, Sistema de Gestão Anticorrupção, definindo:

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

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

1.2 ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL

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

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

Está organizado em três capítulos:

Capítulo 1. Estrutura e Gestão do Manual

Capítulo 2. O Município do Porto

Capítulo 3. Sistema de Gestão

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

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

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

CAPÍTULO 2. O MUNICÍPIO DO PORTO

2.1 IDENTIFICAÇÃO

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



Ilustração 1 – Armas da Cidade

2.2 ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL

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

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

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

2.3 ORGANOGRAMA

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

2.4 MISSÃO, VISÃO, VALORES E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2.4.1 Missão

Promover o bem-estar, a segurança e a qualidade de vida dos cidadãos, assegurando uma gestão pública transparente e próxima, que valoriza as pessoas, protege o ambiente, estimula a inovação e garante um desenvolvimento económico, social e cultural sustentável para a cidade do Porto.

2.4.2 Visão

Ser uma cidade segura, sustentável, inclusiva, humana e inovadora, construída com pessoas e para pessoas, através de um serviço público de qualidade, integridade e transparência.

2.4.3 Valores

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

- Ética e Integridade
- Excelência
- Transparência e Confiança
- Segurança e Bem-estar
- Sustentabilidade
- Inclusão e Igualdade
- Tradição
- Proximidade e Participação
- Inovação e Melhoria Contínua

2.4.4 Objetivos Estratégicos

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

- Segurança
- Urbanismo
- Ambiente e Sustentabilidade
- Coesão Social, Saúde e Proteção Civil
- Habitação
- Desporto, Juventude e Associativismo
- Economia Empreendedorismo, Turismo e Internacionalização
- Mobilidade e Transportes
- Educação, Talento e Desenvolvimento
- Cultura e Património
- Gestão e Serviço Público

2.4.5 Missão, Visão e Objetivos Estratégicos das Unidades Orgânicas

Cada uma das UO da CMP define a sua Missão, Visão e Objetivos Estratégicos, em documentos alinhados com as orientações acima apresentadas.

2.5 POLÍTICA DE GESTÃO

Proporcionar um **serviço público de qualidade**, orientado para o cidadão, através de serviços eficientes, acessíveis e transparentes.

Cumprir as **disposições legais, normativas e regulamentares** aplicáveis às atividades desenvolvidas.

Garantir uma **resposta atempada, imparcial, eficaz e clara**, contribuindo para a **excelência dos serviços**.

Promover a **melhoria contínua, a otimização de processos** e a **permanente cooperação** entre os serviços, clientes, trabalhadores e outras Partes Interessadas.

Monitorizar o **desempenho** e impulsionar o **desenvolvimento** do Município nos vários domínios de atividade.

Valorizar as sugestões e reclamações dos munícipes como oportunidades de aprendizagem e melhoria.

Promover o **desenvolvimento, o envolvimento, o compromisso** e a **motivação** dos trabalhadores. Fomentar **uma cultura de participação, criatividade e trabalho em equipa**. Adotar medidas orientadas para a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal, promovendo a **melhoria do bem-estar e qualidade de vida** dos trabalhadores.

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

Gerir de forma responsável os recursos naturais e energéticos, reduzindo consumos, prevenindo a poluição e adotando práticas circulares.

Contribuir para a **mitigação e adaptação às alterações climáticas** e para a **preservação da biodiversidade** e do **património natural**.

Assegurar uma **resposta integrada e eficaz** na gestão de emergências, que garanta a segurança das pessoas, a mitigação de danos e a continuidade das funções essenciais da cidade.

Promover a coesão social e a **inclusão**, integrando políticas ativas de igualdade, diversidade e acessibilidade universal.

Proibir, prevenir, detetar e combater qualquer forma de corrupção. Incentivar a comunicação de irregularidades com confiança e sem receio de represálias. Garantir a autoridade e a independência no exercício da Função de Conformidade Anticorrupção.

Respeitar a Política de Gestão e **responsabilizar** pelo seu incumprimento, de acordo com o previsto nas disposições legislativas e regulamentares do Município.

Nota: A Política de Gestão, constante deste Manual, é também vertida e divulgada em documento próprio, devidamente datado e assinado.

2.5.1 Planeamento e Controlo da Política de Gestão

A Política de Gestão é gerida através das seguintes fases:

| Fases | Descrição |
|--|---|
| Elaboração da Política de Gestão | <ul style="list-style-type: none"> • A Política de Gestão fornece a estrutura para o estabelecimento e revisão dos Objetivos do SG. • É definida pelo Presidente da CMP, com base na natureza, propósito da atividade e serviços prestados. • A Política de Gestão é devidamente documentada. |
| Divulgação da Política de Gestão | <ul style="list-style-type: none"> • A Política de Gestão é do conhecimento de todas as pessoas que trabalham sob o controlo da organização e é comunicada, divulgada e disponibilizada através das seguintes formas: <ul style="list-style-type: none"> • Site Institucional; • Portal do Trabalhador; • Portal de Gestão Integrada; • Manual de Gestão; • Afixação nas UO. |
| Implementação da Política de Gestão | <ul style="list-style-type: none"> • Compete a todos os Trabalhadores participar na implementação destes princípios e contribuir para a prossecução dos objetivos. • O Presidente da CMP garante o seu apoio na aplicação desta Política. |
| Revisão da Política de Gestão | <ul style="list-style-type: none"> • A Política de Gestão é revista, anualmente, aquando da Revisão do Sistema, para avaliar a eventual necessidade de alterações e garantir a sua adequação à estratégia e objetivos da CMP. |
| Compromisso | <ul style="list-style-type: none"> • O compromisso com a Política Anticorrupção, integrada na Política de Gestão, é garantido através da assinatura da declaração de conformidade por todos os Trabalhadores. Esta declaração é assinada e mantida no processo individual. |

CAPÍTULO 3. SISTEMA DE GESTÃO

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

3.1 ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO

O âmbito do SG da CMP para os referenciais ISO 9001, NP 4427, ISO 45001, ISO 37001, ISO 14001, abrange toda a atividade desenvolvida:

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

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

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

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

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

O âmbito do SG da CMP para o referencial ISO 10002:

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

3.2 MODELO INTEGRADO DE GESTÃO

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



Ilustração 2 – Modelo Integrado de Gestão

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

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



Ilustração 3 – Modelo de Desdobramento da Estratégia

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

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

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

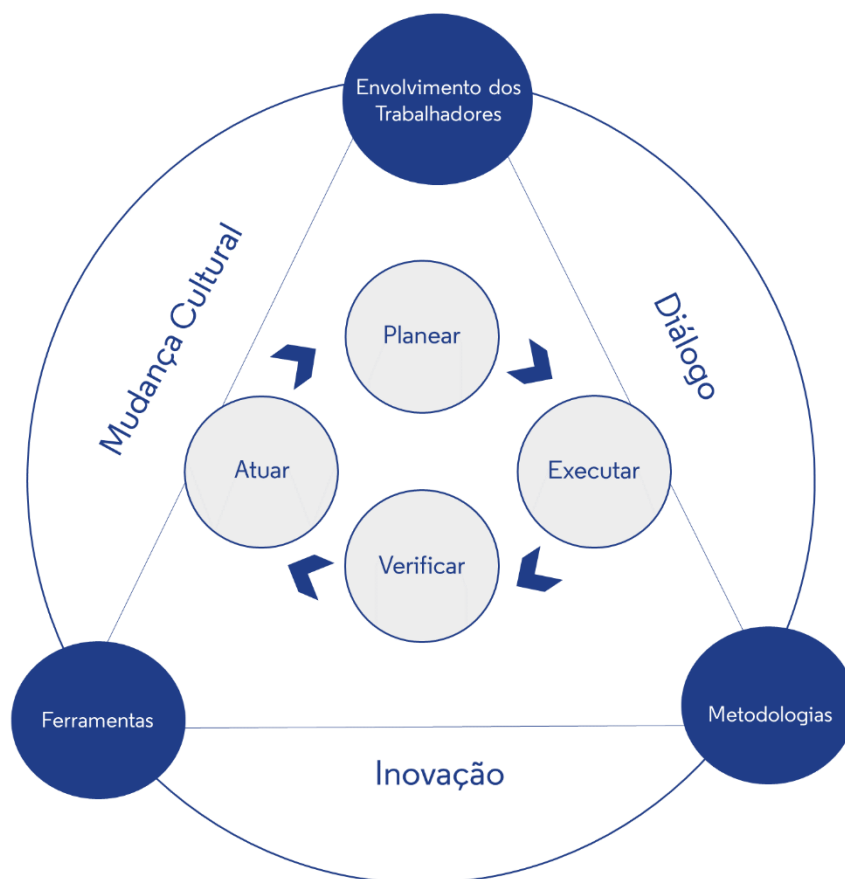


Ilustração 4 – Modelo de Melhoria Contínua - CMP

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

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

3.2.1 A Abordagem por macroprocessos

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

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

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

3.2.1.1 Critério para identificação dos macroprocessos

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

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

3.2.1.2 Rede de macroprocessos

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

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



Ilustração 5 – Rede de macroprocessos da CMP

A CMP identificou os seguintes tipos de macroprocessos:



Ilustração 6 – Tipos de macroprocessos da CMP

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

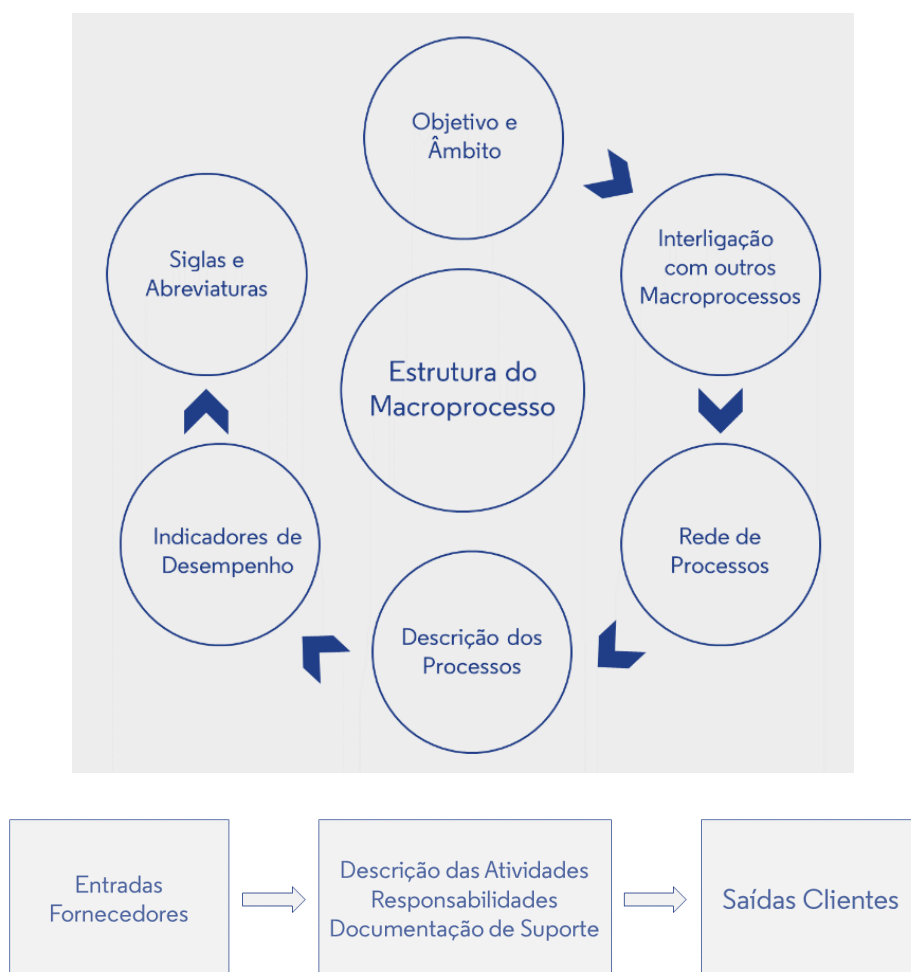


Ilustração 7 – Estrutura tipo de um macroprocesso

3.2.1.3 A Gestão de Pessoas

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

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

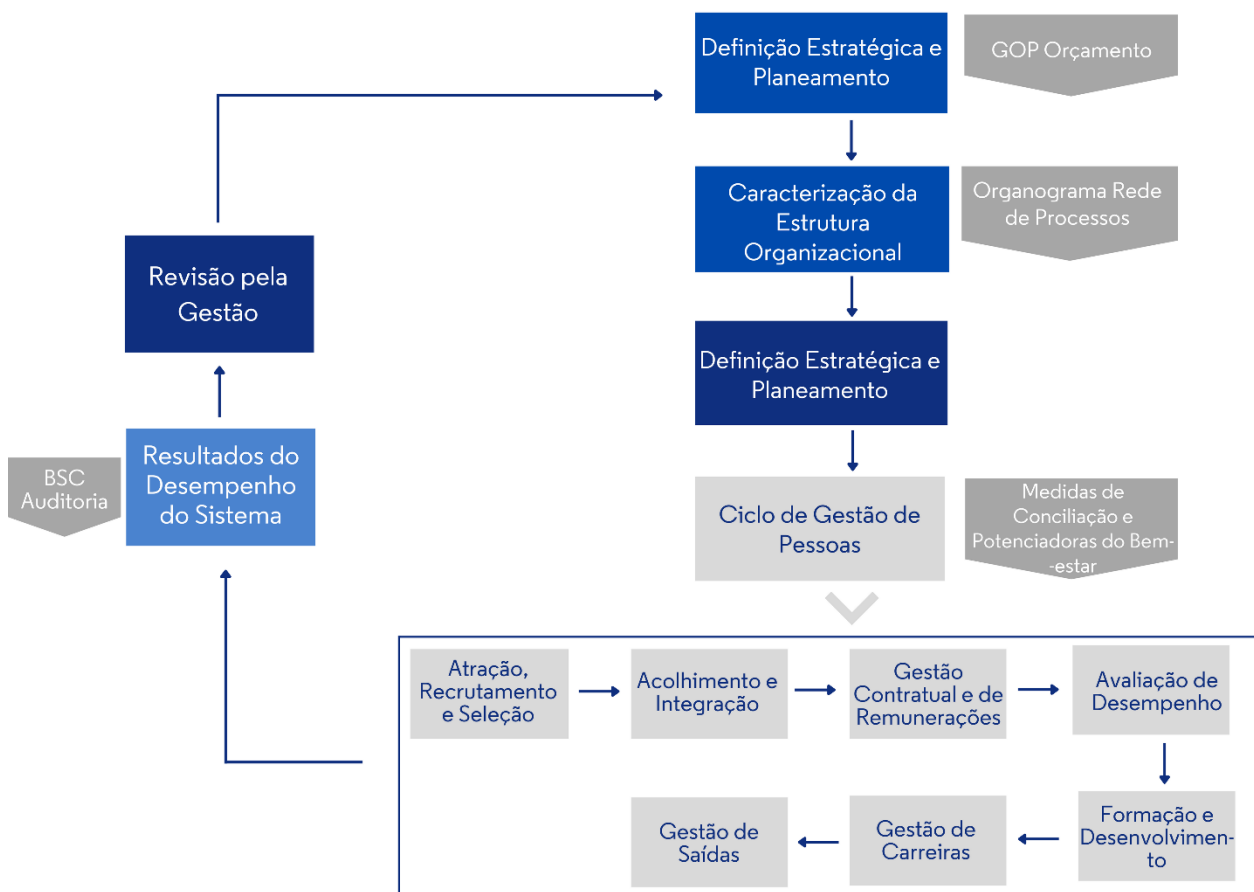


Ilustração 8 – Modelo de Gestão das Pessoas

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

3.2.2 A Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho

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

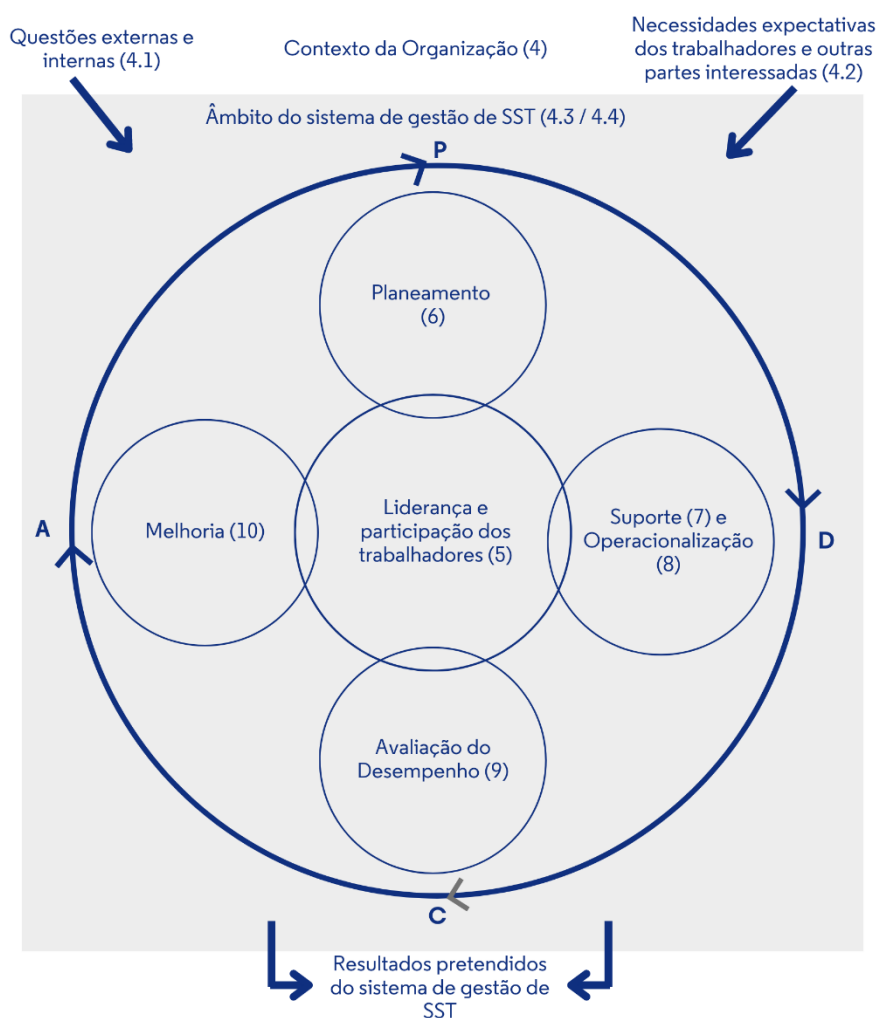


Ilustração 9 – Relação entre o ciclo PDCA e a estrutura da NP ISO 45001

3.2.3 A Gestão Ambiental

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

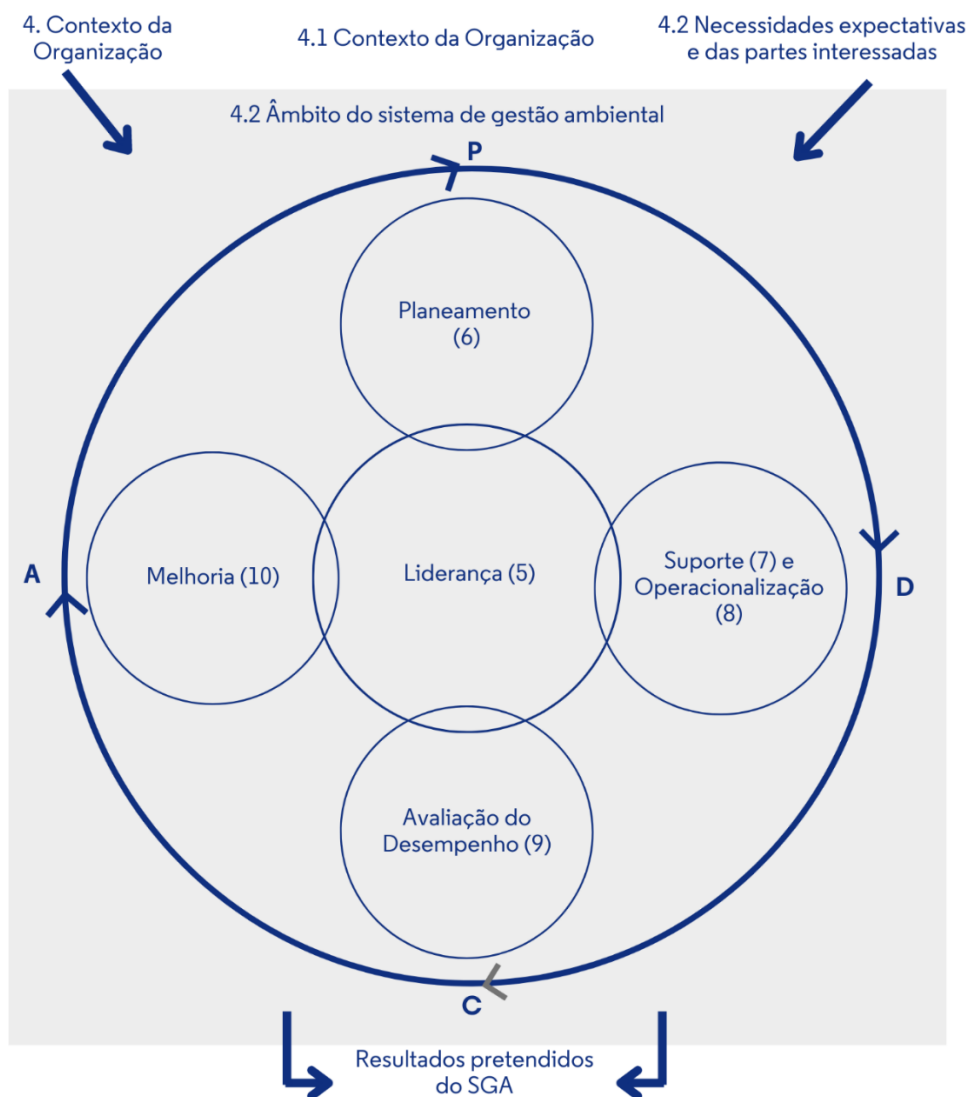


Ilustração 10 – Relação entre o ciclo PDCA e a estrutura da NP EN ISO 14001

3.2.4 A Gestão de Emergências

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

Esta norma internacional especifica os requisitos mínimos para uma **resposta eficaz aos incidentes** e proporciona os requisitos básicos para o **comando e o controlo**, a **informação operacional**, a **coordenação e a cooperação** no seio de uma Organização de resposta a incidentes. Inclui também as estruturas e os processos organizacionais de comando e de controlo, o apoio às decisões, a rastreabilidade, a gestão da informação e a interoperabilidade.

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

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

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

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

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

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

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

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

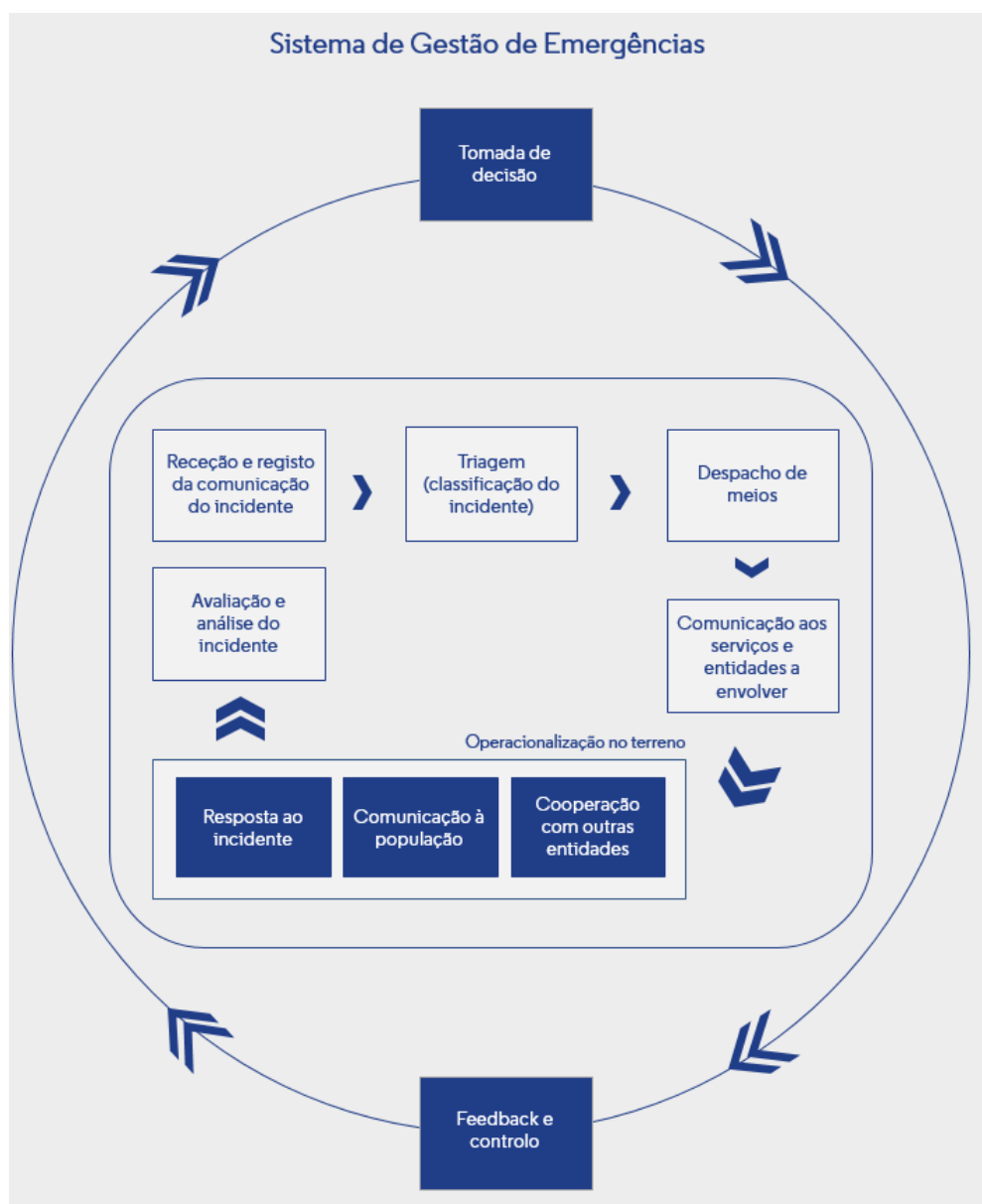


Ilustração 11 – Relação entre o ciclo PDCA e a estrutura da ISO 22320

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

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

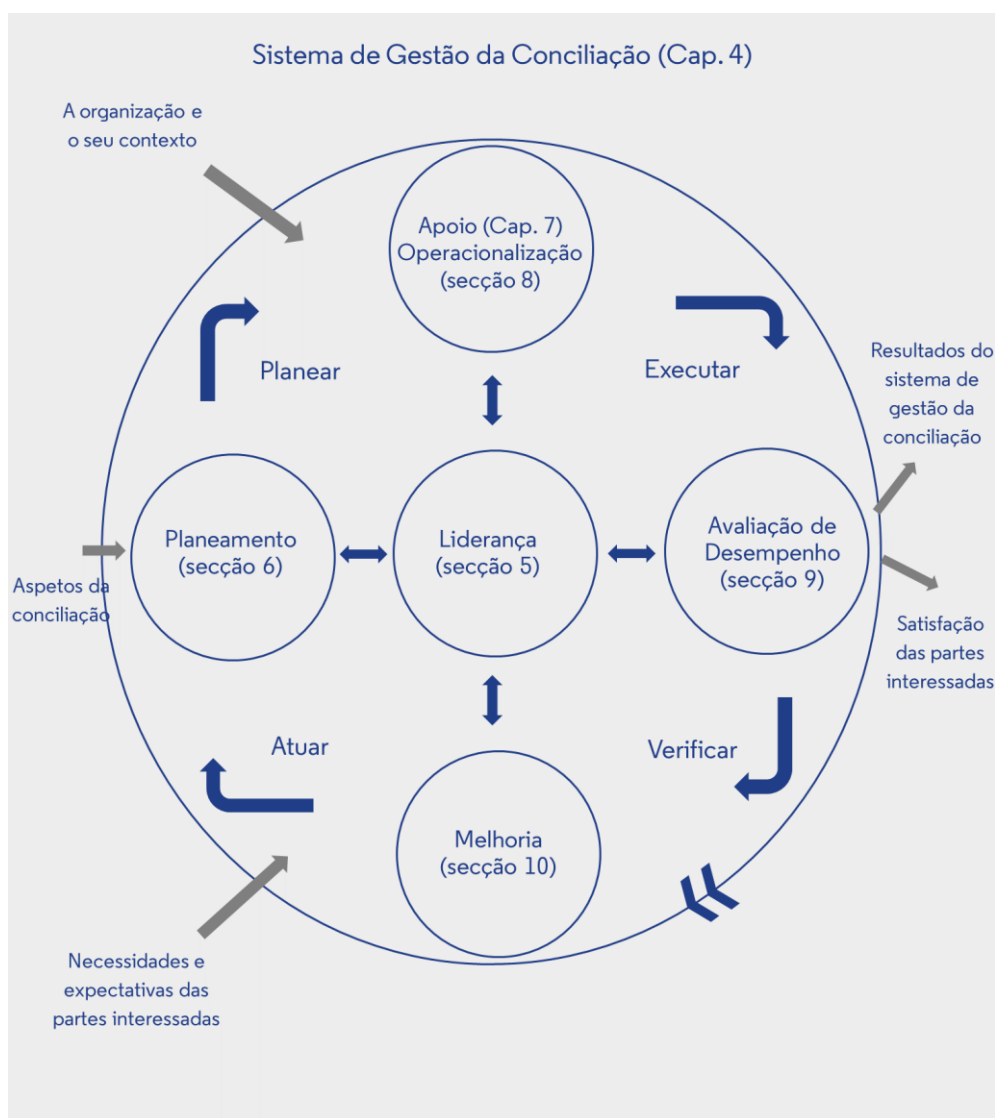


Ilustração 12 – Relação entre o ciclo PDCA e a estrutura da NP 4552

3.2.6 A Gestão Anticorrupção

O Sistema de Gestão Anticorrupção, com base nos requisitos da NP ISO 37001 (representados na figura seguinte), visa a prevenção, deteção e combate à corrupção e/ ou infrações conexas e está assente numa estrutura organizacional consciente dos seus efeitos adversos, detentora dos recursos necessários para atingir os objetivos anticorrupção.

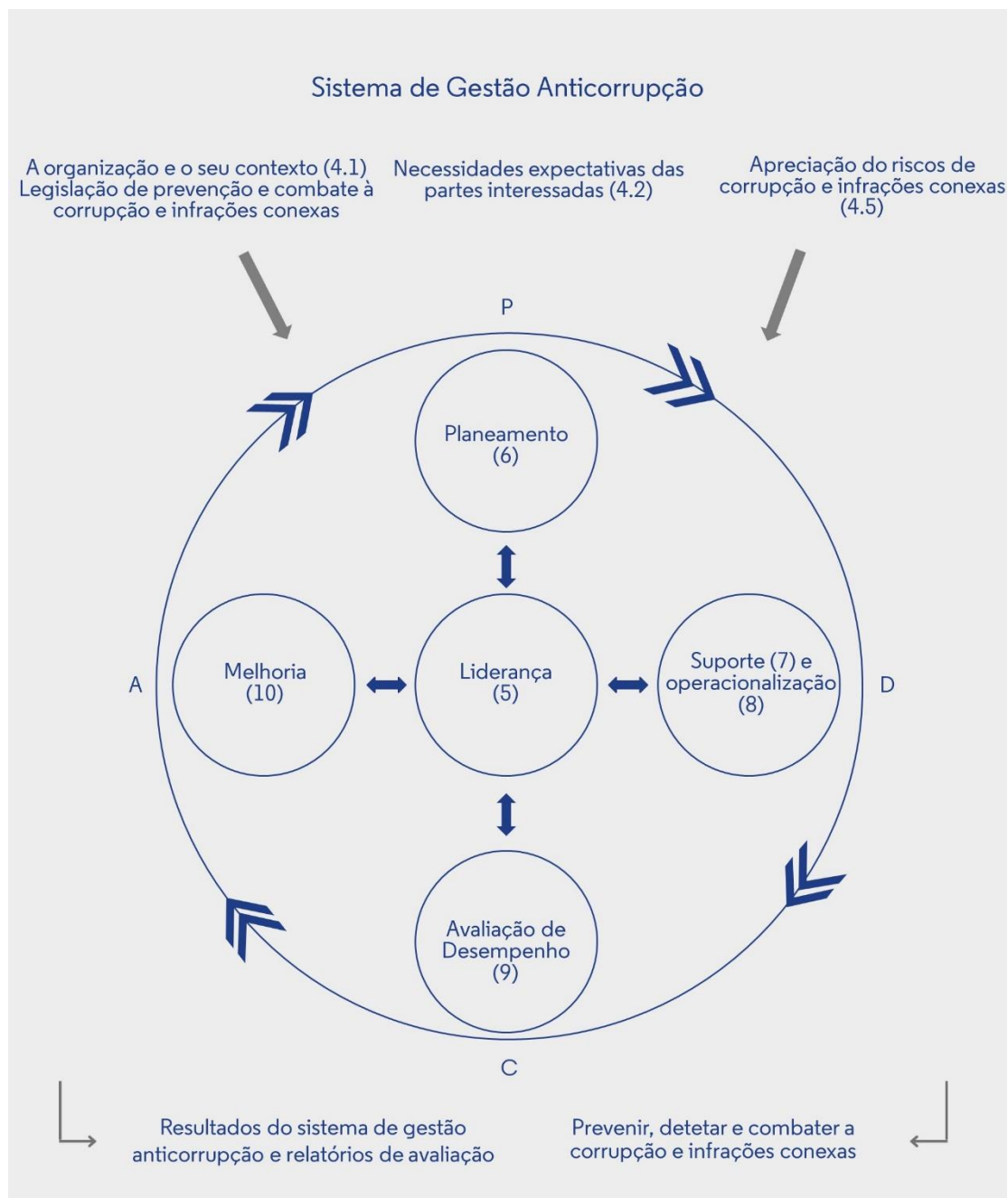


Ilustração 13 – Relação entre o ciclo PDCA e a estrutura da NP ISO 37001

3.2.7 A Gestão de Reclamações

O Sistema de Gestão de Reclamações, com base nos requisitos da NP ISO 10002 (representados na figura seguinte), visa estabelecer um processo eficaz, transparente e centrado no Município para o tratamento de reclamações. Este sistema está assente numa estrutura organizacional que valoriza a satisfação do Município e utiliza o feedback como uma ferramenta estratégica para a melhoria contínua dos serviços e processos.

Sistema de Gestão de Reclamações

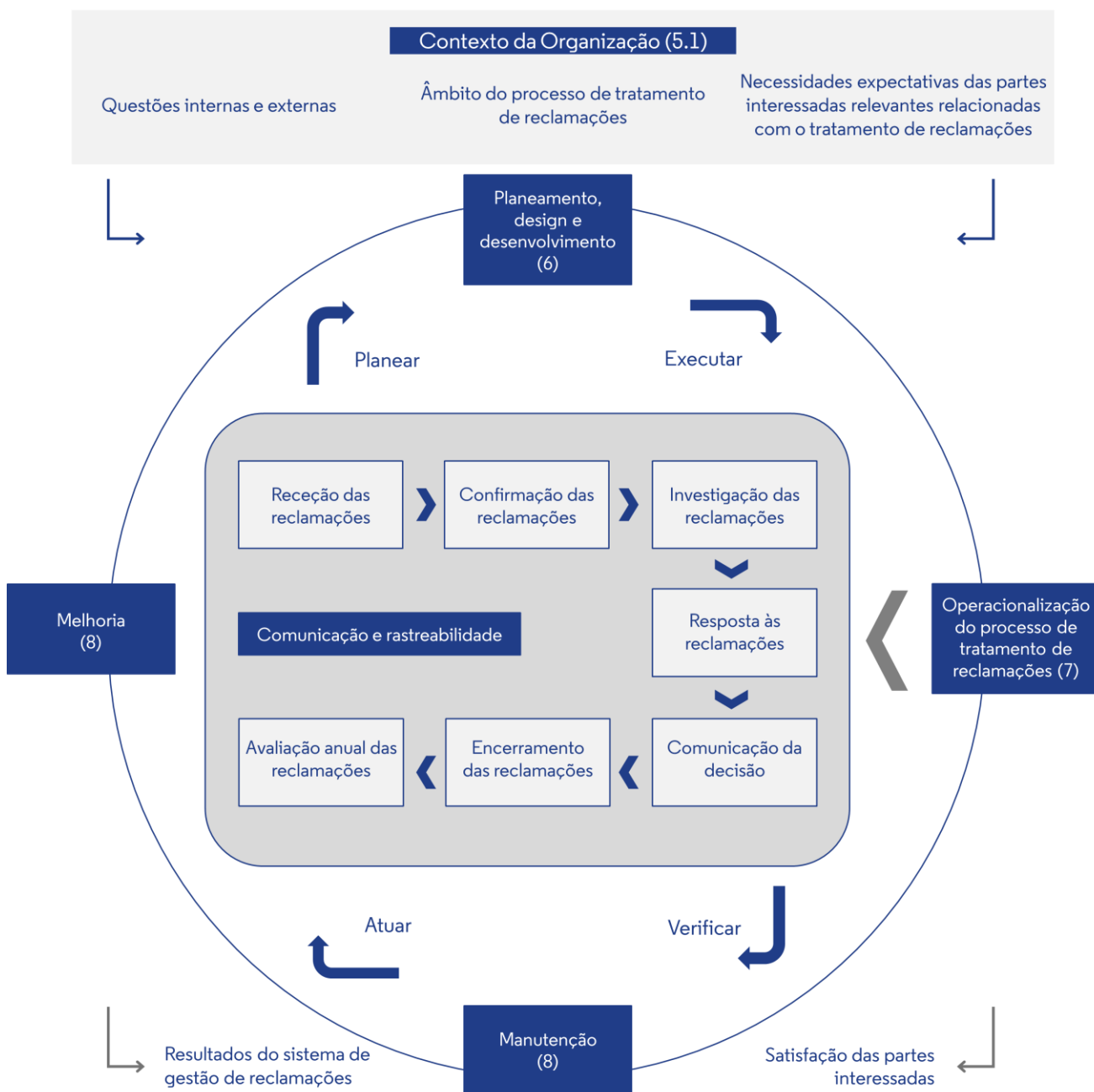


Ilustração 14 – Relação entre o ciclo PDCA e a estrutura da NP ISO 10002

Na CMP, no âmbito das suas competências de assegurar e coordenar o relacionamento do universo da autarquia com os municípios e também de otimizar a comunicação interna entre todos os serviços municipais

em matéria de relacionamento com o município, foi criado o **Núcleo de Reclamações** - enquadrado no macroprocesso **C01 - Serviços ao Município**.

O Núcleo de Reclamações é responsável por manter a operacionalização eficaz e eficiente do processo de tratamento de reclamações, incluindo a definição da documentação, o estabelecimento e cumprimento de objetivos de limites de prazos e outros requisitos e, ainda a definição dos critérios para o recrutamento e a formação de pessoal adequado.

Tem ainda por funções e responsabilidades:

- Assegurar que o processo de tratamento de reclamações é implementado;
- Reportar ao Representante da Gestão a eficácia e desempenho da Gestão das Reclamações;
- Assegurar que se procede à consciencialização relativamente ao processo de tratamento de reclamações e à necessidade da focalização no cliente;
- Assegurar que a informação relativa ao processo de tratamento de reclamações é facilmente acessível;
- Fazer o reporte sobre ações e decisões relativas ao tratamento de reclamações;
- Assegurar que se procede à monitorização do processo de tratamento de reclamações e aos correspondentes registos;
- Assegurar que se empreende a ação necessária para corrigir um problema, evitar que ocorra no futuro e que o evento é registado;
- Assegurar que os dados relativos ao tratamento de reclamações estão disponíveis para a Revisão pela Gestão de Topo.

Para o efeito, o Núcleo de Reclamações pressupõe o envolvimento de todas as Unidades Orgânicas no processo de gestão de reclamações com a participação de intervenientes em toda a cadeia hierárquica, desde o topo até à base, para que possam ser definidas ações a nível operacional, decorrentes das situações simples do quotidiano e de fácil implementação, mas também a nível estrutural e estratégico, para que sejam colmatadas as falhas mais profundas.

3.3 COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO E CONSULTA

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

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

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

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

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

3.4 FUNÇÕES E COMPETÊNCIAS PARA O SISTEMA DE GESTÃO

3.4.1 Organograma do Sistema de Gestão

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

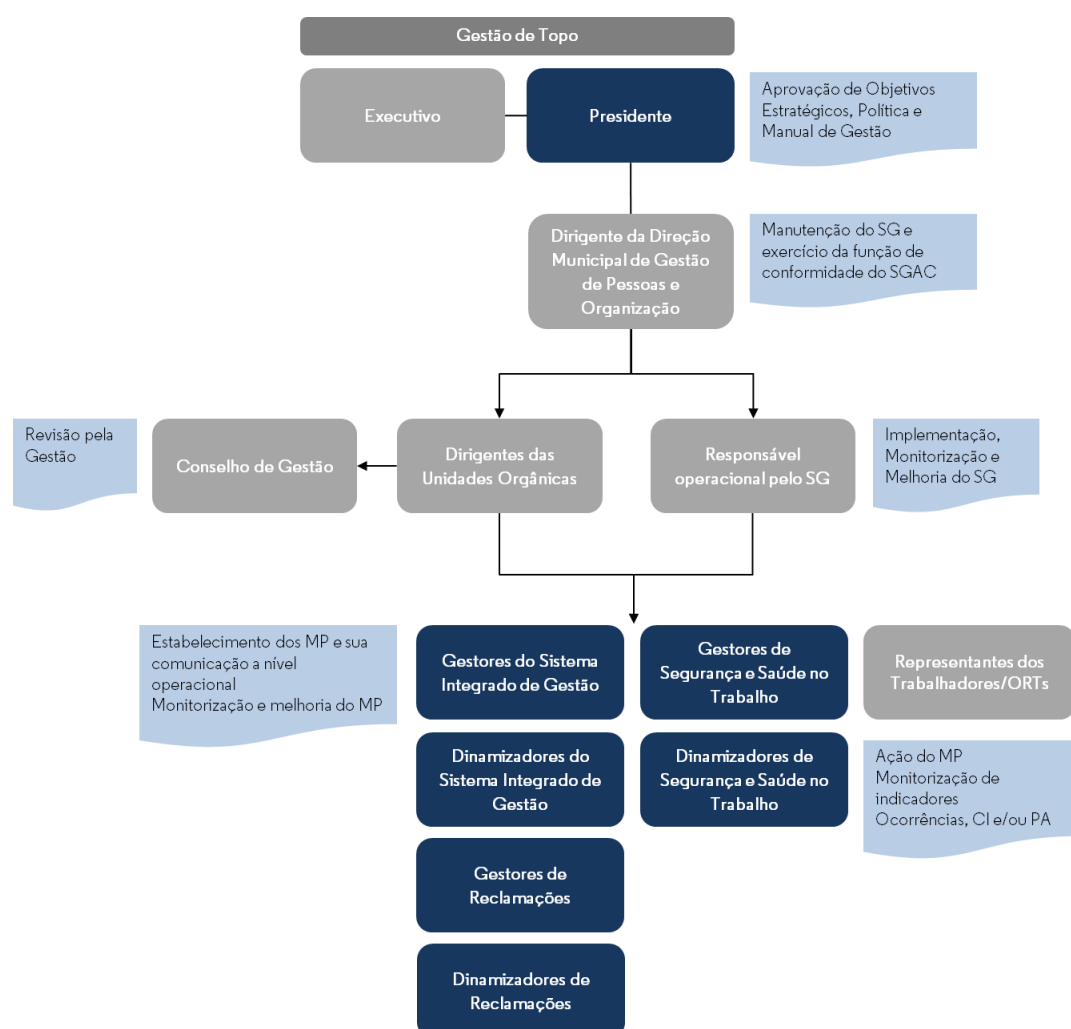


Ilustração 15 - Organograma do Sistema de Gestão

No âmbito do SGAC, não foi definido o Órgão de Governação, competindo ao Presidente da Câmara Municipal assumir a liderança e compromisso com o Sistema de Gestão Anticorrupção.

3.4.2 Gestão de Topo

A Gestão de Topo da Câmara Municipal do Porto assume as seguintes responsabilidades:

- a) Assumir a responsabilização pela eficácia do Sistema Integrado de Gestão;
- b) Assegurar que a Política de Gestão e os objetivos do Sistema Integrado de Gestão são estabelecidos e são compatíveis com o contexto e com a orientação estratégica da organização;
- c) Assegurar a integração dos requisitos dos Sistemas de Gestão implementados nos processos da organização;
- d) Assegurar que os macroprocessos necessários para o Sistema Integrado de Gestão são estabelecidos, implementados e mantidos conforme com os requisitos aplicáveis;
- e) Assegurar a implementação, acompanhamento e supervisão de todo o sistema, sem prejuízo e articulação com as competências e atribuições de cada Unidade Orgânica;
- f) Assegurar a disponibilização dos recursos necessários para o Sistema Integrado de Gestão;
- g) Comunicar a importância de uma gestão eficaz e da sua conformidade com os requisitos do Sistema Integrado de Gestão;
- h) Assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos das Partes Interessadas em toda a Organização;
- i) Assegurar que o Sistema Integrado de Gestão atinge os resultados pretendidos;
- j) Comprometer, orientar e apoiar as pessoas para contribuírem para a eficácia do Sistema Integrado de Gestão;
- k) Promover a melhoria contínua e otimização de processos;
- l) Convocar e presidir às reuniões do Conselho de Gestão;
- m) Presidir às reuniões de abertura e encerramento das Auditorias Internas e Externas ao Sistema Integrado de Gestão;
- n) Exercer a função conformidade do Sistema de Gestão Anticorrupção;
- o) Apoiar outras funções de gestão relevantes a demonstrar a sua liderança, na medida aplicável às respetivas áreas de responsabilidade;
- p) Definir os vetores estratégicos da CMP;
- q) Estabelecer os objetivos estratégicos da CMP;
- r) Aprovar a Missão, Visão, Valores e Política de Gestão;
- s) Aprovar o Manual de Gestão;
- t) Assegurar a existência de recursos adequados e as competências necessárias à implementação do SG;
- u) Assegurar que nenhum trabalhador sofra retaliação, discriminação ou ação disciplinar por ter relatado de boa-fé, ou com base em convicção razoável, a existência de uma violação ou suspeita de violação da política anticorrupção da organização ou por ter recusado a envolver-se em algum ato de corrupção, mesmo quando tal recusa possa resultar em perda de negócios para a organização (exceto se o indivíduo tiver participado na violação).

De notar que as alíneas a) a n) estão delegadas na Diretora Municipal de Gestão de Pessoas e Organização.

3.4.2.1 Função de Conformidade Anticorrupção

A Função de Conformidade Anticorrupção está integrada nas competências da Diretora Municipal de Gestão de Pessoas e Organização, que, com autoridade, independência e acesso direto à Gestão de Topo, assume as seguintes responsabilidades:

- Supervisionar a conceção e a implementação do sistema de gestão anticorrupção pela organização;
- Disponibilizar ao pessoal aconselhamento e orientação sobre o sistema de gestão anticorrupção e questões associadas à corrupção;
- Garantir que o sistema de gestão anticorrupção está em conformidade com os requisitos deste documento.
- Reportar o desempenho do sistema de gestão anticorrupção ao órgão de governação (caso exista) e à gestão de topo, bem como a outras funções de conformidade, como apropriado.

3.4.3 Gestor do macroprocesso

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

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

3.4.4 Responsável Operacional pelo Sistema de Gestão

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

- Coadjuvar o representante do Presidente da CMP para a gestão do SG;
- Coordenar as atividades de implementação, manutenção e melhoria do SG da CMP;
- Coordenar as atividades dos Gestores do Sistema Integrado de Gestão;
- Verificar a Política, os Objetivos e o MG antes de os submeter à aprovação do Presidente da CMP;

- Dinamizar a atualização do Manual de Gestão e dos macroprocessos transversais;
- Preparar, em conjunto com os Dirigentes das UO e respetivos Gestores do Sistema Integrado de Gestão, o Programa de Auditorias, assegurar a sua execução e interface com a entidade certificadora;
- Analisar e reportar à Diretora Municipal de Gestão de Pessoas e Organização os relatórios relativos ao funcionamento do SG;
- Propor ações de melhoria e dinamizar a respetiva implementação;
- Elaborar o documento de Revisão do SG (Relatório de Revisão pela Gestão).

3.4.5 Dirigentes das Unidades Orgânicas

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

3.4.6 Gestores do Sistema Integrado de Gestão

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

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

3.4.7 Gestores da Segurança e Saúde no Trabalho

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

3.4.8 Gestores de Reclamações

- Garantir a receção e registo das reclamações recebidas por todos os canais de atendimento, Livro de Reclamações ou encaminhadas pelas UO;
- Assegurar a análise e o enquadramento de todas as exposições no conceito de reclamação, e realizar o seu registo na aplicação de gestão, para monitorização.
- Garantir o encaminhamento das exposições não classificadas como reclamações às UO competentes para iniciar os processos respetivos.
- Assegurar o encaminhamento de reclamações da competência das Empresas Municipais e/ou outras entidades, e dar conhecimento ao Município.
- Recolher os contributos das UO envolvidas na reclamação;
- Elaborar informações técnicas e propostas de resposta à reclamação, submetendo-as a despacho superior;
- Garantir o cumprimento do prazo de resposta às reclamações e comunicar as respostas às partes interessadas;
- Registar e acompanhar as ações de melhoria e avaliar a sua implementação e eficácia;

- Identificar padrões ou focos de problemas e colaborar com os serviços municipais na implementação de ações corretivas ou de melhoria;
- Promover formação interna para capacitar os dinamizadores de reclamações;
- Atualizar de forma contínua os procedimentos de trabalho relacionados à gestão de reclamações, em colaboração com os serviços municipais.
- Realizar verificações internas periódicas nos processos para garantir a sua conformidade com os procedimentos estabelecidos.

3.4.9 Dinamizadores do Sistema Integrado de Gestão

Em articulação com o Gestor:

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

3.4.10 Dinamizadores da Segurança e Saúde no Trabalho

Em articulação com o Gestor:

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

Em caso de ausência dos Gestores do SG e SST ao serviço, o respetivo Dinamizador fica responsável pela sua substituição.

3.4.11 Dinamizadores de Reclamações

Em articulação com o Gestor:

- Garantir a receção, registo e encaminhamento das reclamações recebidas na Unidade Orgânica para o Núcleo de Reclamações (NR);
- Garantir o encaminhamento das exposições não classificadas como reclamações às UO competentes para iniciar os processos respetivos.
- Assegurar o encaminhamento de reclamações da competência das Empresas Municipais e/ou outras entidades, e dar conhecimento ao Município.
- Elaborar os contributos solicitados pelo Núcleo de Reclamações e cumprir o prazo definido para esse efeito;
- Validar com o superior hierárquico os contributos para a resposta;
- Identificar e validar, superiormente, as ações de melhoria para evitar novas reclamações;
- Identificar padrões ou focos de problemas e implementar ações corretivas ou de melhoria para prevenir reclamações sobre o mesmo assunto;
- Solicitar formação interna sempre que necessário para capacitação no tratamento de reclamações;
- Colaborar na atualização dos procedimentos de trabalho relacionados à gestão de reclamações, em parceria com o Núcleo de Reclamações.

3.4.12 Todos os Trabalhadores

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

3.5 SISTEMA DE CONTROLO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA DO SISTEMA DE GESTÃO

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

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

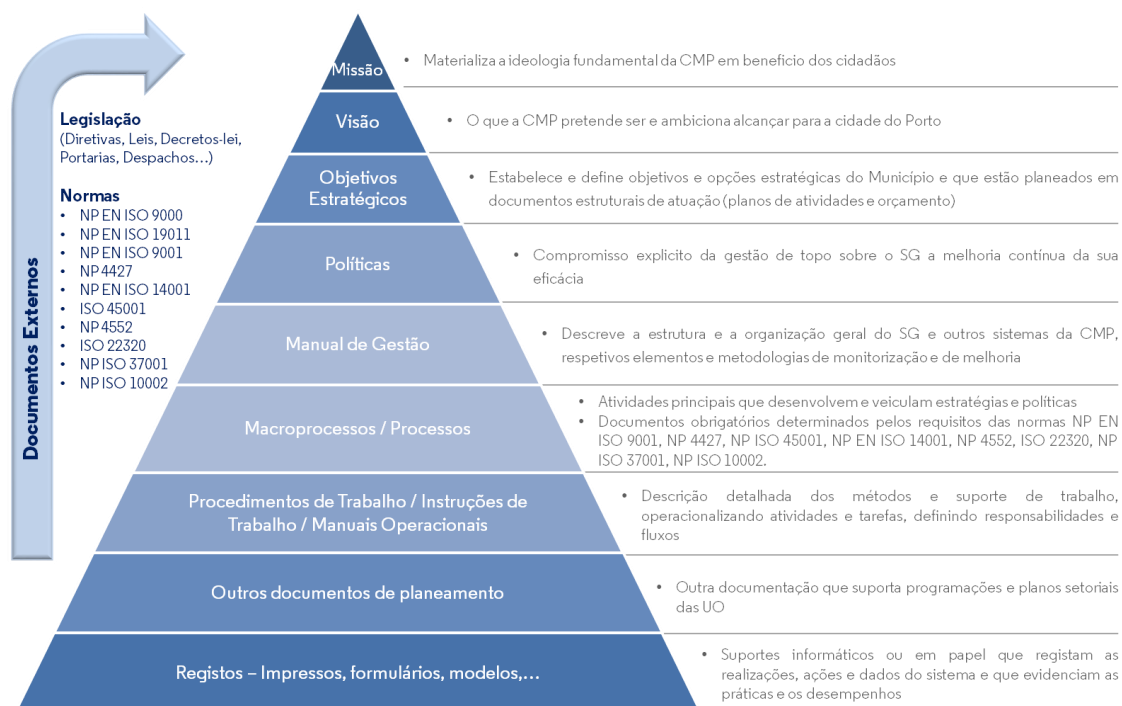


Ilustração 15 – Pirâmide Documental da CMP

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

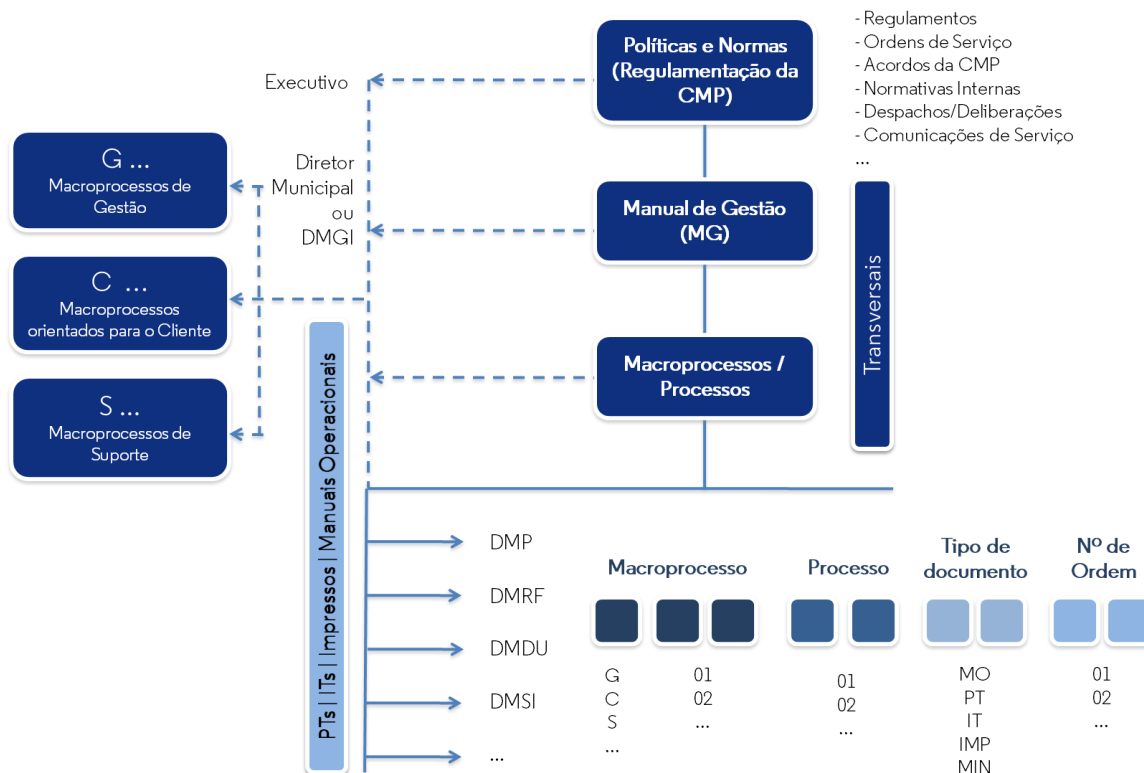


Ilustração 16 – Estrutura e Hierarquia do Fluxo Documental do SG

3.5.1 O Portal de Gestão Integrada

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

3.6 EDIÇÃO E MONITORIZAÇÃO DO SG

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

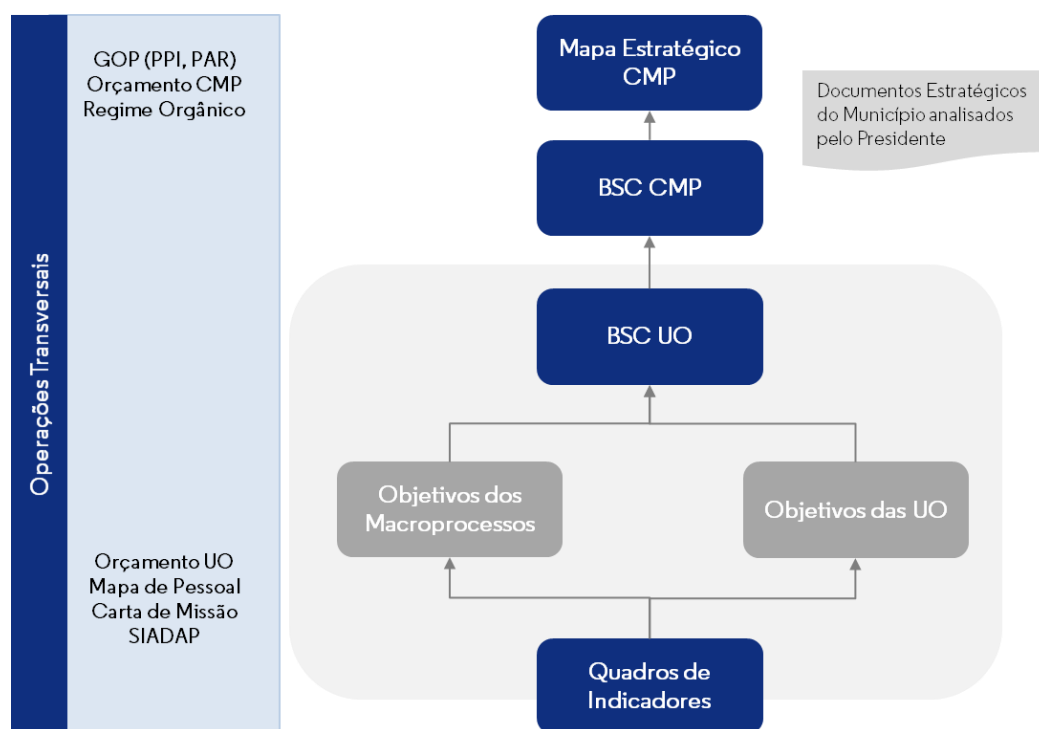


Ilustração 17 – Esquema de Medição e Monitorização na CMP

3.7 REVISÃO PELA GESTÃO

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

3.8 CONSELHO DE GESTÃO

3.8.1 Composição

É constituído pelos Diretores Municipais e Equiparado e presidido pela Diretora Municipal de Gestão de Pessoas e Organização.

3.8.2 Objetivos

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

3.8.3 Periodicidade

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

3.9 MATRIZ MACROPROCESSO/ ESTRUTURA ORGÂNICA

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

| Direções Municipais ou equiparadas | Macroprocesso | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| | Gestão | | | | | | Cliente | | | | | | | | | | | | | | | | | Suporte | | | | | | | | | | | | |
| | G01 | G02 | G03 | G04 | G05 | G06 | C01 | C02 | C03 | C04 | C05 | C06 | C07 | C08 | C09 | C10 | C11 | C12 | C13 | C14 | C15 | C16 | C17 | S01 | S03 | S04 | S05 | S06 | S07 | S08 | S09 | S10 | S11 | S12 | S13 | |
| Departamento Municipal de Planeamento e Gestão Ambiental | | | | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Departamento Municipal de Espaços Verdes e Gestão de Infraestruturas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Departamento Municipal de Proteção de Dados | | | | | | ● | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Departamento Municipal de Promoção de Saúde e Qualidade de Vida e Juventude | | | | | | | | | | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Departamento Municipal de Atividades Económicas | | | | | | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Departamento Municipal de Economia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Departamento Municipal de Fiscalização | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ● | | | | | | | |
| Departamento Municipal da Mobilidade | | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Departamento Municipal do Espaço Público | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | | | | |
| Departamento Municipal de Coesão Social | | | | | | | | | | | | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Departamento Municipal de Turismo e Internacionalização | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | | | |

Legenda: ● Responsável principal

3.10 SIGLAS E DEFINIÇÕES

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

