



Manual de Gestão da Qualidade

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "J. Almeida", is written over the text "Elaborado: (Gestor da Qualidade)".

A handwritten mark in blue ink, resembling a stylized "7" or a checkmark, is located in the bottom right corner of the page.



Índice

Introdução	3
Âmbito e Campo de aplicação	4
Definições e Siglas	4
Apresentação da PortoLazer	5
Política da Qualidade	6
Interação dos processos	7
Responsabilidade e autoridade	9
Correspondência entre os requisitos da ISO 9001: 2015, com os processos e outros documentos do SGQ	10
Histórico do documento	12



Introdução

Este Manual de Gestão da Qualidade descreve o Sistema de Gestão da Qualidade implementado na CMPL – PORTO LAZER – Empresa de Desporto e Lazer do Município do Porto, E.M., doravante abreviadamente designada por PortoLazer.

O Conselho de Administração declara a sua aprovação, assume o seu total comprometimento com a estratégia de Gestão da Qualidade descrita neste Manual e delega nos colaboradores responsáveis pelas diversas direções, o cumprimento das determinações instituídas por este Manual.

O Manual de Gestão da Qualidade é analisado pelo menos uma vez por ano na revisão pela gestão ou sempre que se verificarem alterações ao Sistema de Gestão da Qualidade.

Este Manual pode ser consultado por clientes, fornecedores e outras partes interessadas através da consulta ao site www.portolazer.pt.

Todos os colaboradores da PortoLazer estão obrigados a conhecer, implementar, cumprir a política e as determinações prescritas neste Manual bem como assegurar o conformidade das suas actividades com os dispostos no sistema de gestão da qualidade implementado.



Âmbito e Campo de aplicação

REMUPI

Gestão da Rede Municipal de Piscinas abrangendo as atividades de ginásio e natação orientadas e livres

(Piscina Municipal de Cartes, Piscina Municipal da Constituição e Piscina Municipal Eng^o Armando Pimentel).

REMUPA e Rede de Grandes Campos

Gestão das Infraestruturas Desportivas Municipais abrangendo Pavilhões e Campos Desportivos

(Pavilhão Municipal do Lagarteiro, Campo Sintético do Viso e Polidesportivo dos Choupos).

Campos de Férias

Conceção, Gestão e operacionalização da Missão Férias@Porto.

Este Manual constitui-se como suporte documental que define a estrutura organizativa para assegurar o cumprimento de todos os requisitos estabelecidos na NP EN ISO 9001: 2015.

Definições e Siglas

PG01	Procedimento de Gestão – Controlo Documental
PG02	Procedimento de Gestão – Controlo dos Registos
PG03	Procedimento de Gestão – Auditoria Interna
PG04	Procedimento de Gestão – Controlo da Não conformidade
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade



Apresentação da PortoLazer

Quem Somos.

Constituída em outubro de 2006, a PortoLazer é hoje um parceiro fundamental na estratégia de dinamização da cidade, trabalhando diariamente para construir uma oferta de qualidade, diversa, socialmente inclusiva e, acima de tudo, geradora de valor para a afirmação nacional e internacional da marca Porto.

Ser uma referência na política de animação da cidade, procurando revitalizar os espaços públicos da cidade, potenciar as suas festas e tradições e estimular a criação de novos e diferenciadores eventos, envolvendo parceiros públicos e privados, são alguns dos objetivos que norteiam a ação da PortoLazer.

O que fazemos.

É aqui que planeamos e estruturamos a oferta da cidade em termos de animação, desporto e lazer, procurando manter a cidade viva, ativa e convidativa ao longo de todo o ano.

Transformar o Porto numa cidade alegre e contagiante, promovendo a realização de eventos de dimensão e qualidade internacionais, alcançando novos públicos e criando condições para um maior envolvimento de parceiros públicos e privados, são algumas das missões da PortoLazer enquanto agente dinamizador e catalisador de uma rede de animação artística, cultural e desportiva.

Paralelamente à gestão, promoção e organização de toda a programação do Natal, Fim de Ano, Festas de São João e Verão, a PortoLazer é ainda responsável pela produção e supervisão das atividades físicas e desportivas de âmbito municipal.

No âmbito das suas competências, cabe ainda à PortoLazer a gestão de vários equipamentos, como a rede municipal de piscinas, pavilhões e grandes campos, mas também de outros espaços como o Complexo Desportivo Monte Aventino, o Pavilhão Rosa Mota, o Queimódromo ou, mais recentemente, o SiloAuto.



Política da Qualidade

A Política da Qualidade da PortoLazer visa efetuar o enquadramento com orientações que facilitem a execução da sua missão com o envolvimento de todos os seus colaboradores, fornecedores e parceiros de modo a assegurar:

- A **sustentabilidade e racionalidade económica** e financeira;
- A implementação de uma **cultura de exigência** e compromisso que mobilize os colaboradores para a sustentabilidade da PortoLazer;
- **Uma oferta para as reais necessidades e expectativas** dos parceiros e clientes sejam, entidades, cidadãos, turistas e para o **aumento de notoriedade da marca e do destino Porto**;
- Promoção e **dinamização da atividade desportiva na cidade**, com especial enfoque no **desporto adaptado e sénior**, no desporto de formação e na igualdade de género, privilegiando sempre a responsabilidade social das instituições;
- A **otimização da gestão das infraestruturas** desportivas da cidade, ao nível da operação, manutenção, bem como da maximização da utilização das diferentes instalações;
- O aumento do **grau de envolvimento e empatia dos diferentes stakeholders** com atividade da PortoLazer;
- O cumprimento dos requisitos aplicáveis e a **melhoria contínua** do desempenho do sistema de gestão da qualidade.

A Política da Qualidade foi estabelecida de modo a proporcionar um enquadramento e revisão dos objetivos da Qualidade.

Para alcançar os seus propósitos e partilhar esta ambição por todas partes interessadas estabeleceu ainda a sua visão, missão e valores.



Missão

“Onde houver uma bola, uma braçada, uma onda, uma prova ganha, um rugir de motor, uma nota musical, um balão de São João, uma tradição, uma performance, nós estamos lá, por si e para si...”

Assentes numa lógica criativa, inovadora, integradora, facilitadora, responsável e sustentável que acrescente valor à cidade...”

Valores

Mobilizamo-nos para diariamente construir uma oferta de qualidade, diversa, socialmente inclusiva e acima de tudo geradora de valor para a cidade e para a afirmação do Porto no contexto global. Fazendo do Porto, dia após dia, uma cidade única para viver e visitar...

Para isso privilegiamos:

- Trabalho de equipa
- Compromisso com a organização, com a cidade e com os parceiros
- Criatividade
- Transparência
- Eficiência
- Excelência
- Responsabilidade e respeito individual

Interação dos processos

A estrutura de processos da PortoLazer esquematizado na Figura 1, demonstra a interligação do conjunto de processos estabelecidos. Em cada processo, são definidas atividades com o intuito de que sejam realizadas de forma eficaz e otimizadas por forma a que sejam atingidos os objetivos estabelecidos.

Os processos da PortoLazer estão segmentados em três tipos: o processo de gestão do negócio, os processos de realização do produto, e os processos de suporte.

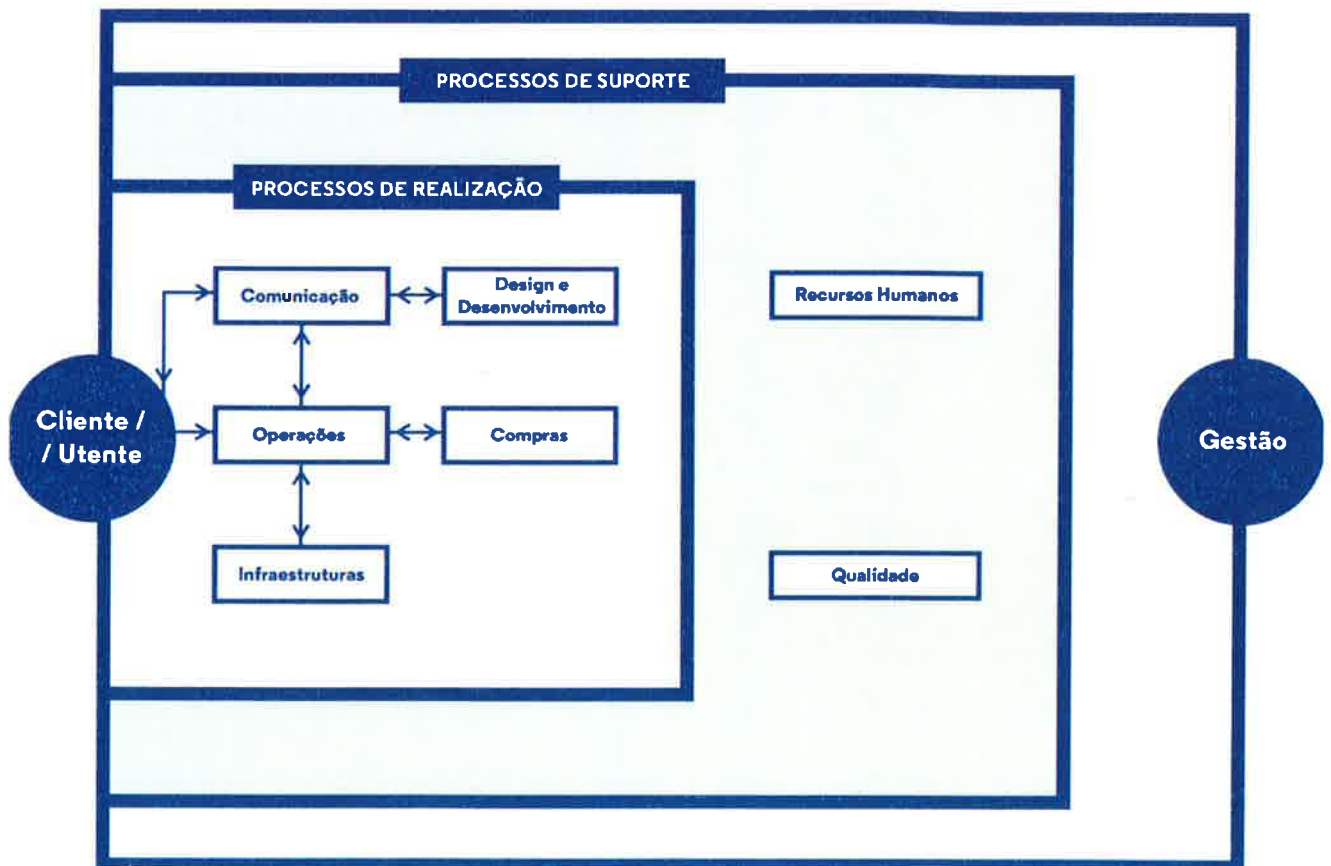


Figura 1

O processo Operações contempla três processos:

- DP05 Operações - REMUPI e,
- DP09 Operações - REMUPA e Rede Municipal de Grandes Campos.
- DP10 Operações – Missão Férias@Porto

O modelo de Gestão da Qualidade implementado baseia-se no ciclo de melhoria contínua de Demming, o ciclo PDCA: P(planear)> D(executar)> C(verificar)> A(actuar) e é aplicado anualmente para



todos os processos, sendo evidenciado no momento em que é realizada a revisão do SGQ através do estabelecimento de objetivos cada vez mais ambiciosos.

Os processos são suportados por procedimentos, especificações e instruções trabalho, recursos humanos e informação necessária para assegurar que a operação e controlo sejam eficazes.

Os processos são monitorizados pelos indicadores de desempenho definidos e auditados por forma a garantir que são levados a efeito em conformidade com o estabelecido.

As atividades de cada processo, bem como as responsabilidades e definição dos indicadores do processo encontram-se definidos nas Descrições de processos.

O ciclo de melhoria continua integra-se nas atividade do ciclo de gestão anual conforme ilustrado na Figura 2.

Este ciclo anual é renovado de 4 em 4 anos na sequência das eleições autárquicas.

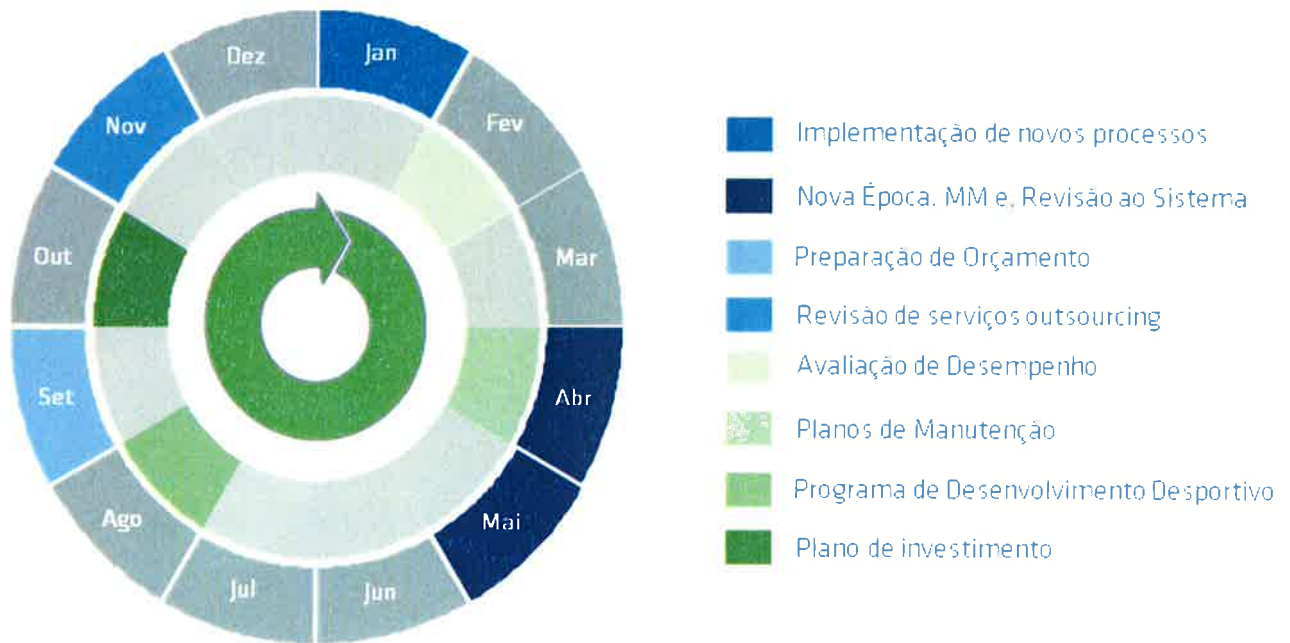


Figura 2

7



Responsabilidade e autoridade

As responsabilidades e autoridades das funções estão representadas no organigrama funcional, Figura 3.

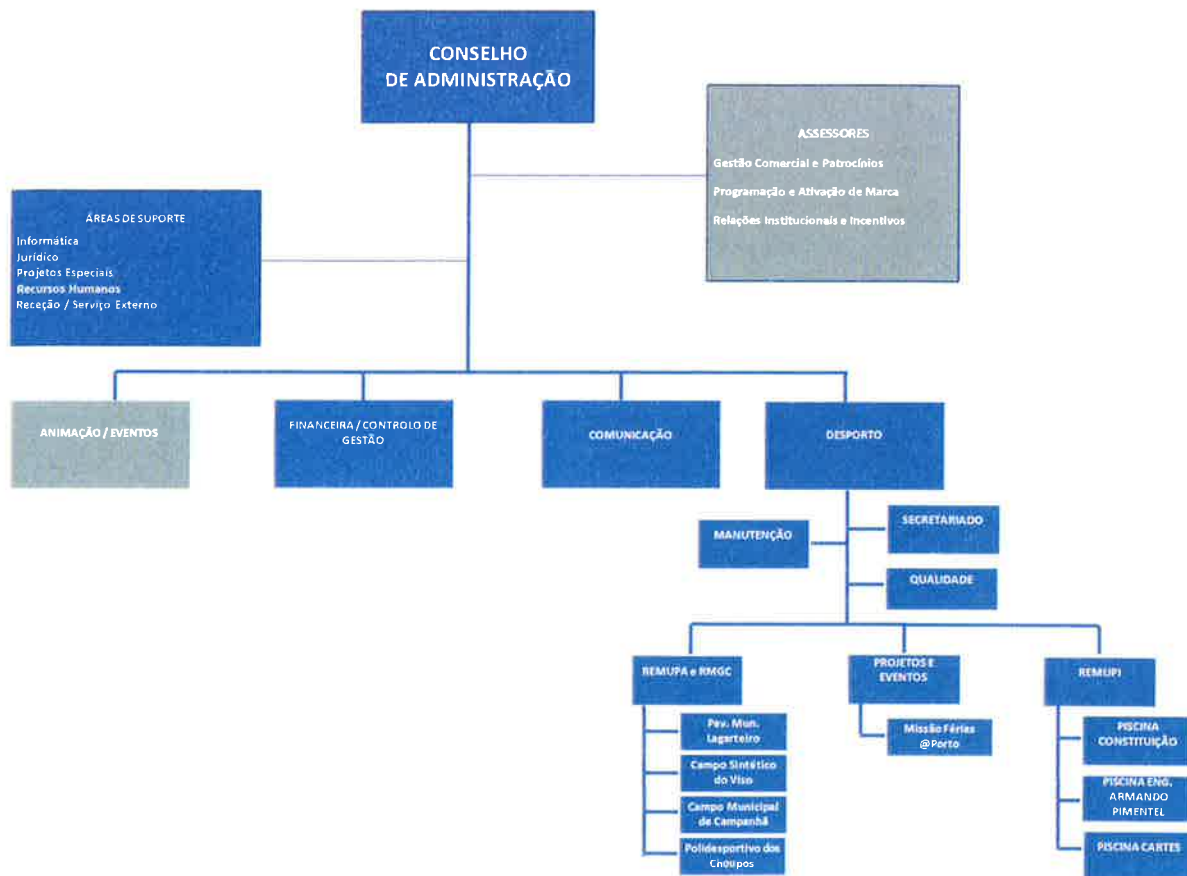


Figura 3

Nota: as áreas de cor cinzenta não possuem responsabilidades no âmbito do sistema de gestão da qualidade em vigor.

A descrição resumida de cada uma das funções é apresentada na Descrição de função, a qual é devidamente validada pelo colaborador titular.

As responsabilidades dos colaboradores estão também definidas nos Procedimentos de Gestão, Descrições de Processos, Instruções de Trabalho, entre outros.

7



Correspondência entre os requisitos da ISO 9001: 2015, com os processos e outros documentos do SGQ

NP EN ISO 9001:2015	Processos e outros documentos
1. Objetivo e campo de aplicação	MGQ
2. Referências normativas	MGQ, Procedimentos e descrição dos processos
3. Termos e definições	MGQ, Procedimentos e descrição dos processos
4. Contexto da organização	Processo Gestão, Revisão pela gestão
4.1 Compreender a organização e o seu contexto	Processo Gestão, Revisão pela gestão, Análise do contexto
4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	Processo Gestão, Revisão pela gestão, Análise do contexto
4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	MGQ
4.4 Sistema de gestão da Qualidade e respetivos processos	MGQ
5. Liderança	MGQ, Plano da Qualidade, Revisão pela gestão
5.1 Liderança e compromisso	MGQ, Plano da Qualidade, Revisão pela gestão
5.2 Política	MGQ, Política
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	MGQ, Organigrama Funcional, Descrição das Funções
6. Planeamento	MGQ, Processo Gestão, Revisão pela gestão, Análise do contexto, Plano da Qualidade
6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades	MGQ, Processo Gestão Análise do contexto,
6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	MGQ, Processo Gestão, Revisão pela gestão, Análise do contexto, Plano da Qualidade
6.3 Planeamento das alterações	MGQ, Processo Gestão, Revisão pela gestão, Análise do contexto, Plano da Qualidade
7. Suporte	MGQ, Processo Recursos, Processo comunicação
7.1 Recursos	MGQ, Processo Recursos, Processo Infraestruturas
7.2 Competências	MGQ, Processo Recursos



7.3 Conscientização	MGQ, Processo Recursos
7.4 Comunicação	MGQ, Processos
7.5 Informação documentada	MGQ, Processos, PG01, PG02
8. Operacionalização	MGQ, Processos Operações
8.1 Planeamento e controlo operacional	MGQ, Processos Operações
8.2 Requisitos para produtos e serviços	MGQ, Processos Operações, Processo Comunicação, Especificações de serviço
8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços	Processo Design e desenvolvimento
8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	Processos Operações, Processo Compras
8.5 Produção e prestação do serviço	Processos Operações
8.6 Libertação de produtos e serviços	Processos Operações, PG04
8.7 Controlo de saídas não conformes	Processos Operações
9. Avaliação do desempenho	Processos Operações, Processo Qualidade, Processo Comunicação
9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	Processos Operações, Processo Qualidade, Processo Comunicação
9.2 Auditoria interna	Processo Qualidade, PG03
9.3 Revisão pela gestão	Processo Gestão
10. Melhoria	Revisão pela gestão, Análise do contexto, Plano da Qualidade, Processo Design e Desenvolvimento
10.1 Generalidades	Revisão pela gestão, Análise do contexto, Plano da Qualidade, Processo Design e Desenvolvimento
10.2 Não conformidade e ação corretiva	Processo Qualidade, PG04
10.3 Melhoria contínua	Revisão pela gestão, Análise do contexto, Plano da Qualidade, Processo Design e Desenvolvimento



Histórico do documento

Versão	Data	Descrição da alteração
01	2015.09.01	Versão original
02	2015.12.04	Clarificação do âmbito e da exclusão
03	2016.01.02	Revisão global para assegurar extensão do âmbito e transição para ISO 9001: 2015.
04	2016.02.01	Clarificação no organograma das funções que estão dentro/fora do âmbito. Atualização da Política da Qualidade.
05	2017.01.02	Revisão global para assegurar extensão do âmbito da certificação, para a Missão Férias@Porto.
06	2017.05.30	Clarificação do âmbito.
07	2018.01.08	Alteração de autoridade.
08	2019.01.02	Clarificação do âmbito.

7