INDICE

1. APRESENTAÇÃO

1.1 História

1.2 Questões Internas

1.2 .1 Identificação

1.2.2 Serviços prestados

1.2.3 Estrutura Organizacional

1.2.4 Âmbito do Sistema de Gestão

1.2.5 Política da Qualidade

1.3 Questões Externas

1.4 Partes Interessadas Relevantes

1.5 Comunicação

1.6 Estrutura Documental

2. PROCESSOS

3. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

1. APRESENTAÇÃO

1.1 História

Os SMAS de Montijo têm seis décadas de existência, e foram criados para gerir o abastecimento de água e distribuição de energia elétrica ao Concelho. Reporta-se a 16 de Junho de 1945, o registo do primeiro contrato de fornecimento de água, existindo a referência que até 1972 os Serviços eram denominados por Serviços Municipalizados de Água e Eletricidade do Município de Montijo, data em que a eletricidade passou para a Federação de Municípios do Distrito de Setúbal, e a designação foi alterada para Serviços Municipalizados de Água.

Em 1982 o serviço de saneamento, até então da responsabilidade da Câmara, foi incorporado nos Serviços Municipalizados de Água, passando a designação para a atual - **Serviços Municipalizados de Água e Saneamento do Município de Montijo.**

Certificação

A implementação do **Sistema de Garantia da Qualidade** conduziu à **Certificação dos SMAS** em outubro de 2001, pela entidade certificadora BVQI, de acordo com a NP EN ISO 9002:1995, renovada pela EIC em Dezembro de 2007 e 2010, agora pela NP EN ISO 9001:2008, no âmbito **da captação, tratamento, armazenamento, distribuição de Água e escoamento de efluentes ao Município de Montijo.**

Esta aposta na Qualidade por parte dos **SMAS**, tem vindo a proporcionar a apresentação de candidaturas a alguns prémios e a projetos de financiamentos, sendo exemplos disso:

- O projeto **"Sistema de Garantia de Qualidade dos SMAS"** que obteve em 2001 o prémio da **Qualidade do Distrito de Setúbal – Serviços Públicos 2001**, promovido pela Associação de Municípios do Distrito de Setúbal (AMDS), na categoria de *Gestão dos Processos e da Mudança*.

- O projeto **"Gerência dos Recursos de Água do Concelho de Montijo através da Telegestão"** que no ano de 2002 obteve os seguintes prémios: **Qualidade do Distrito de Setúbal – Serviços Públicos 2002**, AMDS, nas categorias de *Impacto na Sociedade, Resultados dos Desempenhos Chave e Resultados Relativos às Pessoas*; e **Boas Práticas de Modernização Administrativa Autárquica**, promovido pela Direção-Geral da Administração Local (DGAL).

- Em 2004 os SMAS de Montijo apresentaram a candidatura **"Qualidade na Gestão da Água – Uma Aposta no Futuro"** ao Prémio da Qualidade do Distrito de Setúbal promovido pela AMDS, tendo obtido o prémio correspondente ao 3º lugar.

Com a atribuição do selo da Qualidade exemplar da água para consumo humano 2013, pela ERSAR, os SMAS passam a ser detentores de um certificado com o direito ao uso desse selo através da sua utilização, nomeadamente no sítio da Internet, Comunicações e Publicidade.

Esta certificação traduz os esforços dos SMAS de Montijo na orientação da sua atividade com o objetivo de alcançar as metas definidas no Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais aprovado no ano 2000 pelo XIV Governo Constitucional (PEAASAR), e na vontade de desenvolver esforços ao nível organizacional, da transparência e da simplificação de procedimentos sempre dentro do enquadramento legal vigente.

1.2 Questões Internas

1.2 .1 Identificação

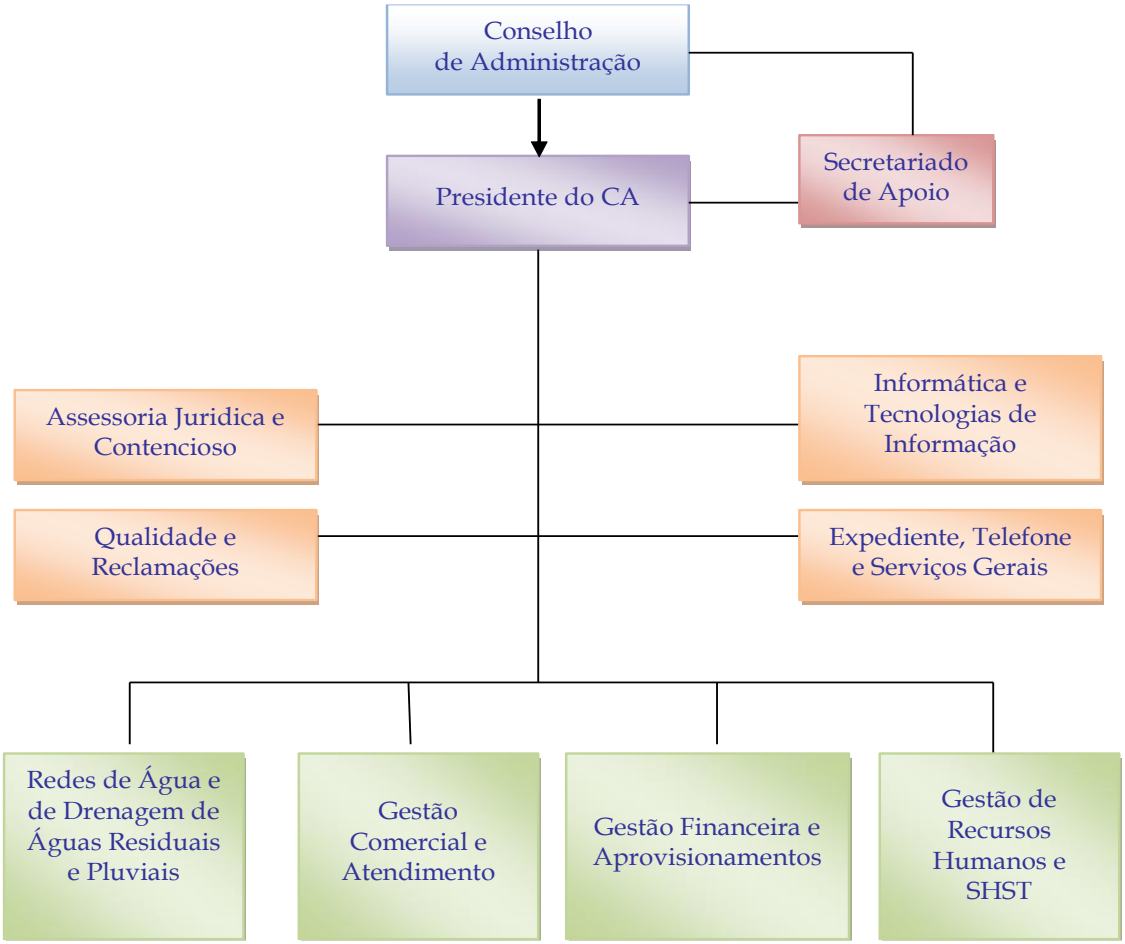
Morada: Av. ª dos Pescadores, s/n 2870-114 Montijo

QUESTÕES INTERNAS	
CONHECIMENTO	**SUPORTE**
Recursos Humanos Competentes, Disponíveis (24 sobre 24h a nível operacional)	Equipamento adequado ao propósito
PARCERIAS	
Fornecedores - Sustentáveis e de confiança	

1.2.2 Serviços prestados

A atividade dos SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUA E SANEAMENTO DE MONTIJO respeita à conceção, construção e gestão do sistema de captação, tratamento, adução, armazenamento e distribuição de água e drenagem de águas residuais.

1.2.3 Estrutura Organizacional



1.2.4 Âmbito do Sistema de Gestão

Os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento orientam a sua atividade na procura permanente da melhoria do desempenho das suas atividades e satisfação dos seus clientes, numa perspetiva de prestação eficiente e eficaz de serviço público, recorrendo à implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade adequado à realidade e especificidade de uma estrutura de serviço público local.

A **Missão** da Organização é a sua razão de existência, focalizando-se em princípios de atuação e numa estratégia consolidada de gestão tendo por objetivo a satisfação das necessidades dos Clientes/Munícipes, onde:

"Superamos as necessidades dos Clientes/Munícipes, procurando estabelecer relações comerciais de* modo *responsável, cumprindo com idoneidade, ética e zelo".

Os SMAS assumiram como sua **Missão:**

"Conceber, construir e gerir o sistema de captação, tratamento, armazenamento e distribuição de Água e escoamento de efluentes do Concelho de Montijo, garantindo ao Município o fornecimento das quantidades necessárias de um produto de qualidade através de processos de gestão eficientes e respeitadores dos valores sociais e ambientais mais elevados".

Em 1999, a administração manifestou a firme vontade de inovar e modernizar os SMAS. Não só, através da sistematização das regras já existentes na Organização, mas também, submeter a apreciação por entidade independente, o Sistema de Gestão da Qualidade. Assim, desde outubro de 2001 que os SMAS são uma Organização certificada segundo o referencial normativo ISO 9001. Dentro dos compromissos anteriores os Serviços têm como **Visão:**

"Ser uma Organização de referência no setor da Água e um instrumento eficaz para o desenvolvimento do Concelho em que se insere".

O Sistema de Gestão da Qualidade dos **SMAS** é enquadrado nos **Valores** da Organização:

- ***Cumprimento rigoroso dos compromissos com Trabalhadores, Fornecedores e Clientes/Munícipes, como afirmação de competência numa ótica empresarial.***
- ***Respeito pelo meio ambiente, pela preservação dos recursos naturais e criação de condições de desenvolvimento sustentável no âmbito da Entidade.***
- ***Prestação do Serviço de Apoio Permanente mais adequado aos propósitos dos Clientes/Munícipes.***

Âmbito: Captação, Tratamento, Armazenamento, Distribuição de Água e Escoamento de Efluentes ao Município de Montijo.

A implementação do SGQ nos **SMAS de Montijo** desde 29 de outubro de 2001, incide sobre a atividade desenvolvida, procurando contribuir para a excelência do serviço prestado nas diversas vertentes, seja com Clientes/Munícipes, Organizações externas ou fornecedores.

O processo desenvolvido tem como base fundamental a melhoria do SGQ, recorrendo à Norma de referência:

- NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;

Os SMAS de Montijo, consciente das suas responsabilidades, estão empenhados em assegurar o contínuo e eficiente abastecimento de Água para consumo humano de elevado nível de segurança alimentar, de um modo ambientalmente sustentável, num ambiente de trabalho seguro e saudável para os seus trabalhadores, num clima de bem-estar e confiança entre clientes, fornecedores, comunidade envolvente e público em geral. É propósito da Organização:

- ✓ Avaliar e promover continuamente a satisfação dos seus clientes e as expetativas dos seus munícipes;
- ✓ Avaliar e controlar continuamente os riscos para a saúde pública, com origem no consumo de água, implementando medidas de prevenção e monitorização eficazes;
- ✓ Disponibilizar os meios humanos, técnicos e financeiros necessários e adequados para o desenvolvimento de todas as atividades da Entidade;
- ✓ Envolver e promover a participação de todos os trabalhadores de modo a garantir o seu compromisso com o SGQ;
- ✓ Promover a cooperação e a comunicação com todas as partes interessadas.

Assim, os SMAS de Montijo comprometem-se a implementar e promover a melhoria do Sistema Gestão da Qualidade de acordo com o referencial ISO 9001, dos seus estatutos e Regulamento Interno, cumprindo com a legislação aplicável e demais exigências que a organização subscreva.

1.2.5 Política da Qualidade

Os SMAS de Montijo, consciente das suas responsabilidades, estão empenhados em assegurar o contínuo e eficiente abastecimento de Água para consumo humano de elevado nível de segurança alimentar, de um modo ambientalmente sustentável, num ambiente de trabalho seguro e saudável para os seus trabalhadores, num clima de bem estar e confiança entre clientes, fornecedores, comunidade envolvente e público em geral. É propósito da Organização:

- ✓ Avaliar e promover continuamente a satisfação dos seus clientes e as expetativas dos seus munícipes;
- ✓ Avaliar e controlar continuamente os riscos para a saúde pública, com origem no consumo de água, implementando medidas de prevenção e monitorização eficazes;
- ✓ Disponibilizar os meios humanos, técnicos e financeiros necessários e adequados para o desenvolvimento de todas as atividades da Entidade;
- ✓ Envolver e promover a participação de todos os trabalhadores de modo a garantir o seu compromisso com o SGQ;
- ✓ Promover a cooperação e a comunicação com todas as partes interessadas.

Assim, os SMAS de Montijo comprometem-se a implementar e promover a melhoria contínua do Sistema Gestão da Qualidade de acordo com o referencial ISO 9001, dos seus estatutos e Regulamento Interno, cumprindo com a legislação aplicável e demais exigências que a organização subscreva.

A Organização compromete-se a:

- ✓ Cumprir a legislação e regulamentos aplicáveis à sua atividade;
- ✓ Promover a realização de ações de formação e sensibilização adequadas a todos os trabalhadores da empresa, assegurando que se mantenham não só profissionalmente preparados, como conscientes das suas responsabilidades individuais e coletivas nos Serviços;
- ✓ Monitorizar e rever anualmente o SGQ e a adequabilidade da Política que o suporta, de forma a melhorar continuamente a sua eficácia e a satisfação dos clientes/munícipes, colaboradores e comunidade envolvente;
- ✓ Planear a atribuição de meios e providenciar os recursos necessários para atingir os objetivos para a qualidade fixados;
- ✓ Divulgar a sua atividade junto dos grupos sociais interessados, entidades e público em geral.

1.3 Questões Externas

QUESTÕES EXTERNAS	
VERTENTE LEGAL	**EMPRESAS EXTERNAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS**
Exigências da ERSAR	Requisitos estabelecidos entre a Empresa Externa e a Unidade Orgânica
FORNECEDORES	
Requisitos com os fornecedores de materiais, equipamentos utilizados na prestação de serviço e respetiva manutenção.	

1.4 Partes Interessadas Relevantes

PARTES INTERESSADAS RELEVANTES	**REQUISITOS** (o que é que a parte interessada espera do SMAS)	MECANISMO DE CONTROLO DOS REQUISITOS
Clientes	Fornecimento de água com qualidade	Através dos resultados do PCQA
	Abastecimento de água sem interrupções	Ausência de Reclamações
	Abastecimento de água com pressão	Ausência de Reclamações
	Rápida resolução das avarias	Através do quadro de controlo
	Ausência de avarias na rede	Ausência de Reclamações
	Cumprimento do agendamento acordado	Tabela de agendamento
Munícipe/Clientes	Que os dados pessoais do munícipe/dos clientes sejam protegidos	Cumprir com o RGPD
	Facilidade de contato com o SMAS	Ausência de Reclamações
	Soluções para as reclamações apresentadas	Tratamento das reclamações/recorrência das mesmas
ERSAR	Cumprimentos dos requisitos legais e regulamentares	Isenção de coimas e resultado da auditoria anual da ERSAR

1.5 Comunicação

Tendo em conta as matérias relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade, a comunicação interna e externamente a ser efetuada, foi definido quem e quando comunica, para quem se destina e o meio de comunicação.

INTERNA (através de toda a Organização)

O quê	Quando	A quem	Como	Quem
Documentação dos Sistemas de Gestão	Sempre que altera	Colaboradores	E-mail, SI/SP	Qualidade, Responsáveis de Área
Política da Qualidade	Sempre que alterada			
Avaliação do desempenho do Sistema de Gestão	1x ano e trimestral			
Funções e Responsabilidades	Sempre que seja estabelecida /revista		Suporte Papel	Recursos Humanos
Objetivos	Trimestral	Área	e-mail	Responsáveis de Área
Resultados de Auditorias	Aquando da sua realização	Responsável de Área Presidente	e-mail	Qualidade

EXTERNA (Partes interessadas relevantes (Clientes, fornecedores, entidades reguladoras))

O quê	Quando	A quem	Como	Quem
Resultado do controlo e desempenho dos fornecedores externos	De acordo com o procedimento de Compras.	Fornecedores externos	e-mail	Compras
Relatório Único	Até 31 de Março.	ACT	Plataforma	Recursos Humanos e subcontratado de SST.
Acidentes de Trabalho	Sempre que ocorram	Seguradora	e-mail	Recursos Humanos
Política da Qualidade	Sempre que alterada	Partes Interessadas	Site da Organização / Lugares de Estilo	Qualidade

1.6 Estrutura Documental

A estrutura documental encontra-se formalizada na seguinte forma:

Manual de Gestão: Documento que reúne as orientações gerais relativas às atividades do SMAS do Montijo.

Procedimento Geral - Documento descritivo de práticas de Gestão da Organização, em sintonia com o especificado no referencial normativo.

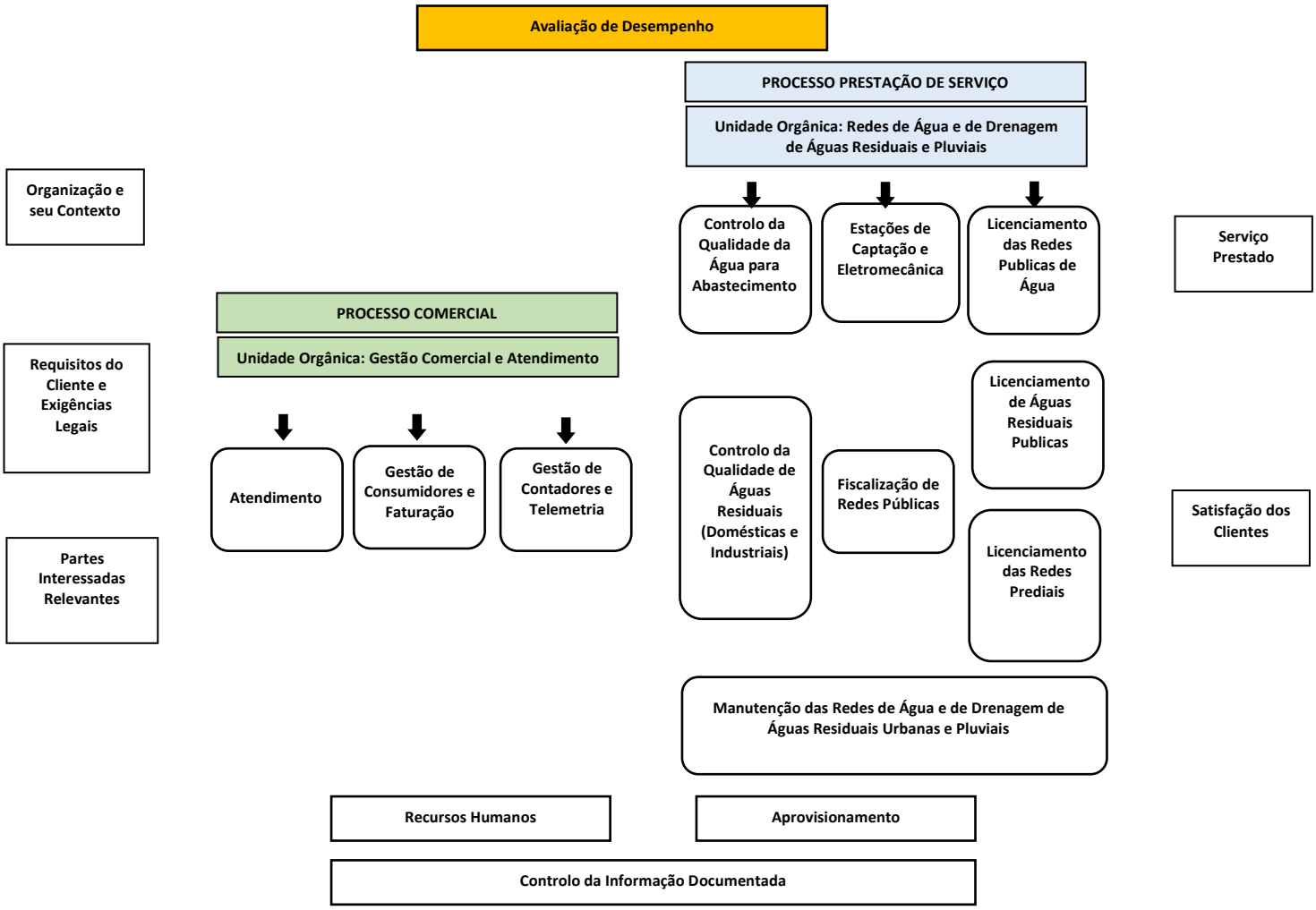
Procedimento Operacional - Documento descritivo do modo de proceder respeitante às tarefas desenvolvidas pelas diversas áreas operacionais da Organização, de acordo com a relevância atribuída.

Instrução de Trabalho - Documento análogo ao anterior, com descrição operativa pormenorizada sobre determinada atividade ou tarefa.

Impresso - Documento com o fim de controlar, registar atividades ou outros que se entendam necessários e sejam relevantes para as atividades.

O controlo desta documentação está retratado em procedimento próprio.

2. PROCESSOS



PROCESSO	ENTRADAS	SAÍDAS
Prestação de Serviço	1. Solicitação dos Clientes/Munícipe; 2. Planos de Investimento e expansão da rede	1. A celebração e o cumprimento de contratos; 2. As relações de parcerias com fornecedores para a prestação do Serviço; 3. O controlo da qualidade da Água; 4. A preservação e manutenção do serviço de abastecimento.

Com base na necessidade do Cliente/Munícipe é suprida no usufruto do serviço disponibilizado pelos SMAS, protegido pela legislação em vigor, de acordo com o seu pedido ou solicitação, dentro das disponibilidades existentes ao nível de redes e ramais em funcionamento e propriedade dos SMAS.
O Cliente dos processos é o Cliente/Munícipe, com necessidades de Água e/ou escoamento de efluentes, residente no Concelho de Montijo.

3. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

Com base nos processos identificados são determinados os objetivos.
Para estes objetivos são determinados os riscos e oportunidades, ações e forma dos mitigar/atingir respetivamente.
Em função da periodicidade definida é efetuado o acompanhamento dos objetivos assim como o estado das ações a desenvolver para mitigar/atingir os riscos e oportunidades.
Para os riscos e oportunidades determinados são tidos em conta as questões internas, externas e os requisitos das partes interessadas.

Em relação ao Cliente, com uma periodicidade definida é efetuada a monitorização da sua perceção face às suas necessidades e expectativas, através de inquérito.
De igual modo é efetuado um acompanhamento das reclamações.
Caso existam avaliações por parte dos Clientes referentes ao nosso desempenho, também é efetuado um acompanhamento da informação.

No que diz respeito à análise do cumprimento dos requisitos normativos, com base num planeamento são realizadas auditorias.

Em intervalos planeados é efetuada a revisão do sistema de gestão para assegurar que o mesmo continua adequado, eficaz e alinhado com a orientação estratégica da organização.
Deste modo é reunida um conjunto de informações para dar resposta ao requisito.