

MANUAL da QUALIDADE



Edição 1 - Março de 2010



Manual da Qualidade

ÍNDICE

1	Introdução	
1.1	Objectivo do Manual da Qualidade	4
1.2	Responsabilidades Sobre o Manual	4
1.3	Divulgação do Manual da Qualidade	4
1.4	Lista de Siglas e Abreviaturas Utilizadas	6
1.5	Registo de Edições	6
2	Promulgação	7
3	Política da Qualidade	9
4	Apresentação dos SMAS da Maia	
4.1	Identificação e Contactos da Organização	12
4.2	Um Breve Olhar sobre o Passado	14
4.3	Os Serviços Municipalizados, Hoje	15
4.4	O Sistema de Abastecimento de Água do Concelho da Maia	17
4.5	O Sistema de Recolha, Drenagem e Tratamento de Águas Residuais	21
4.6	Estação de Compostagem de Lamas de Parada	24
5	Estrutura Orgânica dos SMAS da Maia	
5.1	Organigrama	25
5.2	Funções e Responsabilidades	26
6	Sistema de Gestão da Qualidade	
6.1	Âmbito e Exclusões	30
6.2	Estrutura Documental do Sistema	30



Manual da Qualidade

6.3	Estrutura Orgânica e Funcional da Qualidade	33
6.4	Mapa de Processos	34
6.5	Quadro de Responsabilidades nos Processos	35
6.6	Planeamento e Gestão do Sistema da Qualidade	36
6.7	Principais Documentos do Sistema da Qualidade	37



Manual da Qualidade

1 INTRODUÇÃO

1.1 Objectivo do Manual da Qualidade

O presente Manual da Qualidade destina-se a apresentar e descrever o Sistema de Gestão da Qualidade implementado nos SMAS da Maia, constituindo o principal documento de referência do sistema e da respectiva estrutura documental de suporte.

1.2 Responsabilidades sobre o Manual

O Manual da Qualidade é elaborado pelo Responsável da QST, aprovado pelo Director-Delegado e promulgado pelo Conselho de Administração dos SMAS da Maia.

Sempre que necessário, é revisto e reeditado, na íntegra, sendo as alterações registadas no respectivo Quadro de Controlo de Edições (ponto 5).

O documento original assinado assim como os originais obsoletos, são mantidos em arquivo pelo Responsável da QST.

1.3 Divulgação do Manual da Qualidade

A nível interno dos SMAS da Maia, a divulgação do Manual da Qualidade é realizada através da disponibilização de um exemplar controlado no servidor, acessível na área partilhada <//smeas-maia.local/DEPARTAMENTOS/Qualidade> a todos os trabalhadores com acesso a computador.

As respectivas actualizações são divulgadas por e-mail a todos os Directores de Departamento e Chefes de Divisão. Estes, por sua vez, têm a responsabilidade de divulgar a existência e o conteúdo do Manual da Qualidade aos trabalhadores, bem como de garantir a respectiva aplicação.



Manual da Qualidade

São ainda distribuídas cópias controladas em suporte de papel para as entidades identificadas na Matriz de Controlo de Documentos. Estas cópias são numeradas e identificadas com a inscrição “*cópia controlada n.º*” sendo registadas no Mod. SMEAS 031 “Lista de Distribuição de Documentos”, a qual é mantida junto do original arquivado.

Quando necessário, poderão ser distribuídas cópias controladas ou não controladas a outras entidades, sendo que a distribuição a entidades externas está sujeita a autorização do Director-Delegado e/ou do Conselho de Administração.

1.4 Siglas e Abreviaturas Utilizadas

SMAS	Serviços Municipalizados de Água e Saneamento da Maia
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
MQ	Manual da Qualidade
MP	Manual de Processos
PGQ	Procedimento de Gestão da Qualidade
QST	Qualidade e Segurança do Trabalho

1.5 Registo de Edições

Edição	Data	Resumo das Alterações
1	2010-03-215	Primeira edição do Manual da Qualidade



Manual da Qualidade

2. PROMULGAÇÃO

O presente Manual da Qualidade é o documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade dos SMAS da Maia. Estabelece a Política da Qualidade, os princípios orientadores da Qualidade na Organização e serve de enquadramento à estrutura documental que suporta o sistema.

O Conselho de Administração designa o Director-Delegado como Representante da Gestão, nos termos referidos na norma NP EN ISO 9001:2008, delegando-lhe a responsabilidade e autoridade para:

- assegurar que o SGQ é implementado, mantido e continuamente melhorado;
- reportar ao Conselho de Administração o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e qualquer necessidade de melhoria;
- promover a consciencialização com vista à satisfação dos clientes em toda a organização.

No âmbito destas funções, o Director-Delegado será assessorado pelo Responsável da Qualidade e Segurança do Trabalho, em quem delega a responsabilidade e autoridade para assegurar a coordenação e o controlo operacional da implementação, manutenção e melhoria do Sistema da Qualidade.

Cabe aos Directores de cada Departamento e aos Chefes de Divisão divulgar o Manual da Qualidade junto dos trabalhadores, dinamizando e garantindo as condições necessárias para a respectiva aplicação.



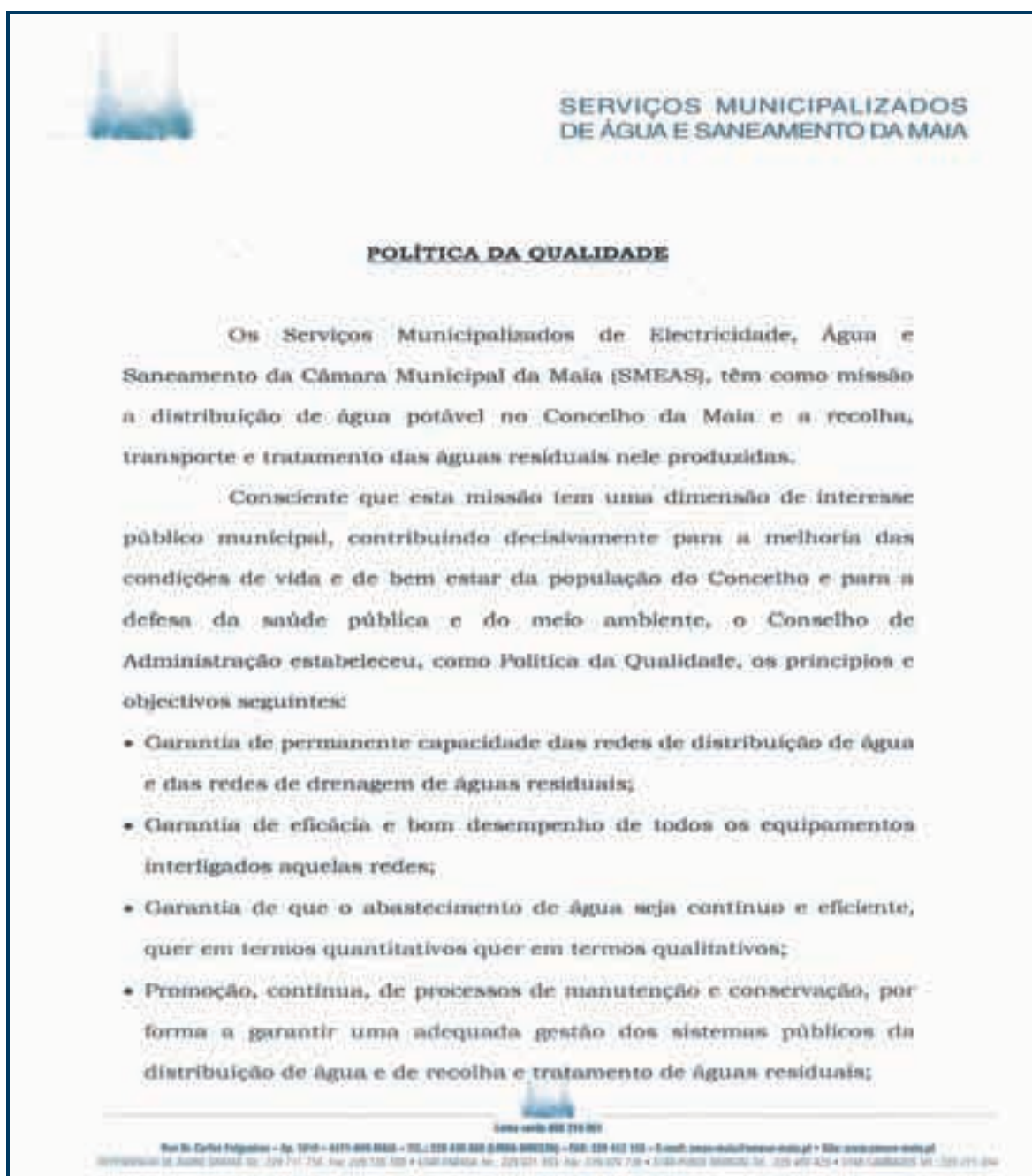
Manual da Qualidade

O Conselho de Administração promulga a presente edição do Manual da Qualidade e determina que as regras e orientações nele contidas devem ser cumpridas por todos os trabalhadores dos Serviços Municipalizados da Maia.

O Conselho de Administração

3. POLÍTICA DA QUALIDADE

O Conselho de Administração definiu e aprovou a Política da Qualidade dos SMAS da Maia, a qual foi divulgada aos trabalhadores e ao público em geral, através da respectiva publicação no site dos SMAS da Maia e da distribuição do documento “Macroestrutura Organizacional dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento da Maia”.





SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUA E SANEAMENTO DA MAIA

- Promoção de todas as acções necessárias, com vista a salvaguardar o desempenho das Estações de Tratamento de Águas Residuais e da Estação de Compostagem de Lamas e Parada, por forma a que sejam rigorosamente cumpridos os valores impostos pela legislação vigente, no que diz respeito aos efluentes rejeitados em meio hídrico;
- Acompanhamento das mais recentes tecnologias, nas matérias que aos Serviços Municipalizados da Maia dizem respeito, nomeadamente na telegestão, telemetria, monitorização das centrais elevatórias;
- Promoção de meios adequados e eficazes formas de modernização do serviço de atendimento, com vista à obtenção de melhorias significativas do funcionamento geral dos Serviços Municipalizados da Maia, sempre visando a concretização de uma melhor resposta à realidade social, económica e cultural dos cidadãos, bem como às respectivas ansias e necessidades;
- Promoção do desenvolvimento e das competências de todos os trabalhadores e melhoria do respectivo desempenho, através do investimento em acções de formação;
- Garantia do cumprimento de todos os requisitos legais aplicáveis nos produtos e serviços prestados;
- Promoção da melhoria do desempenho dos processos do sistema de gestão da qualidade bem como da respectiva eficácia;

SMAS MAIA

Rua Dr. Carlos Freixo - Ap. 1010 - 4771-000 MAIA - TEL: 229 420 000 (Linha Directa) - FAX: 229 412 100 - E-mail: maia@smasmaia.pt • www.smasmaia.pt
Serviços de Água e Saneamento: Tel. 229 411 747 Fax: 229 412 100 • Saneamento: Tel. 229 411 722 Fax: 229 412 100 • Saneamento: Tel. 229 412 100 • Saneamento: Tel. 229 412 100

4. APRESENTAÇÃO DOS SMAS DA MAIA

4.1 Identificação e Contactos da Organização

Sede dos SMAS da Maia



Rua Dr. Carlos Felgueiras
Apartado 1010
4471-909 Maia

Telefone: 229 430 800
Fax: 229 412155

Linha verde 800 210 001
(Comunicação de Leituras)

E-mail: smas-maia@smeas-maia.pt
Site: www.smeas-maia.pt

Dependência de Águas Santas



Avenida Lidador da Maia – Edifício Municipal
4425-116 Águas Santas - Maia

Telefone: 229 711 756
Fax: 229 720 309

E-mail: smas-maia@smeas-maia.pt

ETAR de Parada



Rua Dr. Manuel Gonçalves Laje
4425-122 Águas Santas - Maia

Telefone: 229 021 933
Fax: 229 024 738

E-mail: smasetar2@mail.telepac.pt



ETAR de Cambados

Rua de Cambados
4470-746 Vila Nova da Telha – Maia

Telefone/Fax: 229 271 884



ETAR da Ponte de Moreira

Avenida D. Mendo
4470-038 Moreira - Maia

Telefone/Fax: 229 480 423

E-mail: etar3@mail.telepac.pt



Estação de Compostagem de Lamas

Rua Dr. Manuel Gonçalves Laje
4425-122 Águas Santas - Maia

Telefone: 229 021 933

Fax: 229 024 738

E-mail: smasetar2@mail.telepac.pt



4.2 Um Breve Olhar sobre o Passado

A história dos Serviços Municipalizados de Electricidade, Água e Saneamento da Maia iniciou-se há mais de 50 anos. Procedia-se, então, à distribuição de energia eléctrica, água para consumo humano e recolha das águas residuais produzidas na Zona Sul do município, concretamente na Freguesia de Águas Santas.

A infra-estruturação do Município da Maia, em termos de distribuição domiciliária de água potável e de recolha, drenagem e tratamento de águas residuais, iniciou-se por volta do ano de 1975. Isto é, há cerca de 35 anos, numa altura em que, nesta área, quer a Europa quer a América do Norte, já faziam escola mesmo antes do início do século XX.

A partir do dia 1 de Abril de 1987, a parte eléctrica foi concessionada à EDP, ficando os Serviços Municipalizados da Maia, a partir daquela data, apenas com a distribuição de água e a recolha, drenagem, transporte e tratamento de águas residuais.

O primeiro e decisivo passo consistiu na elaboração do Plano Director Municipal de Abastecimento de Água e de Drenagem de Água Residuais do Concelho da Maia, tendo sido seu autor o Ilustre e Saudoso Engenheiro Cândido Augusto Guerra.

Dado aquele impulso inicial, os Serviços Municipalizados da Maia construíram o “edifício” que hoje constitui um forte orgulho e uma inquestionável bandeira de afirmação do Município da Maia. Afirmação não apenas a nível local mas, sobretudo, a nível nacional.

Em boa verdade, no final do ano 2002, o Concelho da Maia, em termos de infra-estruturas de água para consumo humano e recolha e tratamento de águas residuais, encontrou-se coberto em cerca de 99,5% da respectiva área, tendo construído a totalidade dos equipamentos de apoio àquelas infra-estruturas.

Porfiadamente, com denodo e sempre com os olhos postos no serviço da causa e da coisa pública, avançou-se para a construção daquilo que hoje constitui uma realidade digna de louvor.



4.3 Os Serviços Municipalizados da Maia, Hoje

Com especial afincos, foram construídas as Redes de Distribuição de Águas e os Reservatórios de suporte a essas mesmas redes de distribuição, que hoje estão instaladas na totalidade da área do Concelho da Maia.

Os investimentos efectuados ao longo dos mais de 50 anos que mediaram entre a criação dos Serviços Municipalizados da Maia e o momento presente, a custos da época em que foram realizados, atingem os 250 milhões de euros, tendo sido suportados, em cerca de 70%, por capitais próprios da Autarquia.

No final de 2009, o número de consumidores – contadores de água instalados – atingiu o montante de 59 400, apoiados por cerca de 600 kms de condutas adutoras e redes distribuidoras, não contando com os ramais domiciliários.

De forma em tudo idêntica, os Emissários, as Redes de Drenagem de Águas Residuais e as Estações Depuradoras de todas as águas produzidas no Município, há muito foram concluídos, desenvolvendo-se por toda a área do Concelho.

No final de 2009, o número de prédios ligados à rede pública de recolha, drenagem e tratamento atingiu o montante de 51 382, servidos por cerca de 600 km's de colectores e emissários, não contando também com os ramais domiciliários.

O gravíssimo problema do desembaraçamento das cerca de 20 toneladas de lamas produzidas na ETAR de Parada, na ETAR de Ponte de Moreira e na ETAR de Cambados, foi resolvido, no Município da Maia, e só nele a nível nacional, com a construção e entrada em funcionamento da Estação de Compostagem de Lamas de Parada.

Equipamento idealizado, concebido e projectado por técnicos dos Serviços Municipalizados da Maia, não necessita hoje de quaisquer cartões de apresentação, sendo reconhecido como uma obra pioneira e ainda única em Portugal. Quiçá um dos poucos equipamentos do género existentes a nível mundial.



Manual da Qualidade

O fertilizante orgânico natural produzido na Estação de Compostagem de Lamas de Parada – comercialmente designado por AGRONAT – é cobiçado e vendido desde o Rio Tejo até ao mar Cantábrico, na Região Autónoma da Galiza.

Merecem, também, especial menção, as obras de substituição de redes de água e de saneamento em fim de vida útil, o aumento da produção e venda de energia eléctrica à EDP, a prossecução, ainda que de forma paulatina, dos modernos processos de telemetria, telegestão e, sobretudo, a prestação de um serviço com a qualidade necessária à justa exigência dos cidadãos e à defesa do meio ambiente e da saúde pública.

4.4 O Sistema de Abastecimento de Água do Concelho da Maia

A nível nacional, o Município da Maia é o único que recebe água proveniente de duas origens: do Rio Cávado, a Norte, e do Rio Douro, a Sul.

Este facto, da maior relevância para a salvaguarda do interesse da população residente no Concelho da Maia, não se deve, apenas e só, à respectiva localização geográfica. Deve-se, isso sim, a uma luta sem tréguas, iniciada no longínquo ano de 1972. Luta que teve como paladinos, e como já noutros locais referi, os saudosos Dr. José Vieira de Carvalho e Eng^o. Cândido Augusto Guerra. Luta que só terminou quando a água proveniente do rio Cávado deu entrada, há cerca de 10 anos, na área geográfica do Município da Maia.

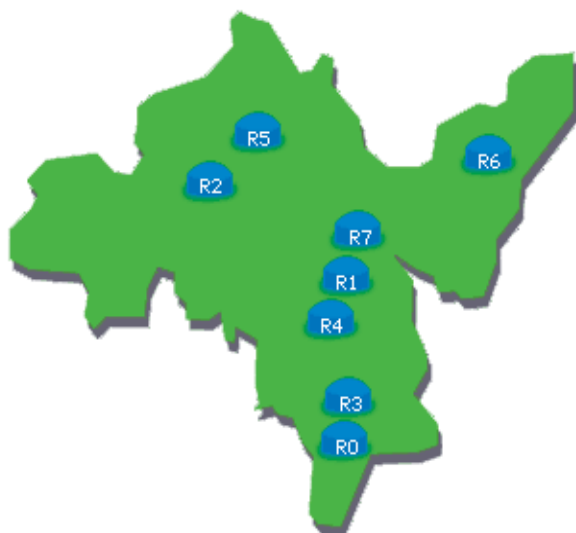


Hoje, a água proveniente do rio Douro, fornecida pela empresa “Águas do Douro e Paiva, S.A.”, capaz de abastecer, por si só, a totalidade do Município, é recolhida nos Reservatórios de Pedrouços, do Paço, de Nogueira I, de Nogueira II, do Rio e da Quintã I e II, a partir dos quais é distribuída.

A água fornecida pela empresa “Águas do Cávado, S.A.”, capaz de abastecer, por si só, 75% do Município, é recolhida nos importantes reservatórios do Monte Faro e de Moreira, a partir dos quais também é distribuída.

Executada com Fé a obra que havia sido pensada no tempo certo com lucidez, orgulhamo-nos de ter um Município onde a água chega a todos os seus pontos, servindo todos os seus habitantes, e onde uma série de modernos reservatórios asseguram a normalidade do abastecimento, mesmo durante as épocas mais críticas.

Os reservatórios dos Serviços Municipalizados da Maia, com uma capacidade total de armazenamento de 40 000 m³ permitem, numa eventual situação de crise, um abastecimento contínuo, sem quebras, durante mais de 3 dias.



Reservatórios	Capacidade (m3)	Cota (Soleira)	Número de Células
R0 - Pedrouços	10000	160.00	2
R1 - Nogueira I	3000	136.00	3
R2 - Moreira	6000	116.00	3
R3 - Paço	7500	120.00	3
R4 - Rio	1000	100.00	2
R5 - Monte Faro	7000	133.00	2
R6 - Quinta I e II	4500	220.00	3
R7 - Nogueira II	8000	142.00	2

A luta contra esse monstro identificado em todo o mundo – perdas de água – continua sem tréguas. E, enquanto em Portugal a percentagem de perdas ultrapassa os 40%, no Concelho da Maia cifrou-se, no decurso do ano de 2009, em apenas 16,68%. Valor que, se por um lado constitui um motivo de satisfação, por outro dá-nos força para prosseguir a luta com denodo, com vista à respectiva diminuição para valores que desejamos possam ser inferiores a 15%.

Os Serviços Municipalizados da Maia, na qualidade de entidade gestora do sistema de abastecimento público do Concelho, elaboram, anualmente, um PCQA - Programa de Controlo de Qualidade da Água para consumo humano, aprovado pela ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ex IRAR), com base no disposto no Decreto-Lei nº 306/2007, de 27 de Agosto, através de colheitas e análises regulares, em 236 pontos estratégicos.

O controlo da qualidade da água distribuída no Concelho da Maia é efectuado nos locais seguintes:

Rede Predial Particular: com análises realizadas em torneiras normalmente utilizadas para consumo humano, nomeadamente em escolas, centros de saúde, infantários, cafés, restaurantes e casas particulares;

Rede Pública de Abastecimento: com análises regulares realizadas ao longo da rede pública de abastecimento para controlo do próprio Sistema.



Todas as determinações analíticas são realizadas no cumprimento das disposições constantes da Lei, nomeadamente no que se refere a parâmetros, frequência de amostragem, análise e métodos analíticos.

4.5 O Sistema de Recolha, Drenagem e Tratamento de Águas Residuais

A designada “alta” de qualquer saneamento de águas residuais é, por definição, constituída pela rede de Emissários – também designados por interceptores – que recolhem as águas residuais provenientes da rede em baixa, e, ainda, pelas Estações Depuradoras que possibilitam a rejeição, em meio hídrico adequado, da água residual tratada. Água residual que, não sendo propriamente inócua, é perfeitamente compatível com a envolvente ambiental e com os ecossistemas.

A Maia possui uma rede de saneamento própria, com mais de 600 Km de extensão e que cobre 98% da área do Concelho, constituindo a mais extensa rede de toda a Região Norte, e a mais bem equipada do país, colocando o município da Maia ao nível das áreas mais avançadas da Europa Comunitária.

Extensão da Rede » 600 km's
Fogos Servidos » 51.382
População Servida » 127.000 Hab.
Nível de Atendimento » 91%



- Emissários do Arquinho, de Avioso e da Silva Escura
- Emissários de Águas Santas e de Pedrouços
- Emissários de Leça
- Emissários do Leandro
- Emissários do Poente, de Guarda-Carvalhido e da Zona Industrial Maia1
- Emissários de Crestins
- Emissários de Gemunde-Cambados e de Quires-Bouça Grande

Associado ao sistema de águas residuais existem três ETAR – Estações de Tratamento de Águas Residuais.



ETAR de Parada

Capacidade de Tratamento:
220.00 habitantes equivalentes



ETAR de Cambados

Capacidade de Tratamento:
40.000 habitantes equivalentes



ETAR da Ponte de Moreira

Capacidade de Tratamento:
50.000 habitantes equivalentes



Estação de Compostagem de
Lamas: 20 ton/dia de lamas tratadas

A ETAR de Parada, localizada nas margens do rio Leça, na freguesia de Águas Santas, trata cerca de 75% das águas residuais produzidas no Município, e, ainda, as águas residuais produzidas nas Freguesias de São Romão do Coronado e de São Mamede do Coronado, do vizinho Concelho da Trofa.

A ETAR de Ponte de Moreira, também localizada nas margens do rio Leça, na Freguesia de Moreira, e a ETAR de Cambados, localizada nas margens da ribeira Donda, na Freguesia de Vila Nova da Telha, tratam os restantes 25% das águas residuais produzidas no Município da Maia, em percentagens idênticas.

As Estações de Tratamento de Águas Residuais do Município da Maia, com um desempenho e um grau de depuração notáveis, não provocam quaisquer problemas para as populações das áreas circundantes, quer a nível de odores, ruídos, ou outras formas de poluição que, de uma forma ou de outra, pudessem ser arrelhadoras, caso o respectivo funcionamento não fosse, como de facto é, excelente.

A ETAR de Parada constitui um projecto, pioneiro a nível nacional que possui características impares, entre as quais as seguintes:

- Aproveitamento do biogás produzido, como fluído de queima nas caldeiras de produção de água quente ou na digestão anaeróbia das lamas para produção de energia eléctrica;
- Aproveitamento das lamas produzidas na ETAR para produção de um fertilizante orgânico natural, pelo processo da compostagem, que garante a melhoria das propriedades físico-químicas e biológicas dos solos que as recebem. Fertilizante comercializado com a designação de AGRONAT.

4.6 Estação de Compostagem de Lamas de Parada

A Estação de Compostagem de Lamas destina-se a compostar as lamas produzidas nas ETAR antes referidas, com vista à produção de um fertilizante, cujas características agronómicas são de molde a garantir uma efectiva melhoria das propriedades físico-químicas e biológicas dos solos que o receberem.



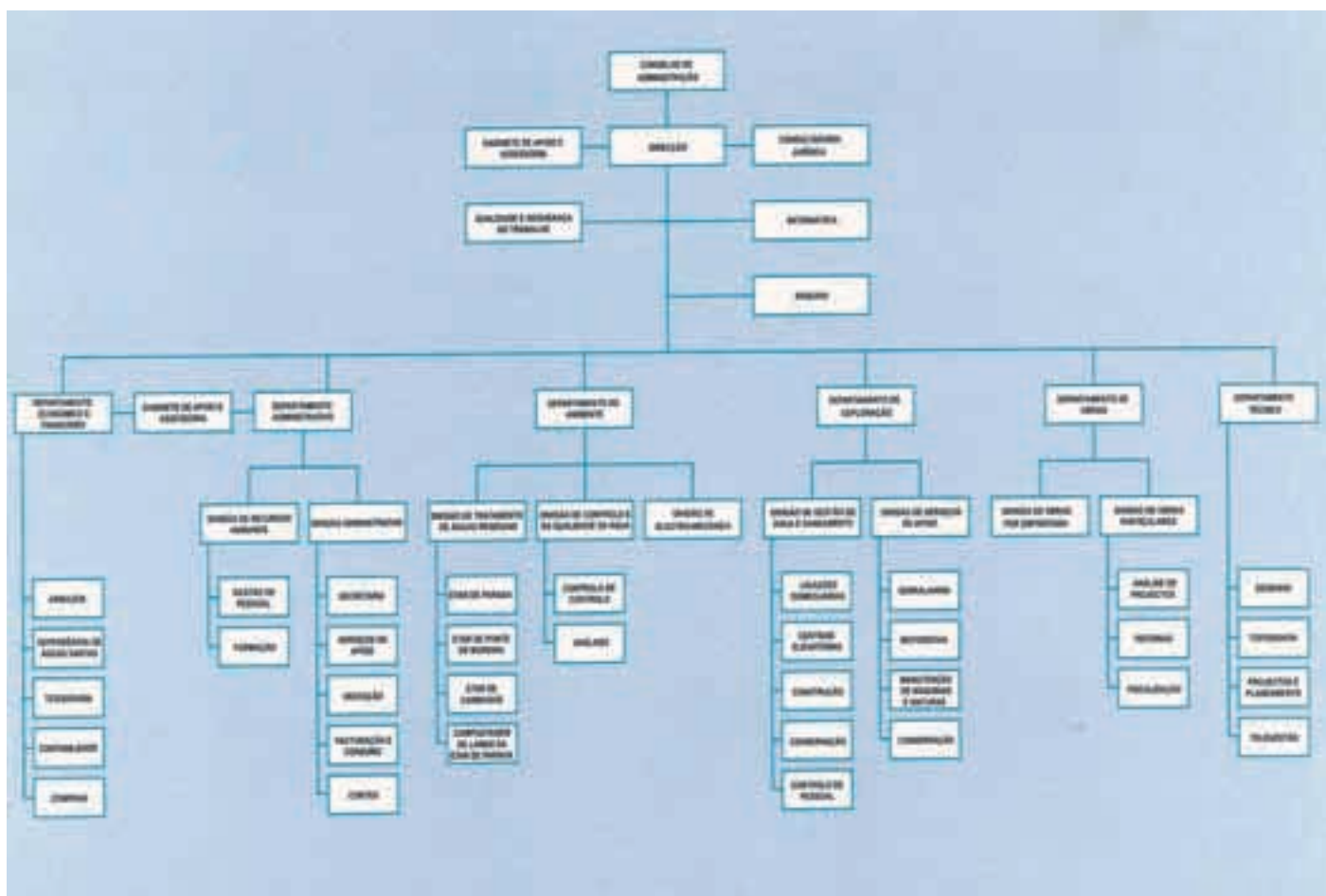
Trata-se de mais um sub-produto derivado da laboração das ETAR do Município, sub-produto esse que se vem juntar a outros, nomeadamente o Biogás produzido pela digestão das lamas e a energia eléctrica.

A acção envolvida nesta realização insere-se na política ambiental desenvolvida pelo Município da Maia. Política desenvolvida em vertentes diversificadas, todas elas com o objectivo, bem claro, de dar a todo o espaço municipal a melhor qualidade de vida, para que a nossa, a nossa Maia Terra, com a colaboração de todos, seja cada vez melhor.

5. ESTRUTURA ORGÂNICA DOS SMAS DA MAIA

5.1 Organigrama

O Organigrama e a estrutura organizacional dos SMAS da Maia encontram-se definidos no documento “Regulamento da Macro-estrutura Organizacional dos Serviços Municipalizados de Electricidade, Água e Saneamento da Câmara Municipal da Maia”.





Manual da Qualidade

5.2 Funções e Responsabilidades

As funções, responsabilidades e autoridade dos diversos órgãos que compõem a estrutura dos SMAS da Maia encontram-se documentadas no “Manual de Funções” no “Regulamento da Macro-estrutura Organizacional dos Serviços Municipalizados de Electricidade, Água e Saneamento da Câmara Municipal da Maia”.

Seguidamente, apresenta-se um resumo das principais funções dos Departamentos e Divisões da Organização.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O órgão máximo dos Serviços Municipalizados de Electricidade, Água e Saneamento da Maia é o Conselho de Administração, cujo número de membros é fixado pela Câmara Municipal.

Ao Conselho de Administração cabem todas as tarefas inerentes à organização, gestão, controlo e funcionamento dos Serviços Municipalizados da Maia e, ainda, a difícil missão de definir e fazer cumprir as políticas e directrizes que mais se adequam aos tempos de hoje e às necessidades e expectativas dos cidadãos residentes no Município.

DIRECTOR-DELEGADO

Em ligação muito estreita com o Conselho de Administração existe, nos Serviços Municipalizados, a figura do Director-Delegado, a quem a lei permite que possa ser confiada a orientação técnica e a direcção administrativa do serviço, em tudo o que não seja da exclusiva competência do Conselho de Administração. Por disposição expressa da Lei, compete especialmente ao Director-Delegado apresentar anualmente ao Conselho de Administração o relatório da exploração e resultados do serviço, instruir o inventário, balanço e contas.

O cargo de Director-Delegado é exercido em comissão de serviço por três anos, findos os quais pode aquela comissão de serviço ser dada por finda ou ser renovada por igual período.



Manual da Qualidade

GABINETE DE APOIO E ASSESSORIA

O Gabinete de Apoio e Assessoria tem como principais funções efectuar os procedimentos administrativos que lhe forem determinados pelo Director-Delegado.

CONSULTADORIA JURÍDICA

O Gabinete de Consultadoria Jurídica tem como principais funções dar apoio de carácter jurídico, elaborando pareceres e informações, representar os SMAS em todos os actos que tenham carácter judicial e manter actualizada a informação jurídica sobre os requisitos legais aplicáveis aos produtos, serviços e actividades realizadas pelos SMAS.

QUALIDADE E SEGURANÇA DO TRABALHO

O Gabinete de Qualidade e Segurança do Trabalho tem como principais funções as seguintes:

- na vertente da segurança, higiene e saúde do trabalho, organizar e planear os procedimentos e os meios destinados à prevenção e protecção da segurança e saúde dos trabalhadores;
- na vertente da qualidade, assessorar o Director-Delegado nas suas funções de Representante da Gestão, assegurando o controlo operacional da implementação, manutenção e melhoria do SGQ.

GABINETE DE INFORMÁTICA

O Gabinete de Informática tem como principais funções apoiar os diferentes serviços na informatização das áreas de trabalho da respectiva competência e assegurar o regular funcionamento e a eficácia dos meios informáticos instalados.



Manual da Qualidade

ARQUIVO

Ao Arquivo compete a avaliação, selecção e eliminação dos documentos e processos remetidos pelos diferentes serviços, promovendo o seu arquivamento segundo regras definidas na Lei.

DEPARTAMENTO ECONÓMICO E FINANCEIRO

O Departamento Económico e Financeiro tem como principais funções executar e cumprir o orçamento e gerir os consumos de água, para assegurar o bom funcionamento da política económica e financeira, com preocupações de rigor e eficiência.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Compete ao Departamento Administrativo desenvolver os procedimentos administrativos relativos ao abastecimento de água e recolha de águas residuais, apoios sociais e logísticos e gestão de recursos humanos, para assegurar um adequado funcionamento do serviço, com preocupações de rigor e eficiência.

DEPARTAMENTO DO AMBIENTE

O Departamento do Ambiente tem como principais funções tratar as águas residuais produzidas no Município e avaliar a qualidade da água de abastecimento público, para assegurar as melhores condições de saúde pública, de acordo com práticas ambientalmente correctas e sustentáveis.

DEPARTAMENTO DE EXPLORAÇÃO

Compete ao Departamento de Exploração a execução, exploração, conservação e fiscalização dos sistemas públicos de fornecimento de água e recolha de águas residuais, garantindo o permanente abastecimento de água e a total drenagem de águas residuais, com preocupações de eficiência e eficácia.



Manual da Qualidade

DEPARTAMENTO DE OBRAS

O Departamento de Obras tem como principais funções promover todas as empreitadas que o Conselho de Administração decidir levar a efeito, no âmbito do Plano Plurianual de Investimentos, desde o concurso até à recepção definitiva e analisar e aprovar os projectos das redes prediais, assegurando que as infra-estruturas possuem qualidade, com preocupação de legalidade e eficácia.

DEPARTAMENTO TÉCNICO

Compete ao Departamento Técnico promover e realizar estudos, planos, programas, projectos e obras, na sua componente técnica, com vista ao desenvolvimento e gestão dos sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais, com rigor e inovação.

6. Sistema de Gestão da Qualidade

6.1 Âmbito e Exclusões

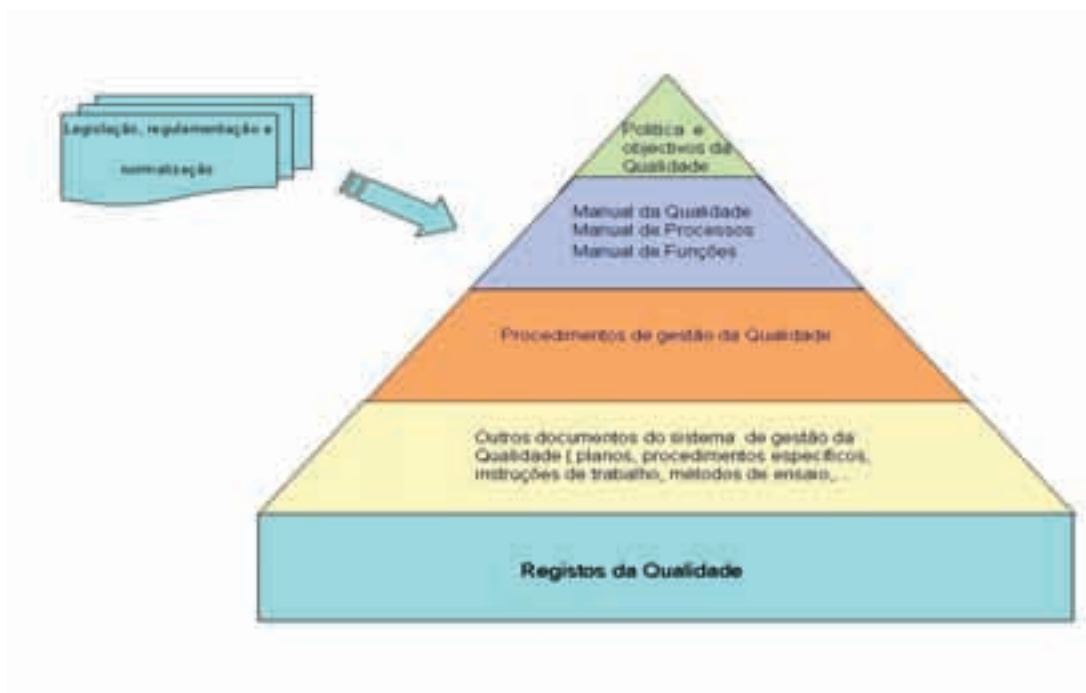
O sistema de gestão da qualidade tem como âmbito:

“A distribuição de Água e a Drenagem, Transporte e Tratamento de Águas Residuais, no Concelho da Maia”

Todos os requisitos da norma de referência foram considerados aplicáveis.

6.2 Estrutura Documental do Sistema

A documentação que constitui o suporte documental do SGQ encontra-se estruturada de acordo com o seguinte esquema:





Manual da Qualidade

Nível I - Política e Objectivos da Qualidade

Estabelecem os principais valores, compromissos e linhas de orientação, relativamente à qualidade assumidos pelo Conselho de Administração dos SMAS da Maia e servem de orientação para os demais documentos do sistema.

Nível II – Manual da Qualidade, Manual de Processos e Manual de Funções

O Manual da Qualidade (MQ) constitui o documento de base no qual é descrito o sistema de gestão da qualidade servindo de referência aos demais documentos.

O manual de processos (MP) complementa a informação do MQ, descrevendo os processos de suporte ao SGQ.

Complementando os dois anteriores documentos, o manual de funções descreve a estrutura organizacional dos SMAS da Maia e as respectivas funções e responsabilidades.

Nível III – Procedimentos de Gestão da Qualidade

Os procedimentos de gestão da qualidade (PGQ) descrevem e estabelecem o modo como devem ser realizadas determinadas actividades, normalmente associadas a requisitos específicos da norma de referência (NP EN ISO 9001:2008) ou a actividades essenciais ao funcionamento de um ou mais processos. Os PGQ têm um âmbito temático mais restrito podendo ser de aplicação obrigatória em toda a Organização ou apenas em alguns departamentos e serviços. São referenciados no MQ ou nos processos descritos no MP.

Nível IV – Outros documentos do SGQ

Este nível abrange documentos de carácter mais específico, relacionados com actividades referenciadas nos processos e nos procedimentos de gestão da qualidade, cujo âmbito de aplicação está normalmente limitado aos Departamentos e Serviços que protagonizam essas actividades. Incluem-se, neste nível, documentos de suporte técnico e outros, como por exemplo: procedimentos específicos, instruções de trabalho, planos de inspecção, planos de manutenção, métodos de ensaio, especificações técnicas.



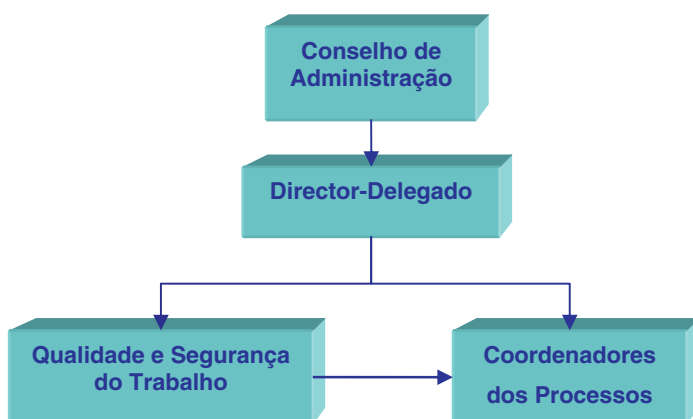
Manual da Qualidade

Nível V – Registos da Qualidade

Inclui todos os registos que permitem evidenciar o funcionamento do SGQ e demonstrar a sua conformidade com a norma de referência, com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis e com a política da qualidade dos SMAS da Maia.

6.3 Estrutura Orgânica e Funcional da Qualidade

O organograma seguinte traduz a forma como se encontra estruturada, nos SMAS da Maia, em termos funcionais, a função qualidade.



O Conselho de Administração é o órgão que se encontra no topo da hierarquia dos SMAS da Maia correspondendo em termos normativos à Gestão de Topo.

O Conselho de Administração aprova a política da qualidade dos SMAS da Maia e assegura os recursos necessários à respectiva concretização.

O Director-Delegado é, nos termos legais, o representante do Conselho de Administração, mantendo uma ligação muito estreita com aquele órgão. A ele é confiada a orientação técnica e a direcção administrativa dos SMAS da Maia. No âmbito do SGQ, o Director-Delegado é o representante da Gestão de Topo, em quem foi delegada responsabilidade e autoridade para implementar, manter e melhorar o sistema da qualidade, reportando ao Conselho de Administração o seu desempenho.

Nestas funções o Director-Delegado é assessorado pelo Responsável da Qualidade e Segurança do Trabalho, em quem delega autoridade e responsabilidade funcional para a implementação e gestão operacional do sistema da qualidade.

Os coordenadores dos processos têm a responsabilidade de gerir e monitorizar os processos do sistema da qualidade, implementar os procedimentos decorrentes e informar regularmente o Responsável da Qualidade e Segurança do Trabalho dos resultados das monitorizações realizadas e de qualquer ocorrência relevante para a qualidade.

6.4 Mapa de Processos

A figura seguinte representa os processos identificados no sistema de gestão da qualidade dos SMAS da Maia.

Os processos encontram-se detalhadamente descritos no Manual de Processos, onde são identificadas as actividades de cada processo, as principais interações, os respectivos coordenadores e responsáveis pela monitorização, bem como os principais documentos aplicáveis.



6.5 Quadro de Responsabilidades nos Processos

No quadro seguinte encontram-se identificados os intervenientes e os responsáveis pela Coordenação dos processos, bem como os principais requisitos normativos associados.

Processo	Coordenador	Intervenientes	Requisitos normativos
Planeamento e Gestão	Director-Delegado	Coordenadores dos Processos; Qualidade e Segurança do Trabalho	Cláusula 5
Estudos e Projectos	Departamento Técnico	Departamento de Obras	7.3 e 7.4
Gestão de Obras	Departamento de Obras	Departamento Técnico, Departamento de Exploração	7.5
Clientes	Departamento Administrativo	Departamento do Ambiente, Departamento de Obras	7.2
Drenagem e Transporte de Águas Residuais	Departamento de Exploração	Departamento Técnico	6.3 e 7.5
Tratamento de Águas Residuais	Departamento do Ambiente	Departamento do Ambiente (ETAR)	7.5
Distribuição de Água	Departamento de Exploração	Departamento Técnico	6.3 e 7.5
Gestão de Recursos Humanos	Divisão de Recursos Humanos	Todos os Departamentos	6.2
Gestão Documental	Director-Delegado	Arquivo, Qualidade e Segurança do Trabalho	4.2.3 e 4.2.4
Sistemas de Informação	Informática	-----	6.3
Equipamentos e Infra-estruturas	Director-Delegado	Departamento de Exploração	6.3
Aquisição de Bens e Serviços	Compras	-----	7.4
Melhoria	Director-Delegado	Qualidade e Segurança do Trabalho	Cláusula 8



Manual da Qualidade

6.6 Planeamento e Gestão do Sistema da Qualidade

A Revisão pela Gestão tem periodicidade anual e constitui um momento crucial na gestão e melhoria do sistema da qualidade.

Naquela revisão é realizada uma avaliação do desempenho do sistema no período a que se reporta e, por outro lado, são projectadas e planeadas as estratégias, objectivos e melhorias para o período seguinte.

A revisão é coordenada pelo Director-Delegado, que terá como principal documento de suporte o Relatório Anual da Qualidade, preparado pelo Responsável da QST com base nas informações e dados recebidos dos Coordenadores dos Processos.

O relatório anual da qualidade deverá conter informações referentes às entradas para a revisão previstas na norma de referência.

A acta da reunião de revisão constitui a principal saída da revisão, identificando as conclusões obtidas, as decisões tomadas, os objectivos da qualidade estabelecidos para o período seguinte e as acções de melhoria planeadas.

Os resultados da revisão são levados ao conhecimento e à aprovação do Conselho de Administração.

Trimestralmente serão realizadas reuniões, sob a coordenação do Director-Delegado, para avaliação do desempenho dos processos e do grau de concretização dos objectivos da qualidade e planos de melhoria estabelecidos.

6.7 Principais Documentos do Sistema da Qualidade

Documento	Requisitos normativos
PGQ 001 Tratamento de Reclamações	7.2
PGQ 002 Tratamento de Não Conformidades	8.3
PGQ 003 Acções Correctivas e Preventivas	8.5
PGQ 004 Avaliação de Fornecedores	7.4
PGQ 005 Realização de Obras e Empreitadas	7.5
PGQ 006 Formação	6.2
PGQ 007 Auditorias Internas	8.2.2
PGQ 008 Realização de Projectos	7.3
PGQ 009 Regras Informáticas	6.3, 4.2.3
PGQ 010 Controlo Documental	4.2.3, 4.2.4
PGQ 011 Intervenção em Situação de Avaria na Rede de Distribuição de Água	7.5, 6.3
PGQ 012 Intervenção em Situação de Avaria na Rede de Águas Residuais	7.5, 6.3
PGQ 013 Manutenção / Conservação da Rede de Distribuição de Água	6.3
PGQ 014 Manutenção / Conservação da Rede de Águas Residuais	6.3
PGQ 015 Gestão de Equipamentos de Medição e Monitorização	7.6
PGQ 016 Avaliação de Empreiteiros	7.4



Manual da Qualidade

Documento	Requisitos normativos
Manual de Processos	4.1
Manual de Funções	5.5.1 / 6.2
Manual de Procedimentos do Arquivo	4.2.4
Manual de Procedimentos da Contratação Pública	7.4
Regulamento de Serviços dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e de Recolha, Drenagem e Tratamento de Águas Residuais dos Serviços Municipalizados da Maia. Regulamento Tarifário.	7.2



Serviços Municipalizados da Maia

Rua Dr. Carlos Felgueiras
Ap. 1010, 4471-909 Maia
Telefone 229 430 800 Fax 229 412 155
smas-maia@smeas-maia.pt
www.smeas-maia.pt