



M111

SMAS

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
DE ELETRICIDADE ÁGUA E SANEAMENTO



MANUAL DA QUALIDADE

Edição 5 – Julho de 2021

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	5
1.5	Registo de Edições	6
2	Promulgação	7
3	Política da Qualidade	8
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	27



6.2	Contexto da Organização	
6.2.1	Factores de Contexto	27
6.2.2	Partes Interessadas	28
6.3	Estrutura Documental do Sistema	28
6.4	Estrutura Orgânica e Funcional da Qualidade	31
6.5	Mapa de Processos	32
6.6	Quadro de Responsabilidades nos Processos	33
6.7	Planeamento e Gestão do Sistema da Qualidade	
6.7.1	Identificação de Riscos e Oportunidades	34
6.7.2	Objectivos da Qualidade e Planeamento	34
6.7.3	Revisão pela Gestão	35
6.8	Principais Documentos do Sistema da Qualidade	36

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 1.5 – Registo de Edições).

O documento original assinado, em suporte papel, 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 informático, acessível na área partilhada Qualidade (*//aguasdamaia.local/admmaia/admdepartamentos*) a todos os trabalhadores com acesso a computador.

As respectivas actualizações são divulgadas por e-mail a todos os Chefes de Divisão e Técnicos Superiores. Os Chefes de Divisão, por sua vez, têm a responsabilidade de garantir a aplicação do conteúdo do Manual da Qualidade pelos trabalhadores respectivos.

A Direcção tem a responsabilidade de divulgar a existência do Manual da Qualidade, distribuindo um exemplar a cada trabalhador dos SMAS da Maia.

São ainda distribuídas cópias controladas em suporte de papel para as entidades e estas cópias são numeradas e identificadas com a inscrição "cópia controlada n.º".

Quando necessário, poderão ser distribuídas cópias controladas ou não controladas a outras entidades/partes interessadas, 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	2010-03-15	Primeira edição do Manual da Qualidade
2	2011-11-07	Pequenas correcções de texto e alteração dos pontos seguintes: 1.3 – Divulgação do MQ; 2 – Promulgação; 3 – Política da Qualidade; 5.1 – Organigrama; 6.1 – Âmbito e Exclusões; 6.4 – Mapa de Processos; 6.7 – Principais Documentos do SGQ.
3	2014-06-11	Pequenas correcções de texto e alteração dos pontos seguintes: 1.3 – Divulgação do MQ; 4.3 - Os Serviços Municipalizados da Maia, Hoje; 4.4 - O Sistema de Abastecimento de Água do Concelho da Maia; 4.5 - O Sistema de Recolha, Drenagem e Tratamento de Águas Residuais; 4.6 - Estação de Compostagem de Lamas de Parada; 5.1 – Organigrama; 5.2 - Funções e Responsabilidades; 6.5 - Quadro de Responsabilidades nos Processos; 6.6 - Planeamento e Gestão do Sistema da Qualidade; 6.7 – Principais Documentos do SGQ.
4	2016-08-31	Pequenas correcções de texto e alteração dos pontos seguintes: 1.3 – Divulgação do MQ; 2 – Promulgação; 4.3 - Os Serviços Municipalizados da Maia, Hoje; 4.4 - O Sistema de Abastecimento de Água do Concelho da Maia; 4.5 - O Sistema de Recolha, Drenagem e Tratamento de Águas Residuais; 6 – Sistema de Gestão da Qualidade



5	2021-07-23	Mudança do logotipo dos SMAS da Maia, pequenas correcções de texto e alteração dos pontos seguintes: 1.3 – Divulgação do MQ; 3 – Política da Qualidade; 4.1 – Identificação e Contactos da Organização; 4.2 – Um Breve Olhar sobre o Passado 4.3 - Os Serviços Municipalizados da Maia, Hoje; 4.4 - O Sistema de Abastecimento de Água do Concelho da Maia; 4.5 - O Sistema de Recolha, Drenagem e Tratamento de Águas Residuais; 6.1 – Âmbitos e Exclusões 6.8 – Principais Documentos do Sistema 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, delegando-lhe a responsabilidade e autoridade para:

- assegurar que os processos do SGQ são implementados, mantidos e continuamente melhorados;
- 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.

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 sítio dos SMAS da Maia e da distribuição do documento "Macroestrutura Organizacional dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento da Maia", aprovada pelo Despacho n.º 1911/2013, de 31 de Janeiro de 2013.

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@smasmaia.pt
Site: www.smasmaia.pt



Dependência de Águas Santas

Rua Joaquim de Vasconcelos, 174
4425-455 Águas Santas - Maia

Telefone: 229 711 756
Fax: 229 720 309

E-mail: dependencia.maia@smasmaia.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@smasmaia.pt



ETAR de Cambados

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

Telefone/Fax: 229 271 884



ETAR de Ponte de Moreira

Avenida D. Mendo
4470-038 Moreira - Maia

Telefone/Fax: 229 480 423

E-mail: etar3.moreira@smasmaia.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@smasmaia.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 45 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 afincamento, 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 do ano de 2020, o número de consumidores – contadores de água instalados – atingiu o número de 64399, apoiados por cerca de 600 km 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 do ano de 2020, o número de prédios ligados à rede pública de recolha, drenagem e tratamento atingiu o número de 57868, servidos por cerca de 600 km de colectores e emissários, não contando também com os ramais domiciliários.

O gravíssimo problema do desembaraçamento diário 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 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.

Os correctivos agrícolas orgânicos, 100% naturais, produzidos na Estação de Compostagem de Lamas de Parada – comercialmente designados por AGRONAT e NATURANAT – são cobiçados e vendidos a norte do Rio Tejo e, ainda, 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 dos modernos processos de teleleitura, 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 se refere, 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 20 anos, na área geográfica do Município da Maia.



Hoje, a água proveniente do rio Douro, fornecida pela empresa “Águas do Douro e Paiva”, 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 Norte”, proveniente do rio Cávado, 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, permite-nos levar a água a todos os pontos do Município, 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 38 000 m³ permitem, numa eventual situação de crise, um abastecimento contínuo, sem quebras, durante mais de 2 dias.



Reservatórios	Capacidade (m ³)	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 cifra-se, actualmente, em 23.7%, percentagem que, em boa verdade ultrapassa as nossas expectativas. Por isso, no último ano e por um período de mais de 4 anos, estamos a implementar um sistema de Gestão Inteligente de Eficiência Hídrica da Rede.

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, com base no disposto no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de Agosto, alterado pelo Decreto-Lei 152/2017, de 7 de Dezembro, através de colheitas e análises regulares, em diversos 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
Fogos Servidos » 63.000
População Servida » 135.306 Hab.



- 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:

220.000 habitantes
equivalentes



ETAR de Cambados

Capacidade de Tratamento:

30.000 habitantes equivalentes



ETAR de 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.

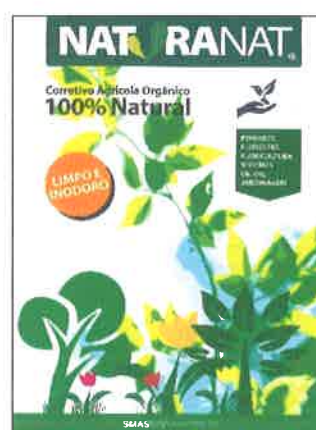
As Estações de Tratamento de Águas Residuais do Município da Maia, com um desempenho e um grau de depuração notáveis, não provocam quaisquer problemas para as populações das áreas circundantes, quer a nível de odores, ruídos, ou outras formas de poluição que, de uma forma ou de outra, pudessem ser arreliadoras, 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 ímpares, entre as quais as seguintes:

- Aproveitamento do biogás produzido, como fluido 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 dois correctivos agrícolas orgânicos, 100% naturais, pelo processo da compostagem, que garante a melhoria das propriedades físico-químicas e biológicas dos solos que as recebem. Estes produtos são comercializados com a designação de AGRONAT e NATURANAT.

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 dois correctivos agrícolas orgânicos, cujas características agronómicas são de molde a garantir uma efectiva melhoria das propriedades físico-químicas e biológicas dos solos que os receberem.



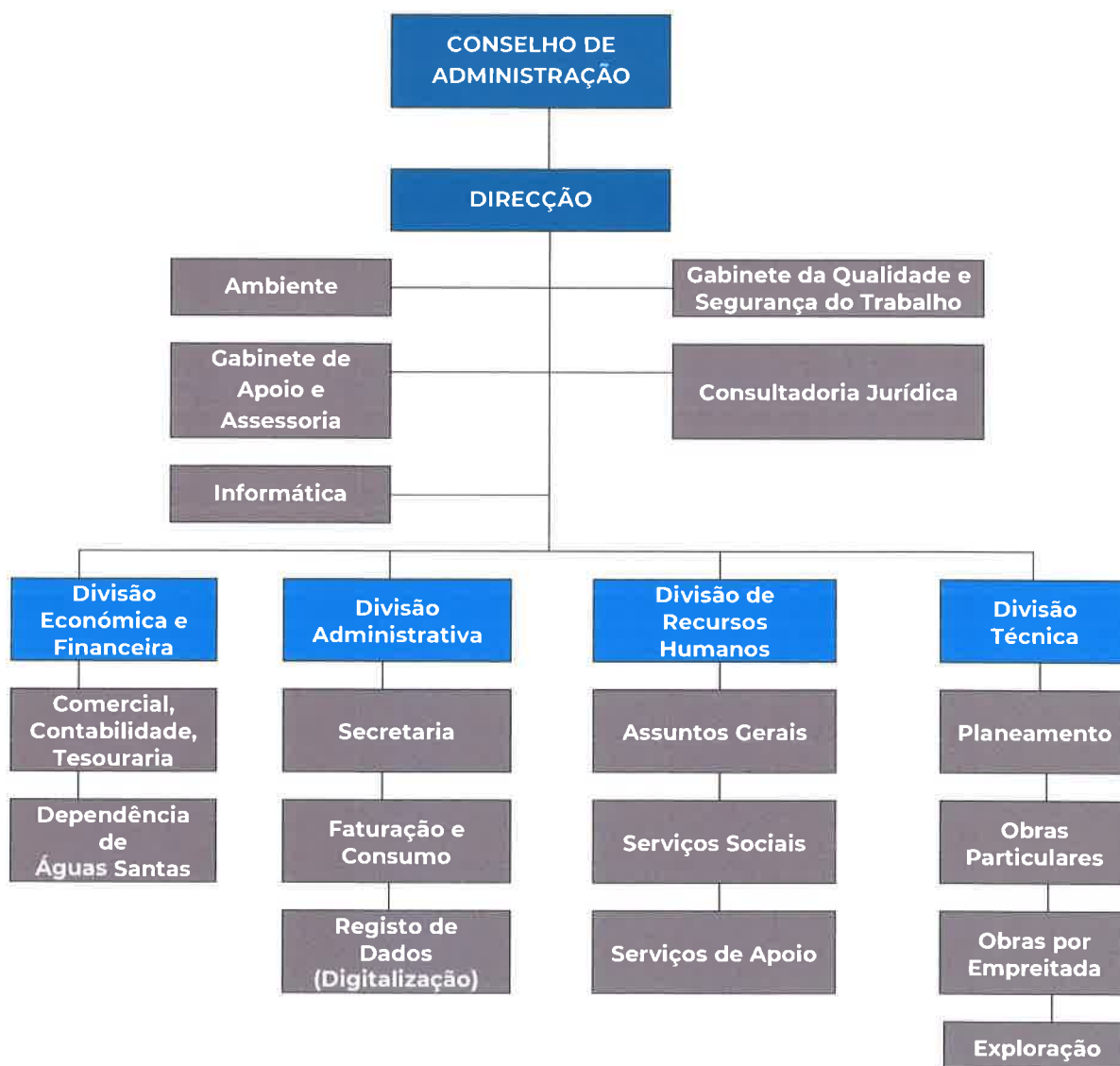
Trata-se de mais dois subprodutos derivados da laboração das ETAR do Município, subprodutos esses que vêm juntar-se a outros, nomeadamente o Biogás produzido pela digestão das lamas e a energia eléctrica.

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 Maia, 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 Macroestrutura Organizacional dos Serviços Municipalizados de Electricidade, Água e Saneamento da Câmara Municipal da Maia".



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" e na "Macroestrutura Organizacional dos Serviços Municipalizados de Electricidade, Água e Saneamento da Câmara Municipal da Maia".

6. Sistema de Gestão da Qualidade

6.1 Âmbito e Exclusões

O Sistema de Gestão da Qualidade tem como âmbito:

“Distribuição de Água, Recolha, Drenagem e Tratamento de Águas Residuais e Produção de Correctivo Agrícola Orgânico a partir das Lamas Resultantes do Tratamento das Águas Residuais Produzidas no Município da Maia”

Todos os requisitos da norma de referência foram considerados aplicáveis.

6.2 Contexto da Organização

6.2.1 Factores de Contexto

Os SMAS da Maia procederam à determinação das questões externas e internas consideradas relevantes para o seu propósito, para a sua orientação estratégica e com potencial para afectar o desempenho do sistema de gestão da qualidade bem como a capacidade para cumprir a sua missão, tal como assumida na política da qualidade.

Os factores de contexto foram identificados com o envolvimento dos responsáveis das diferentes áreas da organização e encontram-se formalmente documentados. A informação relativa aos factores de contexto é periodicamente revista constituindo uma das entradas para a Revisão pela Gestão.

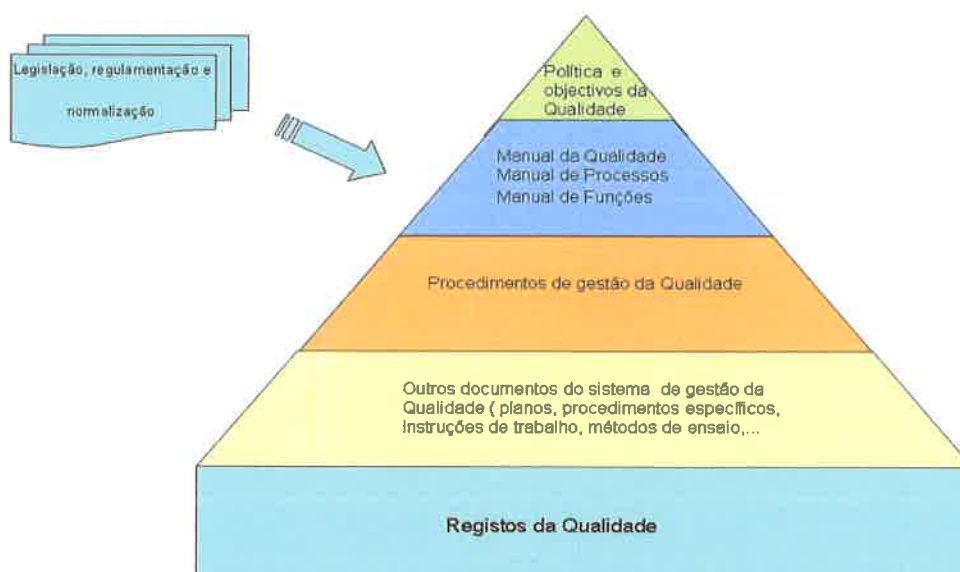
6.2.2 Partes Interessadas

Os SMAS da Maia identificaram as partes interessadas consideradas relevantes para o cumprimento da respectiva missão, mantendo a informação documentada e actualizada sobre as expectativas e necessidades e requisitos dessas partes interessadas com relevo para o sistema de gestão da qualidade, pelo seu potencial impacto na capacidade da organização para, consistentemente, fornecer produtos e serviços que satisfaçam tanto os requisitos dos clientes como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis.

A identificação das partes interessadas e dos respectivos requisitos constitui uma das entradas para a Revisão pela Gestão.

6.3 Estrutura Documental do Sistema

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



Nível I - Política e Objectivos da Qualidade

Estabelecem os principais princípios, 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 9001:2015 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.

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.

6.4 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.

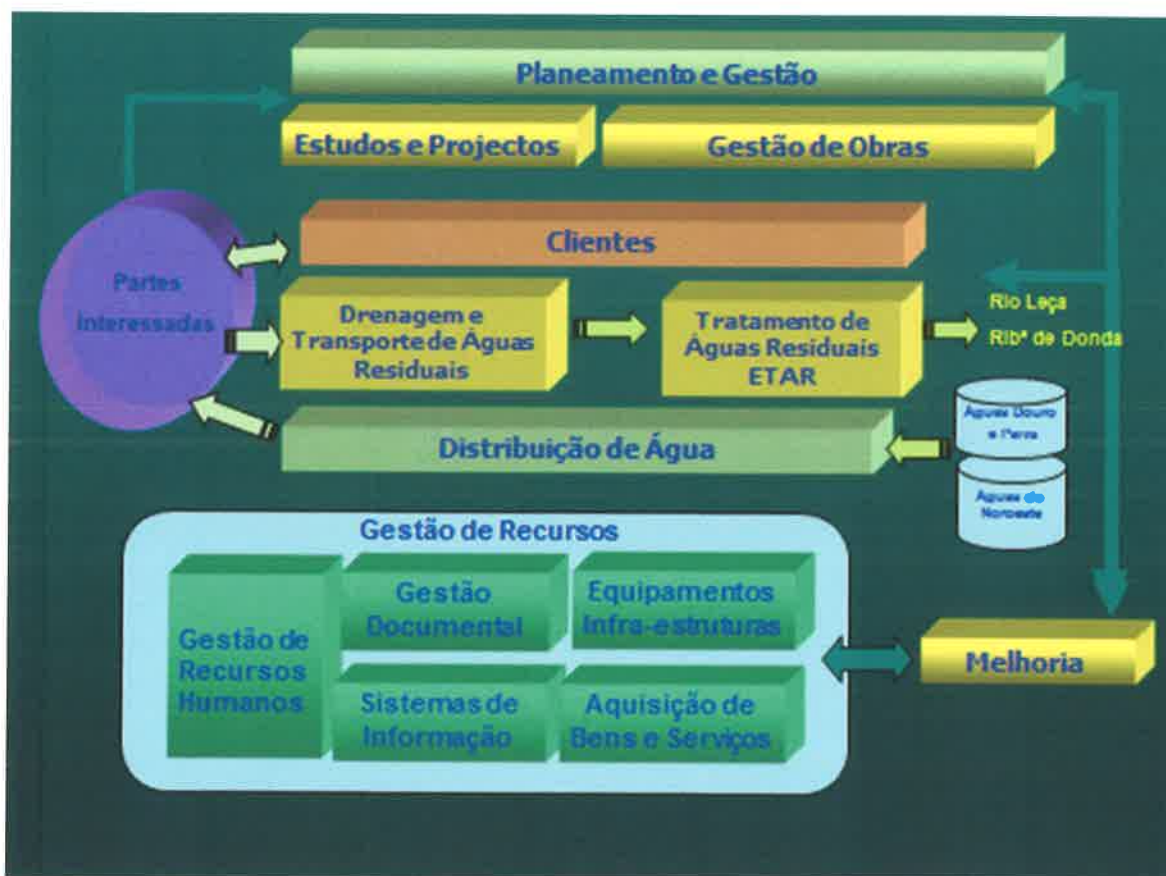
Nestas funções o Director-Delegado é assessorado pelo Responsável da Qualidade e Segurança do Trabalho, em quem delega autoridade e responsabilidade funcional para a implementação e gestão operacional do sistema da qualidade.

Os coordenadores dos processos têm a responsabilidade de gerir e monitorizar os processos do Sistema de Gestão 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.

6.5 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 interacções, os respectivos coordenadores e responsáveis pela monitorização, bem como os principais documentos aplicáveis.



6.6 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; QST	Cláusulas 4, 5 e 6
Estudos e Projectos	Divisão Técnica	Sector Planeamento	8.3 e 8.4
Gestão de Obras	Divisão Técnica	Sector Obras por Empreitada; Sector Exploração	8.5
Clientes	Divisão Administrativa	Sector Ambiente; Sector Informática; Sector Obras Particulares	8.2
Drenagem e Transporte de Águas Residuais	Divisão Técnica	Sector Exploração	7.1 e 8.5
Tratamento de Águas Residuais	Director-Delegado	Sector Ambiente	8.5
Distribuição de Água	Divisão Técnica	Sector Exploração; Sector Ambiente	7.1 e 8.5
Gestão de Recursos Humanos	Divisão de Recursos Humanos	Todas as Divisões e Sectores	7.1, 7.2, 7.3 e 7.4
Gestão Documental	Director-Delegado	Arquivo, QST	7.5
Sistemas de Informação	Informática	-----	7.1
Equipamentos e Infraestruturas	Director-Delegado	Sector Comercial	7.1
Aquisição de Bens e Serviços	Sector Comercial	-----	8.4
Melhoria	Director-Delegado	QST	Cláusulas 9 e 10

6.7 Planeamento e Gestão do Sistema da Qualidade

6.7.1 Identificação de Riscos e Oportunidades

Com base na informação sobre os factores de contexto, os requisitos relevantes das partes interessadas e os resultados de desempenho do SGQ, os SMAS da Maia identificaram os principais riscos e oportunidades que devem ser considerados no SGQ de modo a garantir a adequabilidade e conformidade do sistema, a sua capacidade para satisfazer os requisitos das partes interessadas, atingir os objectivos estabelecidos e desenvolver melhorias, prevenindo não conformidades, efeitos adversos e potenciando os resultados desejados.

Esta informação constitui uma entrada no processo de Revisão pela Gestão, no qual são igualmente definidas as acções necessárias para tratar estes riscos e oportunidades.

6.7.2 Objectivos da Qualidade e Planeamento

Os objectivos da qualidade são estabelecidos com o envolvimento dos coordenadores dos processos e do gestor da qualidade e, aprovados pelo Director-Delegado, tendo como pano de fundo os princípios e compromissos assumidos na política da qualidade e como suporte operacional os processos do sistema de gestão.

No sentido de garantir a efectiva concretização dos objectivos são estabelecidas e planeadas as acções necessárias para os atingir, bem como os respectivos responsáveis, recursos necessários, prazos definidos e a forma de acompanhamento e avaliação. Estas acções são sujeitas à aprovação do Director-Delegado e integram o Plano de Acções da organização com vista a garantir o seu acompanhamento e controlo. O Plano de Acções é objecto de acompanhamento nas reuniões semestrais de gestão da qualidade e na Revisão pela Gestão.

6.7.3 Revisão pela Gestão

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 de Revisão pela Gestão, preparado pelo Responsável da QST. Este relatório 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.

Semestralmente 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.

6.8 Principais Documentos do Sistema da Qualidade

Documento	Requisitos Normativos
PGQ 001 Tratamento de Reclamações	8.2
PGQ 002 Tratamento de Não Conformidades	8.7 e 10.2
PGQ 003 Acções Correctivas e Preventivas	10.2 e 10.3
PGQ 004 Avaliação de Fornecedores	8.4
PGQ 005 Realização de Obras e Empreitadas	8.5
PGQ 006 Formação	7.2
PGQ 007 Auditorias Internas	9.2
PGQ 008 Realização de Projectos	8.3
PGQ 009 Regras Informáticas	7.1 e 7.5
PGQ 010 Controlo Documental	7.5
PGQ 011 Intervenção em Situação de Avaria na Rede de Abastecimento de Água e na Rede de Águas Residuais	7.1 e 8.5
PGQ 012 Contrato de Ligação à Rede de Água e à Rede de Águas Residuais Domésticas	8.2
PGQ 013 Contratos de Ligação à Rede de Águas Residuais Resultantes de Actividades Industriais e Comerciais	8.2
PGQ 014 Contratação Pública	8.4
PGQ 015 Gestão de Equipamentos de Medição e Monitorização	7.1.5
PGQ 016 Avaliação de Empreiteiros	8.4
PGQ 017 Análise de Projectos	8.2

Documento	Requisitos Normativos
PGQ 018 Processamento de Facturação	8.2
PGQ 019 Processamento de Cobranças	8.2
PGQ 020 Recrutamento de Pessoal	7.1 e 7.2
PGQ 021 Acolhimento (de Pessoal)	7.2 e 7.3
PGQ 022 Integração (de Pessoal)	7.2 e 7.3
PGQ 023 Gestão do Armazém	7.1
PGQ 024 Tratamento de Águas Residuais - ETAR de Cambados	8.5
PGQ 025 Tratamento de Águas Residuais - ETAR de Ponte de Moreira	8.5
PGQ 027 Realização de Despesa	8.4
PGQ 028 Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	-----
IT-DE-001 Manutenção/Conservação da Rede de Águas Residuais	7.1 e 8.5
IT-DE-002 Manutenção/Conservação da Rede de Abastecimento de Água	7.1 e 8.5
IT-DE-003 Limpeza e Higienização dos Reservatórios de Água	7.1 e 8.5
IT-DE-004 Controlo da Qualidade da Água para Consumo Humano	8.5 e 8.6 e 9.1
IT-DE-005 Controlo da Qualidade da Água para Consumo Humano – Programa de Controlo Operacional	8.5 e 8.6 e 9.1
IT-DA-002 Controlo de Reagentes de Laboratório	7.1 e 8.5
IT-DA-002 Sistema de Recloragem do Reservatório da Quintã	7.1 e 8.5
IT-DO-001 Desinfecção de Conduas para Abastecimento de Água Potável	7.1 e 8.5

Documento	Requisitos Normativos
IT-DO-002 Realização de Ensaios de Pressão em Obra em Conduitas PEAD	7.1 e 8.5
IT-DO-003 Execução de Telas Finais	7.1 e 8.5
IT-DO-004 Realização de Ensaios de Pressão em Obra em Tubagens PVC	7.1 e 8.5
IT-SI-001 Regras Informáticas	7.1 e 7.5
Procedimentos Laboratoriais	8.5 e 7.5
Manual de Processos	4.4
Manual de Funções	5.3
Manual de Procedimentos do Arquivo	7.5
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.	8.2