	Manual da Qualidade	Data: 06/04/2018	Revisão – 15
			Página 1 de 11

Manual do Sistema Gestão da Qualidade


DAAE – Departamento Autônomo de Água e Esgotos

Rua Domingos Barbieri, 100 – Fonte Luminosa

Araraquara – São Paulo

Fone : (16) 3324-9555 / Fax : (16) 3324-4571

Site: www.daaeararaquara.com.br

	Manual da Qualidade	Data: 06/04/2018	Revisão – 15
			Página 2 de 11

TERMO DE APROVAÇÃO

Aprovo este Manual do Sistema de Gestão da Qualidade, para efetivação dentro dos padrões de controle e revisão do Controle de Documentos e Registros.

Fernando Henrique Lourencetti
Alta Direção


Natália Cristina de João
Representante da Direção

EMITIDO POR:

Natália Cristina de João


APROVADO POR:

**Fernando Henrique
Lourencetti**

	<h2>Manual da Qualidade</h2>	Data: 06/04/2018	Revisão – 15
			Página 3 de 11

ÍNDICE

1.0 - Objetivo.....	4
2.0 - Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade.....	4
3.0 - Política da Qualidade.....	4
4.0 - Objetivos da Qualidade.....	4
5.0 – Indicador da Qualidade.....	4
6.0 – Contexto da Organização.....	7
7.0 – Partes Interessadas.....	10
8.0 - Mapa de Interação dos Processos.....	11
9.0 - Estrutura Organizacional e Responsabilidades.....	12
10.0 - Processos de Análise Crítica e Melhoria.....	15
11.0 - Representante da Direção.....	15
12.0 – Documentação do SGQ – Manual da Qualidade, P- Procedimentos, Instruções de Trabalho (IT) e outros.....	15
13.0 – Não aplicação e suas justificativas.....	16
14.0 – Histórico de Alterações.....	16

	<h1>Manual da Qualidade</h1>	Data: 06/04/2018	Revisão – 15
			Página 4 de 11

1.0 - Objetivo

O Manual da Qualidade do DAAE - Araraquara tem por objetivo estabelecer a estratégia e a sistemática para com a qualidade na autarquia, com o objetivo de atender as expectativas e necessidades de nossos consumidores e melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade que está estabelecido conforme a norma ISO 9001:2008.

2.0 - Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade

O escopo do Sistema de Gestão da Qualidade do DAAE de Araraquara é: “Prestação de Serviços de Captação, Tratamento e Distribuição de Água; Coleta, Tratamento e Destinação Final de Esgotos; Coleta, Tratamento e Disposição Final de Resíduos Sólidos”.

3.0 - Política da Qualidade

Prestar serviços de Saneamento Ambiental de forma sustentável, promovendo qualidade de vida à população; em conformidade com a legislação ambiental aplicável e melhorando continuamente nossos serviços


4.0 - Objetivos da Qualidade

- Melhorar continuamente nossos serviços;
- Atender aos requisitos aplicáveis;
- Desenvolver nossos funcionários;
- Buscar a satisfação de nossos clientes.

5.0 – Indicador da Qualidade

Tratamento de Água

- Análise de Turbidez
- Análise de Cloro

	Manual da Qualidade	Data: 06/04/2018	Revisão – 15
			Página 5 de 11

- Análises de Coliformes Totais

Tratamento de Esgoto

- Concentração de DBO e Remoção de DBO nos Efluentes das Estações de Tratamentos de Esgotos de Araraquara e Bueno de Andrada

Resíduos Sólidos


- Coleta Seletiva

Plano de Treinamento

Satisfação dos Clientes

Reclamação dos Clientes

Política da Qualidade / Missão	Objetivos da Qualidade	Indicadores da Qualidade
Prestar serviços de Saneamento Ambiental de forma sustentável, promovendo qualidade de vida à população; Em conformidade com a legislação ambiental aplicável e melhorando continuamente nossos serviços.	Melhorar continuamente nossos serviços Atender aos requisitos aplicáveis	Tratamento de Água <ul style="list-style-type: none"> • Análise de Turbidez • Análise de Cloro • Análises de Coliformes Totais Tratamento de Esgoto <ul style="list-style-type: none"> • Concentração de DBO e Remoção de DBO nos Efluentes das Estações de Tratamentos de Esgotos de Araraquara e Bueno de Andrada Resíduos Sólidos <ul style="list-style-type: none"> • Coleta Seletiva
	Desenvolver nossos funcionários	Plano de Treinamento

	Manual da Qualidade	Data: 06/04/2018	Revisão – 15
			Página 6 de 11

	Buscar a satisfação de nossos clientes	Satisfação dos Clientes Reclamação dos Clientes
--	---	--

Nossos Endereços:


- ✓ **ETA Fonte (Estação de Tratamento de Água)**
*Rua Domingos Barbieri, 100 - Fonte Luminosa
CEP 14802-510 – Araraquara – SP*
- ✓ **ETA Paiol**
*Av. José Palamone Lepre, s/nº - Jd. Águas do Paiol
CEP 14804-000 – Araraquara – SP*
- ✓ **ETE Araraquara**
*Rodovia SP255, Km 88+637m
Araraquara – SP*
- ✓ **ETE Bueno de Andrada**
*Fazenda Baguassu - Distrito de Bueno de Andrada
Araraquara – SP*
- ✓ **Captação Represa das Cruzes**
*Rua Napoleão Selmi Dei, s/nº - Vila Harmonia
CEP 14802-500 – Araraquara – SP*
- ✓ **Captação Represa das Anhumas I**
*Usina Maringá - Zona Rural
Araraquara – SP*
- ✓ **Estação Elevatória Anhumas II**
*Fazenda Bombarda - Zona Rural
Araraquara – SP*
- ✓ **Captação Paiol**
*Av. José Barbanti Neto, s/nº - Jd. Águas do Paiol
CEP 14804-189 – Araraquara – SP*
- ✓ **ETR Resíduos Sólidos**
Rua Gervásio Brito Francisco, no. 750 – Jd. Pinheiros 3

EMITIDO POR:

Natália Cristina de João

APROVADO POR:

**Fernando Henrique
Lourencetti**

	<h1>Manual da Qualidade</h1>	Data: 06/04/2018	Revisão – 15
			Página 7 de 11

CEP 14811-650 – Araraquara – SP

6.0 – Contexto da Organização

O contexto da organização é determinado pelo contínuo estudo das questões externas e internas. Para isso foi adotado a análise das forças impulsoras e restritivas é com base na metodologia SWOT (*Strengths* = Forças, *Weaknesses* = Fraquezas, *Opportunities* = Oportunidades, *Threats* = Ameaças), demonstrado no quadro abaixo.

FORÇAS IMPULSORAS E RESTRITIVAS DO AMBIENTE INTERNO						
	Forças Internas	Instrumentos	Análise	Resp	Coop.Ár.	Coop PI
Impulsoras	Melhoria contínua de produtos e serviços	Certificação ISO 9001; Premiações da Qualidade; Normas legais e regulamentares.	Auditorias internas e externas, e análise de Indicadores Desempenho	CQ CQS	Todas as gerências	Órgão certificador SGQ; Responsável premiação qualidade; Consultoria especializada.
	Prestação de serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, manejo de RSO e limpeza urbana	- Normas legais e regulamentares; - Qualificação do corpo técnico.	Indicadores de desempenho	GTAE GRAE GMEM GCP GRES GRES GLU	Todas as gerências	Cetesb, Dae, Vigilância Sanitária
	Sustentabilidade econômico-financeira	- Tarifas de água e esgotos; - Taxa de Resíduos Sólidos.	Execução orçamentária e financeira; Indicadores de desempenho	GFIN e CTRL	Todas as gerências	TCE-SP, ARES-PCJ, Câmara Municipal

Restritivas	Recursos financeiros	PPA, LDO e LOA	Execução orçamentária e financeira; Indicadores de desempenho	GFIN e CTRL	Todas as gerências	TCE-SP, Câmara Municipal
	Inexistência de contrato de demanda firme	Reestruturação tarifária	Análise de tendência do histograma de micromedicação	CTRL	GCP e GCOM	ARES-PCJ
	Descrição precisa dos objetos licitados	Edital de Licitação	GSUP com suporte dos gestores de contrato continuamente aperfeiçoam os editais	Gestor de Contrato	GSUP e PROC	Fornecedores
	Produtividade da força de trabalho	- Normas legais e regulamentares.	Indicadores de desempenho	Todas as gerências	GRH CTRL PROC	Ministério do Trabalho e Previdência Social; Ministério Público do Trabalho

EMITIDO POR:

Natália Cristina de João

APROVADO POR:

Fernando Henrique Lourencetti



Manual da Qualidade

Data: 06/04/2018

Revisão – 15

Página 8 de 11

FORÇAS IMPULSORAS E RESTRITIVAS DO AMBIENTE EXTERNO

	Forças Externas	Instrum.	Análise	Resp.	Coop.Ár.	Coop. PI
Impulsoras	Universalização dos serviços	Políticas Municipais de Saneamento Básico (Lei 8.335/2014) e Resíduos Sólidos (Lei 8.561/2015)	- Definição de dispositivos que orientem no sentido de assegurar a universalização de acesso aos serviços públicos de saneamento básico.	Superintendência	GENG, GRES, CTRL e PROC	Coop. de fornecedores, PMA (SMSP); contribuições do Depto. de Hidráulica e Saneamento (DHS) e do Núcleo de Estudo e Pesq. em Resíduos Sólidos (NEPER), da Escola de Engenharia de São Carlos (EESC), da Univ. de São Paulo (USP); fiscalização pela ARES-PCJ e CMSB.
	Condições sanitárias					
	Condições epidemiológicas					
	Sustentabilidade de recursos naturais					
	Cenário socioeconômico					
	Políticas Públicas	Políticas Nacionais de Saneamento Básico (Lei 11.445/2007) e Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010)	- Base para elaboração das políticas municipais de saneamento básico e RSO.	Superintendência	GENG, GRES, CTRL e PROC	Ministério Público Estadual; TCE-SP; ARES-PCJ.
	Fornecedores	Gestão de Contrato. Para cessão de mão-de-obra, há check list (2015) e questionário de requisitos.	- Índice de sanções aplicadas a fornecedores.	Gestor de Contrato	GSUP, PROC, GRH, GFIN e CTRL	Órgão certificador SGQ; Responsável premiação da qualidade; Consultoria especializada.
	Imagem da organização	Pesquisa de Satisfação dos Usuários (2003)	- Índice de favorabilidade da imagem da organização	GCOM	CQ	Órgão certificador SGQ; Responsável premiação da qualidade; Consultoria especializada.
Disponibilidade de Crédito	PAC, Fehidro, Sanebase	- Elaboração de projetos que atendam aos requisitos.	GENG	GFIN e CTRL	Caixa Econômica Federal; PMA; Secretaria de Estado de Recursos Hídricos; Sabesp;	
Tecnologias para aumento de eficiência, eficácia e efetividade	- Pesquisa bibliográfica; - Participação em congressos, fóruns, feiras, seminários, convênios de	- Análise de viabilidade econômica; - Apuração do custo-benefício;	GENG, GRES, GRESP	GFIN e CTRL	ARES-PCJ; Assemæ; Fornecedores;	

EMITIDO POR:

Natália Cristina de João

APROVADO POR:

Fernando Henrique Lourencetti



Manual da Qualidade

Data: 06/04/2018

Revisão – 15

Página 9 de 11

FORÇAS IMPULSORAS E RESTRITIVAS DO AMBIENTE EXTERNO


	Forças Externas	Instrum.	Análise	Resp.	Coop.Ár.	Coop. PI
		cooperação				
Restritivas	Territórios urbanos precários	PMSB e PMGIRS	- Diagnóstico da situação e de seus impactos; - Estabelecimento de mecanismos e procedimentos para a avaliação sistemática da eficiência e eficácia das ações programadas;	GENG GRES	GRES, GLU, CTRL, PROC, ASCOM e GFIN	Coop. de fornecedores, PMA (SMMA e SMSP); contribuições do DHS e do NEPER, da EESC, da USP; fiscalização pela ARES-PCJ e CMSB.
	Questão energética	- Diagnóstico Mensal de Serviços de Água e Esgotos; - Relatório gerencial de energia elétrica.	- Índice de falhas no fornecimento de energia elétrica; - Participação da despesa com energia elétrica nas despesas de exploração	GMEM	CTRL, GFIN	ARES-PCJ
	Acessibilidade ao crédito	- Resolução do Senado Federal 43/2001.	- Limite do montante global das operações de crédito; - Limite de comprometimento anual com amortizações, juros e demais encargos	CTRL	GFIN	PMA

EMITIDO POR:

Natália Cristina de João

APROVADO POR:


**Fernando Henrique
Lourencetti**

	<h2>Manual da Qualidade</h2>	Data: 06/04/2018	Revisão – 15
			Página 10 de 11

7.0 – Partes Interessadas

Determinação das partes interessadas e seus requisitos pertinentes, demonstrado na tabela abaixo.

Partes Interessadas	Necessidades e Expectativas	Representantes
Interno (IN)	Proporcionar qualidade nos serviços prestados à comunidade, e recebimento pela prestação dos mesmos. Combater o desperdício de água, através de programa de uso racional e mapeamento da rede para detectar e corrigir perdas.	Superintendente
Força de trabalho (FT)	Valorização e reconhecimento pelo trabalho executado, estímulo à qualificação e promoção do bem-estar e segurança no trabalho.	GRH e CIPA
Usuários (US) e Sociedade (SO)	Atendimento, preço justo e serviço de abastecimento de água, esgotamento sanitário, manejo de RSO e limpeza urbana com qualidade percebida.	GCOM, GTAE, GRES, GRESP, GLU, ASCOM
Fornecedores (FO)	Recebimento pelos serviços prestados	GSUP
Ente Instituidor (EI)	Aprimorar a prestação de serviços de saneamento básico no município	Superintendente e Diretoria
Órgãos Fiscalizadores e Reguladores (OF)	Cumprimento dos requisitos legais	CTRL, GFIN, GTAE, GRES, GRESP
Legislação (LE)	Cumprimento das normas de direito aplicadas a toda administração pública, com o objetivo de satisfazer os interesses da sociedade	PROC
Meios de Comunicação (MC)	Obter informações de forma ágil e precisa.	ASCOM

	<h1>Manual da Qualidade</h1>	Data: 06/04/2018	Revisão – 15
			Página 11 de 11

8.0 - Mapa de Interação dos Processos

As atividades realizadas pela empresa para atendimento aos requisitos estabelecidos são organizadas em processos, como ilustrado na Figura 1.

Essas atividades são desenvolvidas por diferentes elementos funcionais, conforme descrito no Item 7.0 Estrutura Organizacional e na Matriz de Responsabilidades, item 8.0.

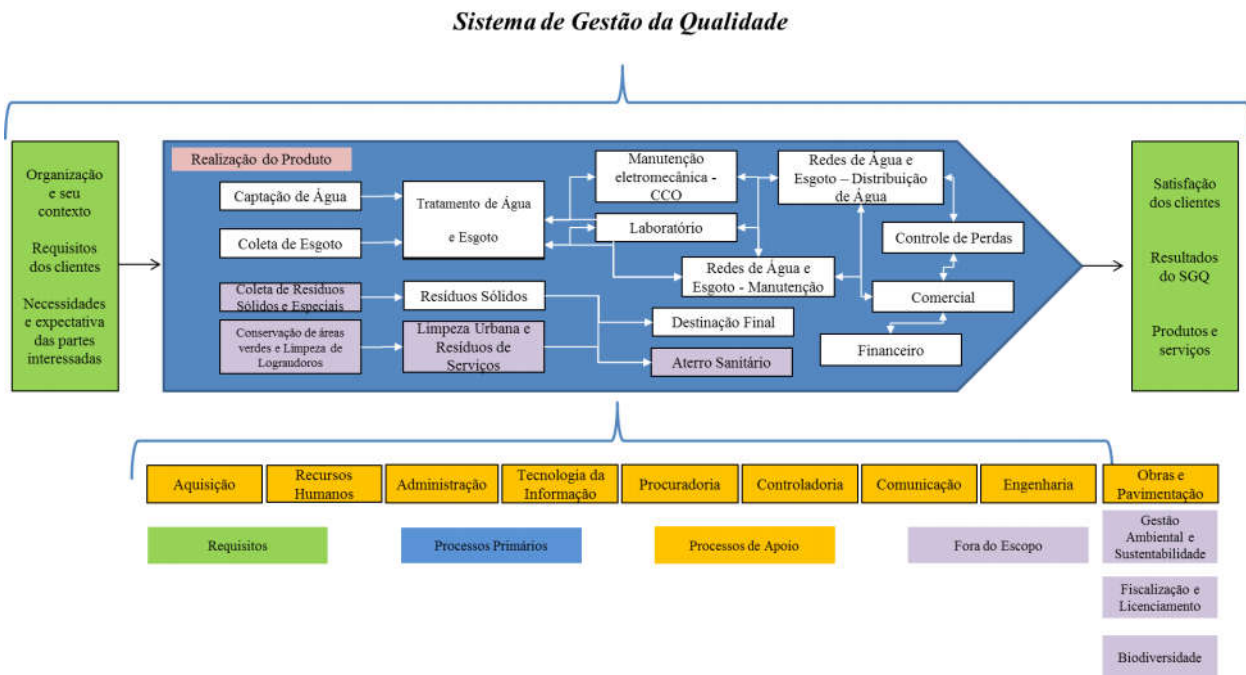



Figura 1 - Mapa de Interação dos Processos

	<h2>Manual da Qualidade</h2>	Data: 06/04/2018	Revisão – 15 Página 12 de 11
---	------------------------------	------------------	--

9.0 - Estrutura Organizacional e Responsabilidades

A estrutura administrativa do Departamento Autônomo de Água e Esgotos de Araraquara (DAAE) será composta pelos seguintes níveis e órgãos:

I – Órgão de Administração Superior:

1 – Superintendência

II – Órgãos de Assessoria:

1 – Comitê de Qualidade

2 – Gabinete da Superintendência

3 – Assessoria de Comunicação

4 – Controladoria

5 – Procuradoria

6 – Planejamento Estratégico

III – Órgão de Administração e Planejamento:

1 – Diretoria Administração e Finanças

2 – Diretoria Técnica e Operacional

3 – Diretoria de Gestão Ambiental

IV – Órgãos de Administração e Execução:


1 – Gerência de Tecnologia da Informação

2 – Gerência de Suprimentos

2.1 – Unidade de Compras e Licitações

2.2 – Unidade de Almoxarifado

3 – Gerência de Administração

	<h2>Manual da Qualidade</h2>	Data: 06/04/2018	Revisão – 15 Página 13 de 11
---	------------------------------	------------------	--

3.1. Unidade de Logística e Transporte

3.2. Unidade de Patrimônio e Expediente

4 – Gerência de Recursos Humanos

4.1. Unidade de Desenvolvimento de Recursos Humanos

4.2. Unidade de Administração e Folha de Pagamento

5 – Gerência Comercial

5.1. Unidade de Leitura e Faturamento

5.2. Unidade de Gestão de Clientes

6 – Gerência de Finanças

6.1 – Unidade de Gestão Orçamentária e Contábil

6.2 – Unidade de Gestão Financeira

7 – Gerência de Manutenção de Obras e Pavimentação

7.1 – Unidade de Obras e Manutenção de Próprios

7.2 – Unidade de Pavimentação e Reaterro

8 – Gerência de Tratamento de Água e Esgotos

8.1 – Unidade de Tratamento de Água

8.2 – Unidade de Tratamento de Esgotos

8.3 – Unidade de Análise e Controle de Qualidade

9 – Gerência de Manutenção Eletromecânica

9.1 – Unidade de Manutenção Eletromecânica

9.2 - Unidade de Controle Operacional

10 – Gerência de Redes de Água e Esgotos


10.1 – Unidade de Redes de Água

EMITIDO POR:

Natália Cristina de João

APROVADO POR:

**Fernando Henrique
Lourencetti**

	Manual da Qualidade	Data: 06/04/2018	Revisão – 15
			Página 14 de 11

10.2 – Unidade de Redes de Esgotos e Pluvial

10.3 – Unidade de Ligação de Água e Esgoto

11 – Gerência de Controle de Perdas

11.1 - Unidade de Micromedição

11.2 - Unidade de Macromedição e Setorização

11.3 – Unidade de Fiscalização Predial e Fontes Alternativas

12 – Gerência de Engenharia

12.1 – Unidade de Projeto Fiscalização e Cadastro

13 – Gerência de Gestão Ambiental e Sustentabilidade

13.1 – Unidade de Educação Ambiental

13.2 – Unidade de Planejamento Ambiental

14 – Gerência de Fiscalização e Licenciamento Ambiental

14.1 – Unidade de Fiscalização e Controle Ambiental

14.2 – Unidade de Licenciamento e Registro Ambiental

15 – Gerência de Biodiversidade

15.1 – Unidade de Gestão da Fauna

15.2 - -Unidade de Gestão da Flora


16 – Gerência de Limpeza Urbana e Resíduos de Serviços

16.1 – Unidade de Resíduos de Serviços

17 – Gerência de Resíduos Sólidos

17.1 – Unidade de Coleta, Tratamento e Disposição Final

17.2 – Unidade de Coleta Seletiva e Compostagem

	<h2>Manual da Qualidade</h2>	Data: 06/04/2018	Revisão – 15 Página 15 de 11
---	------------------------------	------------------	--

18 – Gerência de Resíduos Especiais e Volumosos

18.1 – Unidade de Resíduos Especiais

18.2 – Unidade de Controle e Fiscalização dos PEVs

10.0 - Processos de Análise Crítica e Melhoria

A Alta Direção analisa criticamente o sistema de gestão da qualidade pelo menos uma vez ao ano com o objetivo de assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia. Essa análise inclui a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidades de mudanças no sistema qualidade do DAAE.


11.0 - Representante da Direção

A Alta Direção do DAAE designou, por meio de portaria, uma comissão para assuntos relativos ao sistema de gestão da qualidade, baseado nos requisitos da NBR ISO 9001:2015. Seu objetivo é implementar e manter o sistema de gestão da qualidade, dando apoio aos processos, bem como relatar seu desempenho à administração da autarquia.

12.0 – Documentação do SGQ – Manual da Qualidade, P- Procedimentos, Instruções de Trabalho (IT) e outros

Os documentos do SGQ são controlados nos níveis pertinentes a aplicação dos mesmos.

Nos processos encontram-se as Listas Mestra das Instruções de Trabalho do DAAE – Araraquara.

	Manual da Qualidade	Data: 06/04/2018	Revisão – 15
			Página 16 de 11

13.0 – Não aplicação e suas justificativas

13.1 - Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço

Neste requisito está incluído o processo de tratamento de esgotos, pois, sendo este um processo contínuo não é possível realizar contensão nos casos de não atingir os objetivos planejados.

A validação deste processo é realizada por meio dos ensaios físico-químicos realizados duas vezes por semana.

13.2 - Propriedade do Cliente

Este foi considerado um requisito não aplicável ao SGQ do DAAE – Araraquara, pois não existe a possibilidade de termos um item de propriedade de nosso cliente.

14.0 – Histórico de Alterações

<i>Revisão</i>	<i>Data</i>	<i>Descrição</i>
11	21/03/2017	Alteração da Estrutura Organizacional, Matriz de Responsabilidades, Matriz de referência aos Procedimentos do SGQ
12	31/03/2017	Excluída SGQ003 e SGQ029
13	05/04/2017	Ajuste na descrição do escopo e no macro fluxo de processo.
14	04/05/2017	Atualização do Manual para a versão 9001:2015.
15	27/03/2017	Alteração do nome de Representante da Direção, alteração de sigla.