

Código: MQ Versão: 18 Data: 23/11/2024	MANUAL DA QUALIDADE	DADJ
---	----------------------------	-------------

INTRODUÇÃO

Este Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade implementado na Divisão de Associativismo, Desporto e Juventude e os meios de que dispõe para cumprimento da sua Política da Qualidade.

O Sistema da Qualidade implementado baseia-se na Norma NP EN ISO 9001:2015 e interage com todas as Instalações e Atividades Desportivas.

A responsabilidade pela Qualidade não é exclusiva do Gabinete de Planeamento e Qualidade, é sim um direito e um dever distribuído por todos os colaboradores da Divisão de Associativismo, Desporto e Juventude.

De forma a garantir o nível desejado de satisfação dos utentes, este Manual demonstra de forma clara e inequívoca os procedimentos adotados pela Divisão de Associativismo, Desporto e Juventude no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, sendo um documento de referência para ambos.

- Definições e Abreviaturas

MQ - Manual da Qualidade

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

GPQ – Gabinete de Planeamento e Qualidade

CMT – Câmara Municipal de Tomar

DADJ – Divisão de Associativismo, Desporto e Juventude

DEISA – Divisão de Educação, Intervenção Social e Ambiente

CDMT – Complexo Desportivo Municipal de Tomar

PMPS – Pavilhão Municipal Patrícia Sampaio

CF7N – Campo de Futebol 7 da Nabância

PJR – Pavilhão Jácome Ratton

EMAEF – Estádio Municipal António Eduardo Fortes

PMVJ – Piscinas Municipais Vasco Jacob

EJR – Espaços de Jogo e Recreio

PDNAP – Pavilhão Dom Nuno Álvares Pereira

APRESENTAÇÃO DA DIVISÃO DE ASSOCIATIVISMO, DESPORTO E JUVENTUDE

Descrição das Instalações Desportivas e Programas de Atividade Física

CDMT

- Três tanques para a prática da natação
- SPA (Sauna e Banho Turco)
- Quatro courts para a prática de Ténis
- Dois courts para a prática de Squash
- Sala de Formação
- Ginásio
- Restaurante/Bar

PMPS, PJR e PDNAP

- Nave
- Ginásio

CF7N

- Relvado

EMAEF

- Relvado
- Pista de Atletismo

PMVJ

- Duas piscinas descobertas de lazer e recreação

Parques Infantis e Polidesportivos Exteriores

- 5 parques infantis e 1 parque de fitness e 5 e polidesportivos exteriores distribuídos por toda a cidade.

Jogos de Tomar

Este programa engloba um conjunto de atividades que fazem parte do Projeto de Desenvolvimento Desportivo da CMT, no âmbito das atividades interescolares do concelho de Tomar. Este projeto é

Código: MQ Versão: 18 Data: 23/11/2024	MANUAL DA QUALIDADE	DADJ
---	----------------------------	-------------

desenvolvido em parcerias com as escolas básicas do 2.º e 3.º ciclos e ensino secundário e tem como principal objetivo criar um papel mais ativo na promoção da prática de atividade física e desportiva, contribuindo para o aumento do número de praticantes das várias modalidades.

Atividades Pontuais da Divisão de Associativismo, Desporto e Juventude

Atividades de carácter pontual organizadas pela DADJ que não se encaixem nas restantes atividades.

Natação no 1º Ciclo

O projeto de Natação para o 1º Ciclo é uma iniciativa da DEISA que a DADJ contribui com a lecionação das aulas de iniciação à natação. Destina-se a todos os alunos do 3º e 4º ano de escolaridade de todas as escolas primárias do Concelho de Tomar. Cada turma tem 6 aulas de natação no CDMT durante o ano letivo.

Atividade e Breve Historial – Implementação do Sistema Geral da Qualidade

A DADJ constitui uma unidade orgânica do Município de Tomar que presta serviços desportivos essencialmente à população de Tomar e concelhos limítrofes, cuja missão é “melhorar a qualidade de vida da população, servindo os cidadãos através da produção direta e indireta de serviços de desporto e de ocupação e desenvolvimento da juventude, com elevados níveis de qualidade, ao nível da prática de atividades desportivas e de lazer, com vista à satisfação das suas necessidades, procurando a fidelização dos utentes”.

De acordo com a experiência destes últimos anos, entendemos que a opção estratégica pela Certificação da Qualidade dos Serviços se revelou eficaz na concretização da missão referida.

Paralelamente, cremos que o processo de certificação, a par da utilização de outros instrumentos de gestão, nos permitiu alcançar uma maturidade organizacional suficiente para podermos ter concorrido com êxito ao Prémio Nacional de Excelência Autárquica, tendo alcançado o primeiro lugar que muito nos honrou e estimulou a melhorar as nossas práticas, sendo a melhoria contínua um dos valores desta Divisão.

Código: MQ Versão: 18 Data: 23/11/2024	MANUAL DA QUALIDADE	DADJ
---	----------------------------	-------------

O alargamento do âmbito da certificação do CDMT para a DADJ foi a consequência natural de um processo que obteve resultados e quisemos alargar.

Entendemos a certificação como um meio para a satisfação e fidelização dos nossos utentes. Com a certificação da Qualidade dos Serviços prestados na DADJ pretendemos continuar o processo de melhoria contínua e de aferição por uma entidade externa da qualidade dos serviços prestados, permitindo que o sistema funcione com mecanismos de autorregulação propícios à criação de um ambiente de prestação de serviços com as características adequadas e previamente definidas.

Por outro lado, ao continuarmos o processo de certificação da qualidade dos serviços pretendemos que estejam criadas condições e oportunidades para refletirmos sobre o funcionamento desta estrutura organizacional; estaremos desta forma também a construir mais uma oportunidade de melhoria contínua dos nossos serviços.

Também é importante referir que esta tem constituído para nós uma oportunidade para sermos analisados e avaliados externamente para que, desta forma, possamos aferir a qualidade do nosso trabalho.

O presente documento representa um guião de todo o sistema que foi organizado com vista à Certificação da Qualidade dos Serviços prestados na DADJ, pela Norma Internacional ISO 9001:2015. Em novembro de 2017 a DADJ obteve a certificação da Qualidade dos Serviços, cumprindo com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015.

O **Sistema de Gestão da Qualidade** desenvolvido aplica-se a todos os serviços prestados pela Divisão de Associativismo, Desporto e Juventude. Abrange todas as atividades e áreas da organização e cumpre com as normas referentes a Sistemas de Gestão, nomeadamente a NPEN ISO 9001:2015.

O Campo de Aplicação – Âmbito –

Divisão de Associativismo, Desporto e Juventude do Município de Tomar:

- Prestação de Serviços de Desporto e Lazer de Gestão Direta ou Indireta;
- Gestão da Utilização e Manutenção dos Espaços Desportivos e de Lazer Municipais;
- Prestação de Serviços de Apoio ao Associativismo;
- Prestação de Serviços de Apoio à Juventude.

Código: MQ Versão: 18 Data: 23/11/2024	MANUAL DA QUALIDADE	DADJ
---	----------------------------	-------------

Representante da Gestão

De acordo com a subcláusula 5.5.2 – Representante da gestão, da NP EN ISO 9001:2015, a gestão de topo da DADJ designou a Dr. º André Silva (Responsável pela DADJ), através do despacho da Sr.ª Presidente n.º 645/PR/2015 de 4/03/2015 caso nº 75000, como Representante da Gestão.

Organograma da DADJ, definido no impresso I023_.PG1.1.

Visão

Pretende ser uma referência nacional e europeia a nível da aplicação dos modelos e ferramentas da Gestão da Qualidade Total.

Missão

Constitui a missão desta estrutura organizacional contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população, servindo os cidadãos através da produção direta e indireta de serviços de desporto e de ocupação e desenvolvimento da juventude, com elevados níveis de qualidade, ao nível da prática de atividades desportivas e de lazer, com vista à satisfação das suas necessidades, procurando a fidelização dos utentes.

Valores

Os valores que regem esta estrutura organizacional seguem de perto os dez princípios éticos da Administração Pública. Temos como referência para estes valores não só os clientes externos como também os clientes internos da organização. Assim, temos:

- a) Serviço público - A organização encontra-se ao serviço exclusivo da comunidade e dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses particulares ou de grupo;
- b) Legalidade - A organização atua em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito;
- c) Justiça e imparcialidade - A organização, no exercício da sua atividade, deve tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, atuando segundo rigorosos princípios de neutralidade;
- d) Igualdade – A organização não pode beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão em função da sua ascendência, sexo, raça, língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, situação económica ou condição social.

Código: MQ Versão: 18 Data: 23/11/2024	MANUAL DA QUALIDADE	DADJ
---	----------------------------	-------------

- e) Proporcionalidade – A organização, no exercício da sua atividade, só pode exigir aos cidadãos o indispensável à realização da atividade administrativa.
- f) Colaboração e boa-fé – A organização, no exercício da sua atividade, deve colaborar com os cidadãos, segundo o princípio da Boa-fé, tendo em vista a realização dos interesses da comunidade.
- g) Informação e qualidade – A organização deve prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida.
- h) Lealdade – A organização, no exercício da sua atividade, deve agir de forma leal, solidária e cooperante.
- i) Integridade – A organização rege-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.
- j) Competência e responsabilidade – A organização age de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização profissional dos seus funcionários.
- k) Melhoria contínua - Visa aperfeiçoar os níveis de desempenho da qualidade, com origem na melhoria contínua, o que levará a organização a melhoria nos indicadores de qualidade.

Política da Qualidade, definida no impresso I024._.PG1.1.

Objetivos da Qualidade, definidos no impresso I001._.PG1.1

A DADJ define anualmente um conjunto de objetivos gerais quer no âmbito ativo quer no âmbito específico da Qualidade.

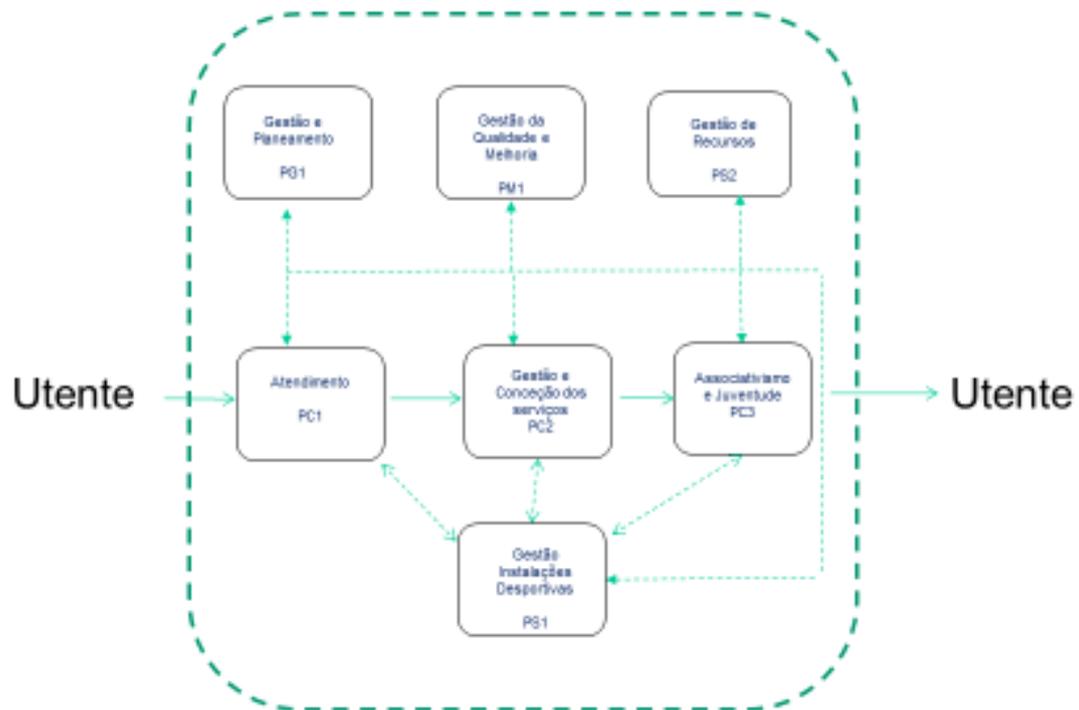
Estes objetivos são partilhados e discutidos com todos os donos dos processos, de forma a tomar as medidas que permitam o seu seguimento e controlo.

Semestralmente é feita a análise dos mesmos de forma a serem atempadamente identificados desvios e se necessário, definidas e implementadas medidas específicas em função de cada ocorrência.

No final de cada ano, aquando da Revisão do SGQ, é feita uma avaliação final de forma a concluir do estado de cumprimento do plano inicial e assim definir o plano para o ano seguinte.

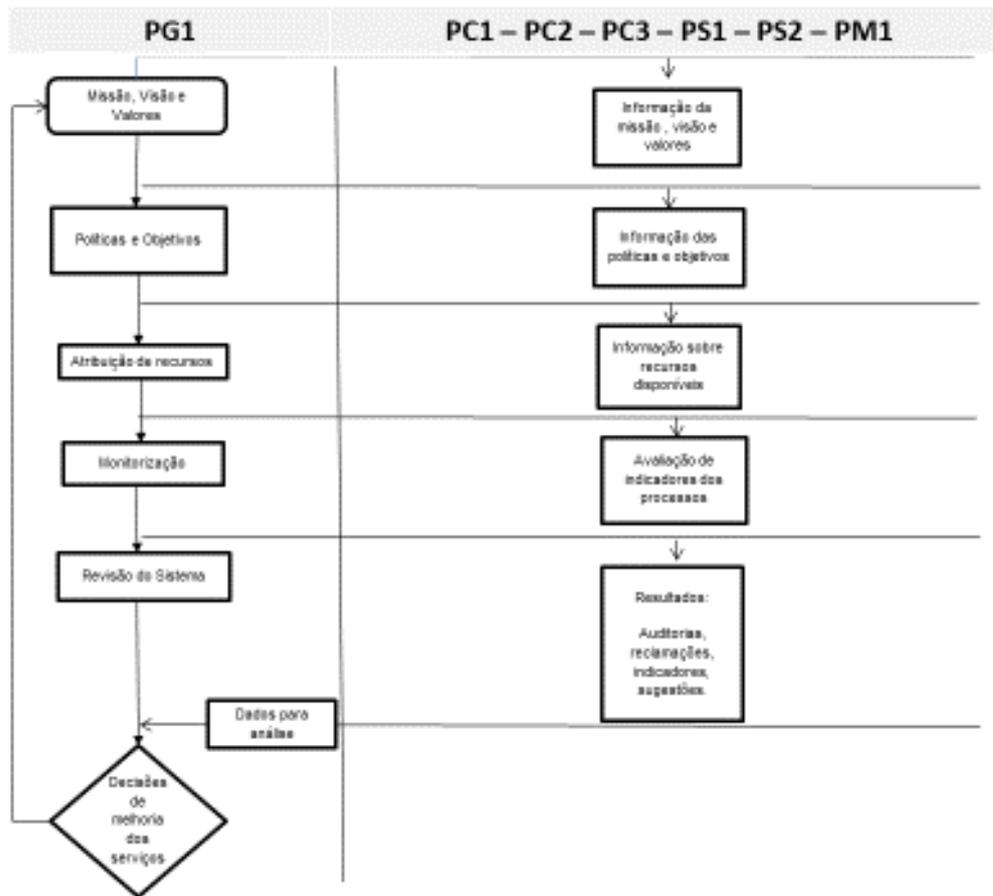
O novo plano segue o ciclo já anteriormente definido; após discussão com os donos dos processos e é aprovado pela DADJ.

Processos, definidos no impresso I016_.PG1.1 - **Interação cláusula 4.4 ISO 9001:2015**

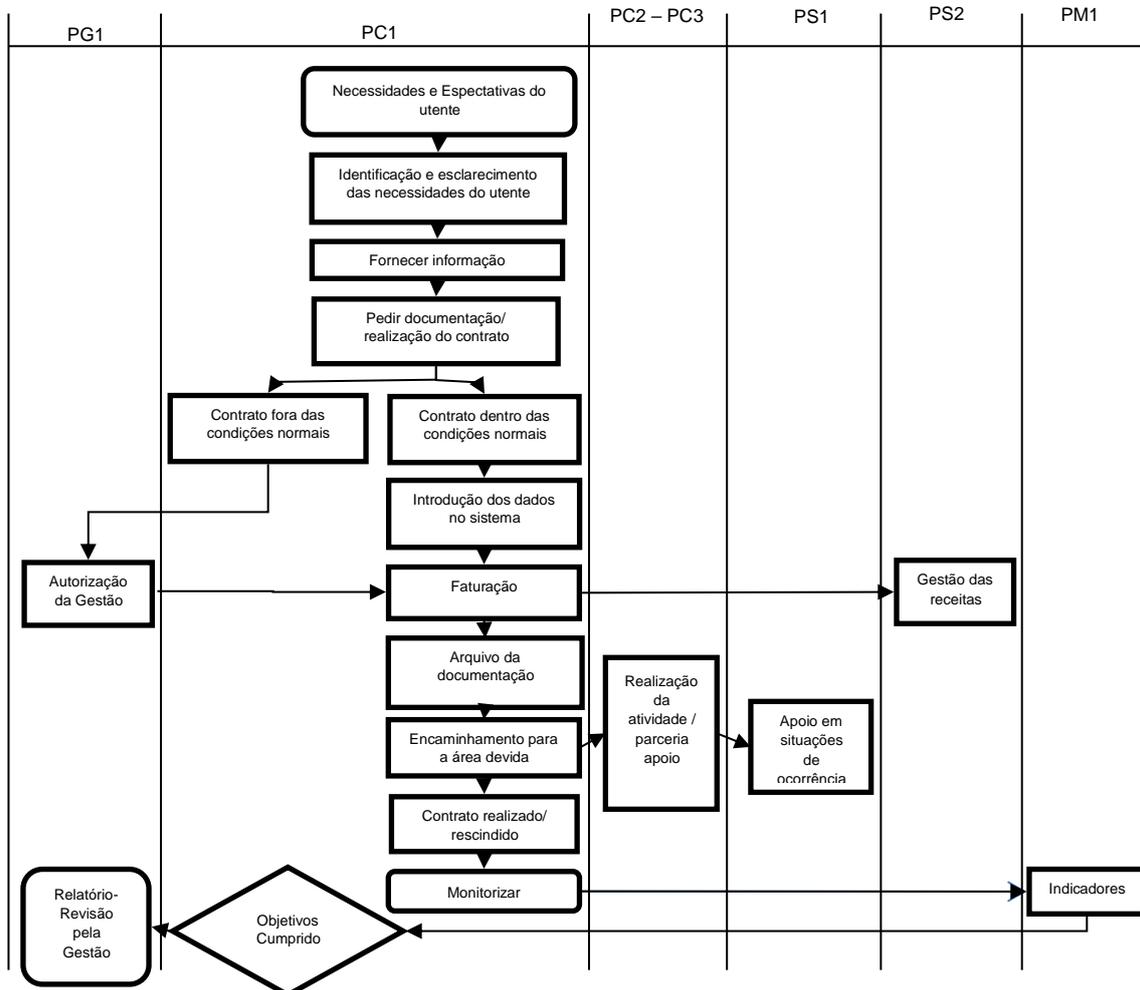




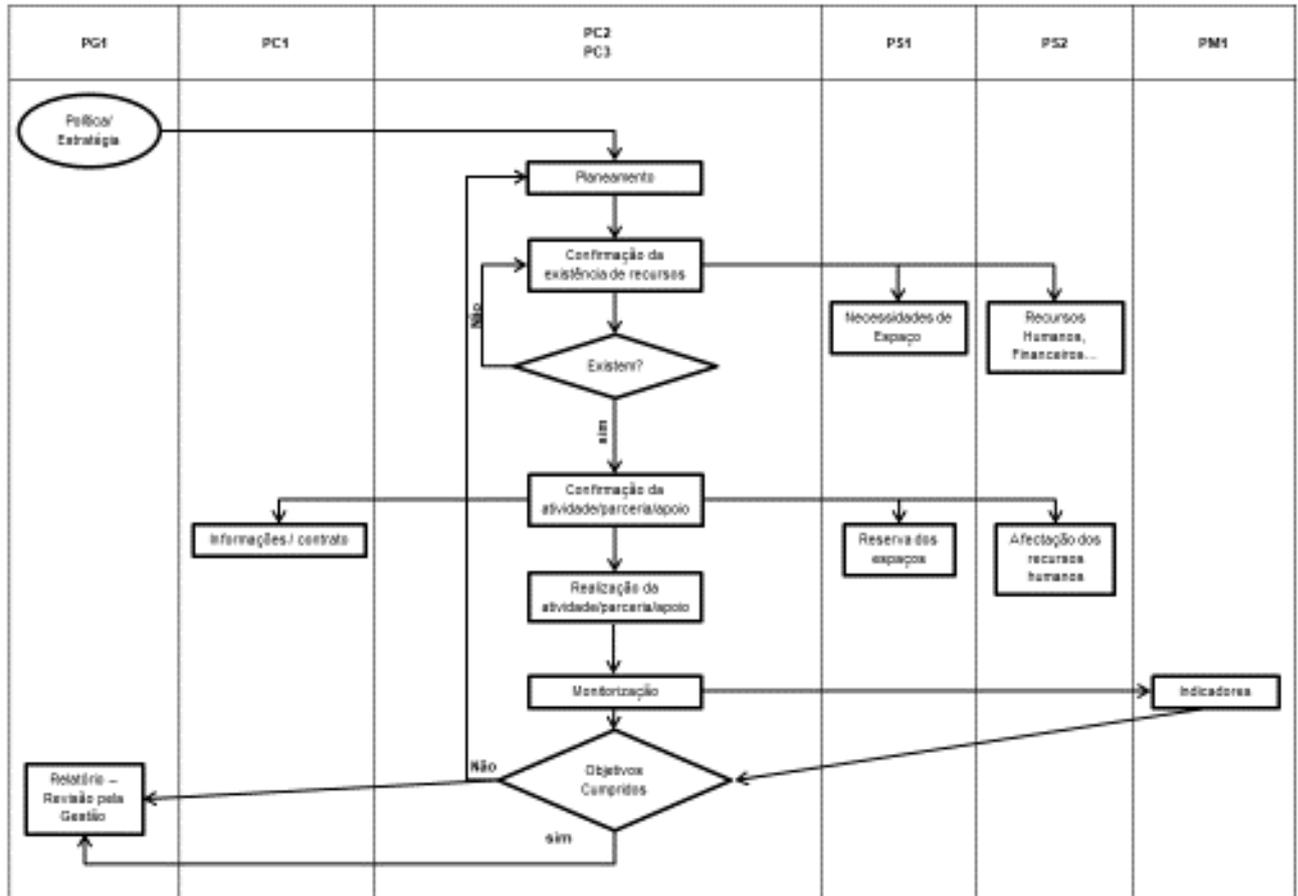
PG1 - Gestão e Planeamento, interação com outros processos



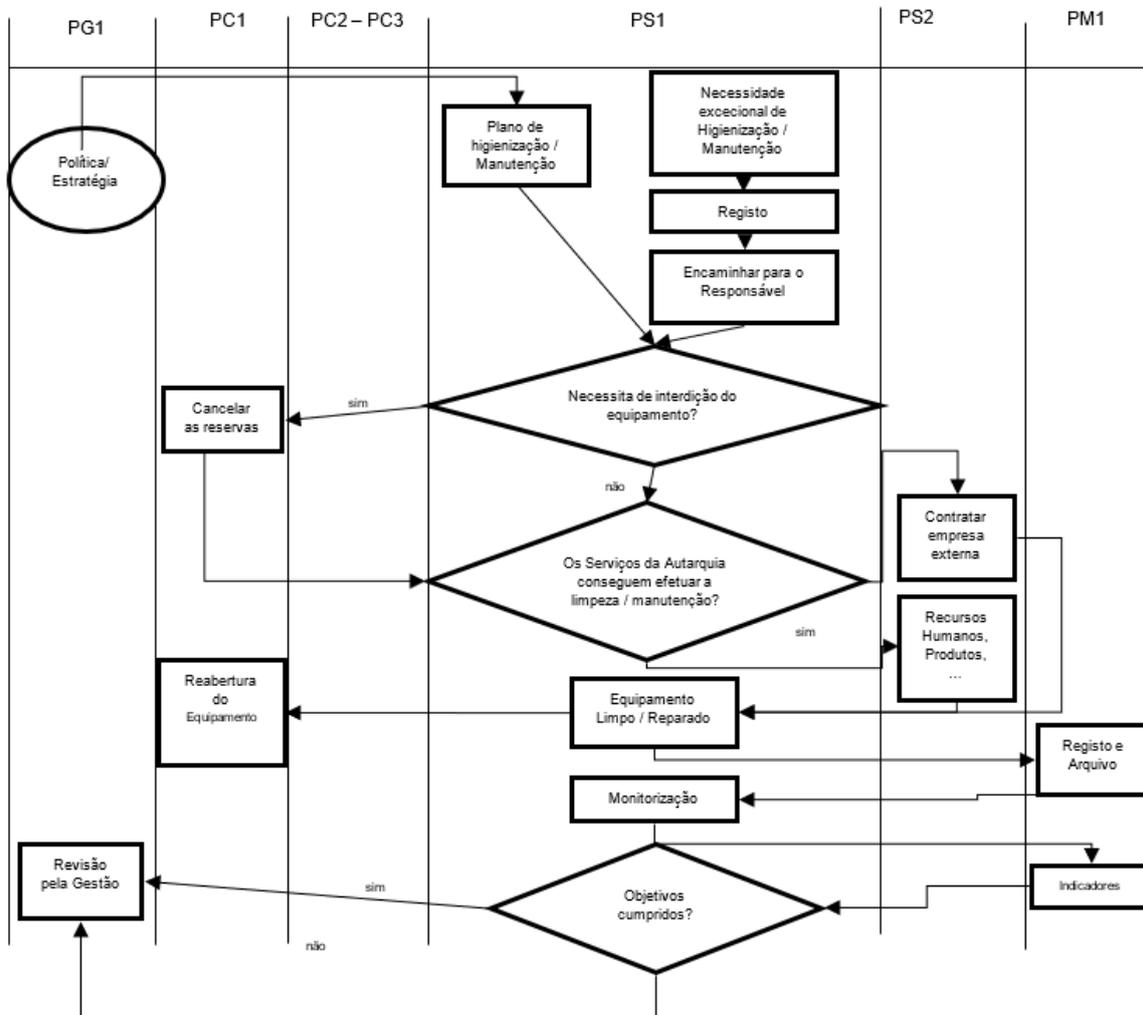
PC1 – Atendimento, interação com outros processos



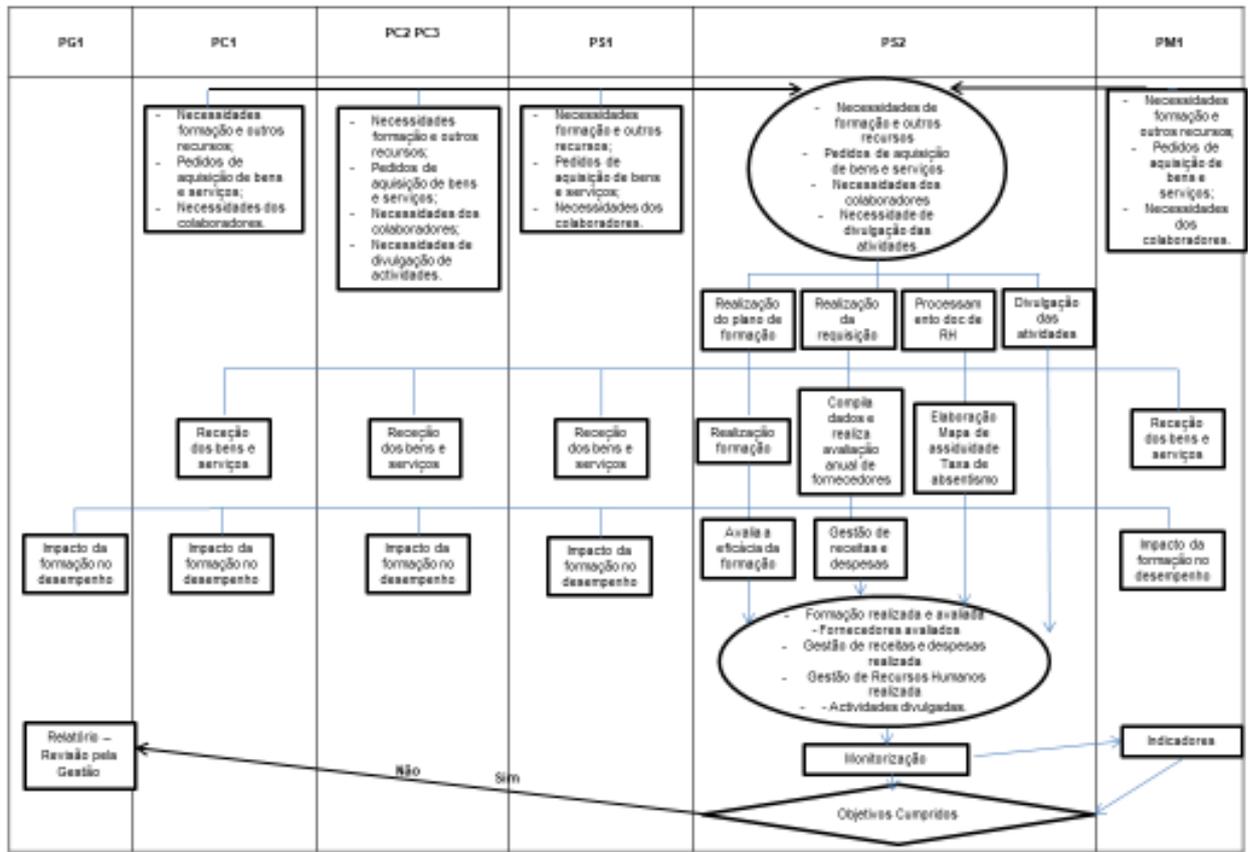
PC2 - Gestão Concessão dos serviços e PC3 – Associativismo e Juventude, interação com outros processos



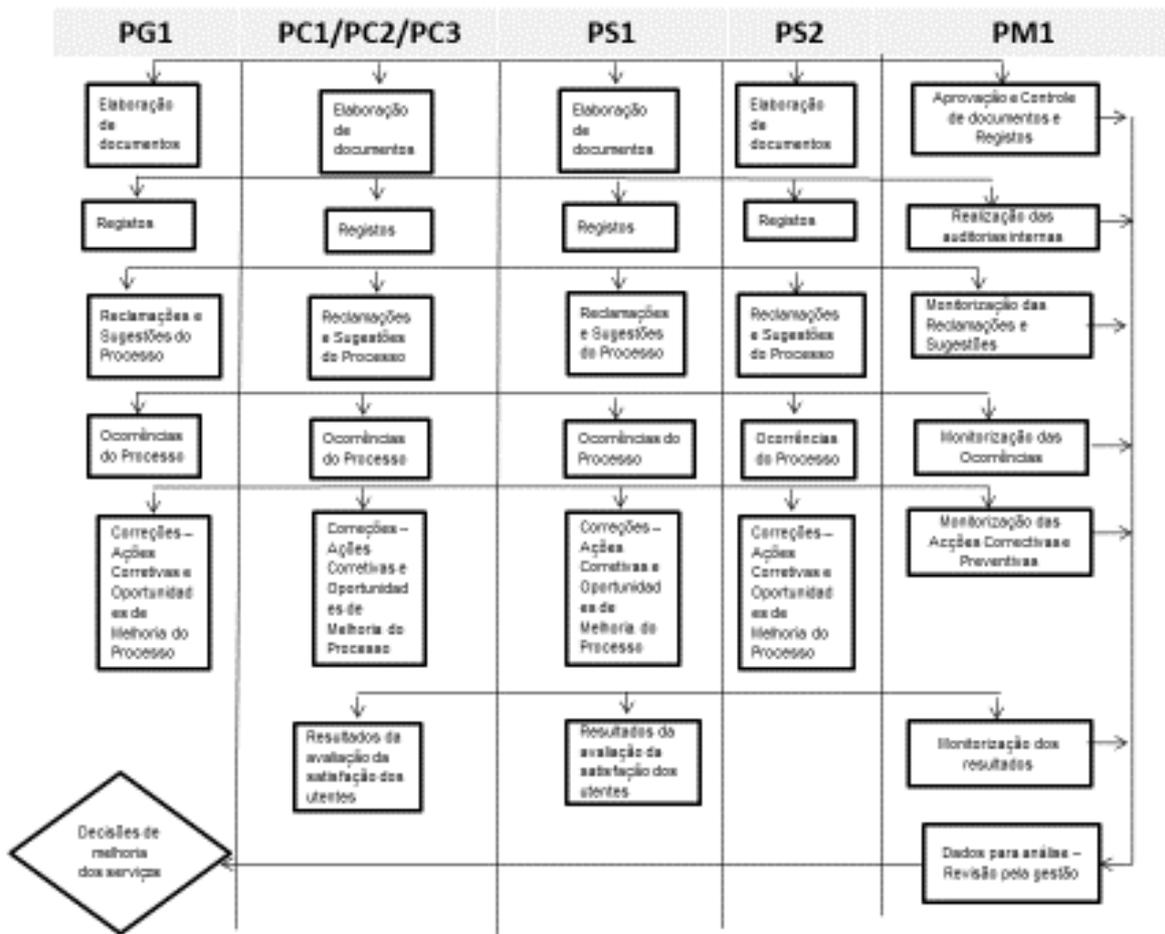
PS1 – Gestão de Instalações Desportivas, interação com outros processos



PS2 - Gestão de Recursos, interação com outros processos



PM1 - Gestão da Qualidade, interação com outros processos



Código: MQ Versão: 18 Data: 23/11/2024	MANUAL DA QUALIDADE	DADJ
---	----------------------------	-------------

Entradas e Saídas cláusula a) 4.4.1 ISO 9001:2015

PG1 - Gestão e Planeamento

ENTRADAS

Norma NP EN ISO 9001:2015

Legislação externa aplicável

Regras e regulamentos internos definidos

Diretrizes orçamentais da autarquia

Diretrizes de SIADAP da autarquia

Mapa de pessoal

Recursos financeiros e humanos

Missão, Visão e Valores

Resultados auditorias internas e externas, reclamações – sugestões e inquéritos a utentes e colaboradores

Não conformidades e oportunidades de melhoria e respetivas ações corretivas

Inspeções de outras entidades

SAÍDAS

Norma NP EN ISO 9001:2015 cumprida

Legislação externa aplicável cumprida

Regras e regulamentos internos cumpridos

Missão, Visão e Valores definidos

Política e objetivos definidos

Objetivos monitorizados

Sistema revisto

Regulamentos revistos

Recursos definidos

Plano de atividades definido

PC1 – Atendimento

ENTRADAS

Norma NP EN ISO 9001:2015

Legislação externa aplicável

Regras e regulamentos internos definidos

Expectativas e necessidades do utente

Escolha do utente

Pedido de alteração / Cancelamento

Documentos para contrato

Documentos arquivados

SAÍDAS

Norma NP EN ISO 9001:2015 cumprida

Legislação externa aplicável cumprida

Regras e regulamentos internos cumpridos

Utente informado e inscrito

Inscrição realizada

Contrato alterado

Cancelamento realizado

PC2 - Gestão Concessão dos serviços

ENTRADAS

Norma NP EN ISO 9001:2015

Legislação externa aplicável

Regras e regulamentos internos definidos

Plano anual de atividades

Plano orçamental

Mapa de espaços

Protocolos atividades regulares

Expectativas e necessidades dos parceiros protocolados

Documentação dos parceiros protocolados Necessidade/Escolha/Inscrição do Utente

SAÍDAS

Norma NP EN ISO 9001:2015 cumprida
Legislação externa aplicável cumprida
Regras e regulamentos internos cumpridos
Atividades realizadas
Instalações cedidas
Protocolos atividades regulares cumpridos
Documentação atividades regulares cumprida
Indicadores monitorizados

PC3 – Associativismo e Juventude

ENTRADAS

Norma NP EN ISO 9001:2015
Legislação externa aplicável
Regras Internas Definidas
Plano Anual de Atividades
Plano Orçamental
Mapa de espaços
Programa de Apoio ao Associativismo - Normas
Expectativas e necessidades das entidades-associações-clubes

SAÍDAS

Norma NP EN ISO 9001:2015 cumprida
Legislação externa aplicável cumprida
Regras Internas Definidas cumpridas
Atividades realizadas/apoiadas
Verbas atribuídas
Instalações cedidas
Indicadores monitorizados
Cartões Jovem vendidos
Atendimentos da porta 65 realizados

Código: MQ Versão: 18 Data: 23/11/2024	MANUAL DA QUALIDADE	DADJ
---	----------------------------	-------------

PS1 – Gestão de Instalações Desportivas

ENTRADAS

Norma NP EN ISO 9001:2015
Legislação externa aplicável
Regras Internas Definidas
Plano de Manutenção de equipamentos
Peças e equipamentos para reparar e substituir
Plano de Higiene e Limpeza

SAÍDAS

Norma NP EN ISO 9001:2015 cumprida
Legislação externa aplicável cumprida
Regras Internas Definidas cumpridas
Manutenção efetuada aos equipamentos
Peças e equipamentos reparados ou substituídos
Higiene e Limpeza realizada

PS2 - Gestão de Recursos

ENTRADAS

Norma NP EN ISO 9001:2015
Legislação externa aplicável
Regras Internas Definidas
Competências
Gerir recursos financeiros, materiais e humanos
Aquisição de bens e serviços
Controle de receitas
Divulgação das atividades e serviços prestados

SAÍDAS

Norma NP EN ISO 9001:2015 cumprida
Legislação externa aplicável cumprida
Regras Internas Definidas cumpridas

Plano de formação
Avaliação da formação
Mapas da assiduidade
Mapas da taxa de absentismo
Satisfação dos colaboradores
Orçamento
Gestão de stocks
Mapa de receitas anual
Plano de divulgação

PM1 - Gestão da Qualidade

ENTRADAS

Norma NP EN ISO 9001:2015
Legislação externa aplicável
Regras Internas Definidas
Missão e Política da Divisão de Associativismo, Desporto e Juventude
Alterações normas e regulamentos
Alterações a processos e procedimentos
Resultados do desempenho dos processos e procedimentos, de auditorias, acompanhamento das ações corretivas e oportunidades de melhoria
Planeamento da Qualidade
Necessidade de competências
Objetivos da Qualidade

SAÍDAS

Norma NP EN ISO 9001:2015 cumprida
Legislação externa aplicável cumprida
Regras Internas Definidas cumpridas
Plano de ações melhoria
Satisfação dos utentes e colaboradores
Objetivos da qualidade monitorizados
Revisão pela gestão efetuada