MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE



município
Vila Nova
de Paiva
Capital Ecológica



Índice

1. PROMULGAÇÃO 3

1.1. ORGANIZAÇÃO DO MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE 4

1.2. ÂMBITO 4

1.3. ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ 5

1.4. EXCLUSÕES 6

1.5. REVISÃO DO MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE 6

2. APRESENTAÇÃO DE V.N. DE PAIVA 8

2.1. IDENTIFICAÇÃO DO CONCELHO DE V.N.PAIVA 8

2.2 DESCRIÇÃO DAS PISCINAS MUNICIPAIS DE V.N.PAIVA 11

2.3 DESCRIÇÃO DO PAVILHÃO DESPORTIVO MUNICIPAL DE V.N.PAIVA 12

2.4. DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES 13

2.5 GESTÃO DE RECURSOS MATERIAIS 13

3. POLÍTICA E OBJECTIVOS 14

3.1 POLÍTICA DA QUALIDADE 14

3.2 OBJECTIVOS DA QUALIDADE 15

3.3 REPRESENTANTE DA DIRECÇÃO 15

4. GESTÃO DA QUALIDADE 16

4.1 INTERACÇÃO ENTRE OS PROCESSOS 16

REPRODUÇÃO PROIBIDA

1. PROMULGAÇÃO

O Presidente da Câmara Municipal de V. N. Paiva, compromete-se através do presente Manual de Gestão da Qualidade (MGQ), ao cumprimento das determinações do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), aplicável às Piscinas Municipais e ao Pavilhão Desportivo Municipal, tendo por referência a norma NP EN ISO 9001: 2008.

Desta forma, o Presidente da Câmara Municipal de V. N. Paiva designa-se como responsável pela supervisão do sistema implementado, delegando no Responsável do Sistema da Qualidade (RSQ), Professor Pedro Nuno Pires a coordenação, a todos os níveis, das determinações do MGQ, assegurando a arbitragem de eventuais conflitos em decisões que ponham em causa a credibilidade do Sistema de Gestão da Qualidade.

O RSQ das Piscinas Municipais e do Pavilhão Desportivo Municipal de V. N. Paiva propõe-se assegurar a divulgação e a compreensão do MGQ a todos os seus colaboradores, comprometendo-os no cumprimento dos requisitos que lhes são aplicáveis, assim como na sua elaboração e observância de todos os procedimentos que lhes estão inerentes.

O Presidente da Câmara constitui-se como o primeiro responsável por cumprir e fazer cumprir as disposições do Sistema de Gestão da Qualidade das Piscinas Municipais e do Pavilhão Desportivo Municipal de V. N. Paiva, delegando no RSQ as competências necessárias de acordo com as determinações constantes do Manual.

O Presidente da Câmara

_____

Dr. José Morgado Ribeiro

REPRODUÇÃO PROIBIDA

14.04. ORGANIZAÇÃO DO MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

Este Manual de Gestão da Qualidade descreve o Sistema de Gestão da Qualidade das Piscinas Municipais e do Pavilhão Desportivo Municipal de V.N. Paiva, constituindo portanto o documento de referência quer na implementação, quer na manutenção e melhoria desse Sistema.

O Manual de Gestão da Qualidade é preparado sob a coordenação do RSQ que é responsável por assinar o campo "ELABORADO"., com a contribuição de qualquer colaborador das Piscinas Municipais de V.N.PAIVA e é aprovado pelo Sr. Presidente da Câmara Municipal no campo "APROVADO".

O Manual é constituído por 4 Capítulos, cada um subdividido em várias Secções, descritas no Índice apresentado no início do Manual.

1.2. ÂMBITO

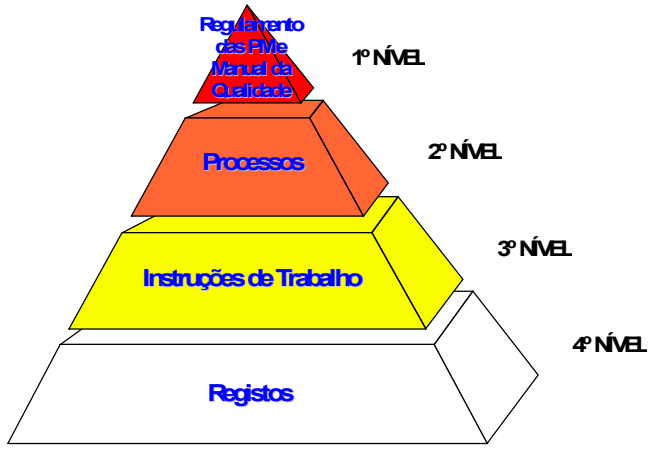
O MGQ descreve os princípios adoptados no SGQ para a concretização da Política da Qualidade das Piscinas Municipais e do Pavilhão Desportivo Municipal de V. N. Paiva.
As disposições apresentadas pretendem garantir a satisfação de todas as partes interessadas, incluindo Colaboradores, Clientes e Fornecedores, relativamente às actividades exercidas nas Piscinas Municipais e do Pavilhão Desportivo Municipal de V.N.Paiva.
O modelo desenvolvido tem como objectivo a melhoria contínua do desempenho do SGQ, como factor decisivo para o sucesso das Piscinas Municipais e do Pavilhão Desportivo Municipal de V. N. Paiva, organização que pretende ser referência no seu sector de actividade.
Através deste Manual poderá conhecer as Piscinas Municipais e o Pavilhão Desportivo Municipal de V. N. Paiva a sua Política da Qualidade e a sua missão face aos requisitos da Qualidade.
Internamente, este Manual pretende ser um instrumento de formação e de informação sobre os aspectos relevantes para a Qualidade.
Este Manual aplica-se a toda a estrutura funcional e organizacional, às actividades e serviços, sendo as suas directrizes e recomendações de cumprimento vinculativo.
Este Manual descreve um conjunto de orientações e directrizes para o SGQ implementado no âmbito da:

- Gestão das Piscinas Municipais;
- Gestão do Pavilhão Desportivo Municipal;

REPRODUÇÃO PROIBIDA

1.3. ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ

A estrutura documental do SGQ das Piscinas Municipais e do Pavilhão Desportivo Municipal de V.N.PAIVA é composta pelo conjunto de documentos que se enquadram em quatro níveis, hierarquicamente distintos:



1º NÍVEL

REGULAMENTO DAS PM – estabelece as normas gerais e as condições de cedência e utilização do complexo das Piscinas Municipais e do Pavilhão Desportivo Municipal de Vila Nova de Paiva.

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE – define a estrutura organizacional das Piscinas Municipais e do Pavilhão Desportivo Municipal, a estrutura documental do SGQ e os processos e funções do SGQ.

2º NÍVEL

DOCUMENTOS OPERACIONAIS (PROCESSOS) – definem como e quem realiza cada uma das funções/actividades decorrentes do seu objectivo e campo de aplicação.

3º NÍVEL

INSTRUÇÕES DE TRABALHO – servem de referência à realização de todas as actividades/processos, relevantes para a Qualidade, desenvolvidas pelas Piscinas Municipais e pelo Pavilhão Desportivo Municipal de V.N.PAIVA.

4º NÍVEL

REGISTOS – criados de forma a comprovar a operacionalidade do SGQ. Estes estão definidos em cada um dos documentos aos quais se encontram indexados.

REPRODUÇÃO PROIBIDA

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

O MGQ é elaborado com recurso às competências dos elementos que assumem funções de gestão na Divisão Social e Cultural.

O MGQ é revisto sempre que necessário. A responsabilidade por coordenar a revisão é do RSQ, de forma a manter o manual conforme os requisitos do SGQ em vigor.

DOCUMENTOS

O impresso base, as responsabilidades e a metodologia seguidas para a elaboração, aprovação e distribuição dos documentos está documentada na Instrução de Trabalho "Gestão Documental".

REGISTOS

Os registos são identificados, arquivados, protegidos e mantidos recuperáveis de forma a garantir a conformidade com os requisitos especificados. O tempo de arquivo começa após o término do preenchimento dos registos.
Pormenores sobre o quê, quem e como, são definidos na Instrução de Trabalho "Gestão Documental".

1.4. EXCLUSÕES

As Piscinas Municipais e o Pavilhão Desportivo Municipal de V.N.PAIVA identificam como exclusão à norma NP EN ISO 9001:2008 o requisito **7.5.2 " Validação dos Processos de Produção e de Fornecimento do Serviço"** porque não existe nenhum Processo em que a saída resultante não possa ser verificada por subsequente monitorização ou medição.

1.5. REVISÃO DO MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

Quando na revisão do Sistema da Qualidade, efectuada anualmente, se identifica tal necessidade, procede-se à alteração do Manual de Gestão da Qualidade de modo a que este descreva, de forma actualizada, o Sistema de Gestão da Qualidade das Piscinas Municipais e do Pavilhão Desportivo Municipal de V. N. Paiva.

Adicionalmente, sempre que se torne necessário, o Presidente da Câmara, o Vereador do Pelouro ou o RSQ, podem desencadear a realização de uma revisão extraordinária.

As actualizações a introduzir no Manual de Gestão da Qualidade darão origem a novas revisões e à distribuição e actualização de todos os exemplares controlados do Manual de Gestão da Qualidade.
O MGQ é revisto sempre que necessário. A responsabilidade por coordenar a revisão é do RSQ, de forma a manter o manual conforme os requisitos do SGQ em vigor.
O MGQ é revisto na sua totalidade e as revisões são numeradas consecutivamente a partir do zero.

REPRODUÇÃO PROIBIDA

As alterações decorrentes de uma revisão do Manual de Gestão da Qualidade serão registadas na tabela seguinte desta Secção do Manual de Gestão da Qualidade. Uma frase curta resume a revisão efectuada e fornece um sumário breve das alterações anteriores.

A identificação do nível de revisão em vigor será efectuada no cabeçalho de cada página, no campo Revisão.

O RSQ assegura a manutenção dos originais obsoletos, em pasta devidamente identificada.

Revisão n.º	Conteúdo da revisão	Pág. Revistas	Data
0	Redacção Inicial"	----------	16-02-2006
1	Estrutura Documental Politica da Qualidade	5 13	14-07-2006
2	Estrutura Documental Tabela de Interacção de Processos/Norma	5 20	27-07-2006
3	Revisão Total	--------	14-04-2009
4	Promulgação	3	18-01-2010

1.6. Distribuição do Manual

O Manual de Gestão da Qualidade pode ser distribuído aos colaboradores das Piscinas Municipais e do Pavilhão Desportivo Municipal de V.N.Paiva, ou a entidades externas.

Para as cópias controladas, o RSQ assume o compromisso de as manter controladas e actualizadas relativamente às revisões que vierem a ser efectuadas.

Indicam-se seguidamente as cópias controladas distribuídas pelas Piscinas Municipais de V.N. Paiva.

LISTA DE DETENTORES INTERNOS

Exemplar n.º	Detentor
01	Presidente da Câmara Municipal de Vila Nova de Paiva
02	RSQ
03	RT Piscinas Municipais
04	RT Pavilhão Desportivo Municipal
05	----------
06	
07	

REPRODUÇÃO PROIBIDA

2. APRESENTAÇÃO DE V.N. DE PAIVA

2.1. IDENTIFICAÇÃO DO CONCELHO DE V.N.PAIVA

Município de Vila Nova de Paiva	
Morada:	Praça D. Afonso Henrique, nº. 1 3650 – 207 Vila Nova de Paiva
GPS:	N 40º51'04.44'' W 7º43'45.36''
Contribuinte:	506 809 323
Telefone:	232 609 900
Fax:	232 609 909
E-mail:	geral@cm-vnpaiva.pt
Site:	www. cm-vnpaiva.pt/
Piscinas Municipais	
Morada:	Rua José Martins 3650 – 220 Vila Nova de Paiva
GPS:	N 40º51'17.21'' W 7º43'35.99''
E-mail:	piscinas_vnp@sapo.pt
Pavilhão Desportivo Municipal	
Morada:	Rua Dr. Francisco Sá Carneiro 3650 – 234 Vila Nova de Paiva
GPS:	N 40º51'14.95'' W 7º44'03.93''

Apresentação da C.M. Paiva

Geografia



Localização Geográfica

O Concelho de Vila Nova de Paiva está situado no Distrito de Viseu, mais concretamente na parte setentrional da Província da Beira Alta, e faz parte da Sub-Região Dão-Lafões. É delimitado a norte

REPRODUÇÃO PROIBIDA

pelo concelho de Moimenta da Beira, a sul pelo de Viseu, a nascente tem o concelho do Sátão e a poente o de Castro Daire.

É atravessado, de norte para poente, pelo Rio Paiva e delimitado a sul pelo Rio Vouga. A altitude média do concelho é de 750 metros, tendo o seu ponto mais elevado na Serra da Nave, freguesia de Touro, com a altitude de 1016 metros.

O Concelho tem uma área de 175,2 Km^2 e é composto por sete freguesias, a saber, Alhais, Fráguas, Pendilhe, Queiriga, Touro, Vila Cova à Coelheira e Vila Nova de Paiva.

No que concerne a acessos, o concelho de Vila Nova de Paiva possuía, até Agosto de 2002, uma extensão total de 137,6 Km de vias pavimentadas, dos quais 33 Km de EN 323 e EN 225 (estas estradas apesar de se denominarem ainda por EN já foram desclassificadas como tal), 38 Km de Estradas Municipais, e 66 Km de caminhos municipais. Recentemente entraram em funcionamento novos traçados externos à Vila.

Actualmente já está em funcionamento um novo empreendimento, desenvolvendo-se em 10,2 Km no sentido Norte/Sul com traçado nos Concelhos de Sátão e Vila Nova de Paiva. A nova EN 329 é uma alternativa à antiga EN 329 que passa no interior das freguesias e se encontra em mau estado de conservação, possuindo um traçado sinuoso.

A nova EN 329 passa a constituir um acesso privilegiado de Vila Nova de Paiva para Sul ligando-se à EN 229 (variante a Sátão).

Em suma, a acessibilidade para o exterior é, assim, assegurada fundamentalmente por 3 estradas:

EN 225 – que permite uma ligação ao Porto via Castro Daire

EN 323 – que estabelece o acesso directo a Viseu e à rede nacional de itinerários principais

EN 323 – ligação para sul via Sátão e para o norte do país via Lamego.

Estas estradas atravessam e ligam quase todas as freguesias com a excepção da freguesia de Fráguas.

O Concelho é servido por uma Organização de camionagem que possui carreiras interurbanas e municipais. Algumas destas carreiras são utilizadas, simultaneamente, para o transporte escolar.

Clima

A região de que faz parte o concelho de Vila Nova de Paiva tem um clima de tipo marítimo em transição para o continental.

A temperatura média anual ronda os 12,5 º centígrados; é uma região de Invernos frios (temperatura mínima média 2ºc e máxima média 14ºc) e Verões moderados (temperatura máxima média 23ºc/29ºc). São frequentes as geadas mas rara a queda de neve.

REPRODUÇÃO PROIBIDA

A precipitação média é de 1400mm/1600mm, valores elevados que a altitude permite em parte explicar.

Vegetação

Os solos são pobres, o que condiciona o tipo de agricultura. A mancha florestal é dominada pelo pinheiro, tendo também castanheiros e carvalhas.

A paisagem é agreste, o concelho encontra-se envolto por grandes relevos, a Nascente das Serras da Gralheira e Caramulo, a Sul da de Montemuro e a Sudoeste pelo complexo formado pelas Serras da Lapa e de Leomil.

Geologia

No concelho de Vila Nova de Paiva as formações geológicas que se encontram são rochas metamorfóricas e, essencialmente, rochas eruptivas de origem granítica. Uma das riquezas económicas do concelho, o minério, foi temporariamente explorada na primeira metade do século passado, sendo mais efectiva a extracção do estanho e volfrâmio na Queiriga, que na década de 40 chegou a empregar meio milhar de operários. Actualmente, destas minas retira-se areia e feldspato para a construção civil.

Hidrografia

A rede hidrográfica do concelho de Vila Nova de Paiva é muito ramificada, dividindo-se por duas bacias vertentes, a do Rio Paiva e a do Rio Vouga. O primeiro é, por outro lado, um dos subsidiários da margem esquerda do Rio Douro enquanto que o segundo se dirige directamente para o oceano. O Rio Vouga apresenta como particularidade, a de funcionar a sul como limite administrativo.

O Rio Paiva nasce na Serra de Leomil (concelho de Moimenta da Beira) a cerca de 1000 metros de altitude, o seu vale é pouco encaixado, de vertentes de fraco pendor até junto de Fráguas.

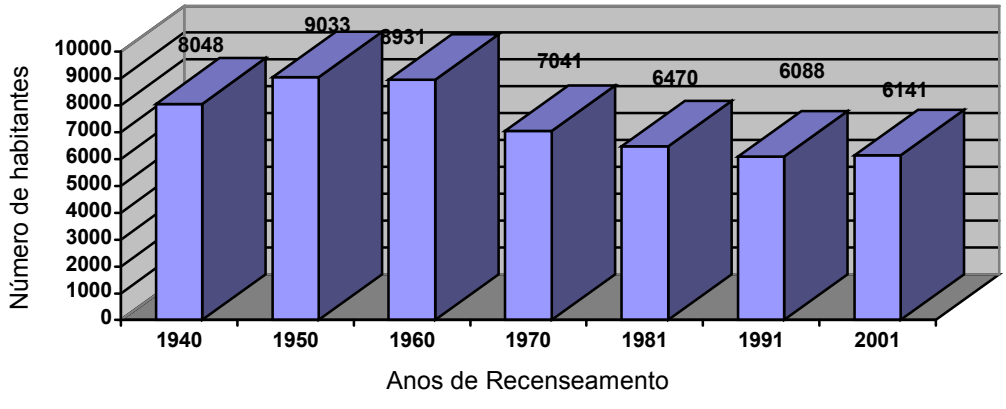
Os principais afluentes distribuem-se pela margem direita e são o Rio Mau; Rio Covo e a Ribeira da Lapa.

REPRODUÇÃO PROIBIDA

Pontos Fortes	Pontos Fracos
• Novo Acesso Rodoviário • Qualidade do Ambiente • Recursos Naturais	• Interioridade • Qualidade dos Solos
Oportunidades	**Ameaças**
• Dinamização da Exploração dos Recursos Naturais para Actividades Culturais e Turísticas	• Clima Rigoroso • Localização Geográfica

Demografia

Gráfico I – Evolução da População Residente no Concelho de Vila Nova de Paiva



2.2 DESCRIÇÃO DAS PISCINAS MUNICIPAIS DE V.N.PAIVA

As Piscinas Municipais de Vila Nova de Paiva, localizadas no Alto do Facho, foram inauguradas no dia 2 de Março de 2002 por Sua Ex.ª O Ministro da Juventude e do Desporto, Eng. José Lello, tendo sido financiadas pelo Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional.

Esta estrutura desportiva veio colocar à disposição de todos os munícipes um espaço desportivo destinado à aprendizagem, aperfeiçoamento, treino desportivo, manutenção e lazer através da prática de actividades desportivas aquáticas, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida de toda a população.

REPRODUÇÃO PROIBIDA

As Piscinas Municipais são constituídas por uma Piscina Semi-olímpica de 25 mts x 12,5 mts com profundidade entre 0,95 mts e os 2 mts e um Tanque de Aprendizagem de 12 mts x 8 mts com profundidade de 0,8 mts.

Faz também parte integrante do complexo uma zona de serviços de apoio constituída por 2 recepções, 4 balneários, corredores de acesso às Piscinas, zona de lava pés, zona de serviços administrativos e apoio complementar constituída por um gabinete de coordenação técnica, sala de primeiros socorros, bancadas, posto de vigilância, bar e instalações sanitárias públicas. Existe ainda uma zona técnica onde se encontra todo o equipamento electromecânico de tratamento de ar e água, balneários e arrecadação de combustíveis.

Considera ainda o plano de acção das Piscinas Municipais o desenvolvimento da prática da natação nas vertentes de Natação Pura, Natação para Bebés, Hidroginástica e Treinos de Pré-competição, disponibilizando para o efeito um corpo técnico devidamente habilitado. São ainda celebrados protocolos de prestação de serviços entre as Piscinas Municipais e Associações, Escolas, Câmaras Municipais, Impressas e grupos particulares.

2.3 DESCRIÇÃO DO PAVILHÃO DESPORTIVO MUNICIPAL DE V.N.PAIVA

O Pavilhão Desportivo Municipal de Vila Nova de Paiva, localizada na Rua Francisco Sá Carneiro, foi inaugurado no dia 09 de Outubro de 2001.

Esta estrutura desportiva veio colocar à disposição de todos os munícipes um espaço desportivo destinado à aprendizagem, aperfeiçoamento, treino desportivo, manutenção e lazer através da prática de actividades desportivas, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida de toda a população.

O Pavilhão Desportivo Municipal é constituído pelas seguintes dependências:

a) Pavilhão com pavimento desportivo em madeira flutuante e flexível;

b) Ginásio com pavimento sintético;

c) Posto Médico

d) Arrecadações, Bancadas e espaços circundantes

e) Sala de máquinas para aquecimento de água

Faz também parte integrante do complexo uma zona de serviços de apoio constituída por 1 recepção, 6 balneários, posto médico, gabinete de monitores, bancadas e instalações sanitárias públicas. Existe ainda uma zona técnica onde se encontra todo o equipamento electromecânico de aquecimento de água e arrecadação de combustíveis.

São celebrados protocolos de prestação de serviços entre o Pavilhão Desportivo Municipal e Escolas, Associações, Câmaras Municipais e outros grupos particulares.

REPRODUÇÃO PROIBIDA

2.4. DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

As Piscinas Municipais e o Pavilhão Desportivo Municipal de V.N.Paiva possuem um Manual de Funções onde constam as principais responsabilidades de cada função assim como as qualificações e requisitos mínimos para um adequado desempenho das funções.
O organograma encontra-se em anexo a este manual.

2.5 GESTÃO DE RECURSOS MATERIAIS

As instalações e equipamentos das Piscinas Municipais e do Pavilhão Desportivo Municipal de V.N.PAIVA foram planeadas de forma a dar resposta aos requisitos estabelecidos, bem como para conferir uma actuação mais eficiente e eficaz na actuação dos colaboradores de forma a contribuir para a satisfação das necessidades dos seus utentes/clientes assim como para potenciar uma evolução sustentada face às necessidades e perspectivas dos intervenientes.
Em função das necessidades detectadas para a adequada implementação, manutenção e melhoria do SGQ, assim como para o aumento da satisfação dos clientes e cumprimento dos seus requisitos, o Presidente da Câmara Municipal de V.N.Paiva compromete-se a proporcionar as condições adequadas quer ao nível de infra-estruturas quer do ambiente de trabalho.

O horário de funcionamento das Piscinas Municipais é de 2.ª a 6.ª feira das 08.00h às 21.00h e ao Sábado das 08.00h às 13.00h.

O horário de funcionamento do Pavilhão Desportivo Municipal é de 2.ª a 6.ª feira das 17.30h às 22.00h, fora deste horário a abertura está condicionada à disponibilidade e à marcação prévia.

REPRODUÇÃO PROIBIDA

3. POLÍTICA E OBJECTIVOS

3.1 POLÍTICA DA QUALIDADE

O Presidente da Câmara Municipal de V.N.Paiva define e aprova a Política da Qualidade aplicável as Piscinas Municipais e ao Pavilhão Desportivo Municipal, sendo esta difundida na Organização através da sua afixação e de acções de informação e de esclarecimento. Esta será revista sempre que se mostre adequado.

POLÍTICA DA QUALIDADE

Foi decidido criar um sistema próprio de Gestão das Piscinas Municipais e do Pavilhão Desportivo Municipal de Vila Nova de Paiva através de regulamentos próprios, procurando assim garantir um serviço digno e prestigiante para todos os seus utilizadores, facultando a aprendizagem da natação e a prática desportiva, nas vertentes ensino/aprendizagem, federado e recriação/lazer, contribuindo desta forma para uma melhoria da saúde pública da população praticante.

A fim de alcançar estes objectivos gerais, foi implementado um Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a NP EN ISO 9001:2008 no sentido de bem servir os utilizadores destes espaços, garantindo a utilização adequada e racional dos equipamentos e assegurar o seu bem-estar permanente tendo como perspectiva a melhoria dos níveis de rendibilidade e competitividade.

Neste sentido, foi definido como essencial que, a Política da Qualidade deve assegurar:

- A manutenção do contacto permanente com os Utentes promovendo as condições necessárias à sua satisfação plena;
- A clarificação das funções, responsabilidades e autoridades de todos os colaboradores envolvidos, desenvolvendo por inerência uma equipa coesa e coerente, capaz de atingir o propósito de “Falhas Zero”;
- A garantia de um eficaz funcionamento de todos os equipamentos, prevenindo uma qualquer avaria ou promovendo uma imediata intervenção;
- O cumprimento dos requisitos aplicáveis por parte dos fornecedores de produtos de limpeza e tratamento de águas;
- A manutenção dos níveis de higiene e limpeza elevados;
- Promoção de acções de formação aos seus colaboradores;
- A execução da actividade física acompanhada por técnicos devidamente qualificados e que os materiais utilizados são adequados e reúnem as condições necessárias;
- A promoção da melhoria contínua através da sistematização dos processos, registo dos resultados obtidos e o desenvolvimento de acções potenciadoras da melhoria;

Convictos de que temos uma estrutura com recursos humanos e meios técnicos capazes de satisfazer estas intenções e orientações, aqui explicitámos formalmente o nosso total empenhamento e disponibilidade para participar na melhoria global das Piscinas Municipais e do Pavilhão Desportivo Municipal de Vila Nova de Paiva.

REPRODUÇÃO PROIBIDA

3.2 OBJECTIVOS DA QUALIDADE

Tendo por base a Política da Qualidade definida, as Piscinas Municipais e o Pavilhão Desportivo Municipal de V.N.Paiva estabelecem os objectivos da Qualidade para cada ano.
Pormenores sobre o quê, quem e como, são definidos no Processo Responsabilidade da Gestão.
Para assegurar o adequado cumprimento do definido nos objectivos da qualidade foi constituído um Grupo da Qualidade do qual fazem parte Presidente da Câmara Municipal, o RSQ e o Vereador do Pelouro que reúnem periodicamente para análise e definição das acções a empreender.

3.3 REPRESENTANTE DA DIRECÇÃO

O Presidente da Câmara Municipal de V.N. Paiva assume-se como responsável por todos os assuntos relevantes para a gestão e melhoria do SGQ, sendo coadjuvado pelo RSQ tendo as seguintes responsabilidades:

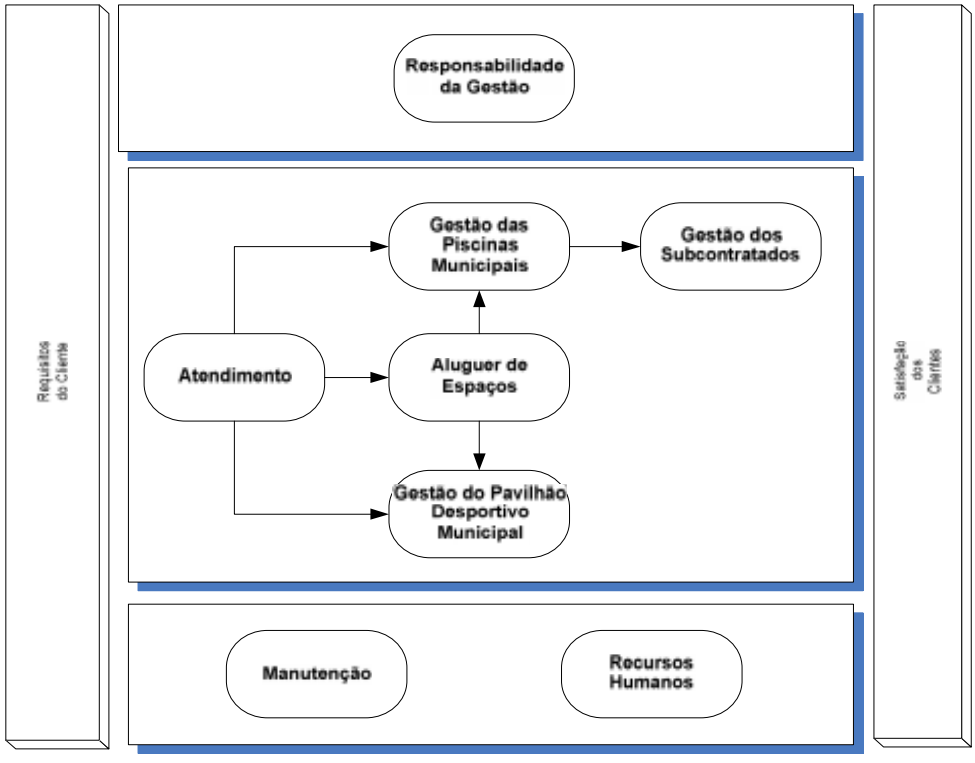
- Implementar e manter o SGQ;
- Avaliar a adequabilidade e eficácia do SGQ;
- Avaliar a compreensão da Política e promover a divulgação dos Objectivos definidos;

REPRODUÇÃO PROIBIDA

4. GESTÃO DA QUALIDADE

4.1 INTERACÇÃO ENTRE OS PROCESSOS

O esquema seguinte ilustra a interacção entre os vários processos do Sistema de Gestão da Qualidade:



NOTA: Inerentes a cada processo existem actividades que se encontram documentadas nas seguintes Instruções de Trabalho: Auditorias Internas da Qualidade, Acções Correctivas e Preventivas, Gestão Documental e Tratamento do Produto Não Conforme.

REPRODUÇÃO PROIBIDA

PROCESSO	ACTIVIDADE	REQUISITOS NORMATIVO	DOCUMENTAÇÃO/REGISTOS
RESPONSABILIDADE DA GESTÃO	Definição da Política da Qualidade Definição de Objectivos e Metas Definição dos Indicadores Definição das equipas responsáveis pela implementação dos objectivos e indicadores definidos Revisão do Sistema Definição do Organograma Definição das Funções, da Política de Substituições e dos requisitos Mínimos Compilação de dados para apresentação nas reuniões da Qualidade Análise dos resultados da monitorização dos Processos/ Objectivos	5.1 – Comprometimento da Gestão 5.2 – Focalização no Cliente 5.3 – Política da Qualidade 5.4.1 – Objectivos da Qualidade 5.5.1 Responsabilidade, autoridade e comunicação 5.5.2 Representante da gestão 5.5.3 Comunicação Interna 5.6 – Revisão pela gestão (5.6.1 + 5.6.2 + 5.6.3) 8.4 – Análise de Dados	• **POLÍTICA DA QUALIDADE** • **MANUAL DE FUNÇÕES** • **ORGANOGRAMA** • **OBJECTIVOS E METAS** • **PROCESSO RESPONSABILIDADE DA GESTÃO** • **INDICADORES**
	Planeamento inicial e contínuo do Sistema de Gestão da Qualidade Definição das principais actividades ao nível do Sistema de Gestão da Qualidade em função dos Objectivos definidos Definição de novos Processos ou alterações nos existentes Definição das acções a implementar e respectivos responsáveis Acompanhamento das acções definidas	5.4.2 – Planeamento do sistema de gestão da Qualidade 7.1 – Planeamento da realização do produto 7.2.1 – Determinação dos requisitos relacionados com o produto 7.2.2 – Revisão dos requisitos relacionados com o produto 8.4 – Análise de Dados	
ATENDIMENTO	Contacto do Cliente Abertura do processo Análise dos Requisitos do cliente Esclarecimento de dúvidas	7.1 - Planeamento da realização do produto 7.2.1 – Determinação dos requisitos relacionados com o produto 7.2.2 – Revisão dos requisitos relacionados com o produto 7.2.3 – Comunicação com o Cliente	• **PROCESSO ATENDIMENTO**
GESTÃO DAS PISCINAS MUNICIPAIS **GESTÃO DO PAVILHÃO DESPORTIVO MUNICIPAL**	Contacto do Cliente Abertura do processo Análise dos Requisitos do cliente Esclarecimento de dúvidas	7.1 - Planeamento da realização do produto 7.2.1 – Determinação dos requisitos relacionados com o produto 7.2.2 – Revisão dos requisitos relacionados com o produto 7.2.3 – Comunicação com o Cliente 7.3 – Concepção e Desenvolvimento 7.5.1 – Controlo da produção e do fornecimento do serviço 7.5.3 – Identificação e rastreabilidade 7.5.4 Propriedade do Cliente 7.5.5 – Preservação do produto	• **PROCESSO GESTÃO DAS PISCINAS** • **PROCESSO GESTÃO DO PAVILHÃO DESPORTIVO MUNICIPAL** • **IT NOVOS SERVIÇOS - MODALIDADES**
ALUGUER DE ESPAÇOS	Contacto do Cliente Instauração do processo Análise dos Requisitos do cliente	5.4.1 – Objectivos da Qualidade 5.4.2 – Planeamento do sistema de gestão da qualidade 7.1 – Planeamento da realização do produto	• **PROCESSO ALUGUER DE ESPAÇOS**

REPRODUÇÃO PROIBIDA

PROCESSO	ACTIVIDADE	REQUISITOS NORMATIVO	DOCUMENTAÇÃO/REGISTOS
	Esclarecimento de dúvidas	7.2.1 – Determinação dos requisitos relacionados com o produto 7.2.2 – Revisão dos requisitos relacionados com o produto 7.5.1 – Controlo da produção e do fornecimento do serviço 7.5.3 – Identificação e rastreabilidade 7.5.5 – Preservação do produto 8.2.3 – Monitorização e medição dos processos 8.2.4 – Monitorização e medição do produto	
GESTÃO SUBCONTRATADOS	Detecção da necessidade de Compra de serviços Selecção do Fornecedor Formalização da Compra dos serviços Arquivo da informação de compra Controlo dos prazos definidos Avaliação contínua de Fornecedores Actualização da Lista de Fornecedores Aprovados	7.4 - Compras 7.4.1 – Processo de Compra 7.4.2 – Informação de Compra	• **PROCESSO COMPRAS** • **IT SELECÇÃO E AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES**
	Recepção dos Serviços Inspecção Quantitativa e Qualitativa dos serviços	7.4.3 – Verificação do produto comprado	
RECURSOS HUMANOS	Detecção da necessidade de Novos Colaboradores Recrutamento Integração do Colaborador Levantamento das necessidades de Formação Planeamento das Acções de Formação Elaboração e Aprovação do Plano de Formação Anual Execução do Plano de Formação Anual Registo e Avaliação da Acção de Formação Actualização do Quadro de Polivalências	6.2.2 – Competência, consciencialização e formação	• **PROCESSO GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS** • **MANUAL DE ACOLHIMENTO** • **PLANO ANUAL DA FORMAÇÃO**
MANUTENÇÃO	Levantamento da necessidade de Manutenção Preventiva Elaboração e Aprovação do Plano de Manutenção Preventiva Anual Divulgação do Plano de Manutenção Preventiva Realização das Acções de Manutenção Preventiva Detecção da Necessidade de Manutenção Curativa Definição de quem realiza a Manutenção Curativa Realização da Manutenção Curativa Registo das acções de manutenção realizadas	6.3 – Infra-estruturas 6.4 - Ambiente de Trabalho 7.6 – Controlo de Dispositivos de Medição e Monitorização	• **PROCESSO MANUTENÇÃO** • **IT GESTÃO DE DMM**

REPRODUÇÃO PROIBIDA

PROCESSO	ACTIVIDADE	REQUISITOS NORMATIVO	DOCUMENTAÇÃO/REGISTOS
	Detecção da Não Conformidade/ Reclamação Descrição e Identificação da Não Conformidade Tratamento da Reclamação Definição/ Estudo das Causas Definição de Acções de Correcção Implementação e Verificação das Acções de Correcção Definição da necessidade de Acção Correctiva Compilação das Reclamações, Não Conformidades e suas causas Tratamento estatístico de dados	8.2.3 – Monitorização e medição dos processos 8.2.4 – Monitorização e medição do produto 8.3 – Controlo do produto não conforme	• **IT TRATAMENTO DAS NÃO CONFORMIDADES**
	Selecção dos Clientes e envio dos questionários Contacto telefónico ou pessoal, em caso de não obter resposta Análise dos resultados dos inquéritos Tratamento estatístico dos dados	8.2.1 – Satisfação dos Clientes	• **IT AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES**
	Definição e Aprovação do Plano de Auditorias Internas Anual Definição das equipas Auditoras Realização da Auditoria Elaboração do Relatório da Auditoria	8.2.2 – Auditorias Internas	• **PQ AUDITORIAS DA QUALIDADE** • **PLANO DE AUDITORIAS**

REPRODUÇÃO PROIBIDA

PROCESSO	ACTIVIDADE	REQUISITOS NORMATIVO	DOCUMENTAÇÃO/REGISTOS
	Gestão dos Documentos Documentos de Origem Externa Propriedade do Cliente Elaboração de Impressos Controlo dos Registos da Qualidade Gestão Informática	4.2.1 Generalidades 4.2.2 Manual de Gestão da Qualidade 4.2.3 Controlo dos Documentos 4.2.4 Controlo dos Registos 7.5.4 – Propriedade do Cliente	• MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE • IT GESTÃO DOCUMENTAL • IT GESTÃO NORMATIVA E LEGISLATIVA
	Avaliação do grau de Gravidade das Não Conformidades/ Reclamações Detecção do não cumprimento dos Indicadores e Objectivos Definição das Acções Correctivas a implementar Implementação das Acções Correctivas Acompanhamento das Acções Correctivas Análise da Eficácia das Acções Correctivas Compilação dos dados e seu tratamento estatístico Compilação das Acções Correctivas Recolha das potenciais Não Conformidades ou possibilidades de Melhoria Estudo das causas, definição e registo das acções Acompanhamento das acções implementadas Análise da eficácia das Acções Preventivas Compilação das Acções Preventivas e de Melhoria	8.2.3 – Monitorização e medição dos processos 8.2.4 – Monitorização e medição do produto 8.3 – Controlo do produto não conforme 8.5 - Melhoria	• IT ACÇÕES CORRECTIVAS E PREVENTIVAS

REPRODUÇÃO PROIBIDA