



Regulamento Interno de Atribuições e Competências das Subunidades Orgânicas dos Serviços Municipalizados de Castelo Branco (SMCB)

Castelo Branco – outubro/2016
SRHE



ÍNDICE

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO I..... | 4 |
| ESTRUTURA DOS SERVIÇOS..... | 4 |
| SECÇÃO I..... | 4 |
| Serviços Diretamente Dependentes da Administração..... | 4 |
| Artigo 1.º..... | 4 |
| Secretariado..... | 4 |
| Artigo 2.º..... | 4 |
| Gabinete de Apoio Jurídico..... | 4 |
| Artigo 3.º..... | 5 |
| Gabinete da Qualidade..... | 5 |
| CAPÍTULO II..... | 5 |
| DAS UNIDADES ORGÂNICAS FLEXÍVEIS..... | 5 |
| SECÇÃO I..... | 5 |
| Divisão Administrativa e Financeira..... | 5 |
| Artigo 4.º..... | 6 |
| Estrutura..... | 6 |
| Artigo 5.º..... | 6 |
| Secção de Compras e Armazém..... | 6 |
| Artigo 6.º..... | 7 |
| Secção de Contabilidade e Património..... | 7 |
| Artigo 7.º..... | 8 |
| Tesouraria..... | 8 |
| Artigo 8.º..... | 8 |
| Setor de Recursos Humanos e Expediente..... | 8 |
| Artigo 9.º..... | 10 |
| Setor de Faturação e Atendimento..... | 10 |
| Artigo 10.º..... | 11 |
| Setor de Informática e Inovação Tecnológica..... | 11 |
| SECÇÃO III..... | 12 |
| Divisão de Serviços Técnicos..... | 12 |
| Artigo 11.º..... | 12 |
| Estrutura..... | 12 |
| Artigo 12.º..... | 12 |
| Competências do Setor de Estudos, Projetos e Fiscalização..... | 12 |
| Artigo 13.º..... | 13 |
| Setor de Operação de Redes de Abastecimento de Água, de Drenagem e Execução de Obras..... | 13 |
| Artigo 14.º..... | 13 |
| Setor de Recolha de Resíduos, Higiene e Limpeza Urbanas..... | 13 |
| Artigo 15.º..... | 14 |
| Setor de Controlo e Qualidade de Água para Abastecimento e de Águas Residuais..... | 14 |
| CAPÍTULO III..... | 14 |
| DISPOSIÇÕES FINAIS..... | 14 |
| Artigo 16.º..... | 15 |
| Lacunas e Omissões..... | 15 |
| Artigo 17.º..... | 15 |
| Ajustamento de Competências..... | 15 |
| Artigo 18.º..... | 15 |
| Organograma dos Serviços..... | 15 |
| Artigo 19.º..... | 15 |
| Entrada em vigor..... | 15 |
| ANEXO I..... | 16 |
| Organograma..... | 16 |

Preâmbulo

Estando devidamente aprovado o Regulamento da Estrutura e Organização dos Serviços Municipalizados de Castelo Branco (estrutura flexível), a qual foi publicada em Diário da República, 2ª. Série n.º 21, de 30 de janeiro de 2013, importa agora completar as atividades das subunidades orgânicas bem como a designação dos vários “serviços” que permitam operacionalizar toda a estrutura já criada, quer do ponto de vista da organização quer do ponto de vista do funcionamento dos mesmos.

A reestruturação concretizada no citado regulamento teve por base a redução dos dirigentes, conforme estipulado na Lei n.º 49/2012, de 29 de agosto, sendo que a atual estrutura dos SMCB aportou alterações que foram implementadas à medida que cessaram as comissões de serviço dos dirigentes das unidades orgânicas extintas ou alteradas.

Dando sequência ao estabelecido no n.º 3 do artigo 8.º do Regulamento da Estrutura e Organização dos Serviços Municipalizados de Castelo Branco (estrutura flexível), a criação das subunidades orgânicas teve por base o princípio de aproximação dos Serviços aos cidadãos, bem como a melhoria quantitativa e qualitativa do serviço prestado assim como o desempenho de funções de carácter predominantemente executivo, procedendo-se assim, em conformidade com o artigo 14.º do regulamento anteriormente referido, à elaboração do Regulamento Interno de Atribuições e Competências das Subunidades Orgânicas dos SMCB:

1. No âmbito da Administração dos Serviços Municipalizados, os seguintes órgãos de apoio:

- a) Gabinete Jurídico;
- b) Secretariado;
- c) Gabinete da Qualidade.

2. No âmbito da Divisão Administrativa e Financeira (DAF):

- a) Secção de Compras e Armazém;
- b) Secção de Contabilidade e Património;
- c) Tesouraria;
- d) Setor de Recursos Humanos e Expediente;
- e) Setor de Faturação e Atendimento;
- f) Setor de Informática e Inovação Tecnológica.

3. No âmbito Divisão de Serviços Técnicos (DST):

- a) Setor de Estudos, Projetos e Fiscalização;
- b) Setor de Operação de Redes de Abastecimento de Água, de Drenagem e Execução de Obras;
- c) Setor de Recolha de Resíduos, Higiene e Limpeza Urbanas;
- d) Setor de Controlo e Qualidade de Água para Abastecimento e de Águas Residuais.

CAPÍTULO I ESTRUTURA DOS SERVIÇOS

SECÇÃO I *Serviços Diretamente Dependentes da Administração*

Artigo 1.º Secretariado

Ao Secretariado compete, designadamente:

- a) Prestar o necessário apoio administrativo direto à Administração;
- b) Proceder à receção, registo, classificação, distribuição e expedição de toda a correspondência;
- c) Organizar e executar tarefas relacionadas com o expediente geral;
- d) Efectuar o processamento de texto de correspondência geral, nomeadamente cartas/ofícios, informações e outros documentos com base em informação fornecida;
- e) Arquivar a documentação, separando-a em função do tipo de assunto, ou do tipo de documento, respeitando regras e procedimentos de arquivo;
- f) Promover a divulgação das deliberações do Conselho de Administração;
- g) Promover a divulgação das ordens e notas de serviço provenientes da Administração;
- h) Acompanhar, junto dos serviços, a recolha de elementos, de informações ou pareceres necessários à tomada de decisões;
- i) Atender e encaminhar o público, nomeadamente clientes, fornecedores e funcionários, em função do tipo de informação ou serviço pretendido;
- j) Efectuar os demais procedimentos administrativos que lhe forem determinados;
- k) Prestar toda a informação solicitada pelos diversos serviços respeitantes a todas as espécies arquivadas.
- l) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas ou resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

Artigo 2.º Gabinete de Apoio Jurídico

Ao Gabinete de Apoio Jurídico compete, designadamente:

- a) Dar parecer sobre os recursos hierárquicos ou contenciosos, bem como reclamações que envolvam os SMCB;
- b) Intervir e instruir, em matéria jurídica, os processos gratuitos respeitantes aos SMCB;
- c) Elaborar pareceres e informações sobre todas as matérias de interesse para os SMCB;
- d) Elaborar ou colaborar na preparação de projetos de regulamentos ou outras disposições normativas;
- e) Instruir processos disciplinares, de inquérito, sindicância ou averiguações, bem como de contraordenação, mediante determinação superior;
- f) Analisar diariamente a legislação publicada nos Jornais Oficiais, promovendo a divulgação da que tenha aplicabilidade no âmbito da intervenção dos SMCB;
- g) Zelar pelo cumprimento da legalidade dos atos dos SMCB, sugerindo a adoção de procedimentos que entenda adequados e corretos;
- h) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas ou resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

Artigo 3.º Gabinete da Qualidade

Ao Gabinete da Qualidade, compete, designadamente:

- a) Implementar, acompanhar, fazer a manutenção do Sistema de Gestão Integrado (Ambiente, Qualidade e Higiene e Segurança) e propor a revisão do mesmo;
- b) Dirigir as auditorias internas;
- c) Elaborar e ou rever os procedimentos de trabalho, instruções de trabalho e impressos e submetê-los a verificação e aprovação;
 - a) Apresentar propostas sobre as ações corretivas e preventivas;
 - b) Apresentar proposta da adequação e eficácia dos processos de planeamento da realização do serviço;
 - c) Implementar as atividades planeadas e sistemáticas de monitorização, medição, análise e melhoria;
 - d) Analisar o grau da satisfação do cliente;
 - e) Apoiar a Gestão de Topo na definição e manutenção da Política de Gestão Integrada, bem como os objetivos anuais do Sistema de Gestão Integrado, sua concretização e implementação;
 - f) Assegurar que os processos necessários ao Sistema de Gestão Integrado são estabelecidos, implementados e mantidos segundo os referenciais normativos, NP EN ISO 9001, NP EN 14001, NP 4397/OSHAS 18001;
 - g) Gerir e coordenar, com o apoio dos diversos setores, a auscultação das necessidades e satisfação dos munícipes/cidadãos analisando, tratando e divulgando os resultados obtidos;
 - h) Realizar a autoavaliação da qualidade e apoiar cada setor na identificação das suas necessidades de melhoria contínua, na definição de planos de ação e sua implementação;
 - i) Coordenar e acompanhar a implementação de ações corretivas, preventivas de melhoria contínua dos diferentes setores;
 - j) Gerir o plano anual de auditorias internas, bem como as auditorias externas;
 - k) Gerir e propor formação na área da qualidade, ambiente e higiene e segurança a todos os trabalhadores dos Serviços Municipalizados de Castelo Branco;
 - l) Gerir e propor junto de cada setor a utilização de ferramentas e metodologias de apoio de modo a proporcionar o desenvolvimento e a melhoria contínua com referência ao Sistema de Gestão Integrado;
 - m) Controlar e acompanhar o tratamento das não conformidades, reclamações e sugestões do munícipe/cidadão, divulgando as ferramentas e métodos de análise para tratamento e divulgação dos dados recolhidos;
 - n) Promover iniciativas de divulgação dos conceitos e práticas da qualidade, ambiente e higiene e segurança, bem como das ações de sensibilização para a qualidade, ambiente e higiene e segurança junto dos colaboradores dos Serviços Municipalizados de Castelo Branco;
 - o) Gerir e dinamizar todo o sistema de Gestão Integrado, segundo as abordagens normativas, NP EN ISO 9001, NP EN 14001, NP 4397/OSHAS 18001.
 - p) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

CAPÍTULO II DAS UNIDADES ORGÂNICAS FLEXÍVEIS

SECÇÃO II *Divisão Administrativa e Financeira*

Artigo 4.º Estrutura

Para o desempenho das suas funções, a Divisão Administrativa e Financeira (DAF) tem a seguinte estrutura:

- g) Secção de Compras e Armazém;
- h) Secção de Contabilidade e Património;
- i) Tesouraria;
- j) Setor de Recursos Humanos e Expediente;
- k) Setor de Faturação e Atendimento;
- l) Setor de Informática e Inovação Tecnológica.

Artigo 5.º Secção de Compras e Armazém

1 – A Secção de Compras e Armazém depende diretamente do Chefe de Divisão Administrativa e Financeira.

1.1 – No âmbito das Compras compete-lhe:

- a) Centralizar as requisições dos diversos serviços para aquisições de uso corrente;
- b) Proceder ao estudo do mercado de bens e serviços, sempre que para tal seja solicitado;
- c) Organizar e atualizar o ficheiro de fornecedores;
- d) Assegurar o abastecimento regular dos bens indispensáveis ao bom funcionamento dos serviços;
- e) Formular propostas para desencadear processo de venda de sucata;
- f) Garantir a atualização constante dos ficheiros por artigo;
- g) Elaborar estudos de previsibilidade das necessidades e estruturar um plano anual de compras;
- h) Gerir stocks e assegurar a realização de inventários;
- i) Elaborar e emitir requisições internas e externas;
- j) Rececionar e conferir faturas;
- k) Distribuir o material do economato;
- l) Gerir o fundo de maneiço;
- m) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

1.2 – No âmbito da Contratação Pública compete-lhe:

- a) Proceder à elaboração das peças dos procedimentos relacionados com a aquisição de material e prestação de serviços necessários à contratação pública;
- b) Elaborar e assegurar a publicitação no portal eletrónico de todos os procedimentos de contratação pública;
- c) Efectuar o processamento de texto de correspondência, nomeadamente ofícios, informações e outros documentos da secção;
- d) Secretariar e apoiar o júri dos procedimentos prévios de contratação pública, elaborando atas, relatórios e demais expediente necessário, coordenando o cumprimento dos prazos legalmente previstos para cada uma das fases do procedimento;
- e) Preparar e promover a remessa dos processos de contratação pública para efeitos de visto, nos termos da lei;
- f) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

1.3 – No âmbito do Armazém compete-lhe ainda:

- a) Manter os stocks em níveis adequados às necessidades através da determinação de quantidades económicas de encomendas;
- b) Zelar pela correta organização, conservação e segurança dos artigos armazenados;

- c) Efetuar o movimento de todo o material e equipamento adquirido pelos SMCB, procedendo ao registo das respetivas entradas, saídas e devoluções, elaborando/preenchendo os documentos comprovativos do movimento das mesmas e garantir a atualização constante do ficheiro por artigo;
- d) Remeter mensalmente ao serviço de contabilidade uma relação respeitante ao movimento de entradas e saídas de existências;
- e) Manter à sua guarda as ferramentas dos SMCB, controlar a sua distribuição e zelar pelo seu bom estado de conservação, comunicando a necessidade de renovação, sempre que necessário;
- f) Satisfazer os pedidos de material e de ferramentas, sempre mediante requisição;
- g) Proceder à substituição de ferramentas, mediante o retorno das inutilizadas;
- h) Proceder à inventariação permanente do armazém e balanços de verificação do mesmo;
- i) Conferir semestralmente as existências e manter fidelidade das mesmas;
- j) Conferir e registar as entradas e saídas de materiais e produtos, verificando a quantidade, qualidade e características técnicas dos mesmos;
- k) Proceder à arrumação no armazém, segundo as indicações de códigos e referências existentes nos materiais recebidos;
- l) Providenciar a entrada em armazém contra documentos dos materiais adquiridos;
- m) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas ou resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

Artigo 6.º Secção de Contabilidade e Património

1 – A Secção de Contabilidade e Património depende diretamente do Chefe de Divisão Administrativa e Financeira.

1.1 – No âmbito da Contabilidade compete-lhe:

- a) Colaborar ativamente na preparação dos documentos previsionais dos Serviços (Orçamento, Plano Plurianual de Investimentos);
- b) Informar do cabimento orçamental de todas as despesas e das disponibilidades para a satisfação de encargos;
 - a) Proceder à classificação dos documentos de despesa, ao cabimento e compromisso de verbas disponíveis;
 - b) Proceder aos registos contabilísticos dos factos patrimoniais e das operações de natureza orçamental, verificando o cumprimento das normas e legislação em vigor;
- c) Registrar e controlar os documentos de despesa (faturas, notas de débito, vendas a dinheiro, etc.), garantindo a liquidação e pagamento;
- d) Executar o processamento contabilístico dos salários do pessoal e remete-los à Tesouraria;
- e) Preparar a execução das revisões e alterações dos documentos previsionais aprovados;
- f) Formar dados para a elaboração de estudos económico – financeiros que fundamentem decisões respeitantes ao valor de tarifas e à análise das condições internas de exploração;
- g) Assegurar o acompanhamento e execução do plano anual de investimentos e orçamento;
- h) Organizar, controlar e arquivar todos os documentos de despesa;
- i) Promover a arrecadação e liquidação de todas as receitas;
- j) Fomentar a implementação de um sistema de contabilidade analítica que permita o apuramento dos custos de funcionamento dos SMCB;
- k) Manter os registos de Contabilidade e demais documentos, de acordo com as normas legais;
- l) Manter em ordem a conta corrente com empreiteiros e respetivos fornecedores (contas correntes de terceiros);
- m) Proceder à conferência de conta-corrente de operações não orçamentais e processar o seu pagamento às diversas entidades, dentro dos prazos estabelecidos por lei;
- n) Promover a libertação das garantias prestadas quando se mostrem preenchidos os requisitos legais;
- o) Elaborar as estatísticas e os relatórios da secção;
- p) Conferir diariamente os movimentos de tesouraria com os movimentos de receitas e despesas;
- q) Elaborar balanços à tesouraria;

- r) Colaborar na realização de conferências periódicas de materiais, de acordo com o que for determinado;
- s) Escriturar as contas correntes com empreiteiros e fornecedores;
- t) Processar e registar ordens de pagamento;
- u) Emitir e registar cheques;
- v) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

1.2 – No âmbito do Património compete-lhe ainda:

- a) Proceder à identificação, codificação, registo, movimentação, inventariação e controlo de todos os bens dos SMCB;
- b) Organizar e manter atualizado o cadastro e inventário dos bens móveis e imóveis dos Serviços e a sua afetação aos diversos serviços/setores.
- c) Organizar e proceder às operações de abate e alienação de bens patrimoniais;
- d) Proceder ao inventário anual;
- e) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

Artigo 7.º Tesouraria

1 – A Tesouraria depende diretamente do Chefe de Divisão Administrativa e Financeira e compete-lhe:

- a) Preparar e efetuar pagamentos e recebimentos em função das ordens emanadas e de acordo com as disposições legais e respetivos documentos comprovativos;
- b) Arrecadar todas as receitas e liquidar os juros de mora devidos nos termos legais;
- c) Proceder à guarda e conferência do numerário e outros valores;
- d) Realizar depósitos, transferências e levantamentos e correspondente registo, segundo princípios de segurança e orientações superiores em matéria de rentabilização dos fundos e demais disposições previstas no sistema de controlo interno;
- e) Entregar ao chefe de divisão administrativa e financeira, balancetes diários de tesouraria, acompanhados dos documentos justificativos do movimento, para efeitos de conferência pela contabilidade;
- f) Garantir o controlo das contas correntes com as diferentes instituições bancárias responsáveis pelo movimento das disponibilidades financeiras dos Serviços Municipalizados;
- g) Manter atualizadas as contas correntes com as instituições bancárias;
- h) Elaborar o expediente relativo às cobranças coercivas, quando for caso disso;
- i) Exercer as demais funções que lhe sejam confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

Artigo 8.º Setor de Recursos Humanos e Expediente

1 – O Setor de Recursos Humanos e Expediente depende diretamente do Chefe de Divisão Administrativa e Financeira.

1.1 – No âmbito dos Recursos Humanos compete-lhe:

- a) Efetuar o processamento dos vencimentos e demais remunerações dos trabalhadores e beneficiários de programas de incentivo ao emprego;
- b) Executar todo o processo de tramitação relativo ao recrutamento, provimento, mobilidade, promoção e cessação de funções de pessoal;
- c) Efetuar o processo de acolhimento e integração dos trabalhadores admitidos;
- d) Organizar, manter atualizados e em boas condições os processos individuais;
- e) Assegurar a execução e atualização do Mapa de Pessoal dos SMCB;
- f) Instruir todos os processos referentes a prestações sociais do pessoal;

- g) Prestar o apoio necessário à instrução de processos e inquéritos disciplinares;
- h) Elaborar listas de antiguidade e mapas de férias;
- i) Assegurar o registo e controlo de assiduidade, cumprimento do horário de trabalho e promover a verificação de faltas e licenças;
- j) Promover o processo de avaliação do desempenho;
- k) Elaborar, com a devida antecedência, informação relativa ao termo de cada comissão de serviço;
- l) Proceder à recolha dos mapas de horas extraordinárias, ajudas de custo e efetuar o respetivo processamento;
- m) Controlar e fazer cumprir os limites de horas extraordinárias estabelecidas na legislação aplicável;
- n) Elaborar os mapas e guias necessários ao cumprimento das obrigações legais, nomeadamente IRS, Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações e ADSE;
- o) Elaborar estudos e propor normas internas tendo em vista a execução de medidas de gestão de recursos humanos;
- p) Organizar o ficheiro de legislação;
- q) Elaborar os processos a remeter às juntas médicas e assegurar todo o apoio a este serviço;
- r) Colaborar com os Serviços de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, nas medidas e atividades por estes desenvolvidas, nomeadamente nas que se referem à promoção das condições de trabalho e à prevenção de riscos profissionais;
- s) Organizar e manter atualizados os ficheiros médicos dos trabalhadores;
- t) Elaborar o processo Gestão de Recursos Humanos no âmbito do SGQ;
- u) Estudar, informar e tratar da devida tramitação dos processos de reclamação dos trabalhadores;
- v) Elaborar estatísticas de sinistralidade no trabalho, da mobilidade do pessoal, do absentismo e todas as demais que os usos dos Serviços e as determinações superiores o impuserem;
- w) Elaborar relatórios periódicos de atividade relacionados com a gestão de Recursos Humanos e o Balanço Social;
- x) Instruir os processos de acidentes de trabalho;
- y) Proceder ao levantamento das necessidades e elaboração de estudos, propostas e demais procedimentos com vista a prover as carências formativas do pessoal, bem como a elaboração do projeto anual de formação e aperfeiçoamento profissional;
- z) Executar e avaliar as ações de formação;
- aa) Instruir, elaborar e organizar os processos de aposentação dos trabalhadores;
- bb) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

1.2 – No âmbito do Expediente compete-lhe:

- a) Executar todos os trabalhos de receção, registo, classificação, expediente e arquivo da documentação e correspondência entrada ou emitida pelos Recursos Humanos e garantir a sua distribuição;
- b) Apoiar administrativamente, sempre que necessário, todas as unidades orgânicas dos SMCB;
- c) Elaborar as atas das reuniões do Conselho de Administração e dar o devido andamento às mesmas;
- d) Preparar, registar e distribuir Notas Informativas Internas relativas ao normal funcionamento dos Serviços;
- e) Efetuar o processamento de texto de correspondência geral, nomeadamente cartas/ofícios, informações e outros documentos com base em informação fornecida;
- f) Organizar e executar tarefas relacionadas com o expediente geral;
- g) Atender e encaminhar o público, nomeadamente clientes, fornecedores e funcionários, em função do tipo de informação ou serviço pretendido;
- h) Executar as tarefas respeitantes ao arquivo de todos os documentos e processos para esse fim remetidos pelos diversos serviços, promovendo a adoção de planos adequados;
- i) Manter em boa ordem e fácil consulta, livros de trabalho e interesse consultivo, bem como revistas de instrução técnica e científica e outras espécies bibliográficas, relativas a matérias de interesse para os SMCB, bem como as relativas a toda a administração local em particular;
- j) Assegurar a atividade de empréstimo de documentos do arquivo bem como de livros ou revistas;
- k) Distribuir e conservar os impressos e demais material de expediente e utensílios de uso corrente;

- l) Propor, logo que decorridos os prazos estipulados por lei, a inutilização de documentos que se encontrem no arquivo inativo;
- m) Organizar e atualizar o cadastro de todos os seguros;
- n) Organizar os processos de legalização de todas as viaturas;
- o) Conferir a avença dos CTT relativa à correspondência mensal;
- p) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

1.3 – No âmbito dos Serviços Auxiliares compete-lhe ainda:

- a) Assegurar os serviços de reprografia, expedição de correio, telefone, fax e portaria;
- b) Zelar pela boa conservação e manutenção de todo o equipamento que lhe está afeto;
- c) Afixar anúncios, avisos e outros documentos a publicitar nos locais e suportes a esse fim destinados;
- d) Distribuir a correspondência;
- e) Realizar serviços externos de apoio geral;
- f) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

Artigo 9.º Setor de Faturação e Atendimento

1 – O Setor de Faturação e Atendimento depende diretamente do Chefe de Divisão Administrativa e Financeira.

1.1 – No âmbito da Faturação e Atendimento compete-lhe:

- a) Recolher todos os elementos de qualquer natureza ou proveniência necessários à atualização dos dados constantes do sistema informático de faturação;
- b) Processar tarifas e preços;
- c) Verificar as reclamações de consumidores e utilizadores relacionadas com leituras e cobranças e propor as respetivas soluções;
- d) Mandar verificar contadores, anomalias e consumos fraudulentos;
- e) Manter atualizados os ficheiros de consumidores, contadores e ramais;
- f) Efetuar as operações de débito ao tesoureiro, para efeitos de cobrança;
- g) Emitir ordens para efetuar cortes e restabelecimentos de fornecimento de água aos consumidores;
- h) Registrar e executar contratos de fornecimento de água;
- i) Emitir ordens para efetuar a colocação e levantamento de contadores e confirmar a sua execução;
- j) Fornecer toda a informação necessária ao cabal planeamento de áreas de leitura, assim como superintender no serviço dos leitores cobradores;
- k) Proceder ao controlo da classificação dos utilizadores relativamente ao consumo de água e à utilização dos sistemas de saneamento e resíduos sólidos;
- l) Elaborar as estatísticas relativas a consumidores e utilizadores dos sistemas de saneamento e de resíduos;
- m) Coordenar de forma integrada as atividades do atendimento ao público;
- n) Proceder à receção, ao tratamento, conferência e registo das solicitações apresentadas pelos clientes e posterior comunicação das decisões tomadas;
- o) Informar os clientes, prestando-lhes todo o apoio necessário à resolução dos seus problemas;
- p) Elaborar contratos no âmbito das suas competências;
- q) Cobrar a receita dos SMCB e elaborar as guias de receita respeitantes aos diversos serviços prestados a consumidores/utilizadores;
- r) Elaborar e promover a atualização dos ficheiros dos utilizadores de serviços de fornecimento de água, águas residuais e de recolha de resíduos sólidos;
- s) Organizar e controlar os processos de interrupção de fornecimento de água, por dívida, de acordo com os regulamentos e legislação em vigor;
- t) Emitir notas de serviço para execução de todos os serviços técnicos tendentes à satisfação das necessidades dos utilizadores e confirmar a sua execução;

- u) Celebrar acordos de pagamento, quando solicitados;
- v) Realizar todos os procedimentos administrativos conducentes à recuperação de dívida;
- w) Organizar e instruir os processos de execuções fiscais;
- x) Elaborar, instruir e acompanhar processos de contraordenações;
- y) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

1.2 – No âmbito do serviço de Leituras e Fiscalização compete-lhe:

- a) Realizar e coordenar as tarefas inerentes à leitura e verificação dos consumos de águas;
- b) Efetuar itinerários de leitura e o seu carregamento no terminal portátil de leitura;
- c) Proceder à verificação de contadores, consumos fraudulentos ou outras anomalias;
- d) Fornecer toda a informação necessária ao cabal planeamento de áreas e zonas de leituras;
- e) Verificar as reclamações de consumidores, relacionadas com leituras e cobranças que não possam ser solucionadas pelo atendimento ao público e propor as respetivas soluções;
- f) Proceder a vistorias domiciliárias de contadores;
- g) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

1.3 – No âmbito do Serviço de Contadores compete-lhe ainda:

- a) Proceder aos cortes de abastecimento de água por dívidas aos SMCB;
- b) Proceder ao restabelecimento do abastecimento de água após regularização das dívidas;
- c) Proceder à montagem, selagem, substituição e levantamento de contadores;
- d) Assegurar a manutenção periódica dos contadores, bem como as que decorram de reclamações e ocorrências detetadas pelo serviço de leituras e fiscalização de consumos;
- e) Acompanhar e verificar, no local, reclamações, ou ocorrências associadas a contadores, instalações ou leituras;
- f) Assegurar a assistência aos clientes no âmbito das suas competências;
- g) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

Artigo 10.º
Setor de Informática e Inovação Tecnológica

1 – O Setor de Informática e Inovação Tecnológica depende diretamente do Chefe de Divisão Administrativa e Financeira e compete-lhe:

- a) Assegurar a administração, manutenção e exploração de todo o Hardware dos SMCB;
- b) Assegurar a administração, manutenção e correta utilização de todo o software em funcionamento nos diversos serviços/setores;
- c) Assegurar a administração, manutenção e o correto funcionamento das redes de comunicação utilizadas pelos SMCB;
- d) Definir e implementar políticas de segurança da informação;
- e) Apoiar os diferentes serviços na utilização dos meios tecnológicos que estão ao seu dispor, bem como na inventariação das novas necessidades;
- f) Colaborar na aquisição de equipamentos, software e serviços na área das tecnologias da informação e comunicação;
- g) Criar contas de correio eletrónico e definição de regras de utilização das mesmas;
- h) Realizar de auditorias/validações periódicas dos sistemas e *softwares*;
- i) Acompanhar e coordenar o processo de aquisição de equipamento para manutenção e suporte da rede;
- j) Responsabilidade pelo sistema de comunicações instalado nos Serviços, nomeadamente, Central Telefónica e políticas de utilização da mesma e Voice Portal (sistema de atendimento automático de chamadas);
- k) Realizar backups diários aos servidores e bases de dados existentes nos Serviços;
- l) Elaborar propostas tendentes à adoção de novas soluções de carácter tecnológico;

- m) Apresentar e desenvolver projetos visando um funcionamento mais eficaz de todos os serviços;
- n) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

SECÇÃO III *Divisão de Serviços Técnicos*

Artigo 11.º Estrutura

1 – Para o desempenho das suas funções a Divisão de Serviços Técnicos tem a seguinte estrutura:

- a) Setor de Estudos, Projetos e Fiscalização;
- b) Setor de Operação de Redes de Abastecimento de Água, de Drenagem e Execução de Obras;
- c) Setor de Recolha de Resíduos, Higiene e Limpeza Urbanas;
- d) Setor de Controlo e Qualidade de Água para Abastecimento e de Águas Residuais.

Artigo 12.º Competências do Setor de Estudos, Projetos e Fiscalização

1 – O Setor de Estudos, Projetos e Fiscalização depende diretamente do Chefe de Divisão de Serviços Técnicos.

1.1 No âmbito dos estudos, planeamentos, conceções, concursos e fiscalização compete-lhe:

- a) Elaborar estudos de planeamento das instalações, de redes de abastecimento de água e de drenagem e de equipamentos a elas associados;
- b) Elaborar estudos estatísticos e previsionais de consumos de águas de abastecimento e produção de águas residuais;
- c) Elaborar projetos de conceção e dimensionamento das instalações, redes de abastecimento e de drenagem de equipamentos a elas associados;
- d) Elaborar processos de concurso, adjudicação de obras e aquisição de bens e serviços públicos;
- e) Analisar e emitir pareceres sobre projetos de redes de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais;
- f) Assegurar a execução das obras previstas no Plano Plurianual de Investimento;
- g) Elaborar pareceres referentes a projetos que impliquem novas utilizações dos sistemas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais;
- h) Conceção e acompanhamento na construção, alteração, ampliação e reabilitação de obras realizadas por administração direta;
- i) Acompanhar e fiscalizar obras realizadas por empreitada;
- j) Elaborar procedimentos e especificações técnicas para execução de trabalhos das infraestruturas;
- k) Acompanhamento e planeamento da recolha de resíduos e de higiene e limpeza urbana;
- l) Cumprimento da legislação e regulamentos em vigor.
- m) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

1.2 No âmbito da operação, manutenção e cadastro compete-lhe:

- a) Gestão e especificação da informatização do cadastro das infraestruturas;
- b) Recolha, registo e processamento de dados das operações em infraestruturas;
- c) Assegurar a aplicação, em todas as atividades desenvolvidas na divisão, das regras que promovam a higiene, segurança e saúde dos colaboradores afetos;
- d) Gestão patrimonial de infraestruturas;
- e) Elaboração da base de dados e estatísticas cadastrais;
- f) Monitorização e inspeção das infraestruturas;
- g) Combate às perdas de água;

- h) Colaborar em ações de sensibilização no âmbito da utilização racional de água e de proteção do meio ambiente;
- i) Elaboração de ordens de serviço;
- j) Responder a reclamações e solucionar as reclamações colocadas pelos munícipes;
- k) Planeamento dos recursos humanos, equipamentos e materiais afetos ao Setor de Operação de Redes de Abastecimento de Água, de Drenagem e Execução de Obras;
- l) Apoio na otimização e melhoria de procedimentos administrativos;
- m) Gestão de equipas, equipamentos e utilização de materiais;
- n) Aplicação de novos materiais e novas tecnologias;
- o) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

1.3 No âmbito dos Serviços Auxiliares compete-lhe ainda:

- a) Apresentação de relatórios mensais das atividades desenvolvidas;
- b) Apoio nas tomadas de decisão;
- c) Apoio no planeamento e controlo dos sistemas de infraestruturas;
- d) Resposta às solicitações da Administração;
- e) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

Artigo 13.º

Setor de Operação de Redes de Abastecimento de Água, de Drenagem e Execução de Obras

1 – O Setor de Operação de Redes de Abastecimento de Água, de Drenagem e Execução de Obras depende diretamente do Chefe de Divisão de Serviços Técnicos.

1.1 – No âmbito da Operação de Redes de Abastecimento de Água compete-lhe:

- a) Assegurar a execução, reparação e substituição de redes e ramais;
- b) Detetar e reparar fugas na rede de abastecimento de água;
- c) Detetar e reparar obstruções nos coletores de águas residuais;
- d) Garantir o bom funcionamento das redes e de todos os seus órgãos;
- e) Distribuir e gerir as viaturas pelos diversos serviços de acordo com instruções superiores;
- f) Providenciar a manutenção de máquinas e viaturas e assegurar as revisões periódicas das mesmas;
- g) Assegurar que todas as máquinas e viaturas circulem com toda a documentação exigida por lei;
- h) Manter e conservar o equipamento eletromecânico das estações elevatórias;
- i) Garantir o correto funcionamento de todos os sistemas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais;
- j) Assegurar todos os trabalhos de controlo, manutenção, reparação e renovação das redes públicas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais;
- k) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

1.2 – No âmbito das Redes de Drenagem de Águas Residuais compete-lhe ainda:

- a) Conservar, reparar e ampliar as redes de drenagem, bem como dos ramais domiciliários;
- b) Proceder à manutenção das redes de drenagem;
- c) Executar ramais domiciliários, cortes e reparação de avarias;
- d) Garantir o correto funcionamento de todos os sistemas de drenagem de águas residuais.
- e) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

Artigo 14.º

Setor de Recolha de Resíduos, Higiene e Limpeza Urbanas

1 – O Setor de Recolha de Resíduos, Higiene e Limpeza Urbanas depende diretamente do Chefe de Divisão de Serviços Técnicos.

1.1 – No âmbito da Recolha de Resíduos compete-lhe:

- a) Proceder à recolha, transporte e deposição final dos resíduos urbanos;
- b) Assegurar o cumprimento dos itinerários aprovados em Conselho de Administração;
- c) Proceder à recolha seletiva de resíduos sólidos urbanos;
- d) Proceder à remoção de monos;
- e) Distribuir contentores de uso coletivo;
- f) Elaborar informações sobre o estado e necessidade de conservação ou substituição dos recipientes de recolha de uso coletivo e das alterações necessárias face a novos condicionalismos;
- g) Manter em condições de operacionalidade todo o material e equipamento utilizado;
- h) Proceder à lavagem de contentores;
- i) Garantir mecanismos de valorização de resíduos;
- j) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

1.2 – No âmbito da Higiene e Limpeza Urbanas compete-lhe ainda:

- a) Proceder à limpeza e manutenção das vias públicas nas várias zonas da cidade, nomeadamente varredura de ruas, limpeza de sarjetas e lavagem das vias públicas;
- b) Proceder à colocação de papelarias e remoção de lixos das mesmas;
- c) Proceder à remoção de lixeiras e extração de ervas;
- d) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas e resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

Artigo 15.º Setor de Controlo e Qualidade de Água para Abastecimento e de Águas Residuais

1 – O Setor de Controlo e Qualidade de Água para Abastecimento e de Águas Residuais depende diretamente do Chefe de Divisão de Serviços Técnicos e compete-lhe:

- a) Executar e implementar os diversos planos de controlo de qualidade de água;
- b) Assegurar o controlo da qualidade da água distribuída e o cumprimento dos critérios legalmente fixados para esse efeito;
- c) Verificar, interpretar e analisar os dados de monitorização;
- d) Efetuar a divulgação dos resultados obtidos nas análises da rede de distribuição de acordo com a legislação em vigor;
- e) Zelar pelo bom funcionamento do laboratório, implementando medidas com vista à manutenção da sua acreditação;
- f) Propor o lançamento de procedimentos para a contratação de bens e serviços;
- g) Tratar estatisticamente os dados relativos ao sistema de gestão da qualidade;
- h) Avaliar os resultados obtidos e comunicar às diversas entidades de controlo e regulamentação;
- i) Elaborar pareceres e informações no domínio da sua atividade;
- j) Colaborar no preenchimento de inquéritos estatísticos solicitados no domínio da sua atividade;
- k) Organizar e difundir informação de interesse para as populações no domínio da sua atividade;
- l) Exercer as demais funções que lhe forem confiadas ou resultarem do normal desempenho das suas tarefas.

CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 16.º Lacunas e Omissões

No exercício dos poderes de superintendência e coordenação dos SMCB, o Conselho de Administração poderá, mediante deliberação, integrar as lacunas ou omissões resultantes de aplicação do presente documento.

Artigo 17.º Ajustamento de Competências

As competências dos diversos serviços definidos no presente documento poderão ser objeto de ajustamento de pormenor, mediante deliberação do Conselho de Administração, sempre que razões de eficácia e eficiência o determinem.

Artigo 18.º Organograma dos Serviços

O organograma que representa a estrutura dos Serviços Municipalizados consta do Anexo I deste regulamento.

Artigo 19.º Entrada em vigor

1 - O presente regulamento entra em vigor no primeiro dia do mês seguinte ao da sua aprovação pelo Conselho de Administração.

2 – Ao presente regulamento será dada publicidade através da sua publicação em edital e da sua inserção na página eletrónica dos Serviços Municipalizados, em <http://www.sm-castelobranco.pt> (em *Recursos Humanos* → *Publicações* → *Regulamentos Internos*)

ANEXO I

Organograma

