



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

Taviraverde, E.M.

## NORMA DE REFERÊNCIA

NP EN ISO 9001:2015

## ÂMBITO DE APLICAÇÃO

*Gestão, exploração e conservação dos sistemas públicos de distribuição de água para consumo e de saneamento de águas residuais urbanas, recolha e transporte de resíduos urbanos, limpeza urbana, construção e manutenção de espaços verdes, bem como outras prestações de serviços referentes à promoção da qualidade ambiental na área do município de Tavira.*

## Contatos

Largo Tabira de Pernambuco, nº1, 8800-456 Tavira

Tel.: +351 281 380 620

Email: [geral@taviraverde.pt](mailto:geral@taviraverde.pt)

url: [www.taviraverde.pt](http://www.taviraverde.pt)

## 1. Promulgação

O presente Manual apresenta e descreve o Sistema de Gestão implementado na Taviraverde e está orientado para a satisfação dos clientes e para a melhoria contínua do seu desempenho.

A Administração da Taviraverde compromete-se a cumprir os requisitos do cliente, da norma NP EN ISO 9001:2015, bem como outros requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis à sua atividade. Assegura, também, a disponibilização de todos os recursos humanos e materiais necessários ao bom funcionamento da organização, de forma a concretizar a Política e os Objetivos da Qualidade estabelecidos.

A Administração da Taviraverde designa, em reunião da revisão pela gestão, o Gestor do Sistema de Qualidade como responsável pelo acompanhamento e melhoria do SG.

Este Manual fornece orientações para a execução das tarefas e atividades da empresa, devendo ser seguido por todos os colaboradores.

A Administração

## 2. Apresentação da empresa

<b>Denominação Jurídica</b>	Taviraverde – Empresa Municipal de Ambiente, E.M.
<b>Morada e Sede</b>	Largo Tabira de Pernambuco, nº 1, 8800-456 Tavira
<b>Telefone</b>	281 380 620
<b>Número de Identificação Fiscal</b>	507 236 335
<b>Atividade Principal (CAE)</b>	36002 – Distribuição de água
<b>CAE Secundários</b>	37001 – Recolha e drenagem de águas residuais 38112 – Recolha de outros resíduos não perigosos 81292 – Outras atividades de limpeza não especificadas 81300 – Atividades de plantação e manutenção de jardins

A TAVIRAVERDE - EMPRESA MUNICIPAL DE AMBIENTE, EM, foi constituída em 28 de Fevereiro de 2005 ao abrigo da Lei nº 58/98 de 18 de Agosto e deu início à sua atividade no dia 01 de Março de 2005. A missão institucional da empresa é contribuir e promover a adequada gestão de águas de abastecimento público, águas residuais e resíduos urbanos no Concelho de Tavira.

Constitui uma empresa municipal de capitais maioritariamente públicos, que goza de personalidade jurídica e é dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial. Rege-se pela lei das empresas municipais, intermunicipais e regionais, pelos seus estatutos e, subsidiariamente pelo regime das empresas públicas e, no que não estiver especialmente regulado, pelas normas aplicáveis às sociedades comerciais.

Neste âmbito, a Câmara Municipal de Tavira constituiu a parceria público-privada com os parceiros AGS, Hidurbe e Agetav com capital social de 50.000€, detido maioritariamente pela autarquia.

No final de 2006 esta estrutura acionista sofre uma alteração pela venda da participação da Agetav à AGS. Novamente em 2015, esta estrutura é alterada pela venda da participação da Hidurbe à AGS, sendo atualmente composta por:

- 51% → Câmara Municipal de Tavira - com todos os serviços da autarquia Certificados em Qualidade (NP EN ISO 9001:2015);
- 49% → AGS - Administração e Gestão de Sistemas de Salubridade, S.A. - Certificada em Qualidade, Ambiente e Segurança (NP EN ISO 9001:2015; NP EN ISO 14001:2015; OHSAS 18001:2007/NP 4397:2008).

Em 2006 e 2007, a empresa passa a incluir nas suas atividades, respetivamente, a gestão de espaços verdes do Concelho e a limpeza de praias, através de contratos-programa celebrados com a Autarquia.

No início de Abril de 2019, foi celebrado o contrato-programa para a limpeza urbana, regularizando assim o enquadramento desta atividade na empresa.

No âmbito das suas atribuições, a Taviraverde é responsável pelas atividades de ampliação, renovação, manutenção e exploração de:

- Sistema municipal de águas de abastecimento público:
  - fornecido em alta pela empresa Águas do Algarve, S.A. a partir da ETA de Tavira, para 7 pontos de entrega (PE Perogil, Cruz do Areal, Cumeada, Santo Estêvão, Malhão, Fonte do Bispo e Zona Industrial);

- fornecido em alta pela empresa Águas de Vila Real de Santo António, a partir do Reservatório do Pocinho para o PE Corte António Martins; abastece a localidade de Corte António Martins e os Reservatórios de Faz-Fato, Carrapateira e Estorninhos;
- captação e tratamento de água, próprios, em 5 zonas de abastecimento, que fornecem os reservatórios de Cachopo e Currais, Feiteira, Mealha, Relvais e Bengado;
- Sistema municipal de recolha e tratamento de águas residuais entregues às Águas do Algarve S.A., na ETAR de Almargem e de Cachopo; em Março e Maio de 2019, transitaram para essa EG as 10 ETAR anteriormente geridas pela Taviraverde, nomeadamente Mealha, Feiteira, Currais, Carrapateira, Casas Baixas, Estorninhos, Bengado, Porto Carvalhoso, Morenos e Santa Catarina;
- Sistema municipal de recolha, transporte e encaminhamento a aterro de resíduos urbanos indiferenciados e outros (RU) produzidos no Concelho, entregues na estação de transferência de Tavira da ALGAR S.A.;
- Sistema municipal de recolha e transporte de resíduos urbanos recicláveis, produzidos nos estabelecimentos comerciais do Concelho aderentes ao sistema (através de contrato estabelecido com a ALGAR S.A.) e entregues na estação de transferência de Tavira da ALGAR S.A.;
- Limpeza urbana, que abrange os serviços de varredura manual, mecânica e controle de ervas infestantes em todas as freguesias concelhias (através de contrato-programa com a CMT);
- Espaços verdes urbanos, que abrange a manutenção de espaços verdes do concelho (através de contrato-programa com a CMT);
- Limpeza de Praias, que abrange a limpeza do areal e recolha de resíduos nas Ilhas do concelho (através de contrato-programa com a CMT).

Com objetivos estratégicos definidos e orientados para uma gestão financeira rigorosa, para a qualidade dos serviços prestados e satisfação do cliente, a Taviraverde mune-se ainda de planos anuais de atividades, detalhados em várias ações mensuráveis e monitorizadas mensalmente, para controlo e seguimento da gestão de atividades, de onde se destacam:

- Controlo de perdas de água
- Diminuição de infiltrações nas redes de saneamento
- Aumento da reciclagem de resíduos
- Controlo do Plano de Investimentos
- Melhoria da qualidade de serviços

Desde a sua constituição, a empresa procura acompanhar o desenvolvimento e crescimento do Concelho de Tavira, tentando responder da forma mais adequada aos desafios ambientais que se impõem, procurando investir nas melhores soluções tecnológicas, visando a otimização de meios e a melhoria continua da qualidade dos serviços prestados.

A opção da empresa em certificar o Sistema de Gestão de Qualidade pela norma ISO 9001, reforça a garantia de um elevado nível de qualidade no fornecimento de produtos e serviços aos seus clientes e partes interessadas. Este objetivo foi alcançado em 2008, com a atribuição, por parte da APCER do certificado CEP nº 2345/2008. Desde então, tem sido concedida a renovação da certificação.

Em 2017 iniciou-se a revisão total ao sistema de gestão de qualidade, de forma a adequar o mesmo aos requisitos do referencial ISO 9001:2015 e, simultaneamente, aproveitando a experiência de cerca de 10 anos de implementação do sistema, ajustá-lo à realidade organizacional da empresa. Desta revisão, resultou um novo mapa de processos, suporte documental simplificado e mais ajustado à realidade

operacional e uma maior exposição do contexto da organização, relação com partes interessadas e riscos e oportunidades inerentes ao negócio.

Em 2018, a empresa foi certificada pelo referencial ISO 9001:2015.

Em Março/2020, foi instituído no país o Estado de Emergência Nacional, devido à situação de pandemia de Covid-19 que assolou o mundo. Seguindo as indicações da DGS, a empresa procedeu à revisão do Plano de Contingência (PC) e à sua ativação.

No PC foram definidos os procedimentos e regras para minimização das condições de propagação do agente infeccioso, garantindo a disponibilidade permanente dos serviços mínimos. Nesse âmbito, foram adotadas medidas para promoção do distanciamento social, nomeadamente o regime de teletrabalho (quando possível), constituição de equipas de trabalho mais pequenas, alteração/desfasamento de horários e adoção de regime de dispensa temporária de serviço em algumas equipas críticas; nos locais de trabalho foram difundidas, através de cartazes, as informações relativas ao comportamento a adotar pelos colaboradores no que respeita à proteção individual, etiqueta respiratória e higiene das mãos; foi ainda divulgado pelos colaboradores o fluxo de comunicação a seguir em caso de infeção; a divulgação do PC e de todas as medidas de prevenção foram também incorporadas nas ações de acolhimento de novos colaboradores. Foi ainda suspenso o atendimento presencial de clientes.

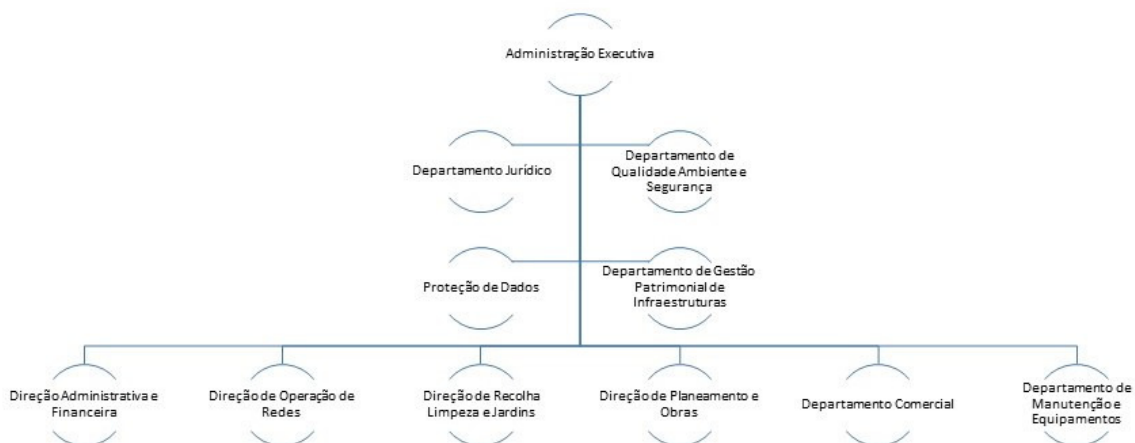
O PC foi reeditado em Maio/2020, atendendo à evolução da situação de pandemia e cessação do Estado de Emergência, tendo sido ajustado essencialmente o regime de teletrabalho em algumas funções e o regime de dispensa temporária de serviço. Em Junho foi reaberto o atendimento presencial ao público na Loja, com as restrições impostas pela autoridade de saúde.


Durante este período, a empresa conseguiu garantir a continuidade de todos os seus serviços.

### 3. Organização

A **Taviraverde** estabeleceu o seguinte organigrama (Figura 1), de forma a clarificar no seio da organização a estrutura orgânica da empresa.

Foram definidas as responsabilidades e autoridades para cada uma das funções da **Taviraverde**, bem como as competências necessárias, que estão descritas nas Fichas de Função e são do conhecimento de todos os colaboradores.



	<h2>Manual do Sistema de Gestão</h2>	Edição: 14 Data: 25-06-2020
---	--------------------------------------	--------------------------------

*Figura 1 – Organograma da Taviraverde.*

#### 4. Missão, Visão e Política da Qualidade

##### **Missão**

Satisfazer as necessidades de abastecimento de água, de recolha de águas residuais e de resíduos urbanos da população do município de Tavira, 365 dias por ano, num quadro de sustentabilidade económica, financeira, técnica, social e ambiental, bem como proporcionar espaços verdes de qualidade.

##### **Visão**

Tendo consciência de que os nossos serviços são prestados em regime de monopólio e que são fundamentais para a qualidade de vida da população e visitantes do concelho de Tavira, temos como desígnio, através da adoção das melhores práticas, mais seguras e ambientalmente adequadas e com o envolvimento de todos os colaboradores e clientes, ser uma empresa com responsabilidades e objetivos claros, de referência na sua área de atuação pelo nível de qualidade dos serviços prestados e do atendimento.

##### **Política da Qualidade**

A Taviraverde adotou uma estratégia organizacional assente no desenvolvimento sustentável da atividade e dos recursos que lhe são inerentes, permitindo o alcançar dos objetivos empresariais orientados para a satisfação dos clientes, acionistas e outras partes interessadas e na valorização e realização profissional dos colaboradores.

Assim, foram estabelecidos como fatores de sucesso:

- Cumprimento dos requisitos dos clientes, legais e estatutários, normativos aplicáveis, plano de negócios e outros que a empresa subscreva;
- Dotar a empresa de infraestruturas e meios tecnológicos adequados ao desenvolvimento da atividade, que possibilitem minimizar alterações ao quotidiano dos munícipes e empresas da área de intervenção da Organização;
- Desenvolvimento da atividade tendo por base uma atitude proactiva na procura e adoção das melhores práticas e consequentemente a melhoria contínua do sistema de gestão da empresa;
- Focalização no desenvolvimento das competências individuais e no trabalho em equipa para permitir, ao conjunto, atingir níveis elevados de desempenho;
- Alcançar os resultados de exploração previstos no plano de negócios, de modo a garantir a taxa de rentabilidade do projeto;
- Sensibilizar e trabalhar preferencialmente com fornecedores que atribuam importância às boas práticas de um sistema de gestão;
- Divulgar e promover a compreensão da Política da Qualidade a todas as partes interessadas.

#### 5. Sistema de Gestão

##### 5.1. Estrutura documental

A documentação do Sistema de Gestão da Taviraverde apresenta a seguinte estrutura:



**Figura 2 – Documentação do SG.**

**Nível I – Manual do Sistema de Gestão:** descreve o Sistema de Gestão, enuncia a Política da Qualidade e os Objetivos, apresenta a estrutura organizacional, identifica os processos principais estabelecidos e faz referência aos Procedimentos aplicáveis, de acordo com as exigências da norma de referência. As **Fichas de Processo** descrevem os processos-chave da organização, incluindo o objetivo, o gestor do processo, as entradas e saídas, os indicadores de processo e referência à documentação de suporte.

**Nível II – Procedimentos:** detalham a forma como a empresa responde aos requisitos da Norma de referência. As **Fichas de Função** descrevem as funções desempenhadas pelos colaboradores da empresa, as competências necessárias e a sua posição na organização.

**Nível III – Instruções de Trabalho:** descrevem o modo operativo de determinadas tarefas que, pela sua complexidade, exigem um documento específico.

**Nível IV – Registos:** Evidenciam as atividades efetuadas e os resultados obtidos.

As atividades da Taviraverde estão estipuladas neste conjunto documental, a partir do qual todos os colaboradores se regem para efetuar as suas atividades. Estes documentos têm em atenção os requisitos legais aplicáveis e também os requisitos das partes interessadas.

## 5.2. Abordagem por processos

O Sistema de Gestão implementado na **Taviraverde** baseia-se numa abordagem por processos, tendo sido identificados os seguintes:

Processos do Sistema de Gestão da Qualidade	
P.01	Gestão da organização
P.02	Melhoria
P.03	Comercial

P.04	Abastecimento de água
P.05	Saneamento de Águas Residuais
P.06	Recolha de resíduos
P.07	Limpeza urbana
P.08	Espaços verdes
P.09	Recursos Humanos
P.10	Administrativo e financeiro
P.11	Aprovisionamento
P.12	Projetos e obras
P.13	Segurança e saúde
P.14	Equipamentos, Viaturas, Instalações e RMM

Como forma de garantir o bom desempenho e o controlo dos processos, de modo a alcançar os resultados pretendidos, a **Taviraverde** estabeleceu:

- ✓ a sequência e interação dos seus processos principais (Figura 3);
- ✓ os critérios, pontos de controlo e métodos para a operação e controlo dos processos;
- ✓ os recursos necessários à operação e monitorização dos processos;
- ✓ as ações necessárias para identificar oportunidades de melhoria e a melhoria contínua do Sistema de Gestão a Qualidade.

As principais relações podem, no entanto, ser observados de seguida:

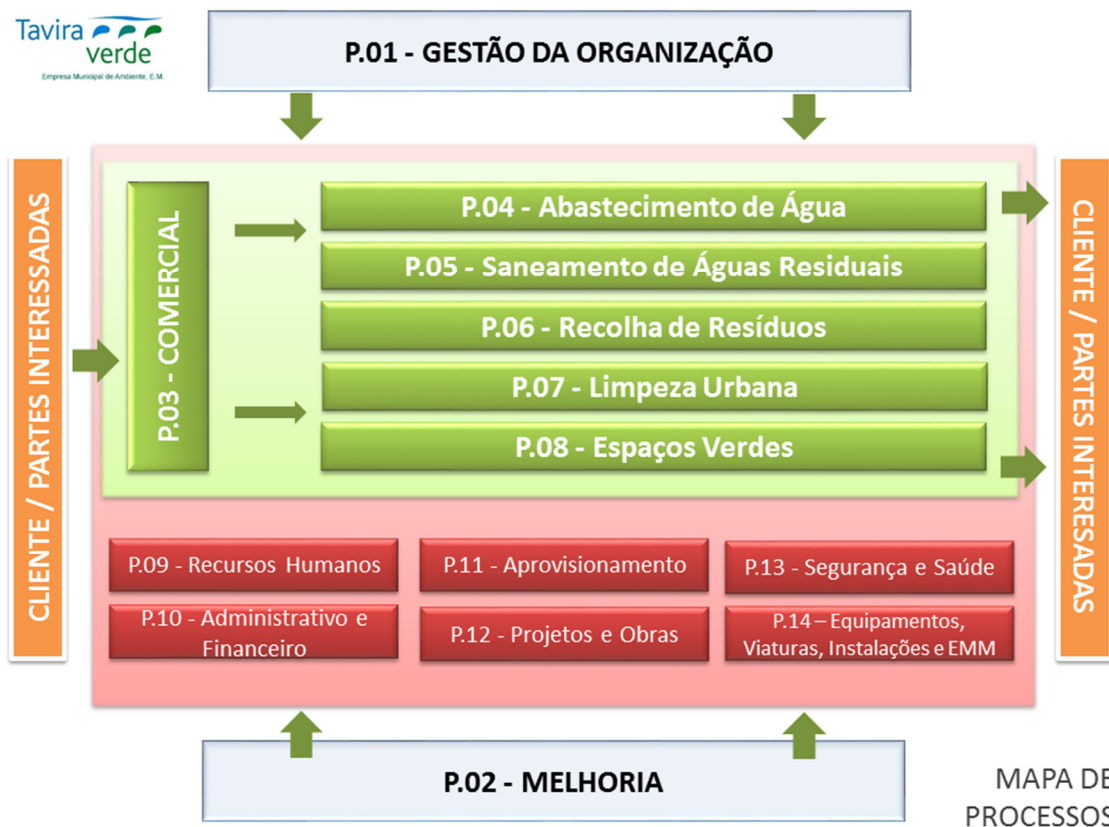


Figura 3 – Processos e suas interações.



## 6. Contexto da Organização

O planeamento anual desenvolvido pela organização tem em conta a análise do ambiente externo e interno, bem como os requisitos e expectativas das suas partes interessadas. As ferramentas de planeamento estão sujeitas a revisão e verificação.

Anualmente é definido e validado o contexto interno e externo da organização, assim como as suas partes interessadas, de modo a determinar e atualizar todas as questões relevantes e que afetem a capacidade de atingir os resultados pretendidos. Esta informação contribui diretamente para a identificação e avaliação dos riscos e oportunidades, assim como, para o estabelecimento dos objetivos de cada ano.

## 7. Liderança

A Administração da Taviraverde assume a liderança e compromisso face ao Sistema de Gestão da Qualidade e é a principal responsável pelo seu desenvolvimento, pelo que, cabe a esta a disponibilização dos recursos adequados e a aplicação das ferramentas necessárias ao desenvolvimento e persecução dos objetivos do sistema. A Administração assume igualmente a sua responsabilidade e compromisso em termos de focalização no cliente, tendo em vista o assegurar do cumprimento dos requisitos dos clientes e partes interessadas, exigências regulamentares e a garantia de que os riscos e oportunidades estão assegurados, identificados e tratados.

Para tal, a Administração procedeu à definição e comunicação da Política da Qualidade, garantindo a sua concretização, através da definição e acompanhamento dos objetivos da organização e respetivos planos de ação.

Encontram-se definidas as responsabilidades e autoridade aos diversos colaboradores, bem como, os níveis de qualificação exigíveis a cada função. O sistema é revisto regularmente a fim de assegurar a sua eficácia e adequação.

## 8. Planeamento

A organização estabeleceu uma metodologia de identificação e avaliação dos riscos e oportunidades. No mínimo uma vez por ano, procede à avaliação / revisão dos riscos e oportunidades tendo em consideração as diversas fontes de informação relevantes (inputs da revisão pela gestão, ações desencadeadas em anos anteriores, alterações na organização, atividades e processos, contexto interno e externo, partes interessadas). A informação produzida é vertida na matriz “Riscos e Oportunidades”, sendo desencadeadas as ações consideradas adequadas.

Procede-se também anualmente à definição dos objetivos da organização, sendo os mesmos monitorizados mensalmente. O planeamento desenvolvido pela Taviraverde tem em conta a análise do ambiente externo e interno, bem como os requisitos das partes interessadas. As ferramentas de planeamento estão sujeitas a revisão e verificação.

## 9. Suporte

### 9.1 Recursos

A organização analisa os recursos de forma permanente, a fim de garantir a sua adequação e capacidade no âmbito das atividades desenvolvidas e na obtenção dos objetivos organizacionais.

Esta preocupação passa pela correta identificação de necessidades, aquisição/recrutamento dos meios apropriados e em tempo útil e a manutenção das suas capacidades, através de manutenção, zelo na conservação (recursos técnicos) e pelo desenvolvimento de ações de formação ou outras relevantes para o desempenho.

As atividades desenvolvidas na área de recursos encontram-se descritas nos processos *P.09 – Recursos humanos, P.14 – Equipamentos, Viaturas, Instalações e EMM.*

### 9.2 Competências e consciencialização

A Tavraverde determinou as competências necessárias para todos os seus colaboradores, assim como outras pessoas sob o seu controlo e que executem tarefas que afetem o desempenho e eficácia do sistema. Para tal, garante que são desencadeadas as medidas e ações necessárias tendo em vista à obtenção de competências assim como a avaliação da eficácia dessas medidas.

### 9.3 Informação documentada

A Tavraverde assegura que todos os documentos e registos relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade estão disponíveis para que os colaboradores da organização os possam utilizar através do sistema de controlo de documentos e dados. A informação está disponível de forma geral para todos através do Portal da Qualidade.

Este sistema assegura que todos os documentos do Sistema de Gestão da Qualidade são revistos e aprovados quer na sua primeira edição quer em revisões subsequentes. Os documentos inválidos ou obsoletos são retirados dos locais e destruídos ou, se mantidos por motivos legais ou por preservação da evolução do sistema, são devidamente identificados. Todos os documentos respeitantes são controlados de acordo com o procedimento *PR.01 – Informação Documentada.*

## 10. Operacionalização

As atividades são levadas a cabo de forma controlada e no estreito sentido de respeito pelos requisitos e satisfação do cliente, requisitos regulamentares e normativos internos.

Os requisitos do cliente são documentados e analisados quanto a exequibilidade e capacidade de cumprimento.

As atividades desenvolvidas são planeadas e controladas de forma a assegurar que os resultados finais são uniformes e cumprem as especificações dos clientes. O controlo dos processos inclui a existência de procedimentos documentados, de sistemas de verificação e controlo e de colaboradores com as competências requeridas.

Os processos são controlados por cada colaborador em regime de auto controlo e acompanhados pelos responsáveis de cada área. A organização desenvolve igualmente um programa de auditorias internas para verificar a conformidade dos processos com os requisitos estabelecidos.

## 11. Avaliação do Desempenho

A Taviraverde privilegia os contactos com os seus clientes procurando aferir o grau da sua satisfação. Assim, promove a elaboração de questionários e faz uma análise detalhada das manifestações de insatisfação, com vista a diagnosticar as possíveis causas de falhas e encetar a aplicação de medidas corretivas. Para além dessa análise, permite ainda estabelecer uma linha de evolução das necessidades dos clientes, ao longo dos anos. Estes resultados são analisados pela Direção e divulgados aos colaboradores da organização.

É desenvolvido um programa de auditorias que permite identificar em cada momento, não só as deficiências, mas também os pontos fortes da organização, possibilitando o contínuo desenvolvimento do sistema (conforme regras definidas no *P.02 – Melhoria*).

A Taviraverde acompanha de forma permanente a evolução dos seus processos, através do acompanhamento de uma bateria de indicadores que permitem perceber, em tempo real, os principais aspetos da atividade da organização.

A Direção procede, anualmente, à revisão do Sistema de Gestão da Qualidade, de modo a assegurar a sua contínua adequação, eficácia e alinhamento com a orientação estratégica da organização.

As atividades desenvolvidas pela organização neste âmbito estão documentadas no processo *P.02 - Melhoria*.


## 12. Melhoria

A Taviraverde entende que a Qualidade é uma atitude dinâmica face ao cumprimento dos requisitos exigidos pelos clientes, pela sociedade e pela legislação. Sendo uma atitude voluntária, a partir do momento em que se assume torna-se vinculativa e a responsabilidade inerente tem de ser interiorizada por toda a organização, que deve estar em alerta permanente para responder à evolução do mercado, às exigências do cliente e aos novos métodos de trabalho.

Só uma atitude crítica permanente e uma atualização constante pode garantir a manutenção da organização no mercado e garantir a total satisfação dos requisitos impostos numa perspetiva de melhoria contínua.

A Taviraverde privilegia a utilização de técnicas de prevenção de problemas a fim de determinar causas de reais e potenciais não conformidades (incluindo reclamações de clientes, produto não conforme ou não conformidades nos processos), a fim de prevenir a sua ocorrência ou recorrência.

As não conformidades ou oportunidades de melhoria podem ser identificadas por qualquer colaborador e estão sujeitas a registo. Estas são analisadas e acompanhadas quanto às ações empreendidas,

 <p>Tavira verde Empresa Municipal de Ambiente, E.M.</p>	<h2>Manual do Sistema de Gestão</h2>	<p>Edição: 14 Data: 25-06-2020</p>
---	--------------------------------------	--

responsabilidades associadas e prazos estabelecidos. As várias ações associadas a este ponto estão descritas no procedimento *PR.03 - Ações de Melhoria*.

### 13. Registo de Alterações

Versão	Descrição	Data
<b>14</b>	Revisão da apresentação da empresa, para alteração do enquadramento de algumas das atividades de que é responsável, nomeadamente do Sistema Municipal de Abastecimento Público de Água, com a entrada em funcionamento do sistema adutor proveniente do PE Corte António Martins.	25-06-2020