



Sistema de Gestão da Qualidade

Piscinas Municipais

Relatório de Estágio apresentado com vista à obtenção do 2º ciclo em Gestão Desportiva, da Faculdade de Desporto da Universidade do Porto, ao abrigo do Decreto-Lei nº 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei nº 65/2018 de 16 de agosto.

Orientador: Professor Doutor José Pedro Sarmiento

Maria Sofia Rodrigues Macedo

Porto, Setembro, 2021

Ficha de Catalogação:

Macedo, S. (2021). Sistema de Gestão da Qualidade Piscinas Municipais. Porto: S. Macedo. Relatório de estágio profissionalizante para obtenção do grau de Mestre em Gestão Desportiva, apresentado à Faculdade de Desporto Porto.

Palavras-chave:

Sistema de Gestão da Qualidade, Desporto autárquico, Gestão da qualidade em Piscinas, Norma NP ISO 9001:2015, Satisfação dos utentes/utilizadores/clientes, etc.

Dedicatória

À **MARIA JOÃO**, minha filha, que com toda a sua energia, alegria, carinho e amor, é sempre uma força de entusiasmo para acreditar que era possível concluir esta etapa acadêmica.

Ao **JOSÉ**, meu marido, por toda a nossa vida em comum, por toda a força, compreensão, suporte, amor e apoio incondicional que me deu para a conclusão desta etapa acadêmica.

- Sem Vós nada seria igual!

Ao **ANTÔNIO E DEOLINDA**, meus pais, por estarem sempre presentes na caminhada da minha vida, apesar de estarem longe, têm sempre uma palavra, um carinho, uma orientação e gestos de amor inconfundíveis. Estais sempre presentes

- Muito obrigada!

Agradecimentos

À Maria João e ao José, por todo o amor que me dão. São a minha vida. Sem vocês nada seria possível.

Aos meus Pais, por todo o carinho, compreensão e valores que me transmitiram, apesar de estarem distantes fisicamente, foram e são sem dúvida uma fonte de motivação e energia.

À minha tia Josefa e tio José, que estão sempre presentes para me apoiar e ajudar, aconteça o que acontecer.

À Liliana e a Filipa, por toda amizade e carinho que me dão, serão sempre as minhas irmãs do coração.

À D. Maria, por todo o carinho, acolhimento e entusiasmo dado sempre de forma generosa e franca.

Ao Sr. Presidente da Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso, Avelino Silva agradeço a oportunidade que me deu para realizar este estudo.

Ao Professor Doutor Pedro Sarmiento, o meu supervisor, um obrigada muito especial pela orientação e disponibilidade demonstrada, neste ano tão difícil para mim.

Agradeço aos colaboradores e colegas de trabalho da Piscina Municipal Coberta da Póvoa de Lanhoso, pela partilha destes anos de serviço em prol dos munícipes, convosco o meu percurso foi muito mais fácil.

Agradeço também a todos aqueles que não mencionei, mas que de alguma forma contribuíram para a conclusão deste trabalho.

OBRIGADA!

Índice geral	
Dedicatória	II
Agradecimentos	III
Índice geral	IV
Índice de figuras	VI
Índice de quadros	VI
Índice Anexos	VII
Resumo	IX
Abstract	X
Abreviaturas	XI
 INTRODUÇÃO	 12
Metodologia Utilizada na Elaboração do Relatório de Estágio	14
Objetivos	14
Estrutura do trabalho	15
Enquadramento Biográfico	15
 1. ENQUADRAMENTO CONCEPTUAL	 17
1.1 Desporto Autárquico	18
1.1.2 Os Municípios: conceito, enquadramento legal e organizacional	21
1.1.3 A política desportiva municipal	24
1.2 Qualidade nos Serviços Públicos	28
1.2.2 Preceptiva histórica da qualidade	31
1.2.3 Gestão da Qualidade: IPQ / ISO / EFQM	33
A) A Norma ISO 9001:2015	33
B) O modelo da EFQM	36
C) IPQ	37
1.3 Gestão de Infraestrutura Desportiva Municipal – Piscina Coberta	39
1.3.1 Enquadramento normativo e político das infraestruturas e equipamentos desportivos	39
1.3.2 Legislação e normas que regulam o funcionamento das instalações desportivas	42
1.3.3 Gestão de Equipamentos desportivos: modelos de gestão e aplicação	45
1.3.4. Gestão de Piscinas: Conceção da gestão, gestão manutenção, a gestão atividades, gestão da energia e produtos químicos, gestão técnica e ambiental, sistema de tratamento de água/ar, Marketing e publicidade.	49
1.4 Gestão Qualidade em Piscinas Municipais	57
 2. ENQUADRAMENTO DA ENTIDADE	 60
2.1 Caracterização da Entidade de Estágio e Metodologias Aplicadas	61

2.1.1 Enquadramento Geo-Demográfico	61
2.1.2 Enquadramento: A Estratégia do Município da Póvoa de Lanhoso	63
2.2 O Complexo da Piscina Municipal Coberta (PMC)	66
2.2.1 Localização	66
2.2.2 Organigrama	67
2.2.3 Missão e Visão	69
2.2.4 Política da Qualidade	69
2.2.5 Estrutura da Instalação	70
2.2.6 Horário de Funcionamento	71
2.2.7 Atividades PMC	71
2.2.8 Tabela de Preços	73
2.2.9 Regulamento da Instalação da Piscina Municipal Coberta.	74
2.2.10 COVID´19 – Intervenção na Piscina Municipal Coberta no ano letivo 2020/2021	75
3. REALIZAÇÃO DO ESTÁGIO PROFISSIONAL	76
3.1 Introdução	77
3.2 Enquadramento dos Requisitos NP ISO 9001:2015 na PMC PVL	78
3.3 Modelo de Atuação do Sistema de Gestão da Qualidade	79
3.4 Correspondência entre Requisitos da Norma e Processos do SGQ / Interação dos Processos	80
4. REFLEXÃO CRÍTICA	85
Enquadramento	86
4.1 Planeamento e estratégica da intervenção	86
4.2 Gestão Administrativa	89
4.3 Gestão da Manutenção/Infraestruturas	89
4.4 Gestão da Qualidade da Água da Piscina	91
4.5 Gestão das Atividades	92
4.6 Compras	93
4.7 Gestão dos Recursos Humanos	94
4.7 Sistema de Gestão da Qualidade	95
4.7.1 Avaliação da Satisfação dos Utentes	96
4.8 Reflexão Global	97
CONCLUSÕES	99
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA	101
ANEXOS	CVI

Índice de figuras

Figura 1: Localização Geográfica do Concelho da Póvoa de Lanhoso	61
Figura 2: Tipologia das Áreas Urbanas do Concelho da Póvoa de Lanhoso	62
Figura 3: População Residente no Concelho da Póvoa de Lanhoso (2011-2021)	62
Figura 4: Localização da sede com Concelho	66
Figura 5: Organograma do Município da Póvoa de Lanhoso	67
Figura 6: Instalação da Piscina Municipal Coberta	Erro! Marcador não definido.
Figura 7: Preçário PMC PVL – Guia de Utente	73
Figura 8: Modelo de atuação do SGQ PMC PVL - Processo de Melhoria Contínua, “Ciclo de Deming	79
Figura 9: Análise SWOT ao processo PO2 – Gestão Piscina Municipal Coberta, 2021	87
Figura 10: Objetivos do Processo PO 02 Gestão piscina Municipal Coberta 2020 e 2021	88

Índice de quadros

Quadro 1: Estágio na Piscina Municipal Coberta: ações realizadas	78
Quadro 2: Quadro Resumo da Relação entre os requisitos da NP ISO 9001:2015 e o SGQ	81
Quadro 3: Correspondência entre os requisitos da NP ISO 9001:2015 e o SGQ no processo PO 02 - PMC PVL	82
Quadro 4 - Processo PO 02 PMC PVL - Linhas de Ação	84

Índice Anexos

Anexo 1: Política da Qualidade Município da Póvoa de Lanhoso	CVII
Anexo 2: Regulamento das Instalações Desportivas Municipais Póvoa de Lanhoso – Piscina Coberta	CVIII
Anexo 3: Plano de Contingência – Caderno Piscina Municipal Coberta	CXIX
Anexo 4: Normas de retoma da atividade _ COVID 19	CXXIII
Anexo 5: Correspondência entre os requisitos da Norma ISO 9001:2015 e os processos do SGQ	CXXI
Anexo 6: PG05 – Gestão do sistema de Gestão	CXXII
Anexo 7: PG 09 Gestão Administrativa PMC	CXXIV
Anexo 8: PG 07 Gestão Manutenção	CXXXI
Anexo 9: PG 011 Gestão Equipamentos de Monitorização e Medição	CXXXIII
Anexo 10: PG 012 Controlo da Qualidade da Água na Piscina Municipal Coberta	CXXXV
Anexo 11: PG013 Desenvolvimento do Serviço/Atividade	CXXXVIII
Anexo 12: PG04 – Monitorização dos Clientes - Munícipes	CXLI
Anexo 13: Ficha de Inscrição PMC	CXLIII
Anexo 14: Plano de Monitorização e Medição	CXLVI
Anexo 15: : Plano de Calibração/Verificação	CXLIX
Anexo 16: Plano de Manutenção Preventiva	CL
Anexo 17: Certificado Energético	CLI
Anexo 18: Plano de Desenvolvimento da Atividade PT Aquático e Mobilidade Aquática	CLII
Anexo 19: Atividades e Preçário da PMC em 2020/2021	CLIII
Anexo 20: Normas COVID´19 –Área Pedagógica	CLIII
Anexo 21: Relatório de Atividade 2021 e 2020	CLIV
Anexo 22: Registo de Documentação externa	CLV
Anexo 23: Plano de Calibração/Verificação Ano de 2021	CLVI

Anexo 24: Escola Municipal de Natação	CLVII
Anexo 25: Lista de anexos enviados para a candidatura ao Plano e manutenção 2021	CLX
Anexo 26: Relatório Revisão do Processo 2020	CLXIII
Anexo 27: Inquérito de satisfação 2014	CLXVIII
Anexo 28: Instrução de Trabalho - Serviço Adminsitrativo 2020/2021	CLXXI
Anexo 29: Procedimento e Registo de Lavagem e Desinfecção Torneiras e Chuveiros	CLXXIII

Resumo

As Autarquias sendo a entidade mais próxima das pessoas, são como o motor de desenvolvimento do desporto, satisfazendo assim as necessidades desportivas dos cidadãos, tanto na disponibilização de instalações, como de serviços.

A garantia da qualidade dos serviços municipais prestados, nomeadamente, por uma instalação desportiva municipal deve ser uma prioridade de gestão por parte das Autarquias. A qualidade dos serviços em contexto de gestão desportiva, particularmente, em piscinas municipais é um tema de extrema importância. A gestão das instalações desportivas através da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade é um desafio para as organizações públicas. Desta constatação propôs-se realizar este estágio de modo avaliar a mais-valia da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade em Piscinas Municipais.

O estágio foi realizado nas instalações da Piscina Municipal Coberta da Póvoa de Lanhoso (PMC PVL). Perante os objetivos definidos estabeleceu-se um plano de estágio que determinou as principais áreas de ação a realizar. Das ações realizadas constatamos que a aplicação de modelos e processos que apostem na qualidade, são a chave de sucesso das organizações e o processo de certificação da qualidade na gestão de organizações e equipamentos desportivos é fundamental para a implementação de estratégias eficazes e eficientes, orientadas, por um lado para a melhoria do desempenho das organizações, por outro, para a satisfação dos utentes/utilizadores/clientes.

O presente relatório corresponderá ao trabalho final do mestrado na área de Gestão Desportiva pela via de relatório de estágio, tendo como tema central Sistemas de Gestão da Qualidade nas Piscinas Municipais, estágio profissionalizante realizado na Câmara Municipal de Póvoa de Lanhoso.

Palavras-chave: Sistema de Gestão da Qualidade, Desporto Autárquico, Gestão da qualidade em Piscinas, NP ISO 9001:2015, Satisfação dos utentes/utilizadores/clientes.

Abstract

The Municipalities, being the closest entity to the people, are like the motor for the development of sport, thus satisfying the sporting needs of citizens, both in the provision of facilities and services.

Ensuring the quality of municipal services provided, specifically, by a municipal sports facility should be a management priority by the Municipalities. The quality of services in the context of sport management, particularly in municipal swimming pools, is an extremely important issue. The management of sports facilities through the implementation of a Quality Management System is a challenge for public organizations. From this finding, it was proposed to carry out this internship, in order to assess the added value of implementing a Quality Management System in Municipal Swimming Pools.

The internship was held at the premises of the Covered Municipal Swimming Pool of Póvoa de Lanhoso (PMC PVL). In view of the defined objectives, an internship plan was established that determined the main areas of action to be carried out. From the actions carried out, we found that the application of models and processes that bet on quality are the key to the success of organizations and the quality certification process in the management of organizations and sport equipment is essential for the implementation of effective and efficient strategies, oriented, on the one hand to improve the performance of organizations, on the other hand, to the satisfaction of users/customers.

This report will correspond to the final work of the Master's Degree in the area of Sports Management by means of an internship report, with the main subject of Quality Management Systems in Municipal Swimming Pools, professional internship carried out at the Municipality of Póvoa de Lanhoso.

Key words: Quality Management System, Municipal Sports, Quality Management in Swimming Pools, NP ISO 9001:2015, Satisfaction of users/customers.

Abreviaturas

Piscina Municipal Coberta - PMC

PMC PVL – Piscina Municipal Coberta Da Póvoa de Lanhoso

CMPVL – Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

EMN – Escola Municipal de Natação

EMN PVL – Escola Municipal Natação da Póvoa de Lanhoso

MQ – Manual da Qualidade

Processo de Gestão - PG

Procedimentos de Gestão –PG’s

Processos Operacionais – PO

Processos de Suporte - PS

NUTS – Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos

Introdução

Introdução

“ O desporto é um doce devaneio que o homem inventou para fazer mais feliz a vida em todo o tempo”

Jorge Olímpio Bento (2006)

O desporto é considerado como um instrumento importante no quotidiano das populações. De acordo com o artigo 6.º da Lei de bases da atividade Física e do desporto (Decreto Lei 5/2007 de 16 janeiro), as autarquias estão incumbidas pela promoção e generalização da atividade física enquanto instrumento essencial para a melhoria da condição física.

Esta abrangência e importância cada vez maior do desporto no âmbito das políticas municipais exigem mais e melhores respostas nos diversos contextos de atuação. Para este efeito, é necessário dotar as unidades orgânicas ou serviços municipais responsáveis, de recursos humanos, equipamentos e metodologias de gestão adequados à sua dimensão, que possam responder com eficiência e eficácia à satisfação das necessidades e exigências dos destinatários das suas políticas desportivas.

Em Portugal, temos assistido a um investimento significativo, por parte das autarquias, na construção/requalificação de infraestruturas desportivas com o apoio dos fundos e programas comunitários e estatais. O investimento é vasto em várias vertentes, na vertente competitiva, mas também significativa na vertente de recreação em que abrange escalões etários mais vastos da população e pode dar resposta a necessidades sociais mais amplas.

A par do planeamento de construção de equipamentos desportivos na área do lazer e da recreação é necessário uma política de qualidade e rentabilidade dos serviços prestados. A garantia da qualidade dos serviços prestados por um equipamento desportivo deve ser uma prioridade na política de gestão desportiva a nível nacional.

A chave do sucesso na gestão desportiva está na aplicação de modelos e processos que apostem na qualidade. O processo de certificação da qualidade na gestão de organizações e equipamentos desportivos é fundamental para a implementação de estratégias eficazes e eficientes, orientadas, por um lado para a melhoria do desempenho das organizações, por outro, para a satisfação dos utentes/utilizadores/clientes.

Metodologia Utilizada na Elaboração do Relatório de Estágio

O presente relatório corresponderá ao trabalho final do mestrado na área de Gestão Desportiva pela via de relatório de estágio, tendo como tema central Sistemas de Gestão da Qualidade nas Piscinas Municipais, estágio profissionalizante realizado na Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso.

A temática da avaliação da qualidade dos serviços desportivos municipais em contexto de gestão de desportiva, nomeadamente piscinas é um tema de extrema importância. Os serviços prestados nas piscinas municipais são muito valorizados pela comunidade, pelo que as autarquias têm o dever de melhorar a qualidade, assegurando a segurança, higiene e fomento da utilização das instalações.

Objetivos

No âmbito da descrição e análise da gestão da qualidade nas piscinas municipais definimos como objetivos de análise e avaliação no decorrer do estágio as seguintes áreas:

- enquadramento da gestão da piscina com as políticas municipais estabelecidas considerando as atribuições e competências legais estabelecidas,
- processos de gestão da qualidade implementados na piscina municipal considerando os requisitos da NP ISO 9001:2015,
- certificação do serviço da piscina municipal, na ótica do utente/utilizador/cliente.

Estrutura do trabalho

Do ponto de vista organizativo, o relatório procura obedecer a uma estrutura lógica que passamos a descrever.

O relatório está estruturado em 3 capítulos. Após a Introdução, onde se descreve o propósito, metodologia, objetivo, estrutura do estágio e enquadramento biográfico, no primeiro capítulo é apresentada a revisão conceptual a qual esta esquematizada em quatro áreas: desporto autárquico, qualidade nos serviços públicos, gestão de infraestruturas desportivas e gestão da qualidade em piscinas municipais.

No segundo capítulo é realizada a caracterização da entidade de estágio.

No terceiro capítulo é descrita a realização do estágio e no 4^a capítulo efetuamos uma reflexão sobre o estágio.

Por último teremos as conclusões, onde serão apresentadas de forma concisa o objetivo, a avaliação do cumprimento das metodologias de gestão utilizadas, as recomendações efetuadas pela revisão de literatura, limitações que surjam no decorrer da realização do estágio, implicações/recomendações para os responsáveis deste tipo de instalações, assim como algumas sugestões para trabalhos futuros.

Enquadramento Biográfico

Em 2006, concluí a licenciatura em Gestão de Desporto no Instituto Superior da Maia. Em 2007, após a formação académica iniciei uma prestação de serviços, na Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso, concretamente na Piscina Municipal Coberta da Póvoa de Lanhoso.

Em 2009 efetuei inscrição, no curso de Mestrado, na Faculdade de Desporto da Universidade do Porto, de modo a consolidar os meus

conhecimentos na área da gestão desportiva. Nesse ano terminei o 1º ano deste ciclo de formação, contudo por motivos profissionais e pessoais não foi possível terminar tendo sido adiado este desejo e objectivo para este ano letivo 2020/2021. Durante estes anos a nível profissional, foi um desafio constante, mas saboroso. Ainda desempenho funções no Município da Póvoa de Lanhoso, contudo noutras áreas mais alargadas do Desporto Municipal, nomeadamente na organização de eventos desportivos, assumindo a Chefia Intermédia da Divisão Desporto e Equipamentos Desportivos.

No decorrer destes anos também participei e desenvolvi vários projectos no associativismo local, bem como formações nas várias áreas de gestão, contudo apesar da vasta experiência profissional adquirida nestes anos, não me retira a vontade de concluir o 2º Ciclo de Gestão Desportiva na Faculdade de Desporto da universidade do Porto.

E foi, com esta convicção que no início deste ano letivo reuni com o Professor Pedro Sarmento e apresentei-me com vontade de terminar este ciclo. Nesse sentido, apresentei a proposta de realizar um estágio na Piscina Municipal Coberta da Póvoa de Lanhoso.

A escolha da Piscina Municipal Coberta da Póvoa de Lanhoso deve-se ao facto da área de gestão e sistemas da qualidade implementados nesta instalação serem de grande interesse e aplicabilidade no desempenho das minhas funções e os objetivos a que me propôs neste estágio contribuírem e serem uma mais-valia para o conhecimento e desempenho das minhas funções nesta instalação desportiva.

1. Enquadramento Conceptual

Enquadramento Conceptual

1.1 Desporto Autárquico

1.1.1 O Desporto e políticas públicas

O conceito de desporto não é definitivo, na medida em que novas perspetivas e correntes de pensamento estão continuamente a enriquecê-lo. Segundo Pires (1993), o desporto é um produto e um processo gerador de educação, de cultura, de lazer e de economia, no quadro da estrutura social dos países. Pires (2007) defende ainda que o desporto atinge uma diversidade muito ampla de valores que configuram a sociedade moderna.

A compreensão total do desporto implica considerar a política que o consubstancia e o direito que o regula e conforma. Desta forma, não podemos separar o desporto de seu contexto social, político e económico. O papel do desporto no desenvolvimento socioeconómico e no desenvolvimento humano revela-se como parte integrante da identidade europeia.

Desta forma, devemos apontar aqui para o entendimento geral acerca das políticas públicas. Como é referido por Carlos Januário (2010), as políticas públicas implicam a ação do governo com vista à obtenção de um objetivo público, utilizando recursos materiais e humanos para solucionar problemas públicos.

No documento produzido por Carlos Januário (2010) são também referidas cinco etapas pelas quais passa a elaboração das políticas públicas, segundo a autora Laura Bonafont:

Identificação do problema, por parte do poder político, e integração na agenda política; Formulação de estratégia(s) para resolução do problema identificado, com a identificação de objetivos a atingir e medidas e etapas a desenvolver; Identificação e escolha da(s) estratégia(s) a implementar; Implementação da ação; Avaliação dos resultados. (Bonafont, 2004 apud Januário, 2010)

Políticas Públicas pode também ser entendido como um campo de forças e um espaço de tomada de decisões onde é desenvolvido um caminho, conscientemente escolhido e materializado em planos, programas e ações, com vista à concretização dos direitos sociais declarados e garantidos por Lei. É, em suma, *"um programa de ação governamental para um setor da sociedade ou espaço geográfico"* (Galindo, 2005).

Já Silva (2009, p. 77) define políticas públicas como sendo

(...) um conjunto de disposições, medidas e procedimentos, que traduzem a orientação política do Estado e regulam as atividades governamentais associadas à garantia dos direitos sociais, configurando um compromisso público que visa dar resposta a uma determinada necessidade ou procura. Constituem todas as ações do governo, divididas em atividades diretas de produção de serviços pelo próprio Estado e em atividades de regulação dos operadores do sistema ou dos agentes económicos.

Como afirma Lacoba (2006), *"o desporto é um fenómeno de incontestável repercussão social"*, o que justifica plenamente o envolvimento e a participação dos Municípios no seu desenvolvimento e na adesão dos Munícipes ao mesmo. Mas mais importante que isso, como verificámos anteriormente, o desporto é um direito do cidadão, um direito que se encontra na Constituição do nosso País: o direito ao desporto!

Contudo esta é uma tarefa que o Estado não pode desempenhar sozinho, necessitando do apoio e colaboração dos diversos agentes, entidades e associações que atuam no sistema desportivo para *"promover, estimular, orientar e apoiar a prática e a difusão da cultura física e o desporto"* (Lacoba, 2006).

O sistema desportivo é um espaço onde atuam e se relacionam vários intervenientes, em diferentes níveis de intervenção e todos eles com um papel relevante. Os clubes, as associações e as coletividades

desportivas assumem um papel muito importante na dinamização e difusão da prática desportiva, pela sua proximidade e integração junto da população local. O desafio de tornar a prática desportiva um direito de todos os cidadãos é um trabalho árduo. (Teixeira, 2002)

Paz (1973) defende que a política desportiva é o conjunto de medidas a tomar para passar da situação presente para outra que é considerada como o objetivo a atingir, para tal é de primordial importância definir os conceitos base que deverão sustentar qualquer política desportiva: (i) o nível desportivo; (ii) a situação desportiva; e (iii) os fatores de desenvolvimento de desportivo.

O desporto assume-se como um instrumento estratégico utilizado das mais variadas formas pelos governos centrais dos vários países. Contudo, pode e deve ser utilizado pelas estruturas políticas de outra dimensão. As relações que o desporto tem vindo a estabelecer com o sistema social têm-se vindo a tornar, igualmente, cada vez mais complexas por motivos que se relacionam com as próprias decisões de políticas nacionais ou internacionais dos países (Pires, 1996).

A organização do desporto em Portugal no âmbito Estatal é referida por Pires (2007) em três níveis:

1. Uma estrutura governamental (Instituto Português do Desporto e da Juventude, I.P.), com serviços operativos no domínio da administração pública desconcentrada a nível distrital;
2. A administração regional, com serviços político-administrativos a nível das regiões autónomas dos Açores e da Madeira;
3. A administração pública local, através das autarquias locais.

À medida que a sociedade se torna mais complexa e as relações dentro da sociedade se tornam mais interdependentes, as intervenções governamentais têm aumentado em todas as esferas de vida. O desporto não é exceção.

Pelos seus valores inerentes, pelos benefícios que faculta aos cidadãos, pelo seu valor económico e pela sua escala mediática a nível global, o desporto ocupa um lugar de progressiva relevância nas políticas públicas (Pereira, 2012) Pires (1998) define Política Desportiva como as tarefas e responsabilidades, que devem ser consideradas através do desenvolvimento de programas próprios, com uma natureza interna capaz de os harmonizar, realizadas pelas entidades responsáveis pelo desenvolvimento desportivo, (seja o próprio país, região, município, etc.).

Conforme aponta Constantino (1999), a elaboração das políticas do desporto deve associar-se às ações políticas do desenvolvimento da saúde pública, onde o exercício físico se deverá assumir como uma referência indispensável para que as populações adotem estilos de vida saudáveis.

1.1.2 Os Municípios: conceito, enquadramento legal e organizacional

O município é uma entidade local básica na organização territorial do estado. Os seus elementos integrantes são o território, a população e a sua organização. Tem personalidade jurídica e plena capacidade para obrar no cumprimento dos seus fins, segundo o princípio básico da sua autonomia no exercício das suas funções dentro do marco legal vigente (Gallardo Guerrero & Jiménez Gómez, 2004). As autarquias locais têm como função a representação do Estado ao nível local para a administração e o desenvolvimento do respetivo território e contribuem para a integração e unidade nacionais, e ainda para a realização de tarefas e programas económicos, culturais e sociais de interesse local e nacional.

“As Autarquias Locais são pessoas colectivas públicas territoriais dotadas de órgãos representativos que visam a satisfação dos interesses próprios das populações respectivas” (art.º 235, nº2 da CRP). Os municípios são órgãos da Administração Pública autónoma, incluídos nas autarquias locais. O objetivo geral da Câmara Municipal é a produção de utilidades

públicas, isto é, a produção de bens materiais e imateriais como prestação de serviços para o bem público.

Com base nestes pressupostos podemos considerar os municípios como entidades que foram formados num processo de evolução a partir da afirmação individual e territorial dos próprios lugares, sobre o qual Amaral (1986, p. 36) dá o respetivo cunho referindo-se a eles como:

entidades anteriores ao próprio Estado, apareceram e dedicaram-se por vocação e natureza à generalidade das tarefas, antes mesmo que o próprio Estado se interessasse por elas ou por elas se incumbisse. Atualmente, o estado regula por lei o estatuto jurídico dos municípios, mas não faz mais do que reconhecer uma instituição social pré existente, que ele não criou nem provalvemente conseguirá destruir.

Pela sua afinidade e relação, o conceito de município aparece constantemente associado a outras terminologias como o concelho e câmara municipal, sendo por vezes confundido e tratado erradamente. O Município, entendido como a entidade jurídica e administrativa constituído como pessoa coletiva pública. A Câmara Municipal é o órgão executivo responsável pela condução das políticas municipais no âmbito das suas atribuições e competências legais. A Assembleia Municipal corresponde ao órgão deliberativo que, a juzante, entre outras competências legais, aprova e fiscaliza a atuação da câmara municipal. Ao Concelho associa-se apenas o território municipal, ou por outras palavras, é a circunscrição territorial onde o município como entidade ou pessoa coletiva pública incide a sua intervenção.

O estatuto de “poder local descentralizado”, confere aos municípios a autonomia regulamentar, mas sempre, com o devido enquadramento legal. Como toda a atividade administrativa pública, a intervenção municipal na área do desporto tem como base os pressupostos legais aplicáveis.

A Lei n.º 159/99, de 14 de setembro apresenta em seu artigo 1.º,

A presente lei estabelece o quadro de transferência de atribuições e competências para as autarquias locais, bem como de delimitação da intervenção da administração central e da administração local, concretizando os princípios da descentralização administrativa e da autonomia do poder local.

No âmbito dos princípios gerais e de acordo com a alínea a) do n.º 5 do artigo 2.º, a prossecução das atribuições e competências é feito nos termos da lei, implicando por isso, a concessão aos órgãos das autarquias locais, de poderes que lhes permitam atuar em diversas áreas e vertentes que podem ser de natureza consultiva, de planeamento, de gestão, de investimento, de fiscalização e de licenciamento.

O artigo 13.º deste diploma, no âmbito da delimitação das atribuições e competências em geral, confere aos municípios uma diversificada área de intervenção, na qual há a destacar para o contexto do presente trabalho, a atribuição na área do desporto.

A Lei n.º 169/99, de 18 de setembro estabelece o quadro de competências, assim como o regime jurídico de funcionamento, dos órgãos dos municípios e das freguesias, descriminando as competências pelos seus órgãos.

O órgão deliberativo, enquadra em si uma função de acompanhamento e fiscalização da atividade do órgão executivo, no entanto importa referir matéria da sua responsabilidade que se projeta nas estruturas da gestão do desporto. Em matéria regulamentar, de organização e funcionamento (n.º 2 do artigo 53.º), entendemos referir as seguintes, sob a competência da AM, após proposta da câmara municipal:

- Aprovar posturas e regulamentos (alínea a);
- Estabelece, nos termos da lei, taxas, e fixa os respetivos quantitativos (alínea e);
- Aprovar nos termos da lei, a criação ou reorganização dos serviços municipais (alínea n);
- Aprovar os quadros de pessoal dos diferentes serviços do município, nos termos da lei (alínea o)

1.1.3 A política desportiva municipal

Carvalho (1994) preconiza que uma política do desporto deve se estruturar em convicções políticas centrada numa lógica de “serviço público” e para ter um verdadeiro significado e ser coerente, alerta para a premência de estruturar um Plano de Desenvolvimento Desportivo Municipal sustentado em quatro “questões-chave”: (i) quais os objetivos prioritários? (ii) quais os meios? (iii) qual a dotação orçamental? e (iv) qual a lógica: serviço público ou autofinanciamento?

Em matéria de política desportiva os municípios tem de assumir um papel proponderante na promoção e dinamização da atividade física e desportiva junto das populações concelhias. A questão mais colocada em estudos efetuados sobre esta matéria é, qual a política desportiva que deve ser assumida? Na persistência pelas opções tradicionais no âmbito do desporto de formação desportiva/rendimento ou de elite alavancado pelos clubes desportivos, que por si só, tal como refere Constantino (1999, p. 23), não podem garantir o exercício do direito constitucional do acesso ao desporto de todos os cidadãos ou, conforme refere Milheiro (2007, p.81) optando por políticas que vão ao encontro da pluralidade que impregnou o desporto, que foi apropriado por atores tão diversos, que com as mais variadas necessidades e

expetativas moldaram, recriaram e diversificaram as formas de desporto ou de atividades físicas.

O desporto hoje, conforme acentua Pires (1996, p.121), não pode ser visto apenas por uma das suas partes, o desporto formal, com a expressão máxima na alta competição e no espetáculo desportivo. O autor refere-se a outras realidades às quais não se tem dada a devida atenção, distinguindo o desporto como uma realidade social transversal a diversas áreas da atividade humana sejam de cariz profissional, educacional, recreacional ou relativas à saúde.

É neste contexto pluralista e diverso, que o investimento em políticas desportivas municipais deve incidir, no sentido de gerar equilíbrios, tal como Constantino defende (1999, p.26), entre as diferentes tendências ou expressões desportivas, entre o desporto de rendimento absoluto e desporto de rendimento relativo e entre um desporto para todos e um desporto para alguns, ainda que esses alguns sejam os mais capazes e talentosos.

Conforme descreve Pires (2007, pp.143- 145) o desporto pode ser enquadrado em três vertentes:

- Desporto formal: vertente clássica reconhecida e enquadrada no sistema desportivo organizado e formal que tem a sua expressão máxima no desporto federado e conduzem, na maioria das vezes, ao espetáculo desportivo. Corresponde a um regime de gestão organizacional e institucional.
- Desporto não formal: vertente que vai ao encontro das exigências e necessidades dos cidadão e que não é reconhecida no âmbito do desporto formal. As atividades são caraterizadas por um regime organizacional em cogestão. Isto é, proporcionam uma coresponsabilidade na organização e condução das práticas desportivas simultaneamente aos praticantes e àqueles que os enquadram.

- Desporto inorgânico: práticas desportivas informais, cuja organização específica é a autogestão, na medida em que o praticante desportivo ou não necessita de quaisquer apoios, ou necessita, apenas, que lhe sejam concedidas algumas facilidades, por qualquer entidade, que pode ser o município, para poder realizar a sua prática de uma forma autónoma.

Portanto, as políticas municipais incidem em duas abordagens. Por um lado, assente no modelo tradicional de apoio ao desporto formal ou de rendimento e por outro de direccionar as suas políticas para o desporto não formal e inorgânico.

Nunes (1999) afirma que os objetivos de uma política desportiva municipal passam obrigatoriamente por:

- a. Promover a utilização válida de tempo livre de cada indivíduo do ponto de vista individual e social, tomando em consideração os diferentes setores da população na perspetiva do desenvolvimento sociocultural, quer se trate de formas competitivas em diferentes níveis, quer através de outras formas diferenciadas não competitivas;
- b. Estimular a realização de atividades desportivas de rendimento;
- c. Fomentar as atividades físicas e desportivas de vincada internacionalidade formativa em íntima relação com o sistema educativo, integrando todas as crianças e jovens durante todo o período do seu crescimento;
- d. Promover a realização de atividades físicas e desportivas dirigidas a grupos especiais da população, sob formas diferenciadas, em que podem ser concomitantes as atividades recreativas, competitivas e de rendimento;
- e. Apoiar, sob todas as formas possíveis, o associativismo local, considerando-o como um fator decisivo no desenvolvimento do concelho;
- f. Contribuir para a criação de bases materiais (instalações e equipamentos) da prática sob todas as formas, procurando definir um planeamento local diretamente integrado no plano diretor municipal;

- g. Promover a mais ampla ação de coordenação que garanta a rentabilidade das ações e uma maior e mais profunda participação de um maior número de instalações na definição do plano de desenvolvimento desportivo municipal;
- h. Promover a organização de projetos de atividades que possam fornecer respostas adequadas às necessidades dos grupos da população que não se encontram integrados em qualquer tipo de instituições ou tenham especiais dificuldades de integração.

Fica evidente que uma política desportiva municipal deve estar centrada em diretrizes claras e num desporto que privilegia o desenvolvimento integral do ser humano, a sua inclusão e o seu bem-estar social. As autarquias devem preocupar-se com uma política desportiva abrangente dirigida essencialmente à criação de oportunidades de prática desportiva adequada ao maior número possível de cidadãos, tendo assim, como uma das principais preocupações, a generalização da prática desportiva observando a realidade de cada município já que as condicionantes territoriais e recursos são díspares de município para município (Pires, 1989; Cunha, 1997).

1.2 Qualidade nos Serviços Públicos

1.2.1 Conceitos e fundamentos

De acordo com a literatura existente, a tarefa de definir o conceito de serviço não é fácil, dadas as diversas definições que podemos encontrar. Diariamente, somos consumidores de uma grande diversidade de serviços (serviços de comunicações, restauração, financeiros, desportivos...) que apresentam características específicas. Esta especificidade (e.q. o maior ou menor contacto com o cliente e o maior ou menor grau de adaptação que o serviço pode ter face às necessidades individuais dos clientes) pode determinar em certos casos a necessidade de adequar as técnicas de gestão de qualidade utilizadas (Pinto, 2003).

No presente estudo, definimos serviço como uma combinação de resultados e experiências prestadas e recebidas por um cliente. Os serviços são processos que consistem numa série de atividades, nas quais, vários tipos de recursos – pessoas, materiais e informação – são utilizados, muitas vezes em interação de modo a encontrar uma solução para o problema do cliente. O cliente por participar no processo, é recurso e torna-se parte da solução (Lobo, 2006).

Refletindo-se agora sobre a produção de serviços, saliente-se que os serviços apresentam características que os distinguem dos bens. A maioria das características dos serviços deriva da característica do processo. Da análise das características mais citadas (Vieira, 2000) na literatura da gestão e marketing dos serviços resultam três características básicas: perecibilidade, intangibilidade e heterogeneidade. A simultaneidade do processo de produção do serviço acarreta a perecibilidade (Pinto, 2003).

Esta característica refere-se ao facto de os serviços não poderem ser guardados, armazenados, vendidos mais tarde ou devolvidos. Isto significa, por exemplo, que se um cliente de uma piscina municipal tomou banho de água fria devido a um ocasional funcionamento deficiente dos sistemas de aquecimento da água, não é possível corrigir essa situação para esse cliente e para o banho

já tomado; não se podem armazenar aulas para posterior consumo nem pistas não utilizadas para utilização em horas de maior afluência.

Daqui resulta outra característica apontada, a intangibilidade. Trata-se da característica universalmente citada quando se pretende distinguir um serviço de um bem (Vieira, 2000). Os serviços são intangíveis em maior ou menor grau, o que dificulta a sua armazenagem, bem como a demonstração dos seus atributos (Pinto, 2003). Na prestação de um serviço no contexto das atividades aquáticas as ações desempenhadas pelos funcionários/monitores (e.q. avaliação da condição física, coordenação e condução das aulas...) não podem ser vistas ou tocadas pelos clientes. Na realidade, o que eles veem ou tocam são as componentes tangíveis do serviço (e.q. instalações, equipamentos, materiais auxiliares...), sendo necessário experimentar o serviço para saber se ele corresponde às expectativas dos consumidores.

O facto de o cliente participar em maior ou menor grau no processo de prestação do serviço determina a heterogeneidade. Na realidade, o serviço apresenta variabilidade de acordo com a intervenção humana (Pinto, 2003). Esta característica determina a dificuldade de padronizar a atuação do cliente a do empregado de contacto e estabelecer um padrão de desempenho. Esta variabilidade resulta das circunstâncias externas que condicionam a prestação do serviço, tornando o mesmo serviço diferente entre clientes, entre prestadores e mesmo em dias ou horas diferentes.

Ainda podemos classificar o sector dos Serviços diferindo-os do sector de produtos, tal como refere Costa et al. (2004):

- a) os serviços são intangíveis,
- b) os serviços não são portáteis,
- c) os serviços são instantâneos,
- d) os serviços não têm um dono,
- e) a qualidade da performance pode variar consideravelmente, dependendo da pessoa que fornece o serviço.

Quando referimo-nos aos serviços públicos, devemos perceber que é todo aquele que é instituído, mantido e executado pelo Estado, com o objetivo de atender aos seus próprios interesses e de satisfazer as necessidades coletivas. Eventualmente pode ser prestado por terceiros, principalmente mediante concessão pública. Conforme aponta Rodrigues (2011, p. 98)

O serviço público tem evoluído ao longo do tempo e a sua importância não tem sido constante. Defendida por uns e criticada por outros, a noção de serviço público tem flutuado em função de sensibilidades políticas e de exigências do mercado, embora as necessidades coletivas persistam numa linha de continuidade.

Ora, o serviço público é, deste modo, uma das formas a que o Estado pode recorrer para suprir as falhas do mercado. O serviço público está intimamente associado à atividade de prestação, com o fim de satisfazer necessidades coletivas dos cidadãos, em condições, sobretudo, de justiça e equidade.

Na verdade, a prestação do serviço público, além de ser um elemento decisivo para o bem-estar das populações, garante uma coesão social e contribui para instaurar em todo o território um conjunto de valores e de signos comuns, ligados ao serviço público, que acabam por alimentar um sentimento de identidade nacional. Mas, também a nível da governação do sistema de Administração Pública, o serviço público é um denominador comum através do qual a coesão interna das organizações públicas é garantida, na ordem simbólica, com a promoção da ideologia do serviço público. (Rodrigues, 2011, p. 100)

1.2.2 Preceptiva histórica da qualidade

Segundo Reeves & Bednar (1994), o estudo da Qualidade foi iniciado já com Sócrates, Platão, Aristóteles e outros filósofos da Antiga Grécia. Para estes, a ideia de Qualidade cruzava-se com a excelência ou aretê. Desde aí, e principalmente nas últimas décadas, a busca de uma definição universal de Qualidade tem tido resultados inconsistentes. Tal definição global não existe, ao invés disso, várias definições de Qualidade são apropriadas sob diferentes circunstâncias.

Muitos investigadores acreditam que o conhecimento do conceito de Qualidade dos Serviços está intimamente ligado com o conhecimento do conceito de Serviço e das suas características: intangibilidade, heterogeneidade, inseparabilidade e perdurabilidade, já referenciados anteriormente. Estes atributos realçam a ideia de que as interações entre o cliente e os empregados de serviço são críticas para a produção e consumo do serviço.

De acordo com as características relevantes dos serviços desportivos a definição utilizada no nosso estudo é a defendida pelo Alexandris e colaboradores, em 2004, que caracteriza a qualidade do serviço como sendo a percepção do serviço fornecido. Entende-se por percepções os julgamentos do consumidor acerca da excelência de determinados serviços. Estes julgamentos são responsáveis pelo resultado do confronto das expectativas do consumidor com o desempenho percebido do serviço.

Segundo Zeithaml et al. (1990) apud Ferreira (1997), a definição de qualidade em serviços é a discrepância entre as expectativas e as percepções dos clientes. Existem fatores chave que influenciam nas expectativas dos clientes e fatores que representam um critério de avaliação por parte do cliente no momento do acesso a serviços de qualidade. Estes fatores chave são chamados de dimensões. As dez dimensões de um serviço com qualidade são

tangibilidade, confiabilidade, recetividade, competência, cortesia, credibilidade, segurança, acessibilidade, comunicação e compreensão do cliente.

A realização das inspeções a 100% mudou a partir de 1949, quando surgiu o controlo estatístico da qualidade e passaram a utilizar-se planos de amostragem. Feigenbaum (1951) apud Chong & Rundus (2004) propôs o conceito de Controlo da Qualidade Total, estendendo o conceito da qualidade para outras áreas que não só a produtiva, tais como a compra dos produtos, a satisfação dos clientes e dos próprios colaboradores.

Foi a partir da década de 70 que a gestão da qualidade começou a desenvolver-se com alguma evidência em Portugal, nomeadamente nos setores industriais mais complexos. Baseada no conceito de melhoria contínua, a Gestão da Qualidade Total (TQM) é uma abordagem proactiva da produção, usada de alguma forma pela maior parte das empresas industriais. A sua origem está nos círculos de controlo da qualidade utilizados na produção japonesa. Os círculos de controlo da qualidade eram, de início, usados como instrumento moralizador, para incitar o envolvimento dos empregados. No início dos anos 60, a Matsushita começou a aplicar a técnica para gerir a produção. A Gestão da Qualidade Total, que incorpora algumas das teorias de Frederick Taylor sobre gestão científica, foi aplicada como solução para a baixa produtividade, a produção defeituosa, a paralisia burocrática e os problemas com empregados.

O princípio de melhoria contínua, derivado da TQM, foi implementado nas empresas a partir da década de 90, como fruto da procura pela satisfação das exigências dos clientes internos e externos às empresas. Este novo e diferente conceito de gestão da qualidade, abalou com a definição estática e meramente burocrática que era atribuída aos SGQ, conferindo um carácter mais dinâmico dentro e fora das organizações.

Com o aumento da procura e da exigência dos consumidores, do mercado e das próprias organizações, prevê-se uma contínua aposta em

iniciativas nesta área da qualidade, reciclando-se, reorganizando-se e adaptando-se conceitos já existentes, a outros novos, inovadores e utilitários.

Um dos problemas que se coloca, é quem de entre clientes, empregados ou gestores, deverá avaliar a Qualidade de um Serviço. Segundo os padrões de Qualidade, diferentes agentes serão os avaliadores de acordo com determinado padrão de Qualidade a aplicar. Por exemplo, quando queremos avaliar o serviço para conhecer as expectativas dos clientes, estes deverão ser os principais avaliadores; se por outro lado, pretendemos testar a Qualidade como Excelência e/ou a Qualidade como Conformidade com as Especificações, deveremos deixar a avaliação para profissionais especializados.

1.2.3 Gestão da Qualidade: IPQ / ISO / EFQM

As dimensões ou atributos da Qualidade dos Serviços são aqueles atributos que contribuem para as expectativas e percepções da Qualidade dos Serviços pelos consumidores. Estes são os atributos dos serviços que são importantes para os clientes e contribuem significativamente para a sua avaliação da qualidade. O conhecimento dessas dimensões e possivelmente a capacidade de as avaliar, poderá ajudar a conhecer maneiras mais efetivas de melhorar a Qualidade dos Serviços.

A) A Norma ISO 9001:2015

A organização da qual advém a ISO - a International Organisation for Standardisation - existe desde 1947, e cria desde sempre normas referenciais para a implementação de sistemas de gestão da qualidade, orientando as atividades das organizações para as boas práticas e para um bom desempenho e adequando-as simultaneamente à cultura nacional e à cultura organizacional. Existe uma diversidade de tipologias de normas ISO, entre as quais aquela que é alvo deste estudo, a norma ISO 9001:2015. As normas da família ISO 9000 são referenciais para a implementação de SGQ que

representam um consenso internacional sobre boas práticas de gestão com o objetivo de garantir o fornecimento de produtos/serviços que satisfaçam os requisitos de clientes e outras partes interessadas, assim como normativos legais e estatutários. Têm como base a prevenção de problemas e a procura sistemática da melhoria contínua.

A gestão e o controlo das atividades de uma empresa, passa portanto, pela garantia dos seus processos, dado que todas as atividades da organização estão englobadas neles. No entanto, pode ser pedida a exclusividade de não auditar certos pontos e critérios de avaliação da Norma ISO, se assim não se justificar no ramo da organização e desde que seja devidamente fundamentado. A ISO 9001 foca a sua gestão da qualidade em dois princípios de maior relevância, sendo eles a satisfação das necessidades do cliente e a garantia da melhoria contínua dos processos. Por outro lado, ela negligencia a importância das perspetivas financeiras e de aprendizagem, uma vez que não debruça a sua gestão e avaliação nestes critérios.

As normas não são estanques e as revisões às normas ISO 9000 são uma consequência da evolução da sociedade, “a sociedade tem melhor educação e é mais exigente, tornando as partes interessadas cada vez mais influentes” (NP EN ISO 9000:2015, p. 7), dos novos desafios apresentados pela globalização, “o contexto em que uma organização trabalha hoje é caracterizado por rápidas alterações, pela globalização dos mercados” (NP EN ISO 9000:2015, p. 7), e das exigências dos clientes e da própria organização, “o impacto da qualidade estende-se para além da satisfação do cliente: também pode ter um impacto direto na reputação da organização” (NP EN ISO 9000:2015, p. 7).

A revisão da norma ISO 9001 para a versão 2015 trouxe diversas alterações. Não podemos esquecer que só “um sistema robusto e adequado de gestão da qualidade pode ajudar uma organização a melhorar o seu desempenho global, constituindo uma componente essencial das iniciativas de desenvolvimento sustentável” (Pires, 2016, p. 69). Foi com a preocupação

assente no produto e na satisfação do cliente que se propuseram as alterações à ISO 9001:2008.

Os requisitos da ISO 9001:2015 explicam “o que” as empresas devem colocar em prática, mas não são específicos quanto ao “como” colocar em prática. Contudo, asseguram que o SGQ da ISO é aplicável a qualquer organização, seja ela de produção ou de serviços, em qualquer setor de atividade e independentemente da sua dimensão. Embora a utilização da norma ISO 9001 e a sua certificação não sejam obrigatórias, a verdade é que pode constituir-se como uma mais-valia para as organizações quando se implementa um SGQ, enquanto a certificação pode não trazer essa mais-valia. Segundo Sampaio, Saraiva e Rodrigues (2009), há um ponto de viragem que marca o estímulo da implementação da norma, particularmente quando as organizações europeias começam a pressionar os seus fornecedores mundiais a adotarem a certificação segundo a ISO 9001, para assim se destacarem da concorrência.

Para que tal fosse possível, tornou-se imprescindível a adoção de um SGQ em que as organizações inseridas na cadeia de valor passassem a gerar pressão para que os seus fornecedores os implementem. Também Furtado (2003) afirma que “após a certificação, as empresas apresentam-se numa melhor situação comercial e financeira, indiciando-se ainda um recurso mais aprofundado e alargado a técnicas de gestão da Qualidade, bem como a um aumento da produtividade do trabalho.” O sentido da gestão da qualidade, no sentido amplo da palavra, procura promover a qualidade, despertar as organizações a alcançarem os objetivos além dos requisitos, incitar à utilização e integração de outras normas e utensílios de gestão, e não apenas ao cumprimento dos requisitos de referência.

Nesse sentido, a ISO 9001, a mais famosa metodologia de gestão conhecida, destaca-se como principal mecanismo de apoio ao planeamento e gestão das organizações. Fundamentada no ciclo de Deming ou ciclo de melhoria contínua, a ISO 9001 se caracteriza como uma ferramenta de gestão estruturada no planeamento (P), execução (D), monitorização (C) e correção

(A) de ações que objetivam a implementação eficaz da estratégia proposta por uma organização. Embora tenha aplicação prática e traga benefícios tangíveis em qualquer tipo de empresa (públicas e privadas), a metodologia tem desafios a serem superados.

B) O modelo da EFQM

O modelo da EFQM (European Foundation for Quality Management) da qualidade total na gestão é um esquema de referência para realizar, de forma estruturada a autoavaliação de uma organização. Esse guia para a autoavaliação é um referencial que pode e deve ser adaptado a cada realidade organizacional. Enquanto organização a EFQM avalia o desempenho dos membros, fornece networking e experiência de aprendizagem mútua, oferece oportunidades de educação e formação, e ajuda as organizações a alcançarem a excelência sustentável.

Contrariamente à ISO 9001 e a outros modelos, o modelo da EFQM é dirigido para organizações que ambicionam alcançar um nível de Excelência Sustentada (Conti, 2007). Segundo Ballesteros (2004) existem 8 passos para o processo de adaptação e de avaliação no modelo EFQM:

- 1) Análise das especificidades da organização;
- 2) Adaptar o modelo respeitando o conteúdo geral e os critérios;
- 3) Desenvolver os instrumentos adequados para a sua implementação;
- 4) Formar a equipa responsável pela implementação do modelo;
- 5) Utilização dos instrumentos necessários para a avaliação da satisfação em função dos diversos destinatários;
- 6) Priorizar o conjunto de melhorias surgidas na fase anterior;

7) Desenvolver a partir das melhorias obtidas, um plano de ação em que se contemplem todos os fatores, importância e intenções; e

8) Lançar e comunicar o plano a todos os *stakeholders* envolvidos.

C) IPQ

Em relação ao Organismo Nacional de Normalização (ONN), em Portugal, denominado de IPQ – Instituto Português de Qualidade, e de natureza pública, infere-se que, desde 1948, o país possui atividade normativa estruturada. O IPQ realiza a coordenação de Organismos de Normalização Setorial (ONS), de Organismos Gestores de Comissão Técnica (OGCT), de Comissões Técnicas de Normalização (CT), havendo o envolvimento de aproximadamente 3.600 peritos.

Ainda, compete ao IPQ, investido na qualidade de ONN, realizar a qualificação dos ONS e OGCT, bem como criar as CT, promovendo para que se elabore, aprove e homologue os documentos de normalização portugueses e a adoção dos documentos normativos europeus (IPQ, 2021). Ainda, o IPQ é considerado como a “Autoridade Nacional de Registro de Emissores” e também como o “sponsoring authority” (no âmbito da Norma ISO/IEC 7812).

O IPQ, a nível internacional, representa Portugal na International Organization for Standardization (ISO), sendo membro desde 1949, e na International Electrotechnical Commission (IEC), membro desde 1929. No âmbito regional, o IPQ representa Portugal no European Committee for Standardization (CEN), onde é membro fundador em 1961, e no European Committee for Electrotechnical Standardization (CENELEC), sendo membro desde 1960. Ainda, o IPQ é participante das General Assemblies (AG), dos Administrative Boards (CA), e do Technical Board (BT) do CEN e do CENELEC (IPQ 2015). O IPQ teve a sua lei orgânica aprovada pelo Decreto-Lei n.º 71/2012, de 21 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 80/2014, de 15 de maio, e tem como missão (IPQ 2015):

a coordenação do Sistema Português da Qualidade (SPQ) e de outros sistemas de qualificação regulamentar que lhe forem conferidos por lei, a promoção e a coordenação de atividades que visem contribuir para demonstrar a credibilidade da ação dos agentes económicos, bem como o desenvolvimento das atividades necessárias à sua função de laboratório nacional de metrologia. O IPQ é o Organismo Nacional de Normalização e a Instituição Nacional de Metrologia.

A implementação e posterior certificação de sistemas de gestão deve ser uma ferramenta utilizada com vista à melhoria organizacional, mas pode e deve também servir enquanto argumento de marketing e de reforço da competitividade das empresas (Sampaio et al., 2008).

1.3 Gestão de Infraestrutura Desportiva Municipal – Piscina Coberta

1.3.1 Enquadramento normativo e político das infraestruturas e equipamentos desportivos

Hoje é visível e notório o investimento municipal efetuado nas infraestruturas desportivas. De facto, em qualquer território municipal vislumbram-se facilmente os complexos desportivos, as piscinas ou os pavilhões desportivos, alterando conforme refere Almeida (2012), o panorama do território desportivo nos últimos vinte anos. Pese embora o papel fundamental e contributo dos municípios na edificação desportiva, a maioria das referências sobre esta matéria apontam graves falhas e lacunas na sua programação e construção.

Tendo em conta o nosso objeto de estudo, iremos efetuar um enquadramento político-legislativo, relativo à sustentação do desporto em contexto autárquico. Faremos referência aos documentos normativos que se reportam a esta matéria, no sentido de delimitarmos as atribuições e competências pelas quais as autarquias locais se regem no que concerne à atividade física e desportiva. Fazendo uma retrospeção, a primeira vez que o Estado intervém na organização desportiva, antecede a publicação da Constituição da República Portuguesa (CRP), em 1942¹ ao criar o Órgão do Estado “Direção Geral da Educação Física, Desportos e Saúde Escolar”, que em 1973² se organiza administrativamente em “Direção Geral da Educação Física e Desportos”.

Com a revogação da antiga Lei de Bases do Desporto – Lei nº 30/2004, de 21 de julho assistimos, a uma viragem na estratégia política no modelo de desenvolvimento desportivo nacional. A atual Lei de Bases da Atividade Física e do Desporto, Lei n.º 5/2007 de 16 de janeiro, com a sua nova designação

¹ Decreto-Lei nº 32:241, de 5 de setembro de 1942; Regulamentado pelo Decreto –Lei nº 32.946, de 3 de agosto

² Decreto-Lei nº 82/73, de 3 de março de 1973

pretende, desde logo, implementar um conceito mais integrador e abrangente. A importância da atividade física e do desporto passam agora, sob o ponto de vista do enquadramento legal, a pertencer à mesma categoria.

De acordo com o Artigo 8.º - Política de infraestruturas e equipamentos desportivos da Lei nº 5/2007 de 16-01-2007, ao *“Estado, em estreita colaboração com as Regiões Autónomas e com as autarquias locais e entidades privadas, desenvolve uma política integrada de infraestruturas e equipamentos desportivos”* conforme pode ser observado na alínea 3:

3 - Com o objetivo de incrementar e requalificar o parque das infraestruturas desportivas ao serviço da população o Estado assegura:

a) A realização de planos, programas e outros instrumentos diretores que regulem o acesso a financiamentos públicos e que diagnostiquem as necessidades e estabeleçam as estratégias, as prioridades e os critérios de desenvolvimento sustentado da oferta de infraestruturas e equipamentos desportivos;

b) O estabelecimento e desenvolvimento de um quadro legal e regulamentar que regule a edificação e a utilização dos espaços e infraestruturas para atividades físicas e desportivas, bem como a concessão das respetivas licenças de construção e utilização;

c) A adoção de medidas adequadas à melhoria efetiva das condições de acessibilidade, de segurança e de qualidade ambiental e sanitária das infraestruturas e equipamentos desportivos de uso público.

As instalações e espaços desportivos absorvem na maioria dos municípios, conforme regista Pereira (2009, p.118), a maior fatia do orçamento para o desporto, decorrente dos custos da sua construção, gestão, manutenção e apetrechamento. Considerando que os municípios são proprietários e gestores das instalações desportivas de maior complexidade de gestão, como piscinas cobertas ou complexos desportivos, constituem a área de maior exigência e esforço quer ao nível financeiro quer no enquadramento

humano. Para a programação e projeção de um espaço ou instalação desportiva deve obedecer a um suporte de indicadores de natureza desportiva e não desportiva, que permita conhecer, analisar e compreender o seu contexto e conferir a sua viabilidade enquanto projeto.

Da correta interpretação do contexto referido a partir da análise dos seus elementos, Ricardo e Vinas (2012, p. 141) identificam propostas de atuação em três perspetivas:

- Construção de novos espaços e instalações desportivas: o plano deve prever a necessidade de novos espaços desportivos, o qual incluirá os projetos, a fase de construção e o seu financiamento para além de outros indicadores;
- Reconstrução ou beneficiação das instalações existentes: A análise quantitativa e qualitativa dos equipamentos permitirá identificar possíveis planos de melhoria para os mesmos. Por exemplo, obras de adaptação das acessibilidades para pessoas com incapacidades físicas, obras de beneficiação das instalações com o objetivo de melhorar o conformo térmico e acústico e melhor rendimento energético, obras de modificação e/ou adaptação de espaços para novos usos e práticas e substituição de elementos/equipamentos que estão no fim da sua vida útil.
- Adaptação do modelo de gestão: de acordo com nova oferta de espaços e instalações e/ou reforma das existentes, deve-se estudar uma estrutura organizativa que garanta a existência de recursos suficientes para a sua gestão e que permita otimizar a rentabilidade social e económica dos novos equipamentos.

1.3.2 Legislação e normas que regulam o funcionamento das instalações desportivas

Entende-se por instalação desportiva *“o espaço edificado ou conjunto de espaços resultantes de construção fixa e permanente, organizados para a prática de atividades desportivas, que incluem as áreas de prática e as áreas anexas para os serviços de apoio e instalações complementares”*³. É uma área de intervenção municipal expressamente referenciada e enquadrada na lei, quer no âmbito da suas competências próprias⁴, quer em regime de colaboração com o Estado e outras entidades⁵.

As instalações e espaços desportivos assumem-se, como postulam Januário (2011) e Pires (2007), como fatores importantes para desenvolvimento desportivo, ao qual Odete (1998, p. 14), acentua o seu contributo como decisivo para o processo de democratização da prática desportiva, dando resposta às necessidades da população expressa em diversas atividades e níveis do setor desportivo.

Conforme o Decreto-Lei n.º 317/97, de 25 de Novembro é possível perceber que este representa um claro desenvolvimento do exigido pela LBSD e situa-se numa resposta mais abrangente relativamente ao universo normativo das infraestruturas desportivas, da qual faz igualmente parte o Decreto-Lei n.º 385/99, de 28 de Setembro. Segundo Meirim (2002) apud Soares (2005), impõe-se a criação de instrumentos normativos e de enquadramento das condições de realização das atividades desportivas, no sentido de se promover a qualidade dos serviços oferecidos e melhorar os mecanismos da fiscalização da Administração Pública, designadamente no âmbito das condições funcionais e de segurança, matérias que constituem óbvio desiderato do Estado.

³ Noção que consta no artigo 2º do Decreto-Lei n.º 141/2009, de 16 de Junho, que estabelece o regime jurídico das instalações desportivas de uso público.

⁴ Alínea b) do nº 1 do artigo 21.º da Lei nº 159/99, de 14 de Setembro e alínea f) do n.º 2 do artigo 64.º da Lei nº 169/99, de 18 de setembro.

⁵ n.º 1 do artigo 8.º da Lei de Bases da Atividade Física e do Desporto.

O Decreto-Lei n.º 317/97, agrupa as suas normas em 4 capítulos: - Capítulo I – Sobre objeto do diploma e disposições gerais (artigos 1º a 6º); - Capítulo II – Relativo à instalação e funcionamento dos espaços desportivos (artigos 7º a 18º); - Capítulo III – Que se ocupa da fiscalização e do enunciado das sanções a aplicar pela violação das normas inscritas no diploma (artigos 19º a 26º); - Capítulo IV – Contém disposições finais e transitórias (artigos 27º e 28º)

O atual regime jurídico das instalações desportivas abertas ao público, define as seguintes tipologias⁶:

- Instalações desportivas de base, que se podem subdividir em recreativas e formativas:
 - I. Recreativas: As que se destinam a atividades desportivas com carácter informal ou sem sujeição a regras imperativas e permanentes, no âmbito das práticas recreativas, de manutenção e de lazer ativo. Como exemplo os recintos, pátios, minicampos e espaços elementares destinados a iniciação aos jogos desportivos, aos jogos tradicionais e aos exercícios físicos; espaços e percursos permanentes, organizados e concebidos para evolução livre, corridas ou exercícios de manutenção, incluindo o uso de patins ou bicicletas de recreio; salas e recintos cobertos, com área de prática de dimensões livres, para atividades de manutenção, lazer, jogos recreativos, jogos de mesa e jogos desportivos não codificados; as piscinas cobertas ou ao ar livre, de configuração e dimensões livres, para usos recreativos, de lazer e de manutenção.
 - II. Formativas: As concebidas e destinadas para a educação desportiva de base e atividades propedêuticas de acesso a disciplinas desportivas especializadas, para aperfeiçoamento e

⁶ Tipologias e definições de instalações desportivas são referidas a partir do artigo 5º ao 9º do Decreto-Lei n.º 141/ 2009, de 16 de junho, que estabelece o quadro normativo em vigor para as instalações desportivas de uso público

treino desportivo, cujas características funcionais, construtivas e de polivalência são ajustadas aos requisitos decorrentes das regras desportivas que enquadram as modalidades desportivas a que se destinam. Subdividem-se em: a) grandes campos de jogos, destinados ao futebol, rãguebi e hóquei em campo; b) pistas de atletismo, em anel fechado, ao ar livre e com traçado regulamentar; c) pavilhões desportivos e salas de desporto polivalentes; d) pequenos campos de jogos, campos polidesportivos, campos de ténis e ringues de patinagem, ao ar livre ou com simples cobertura; e) piscinas, ao ar livre ou cobertas, de aprendizagem, desportivas e polivalentes.

- Instalações desportivas especializadas ou monodisciplinares:

As concebidas e organizadas para a prática de atividades desportivas monodisciplinares, em resultado da sua específica adaptação para a correspondente modalidade ou pela existência de condições naturais do local, e vocacionadas para a formação e o treino da respetiva disciplina.

Constituem-se como instalações desportivas especializadas, designadamente, as seguintes: a) pavilhões e salas de desporto destinados e apetrechados para uma modalidade específica; b) salas apetrechadas exclusivamente para desportos de combate; c) piscinas olímpicas, piscinas para saltos e tanques especiais para atividades subaquáticas; d) pistas de ciclismo em anel fechado e traçado regulamentar; e) Instalações de tiro com armas de fogo; f) instalações de tiro com arco; g) pistas e infraestruturas para os desportos motorizados em terra; h) instalações para a prática de desportos equestres; i) pista de remo e de canoagem e infraestruturas de terra para apoio a desportos náuticos; j) campos de golfe.

- Instalações especiais para o espetáculo desportivo:

As instalações permanentes, concebidas e vocacionadas para acolher a realização de competições desportivas, e onde se conjugam os

seguintes fatores: a) expressiva capacidade para receber público e a existência de condições para albergar os meios de comunicação social; b) utilização prevalente em competições e eventos com altos níveis de prestação; c) a incorporação de significativos e específicos recursos materiais e tecnológicos destinados a apoiar a realização e difusão pública de eventos desportivos.

Consideram-se instalações desportivas especiais para o espetáculo desportivo, designadamente, as seguintes: a) estádios; b) pavilhões multiusos desportivos; c) estádios aquáticos e complexos de piscinas olímpicas; d) hipódromos; e) velódromos; f) autódromos, motódromos, kartódromos e crossódromos; g) estádios náuticos.

Com base na Lei n.º 16/2004, de 11 de maio, podemos ainda referir neste contexto de tipologias as seguintes definições:

- **Complexo Desportivo:** como sendo espaços constituídos por várias infraestruturas desportivas destinadas à prática desportiva de uma ou mais modalidades, incluindo eventuais construções para serviços complementares e vias de comunicação internas, em geral gerido e explorado por uma única entidade.
- **Recinto desportivo:** local destinado à prática do desporto ou onde este tenha lugar, confinado ou delimitado por muros, paredes ou vedações, em regra com acesso controlado e condicionado.

1.3.3 Gestão de Equipamentos desportivos: modelos de gestão e aplicação

Antes da abordagem atual sobre este tema, importa perceber a sua evolução histórica. Há cerca de três décadas atrás, o assunto em si, não era uma preocupação dos eleitos locais nem de representações teóricas sobre o tema, que se devia na linha de pensamento de Contreras (2012, p. 101), se devia entre outros aos seguintes motivos:

- i) falta generalizada de instalações desportivas;
- ii) falta generalizada de técnicos qualificados;
- iii) Fraca ou nula oferta desportiva;
- iv) escasso número de clubes desportivos; e,
- v) focalização no futebol.

Estes motivos justificavam para a época, uns serviços municipais do desporto sem enquadramento e os poucos que existiam, tinham pouca valorização política. As poucas instalações de propriedade municipal, sobretudo os estádios ou pavilhões eram colocados à disposição do clubes mais importantes da comunidade local através da concessão, a qual não implicava na maioria dos casos, qualquer obrigação ao clube de assumir os custos do seu funcionamento e manutenção que eram da responsabilidade do município. Este modelo de gestão nestas instalações ainda tende a perdurar em alguns municípios, essencialmente nos de pequena e média dimensão.

A contínua evolução e segmentação das práticas de atividade física e desportiva, foram acompanhadas pelo crescimento da intervenção municipal, desde a construção e gestão de equipamentos desportivos a uma maior programação na oferta de serviços desportivos destinados a diversas e específicas populações. Deste crescimento, resultou uma maior complexidade na gestão dos processos de intervenção, quer ao nível dos recursos humanos quer ao nível das instalações e equipamentos.

Nascimento (2000) apud Soares (2005), salienta a importância da conservação e manutenção das instalações desportivas, uma vez que, podem reduzir os custos resultantes do desgaste devido à utilização, tendo como objectivo principal, a melhoria ou a estabilidade da qualidade do serviço prestado aos seus utilizadores. O mesmo autor, inúmera um conjunto de factores que se deve ter em conta para que se proceda a uma correcta gestão de uma instalação desportiva:

- Conhecimento de um sistema de organização com a finalidade de manter as instalações em boas condições de utilização;
- Obtenção de um bom rendimento dos recursos e meios disponíveis para a conservação e manutenção dos espaços;
- Optimização da utilização dos espaços de apoio complementares na prestação dos serviços.

Em conformidade com o pensamento de Constantino (1999, pp. 92-96), alinhando os seguintes modelos:

- A gestão concessionada: associada à gestão e manutenção de espaços e instalações desportivas, na qual o município transfere para outra entidade pública de natureza privada como clubes e associações a responsabilidade da gestão e manutenção. Os casos mais conhecidos são a concessão, a gestão interessada, o contrato e o protocolo, os quais estabelecem as obrigações e responsabilidades de cada uma das entidades, normalmente associadas à política de preços ou tarifário a estabelecer e aos custos de funcionamento e manutenção designadamente água, luz, gás, etc. No caso em que a transferência ocorre para uma entidade privada, onde domina a lógica do lucro dentro das regras da livre concorrência, o processo decorre dentro dos trâmites administrativos legais, culminando com a celebração de um contrato de concessão onde estão plasmadas as cláusulas com a salvaguarda do interesse das partes.
- A gestão mista: esta forma corresponde a um modelo de gestão que agrega a gestão direta com o modelo da gestão concessionada. Está relacionada com a adoção um modelo de gestão (associativa ou privada) para determinados espaços e/ou em determinados horários de complexos ou instalações desportivas, num processo de complementaridade com a gestão direta. Constantino (1999) aponta como exemplo, a responsabilidade dos municípios quanto à gestão dos

pavilhões e espaços desportivos escolares após o encerramento do horário escolar. Neste âmbito, em Contreras (2012), é percebido que deve haver um maior aproveitamento dos meios privados, não só para a gestão como no processo de conceção e construção.

- A gestão direta: é o processo de gestão do desporto municipal maioritariamente acolhido, em que o município garante exclusivamente e sob o seu controle os processos de gestão de todas as áreas de intervenção municipal. Esta forma de gestão pode ser correspondida através das seguintes formas:
 - i. Através da unidade orgânica da estrutura municipal em que está inserido os serviços do desporto;
 - ii. Através das entidades do setor empresarial local;
 - iii. Através de uma sociedade cuja participação municipal seja integral ou maioritária.

Constantino (1999), aponta ainda que na opção de um modelo de gestão, deve-se ter em conta, entre outras, as características sociodemográficas do respetivo concelho, a dinâmica do movimento associativo e das organizações desportivas, as tendências da procura e oferta de atividade física e desportiva e os objetivos das políticas desportivas. A melhor escolha será sempre aquela que melhor servir a população do ponto de vista social e desportivo.

1.3.4. Gestão de Piscinas: Conceção da gestão, gestão manutenção, a gestão atividades, gestão da energia e produtos químicos, gestão técnica e ambiental, sistema de tratamento de água/ar, Marketing e publicidade.

As piscinas, ou os complexos desportivos com piscinas, constituem uma tipologia de instalações desportivas que se apresentam com uma certa complexidade, tanto no que diz respeito ao seu desenho e construção como à sua posterior utilização e gestão. Para Sarmento (2014), as piscinas são instalações desportivas das mais complexas de gerir, pela diversidade e complexidade de alguns dos sistemas e controlo da sua qualidade, como a circulação, tratamento químico e aquecimento da água, bem como o sistema de aquecimento e refrigeração do ambiente. A dificuldade de gestão destas instalações bastante particulares é acentuada pelos seus preços de construção manutenção e funcionamento serem bastante significativos.

De acordo com o referido na Diretiva 23/93 do Conselho Nacional de Qualidade (CNQ), piscina é definida como *“uma parte ou um conjunto de construções e instalações que inclua um ou mais tanques artificiais apetrechados para fins balneares e actividades recreativas, formativas ou desportivas aquáticas”*. A mesma diretiva faz ainda distinção entre piscina e piscinas de uso público referindo as últimas como sendo *“as piscinas e os estabelecimentos de recreação aquática que podem ser utilizados pelo público em geral, independentemente da sua titularidade ou forma de ingresso, e estejam ou não integradas em espaços públicos municipais, clubes desportivos, escolas, parques de campismo, estabelecimentos hoteleiros e complexos turísticos”*.

Em definição mais recente a NP EN 15288-2:2009 refere piscina como sendo *“instalação dotada de um ou vários planos de água, destinada à prática da natação, actividades recreativas ou outras actividades físicas em meio aquático”*. Esta norma define ainda piscina coberta como sendo *“uma instalação compreendendo um ou mais planos de água para banhos, integrada num edifício e coberta por uma estrutura (fixa ou móvel)”*.

Sarmiento (1999) expõe o conceito de Piscina como: sistema integrado e interativo de atividades.

- Atividades aquáticas: formativas, treino e recreativas; carácter individual, coletivo e familiar.
- Atividades complementares: jacúzi, saunas húmidas e secas, solários, salas de aeróbica e de musculação.
- Atividades comerciais: bares, lojas de desporto, gabinetes médicos, entre outros.

Atualmente, as Piscinas são instalações extremamente importantes no que concerne à realidade desportiva das populações e são encaradas como resposta para a procura um cada vez maior número de atividades desportivas e não desportivas de carácter individual, coletivo e familiar.

Percebe-se assim, como refere Sarmiento (2014) a importância de adequar o planeamento da construção da instalação desportiva à realidade social que irá servir pois, se for planeada por excesso, terá grandes dificuldades de se manter devido a todos os custos de manutenção inerentes e se for planeada por defeito, implicará grandes dificuldades de planeamento das atividades de forma qualitativa e dificilmente conseguirá encontrar respostas para toda a população para a qual foi edificada. Terá assim que ter um carácter polifuncional, integrado e interativo de atividades.

O planeamento e dinamização das atividades das Piscinas não poderão, hoje em dia, ficar limitados apenas á prática da natação sob pena de o espaço e estrutura desportivos não serem devidamente rentabilizados. Deverão ser criadas soluções de rentabilização das instalações através de variadas atividades alternativas de forma a atrair o maior número de potenciais clientes aos complexos de piscinas, procurando abranger todas as idades, tendências e orientações. É importante também salientar que cada atividade aquática tem as suas necessidades específicas de espaço e material e que a oferta deste tipo

de serviços têm vindo gradualmente a aumentar com o aparecimento de novas atividades aquáticas.

A grande variedade de actividades aquáticas existentes nos complexos de piscinas é acompanhada por uma dificuldade dos utentes em escolher qual a atividade que procuram, ou seja, que mais se adapte às suas necessidades. Os utentes poderão ser orientados de acordo com alguns critérios e terminologias (Soares & Cobra, 2011):

- i. Idade dos participantes – Bebés, crianças, jovens, adultos e terceira idade;
- ii. Objetivos dos programas – Educativos, recreativos, competitivos e terapêuticos;
- iii. Características individuais do aluno – Limitações físicas ou psíquicas;
- iv. Tipo de piscina em que decorre – Coberta, descoberta, parque aquático, etc;
- v. Material necessário – Aparelhagem, placas, steps, hidrobykes, balizas, etc.

Conforme Correia et al (2000) e Soares & Cobra (2011), poderão existir diferentes programas e diferentes adaptações das actividades enumeradas a seguir:

- Natação pura – visa a adaptação ao meio aquática, aprendizagem, aperfeiçoamento e treino das quatro técnicas de nado, incluindo treino de partidas, viragens e rendições. Todas estas vertentes poderão ser adaptadas a crianças, jovens, adultos e seniores, estes últimos através dos “Masters”;
- Natação Sincronizada – é uma disciplina da natação em que uma ou mais nadadoras executam diversos movimentos sincronizados e harmoniosos acompanhados com música;
- Polo Aquático – é um desporto coletivo, praticado dentro de piscinas com medidas e profundidades específicas e disputado por duas equipas de sete jogadores de campo;

- Saltos para a água – modalidade da natação também designada de saltos ornamentais, designam o conjunto de habilidades executadas através de saltos de plataformas elevadas ou trampolins para a água;
- Natação para Bebés – promove a adaptação ao meio aquático (AMA) para bebés a partir dos 6 meses de vida, cultivando laços afetivos familiares e desenvolvimento do bebé aos níveis cognitivo, afetivo e psicomotor;
- Hidroginástica – atividade realizada dentro de água ao som da música que utiliza diversos exercícios aeróbios, localizados, de alongamento e relaxamento;
- Hidro Fit – promove atividades de Fitness em meio aquático;
- Hidroterapia – Atividade com fins de reabilitação que pode ser utilizado para o tratamento de diversas patologias, promovendo a melhoria e manutenção das capacidades físicas e funcionais;
- Pré e pós parto – estes programas pretendem potenciar os aspetos de adaptabilidade contínua das modificações fisiológicas da grávida (pré parto) e os que facilitam a recuperação da capacidade física e melhoria do bem estar físico e psíquico (pós parto);
- Hidrobike – consiste na utilização de bicicletas adaptadas ao meio aquático que permitem ao praticante, pedalando dentro de água, desenvolver capacidades aeróbias, força e resistência muscular;
- Utilização livre – Utilização da piscina sem orientação de um técnico;
- Serviços lúdicos – festas de anos, comemorações de dias temáticos, jogos didáticos, entre outras.

Sarmiento (1999) refere que no funcionamento de uma piscina devemos ter em atenção os seguintes sistemas:

- Sistema de circulação de água;
- Sistema de tratamento químico da água;

- Sistema de aquecimento de água;
- Sistema de aquecimento e refrigeração do ambiente.

Todos estes sistemas devem funcionar na sua maior eficácia, com o intuito de garantir a qualidade do serviço prestado e uma gestão adequada da instalação.

O tratamento da água da piscina inclui os processos de clarificação, de desinfecção e de neutralização. Admitem-se ainda processos de oxidação e de foto-oxidação para remover da água redutores, como as cloraminas e os trihalometranos, que afetam negativamente a qualidade da água da piscina. Para garantir a devida qualidade, esta é continuamente reciclada, tratada, devolvida ao tanque de natação. O tratamento da água é fundamental para a eficácia na qualidade do serviço e na manutenção das condições de segurança para os banhistas. Para uma aceitável tratamento da água da piscina é imprescindível uma boa filtração, garantindo uma desinfecção eficaz evitando sobredoseamento de desinfetante. De acordo com os requisitos de qualidade e tratamento de água presentes na Normativa 23/93 CNQ, a água dos tanques na piscina deve ser filtrada, desinfetada e possuir poder desinfetante residual, de modo a que as suas características físico-químicas e bacteriológicas respondam a determinadas normas, tais como:

a sua transparência deverá ser inferior a 1 UTF (unidades turbimétricas de formazina), ou a 3 mg/l SiO₂ (graus sílica de turvação), a transparência deve ser visualmente controlada e de modo, a partir de qualquer ponto do cais e a uma distância na horizontal mínima de 10 metros; a água não deve ter substâncias que prejudiquem de qualquer forma os banhistas

A filtração consiste na passagem da água por um organismo que retém as partículas, incluindo microrganismos, em suspensão e devendo ser utilizados filtros fechados, de funcionamento de pressão. Os meios filtrantes

tradicionais atuam por retenção mecânica das partículas e por adsorção de matéria coloidal (Beleza et al, 2007).

São utilizados filtros de areia, antracite e diatomite. O uso da areia é o mais generalizado, no entanto a antracite permite maiores velocidades de filtração e menor consumo de água de lavagem. Segundo Beleza et al (2007), a água filtrada através de uma camada dupla de areia e de antracite atinge quase sempre melhor qualidade do que a obtida com o leito de areia. A neutralização da água da piscina garante a qualidade da água e principalmente combate a contaminação da água.

Tendo em conta a Circular Normativa n.º14/DA de 2009 DGS e de acordo com Beleza et al (2007) a água da piscina deve ter um pH entre 6,9 e 8,0 dado que o pH líquido do globo é 7,4, este o valor ideal para a piscina, daí o intervalo ótimo deve corresponder a valores entre 7,4 e 7,6. Quando o Ph da piscina se encontra fora desse intervalo é necessário fazer a sua correção por adição de um ácido, quando o pH for superior a 7,6 ou de base quando o pH for inferior a 7,4. A este processo chama-se neutralização.

A desinfecção é a etapa do processo de tratamento da água que visa a inativação de microrganismos patogénicos por meios químicos (cloro, ozono, bromo, etc.) ou físicos (radiação do UV) de forma a não constituírem um risco de infeção significativo.(WHO, 2006).

A água em recirculação é desinfetada durante o tempo de contato com o agente utilizado nesse processo, enquanto que a desinfecção de toda a massa de água, nomeadamente a que está no tanque da piscina é efetuada através de um residual de desinfetante (cloro ou bromo), que inativa parcialmente os microrganismos entretanto introduzidos na água pelos banhistas. (WHO, 2006)

Tradicionalmente os produtos clorados são os utilizados no tratamento microbiológico, contudo existem outros processos alternativos nomeadamente a aplicação de ozono, ácido carbónico e a radiação UV, não tendo ação

residual, necessitam sempre da aplicação de uma concentração residual de desinfetante (à base de cloro ou bromo). (WHO, 2006)

A desinfecção com produtos clorados pode ser efetada através da adição de cloro gasoso, hipoclorito (sódio, cálcio ou lítio) ou por electólise do sal (salinização), que consiste na ionização do cloreto de sódio (dosagem da ordem dos 3,5 a 5 Kg/m³). A ionização eletrolítica de metais nobres (cobre e prata) é outro processo que garante um residual desinfetante para concentrações de ião cobre. (WHO, 2006)

É difícil afirmar qual o processo e desinfetante mais eficaz, porém, *“a experiência mostra que, para as mesmas concentrações, o cloro é mais eficaz do que o bromo. O tratamento da água deve garantir o equilíbrio entre a contaminação e purificação de modo a satisfazer permanentemente os requisitos gerais relativos à qualidade sanitária da água da piscina”* (Beleza et al, 2007 p. 146).

A injeção dos produtos químicos não se poderá fazer diretamente nos tanques das piscinas. A instalação de tratamento deve possuir sistemas para o doseamento e injeção das soluções (produtos químicos) nos circuitos das tubagens de recirculação. (Beleza et al, 2007).

O Controlo da qualidade microbiológica da água das piscinas públicas com desinfecção deve ser efetuado através de uma monitorização de rotina a quatro indicadores principais: bactérias heterotróficas, coliformes, *Pseudomonas aeruginosa*, *Legionella* spp. (WHO, 2006)

A nível da renovação do ar ambiente, as instalações das piscinas cobertas devem estar asseguradas de procedimentos que contribuam para cumprimento e controlo da qualidade do ar. Conforme Portaria 353-A/2013 de 4 de dezembro, as instalações devem assegurar os valores mínimos de caudal de ar novo por espaço, bem como os limiares de proteção e as condições de referência para os poluentes do ar interior, sujeitos a grande intervenção e existentes e a respetiva metodologia de avaliação.

Nas piscinas cobertas deverão ser previstas instalações e equipamentos destinados ao aquecimento de água dos tanques de natação. Os sistemas de aquecimento mais utilizados são os painéis solares, caldeiras e bombas de calor. Conforme a Circular Normativa n.º14/DA de 2009 DGS as temperaturas da água dos tanques, devem ser as seguintes: tanques desportivos, em geral: 24° a 26° C, tanques desportivos para saltos: 26° a 28° C, tanques de aprendizagem e recreio: 26° a 28° C, tanques infantis ou chapinheiros: 28° a 30° C, tanques de recreio e diversão: 26° a 28°C e tanques polifuncionais: 26° a 28°C.

O decreto Regulamentar 5/97, de 31 de Março descreve ainda que as piscinas cobertas e convertíveis deverão ser dotadas de equipamentos e instalações de climatização - renovação e aquecimento do ar - estabelecidas e dimensionadas com a potência e disposições adequadas para a satisfação dos seguintes requisitos: a humidade relativa ao ar da nave da piscina deve ser de 55 a 75 %; a temperatura do termómetro seco deve ser superior ou igual à da água do tanque com a temperatura mais baixa, com o mínimo de 24°C; a temperatura de bolbo húmido deve ser mínima de 23°C; o caudal de ar renovado por banhista deve ser 6 litros /segundo e a velocidade do ar insuflado, inferior a 0.2 m/s.

O marketing-desportivo é cada vez mais usado no desporto, devido à sua capacidade de promover e gerar receitas. No caso das piscinas municipais isto não pode deixar de ser diferente. O plano de Marketing pode ser considerado ferramenta estratégica no âmbito da planificação e da gestão do desporto nas entidades locais. A promoção e divulgação das atividades do município permitem melhorar a troca de informações entre as organizações e as populações. Contribui de forma positiva para a motivação da população para prática desportiva, e consequentemente melhores recursos financeiros.

As piscinas públicas são das instalações desportivas de maior consumo de energia, devido as necessidades de aquecimento estarem entre 25 a 30% do conjunto de despesas diárias (Sociedade Balnear Alemã, 1988). A par dos

gastos da energia, junta-se os custos com produtos químicos, manutenção, água e pessoal, bem como material para dinamização das atividades.

Segundo Soares (2004), a evaporação da água é um fenómeno inevitável nas piscinas e é responsável pela maior parte dos consumos energéticos, uma vez que: a evaporação da água provoca o arrefecimento dos taques; é necessário água fria da rede a esses tanques, para compensar a água evaporada e aumenta a humidade relativa do ar ambiente, provocando necessidade de desumidificar. Nesse sentido a colocação de uma cobertura para bloquear a evaporação da água nas horas de não funcionamento é de extrema importância, a qual pode ser de bolhas, de mousse ou automática (Teixeira, 1994).

Gallardo e Jiménez (2004) entendem que os serviços municipais necessitam de comunicar, isto é, investir no marketing, na promoção dos seus serviços disponíveis. Este pode ser um dos fatores que influenciam o crescimento ou o fracasso de uma organização. Constantino (1992) defende que os preços praticados devem ser estabelecidos em função da natureza do equipamento e da necessidade. Sancho (2004) partilha da mesma opinião e acrescenta que devem ser adotadas estratégias de liderança dos preços dos serviços.

1.4 Gestão Qualidade em Piscinas Municipais

Pires (2002) refere que dentre as políticas de gestão, faz-se necessário verificar o modelo de gestão ISO 9000, conforme, referimos anteriormente a ISO 9001 de 2008, onde exercem uma política de qualidade, suportada e vinculada a um conjunto de objetivos.

A implementação e o desenvolvimento de um sistema de gestão da qualidade numa piscina implicam a assunção do projeto por toda a organização. O seu sucesso depende da definição de uma política de

qualidade total, que tenha como objetivos sempre presentes a satisfação dos clientes e que procure a melhoria contínua do seu desempenho, depende, ainda, do envolvimento e participação activa de todos os elementos que a constituem. (Pires, 2002, p. 88)

Ainda conforme Pires (2002) as normas ISO 9000, da Organização Internacional de Normalização (ISO - International Organization for Standardization), foram desenvolvidas para apoiar as organizações de qualquer tipo e dimensão, na implementação e gestão de sistemas da qualidade eficazes. Pensamos que a adoção de um modelo de gestão da qualidade deve ter por base a adaptação e a implementação das normas da família da ISO 9000, nomeadamente: ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004. Estas três normas formam um conjunto coerente de normas de sistemas de gestão da qualidade e deveriam ser implementadas na gestão de todas as piscinas públicas e também no sector privado.

Já o modelo EFQM, centrado na liderança, na melhoria contínua e na satisfação dos clientes, apresenta-se como uma alternativa no desenvolvimento de um modelo de gestão da qualidade em piscinas públicas. As "piscinas inteligentes", e com gestores de topo competentes, devem enfrentar a ISO 9000 com determinação e tranquilidade, assumindo a gestão da qualidade como uma das vertentes fundamentais da gestão global. Pensamos que o passo seguinte é, necessariamente, a certificação da gestão das piscinas. Um processo de certificação que deverá avaliar a qualidade do serviço prestado, em simultaneidade, com o controlo da qualidade total do equipamento, em especial na área ambiental e da segurança. (Pires, 2002)

Entendemos que a chave do sucesso na gestão desportiva está na aplicação de modelos e processos que apostem na gestão da qualidade. O processo de certificação da qualidade na gestão de organizações e equipamentos desportivos é, para nós, fundamental, implementando estratégias eficazes e eficientes, orientadas, por um lado, para a melhoria do desempenho da organização e, por outro, para a satisfação dos utilizadores/clientes. (Pires, 2002)

Atualmente, devido ao aumento dos hábitos desportivos da população portuguesa (Marivoet, 2001 apud Nóvoa, 2007) e consequente proliferação das organizações prestadoras de serviços de desporto, as populações têm ao seu dispor um leque cada vez maior de serviços neste sector. Deste modo, as organizações que prestam serviços de desporto devem considerar a qualidade do serviço prestado um factor determinante para o sucesso das mesmas. Theodorakis e colaboradores (2001) argumentam que existe uma forte relação entre a qualidade e outros conceitos vitais do marketing como satisfação, fidelização, valor, e rentabilidade. O cliente satisfeito retornará, portanto, ao serviço comunicando aos seus pares as boas experiências com a utilização do mesmo, pelo que o ponto fulcral do processo de prestação do serviço será a resposta às necessidades e desejos dos clientes.

Nesta conjuntura será necessário que as piscinas melhorem a qualidade dos seus serviços, dado que, em mercados fortemente concorrenciais, os consumidores adquirem os serviços que melhor correspondem às suas necessidades (Correia, 2000). Desta forma, é importante o entendimento por parte da organização da relação que se estabelece entre o cliente e a qualidade. No entanto, de acordo com o mesmo autor, as questões da qualidade nos serviços prestados em piscinas eram uma realidade pouco considerada e abordada. Os clientes das piscinas municipais não eram encarados como o seu principal activo, mas sim numa lógica de alunos ou utentes que não possuíam direitos nem exigências sobre o serviço prestado. Esta realidade fez surgir alguns estudos no âmbito da qualidade dos serviços prestados em piscinas municipais, como por exemplo os estudos realizados por Pires e Sarmento (1999), Ferreira (2001), Pires (2002), Oliveira (2003), Vilas-Boas e Ramos (2003), Leite (2006), Lobo (2006), Botelho (2007) e Nóvoa (2007) já citados neste relatório, de forma a contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

2. Enquadramento da Entidade

2. Enquadramento da Entidade

2.1 Caracterização da Entidade de Estágio e Metodologias Aplicadas

2.1.1 Enquadramento Geo-Demográfico

Constituído por 22 freguesias e uniões de freguesias (Covelas, Ferreiros, Galegos, Garfe, Geraz do Minho, Lanhoso, Monsul, Póvoa de Lanhoso, Rendufinho, Santo Emilião, S. João de Rei, Serzedelo, Sobradelo da Goma, Taíde, Travassos, Vilela, UF Águas Santas e Moure, UF Brunhais e Esperança, UF Calvos e Frades, UF Campos e Louredo, UF Fontarcada e Oliveira, UF Verim, Friande e Ajude) e com 132.5km², o concelho da Póvoa de Lanhoso (PVL) é um dos oito concelhos que fazem parte da Nomenclatura Unidades Territoriais (NUT) III Ave. O município integra o distrito de Braga, e encontra-se limitado a Noroeste pelo concelho de Amares, a Este por Vieira do Minho, a Sudeste por Fafe, a Sudoeste por Guimarães e a Oeste por Braga.

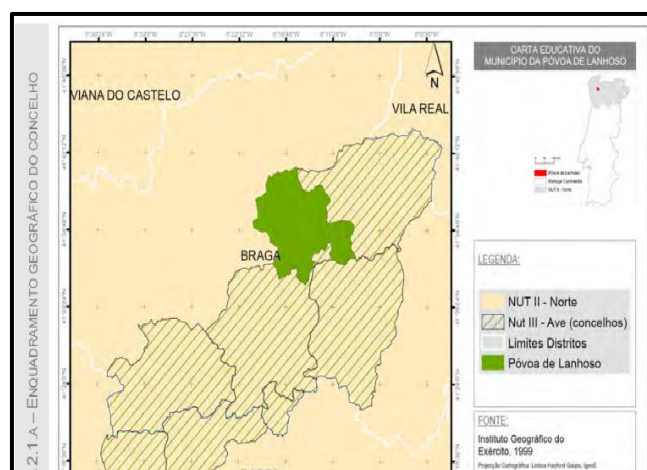


Figura 1: Localização Geográfica do Concelho da Póvoa de Lanhoso

Fonte: Carta Educativa do Concelho da póvoa de Lanhoso, 2006.

No município da Póvoa de Lanhoso estão representados os três níveis existentes de áreas urbanas. Contudo, a sede do concelho é a única classificada como Área Predominantemente Urbana. A maioria das freguesias / uniões de freguesias é área Medianamente urbana (18) e as restantes (6),

detêm ainda uma feição marcadamente rural. Sendo, desta forma classificadas como Áreas Predominante Rurais.

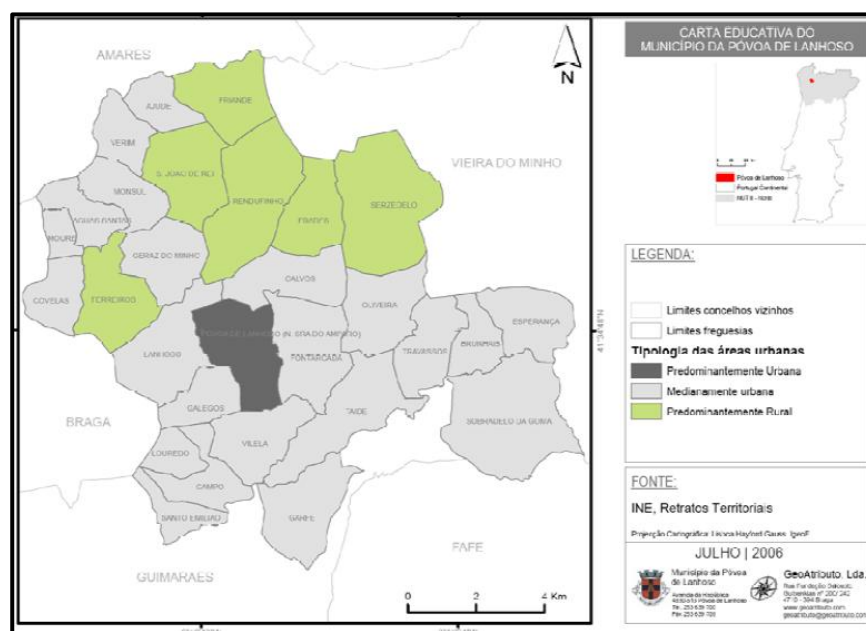


Figura 2: Tipologia das Áreas Urbanas do Concelho da Póvoa de Lanhoso

Fonte: Carta Educativa do Concelho da Póvoa de Lanhoso, 2006

Segundo os dados preliminares do Censos de 2021, residem no concelho da Póvoa de Lanhoso, 21 787 habitantes, tendo a população deste concelho diminuído em -0.6%, no espaço censitário em análise, o que corresponde a 985 residentes.

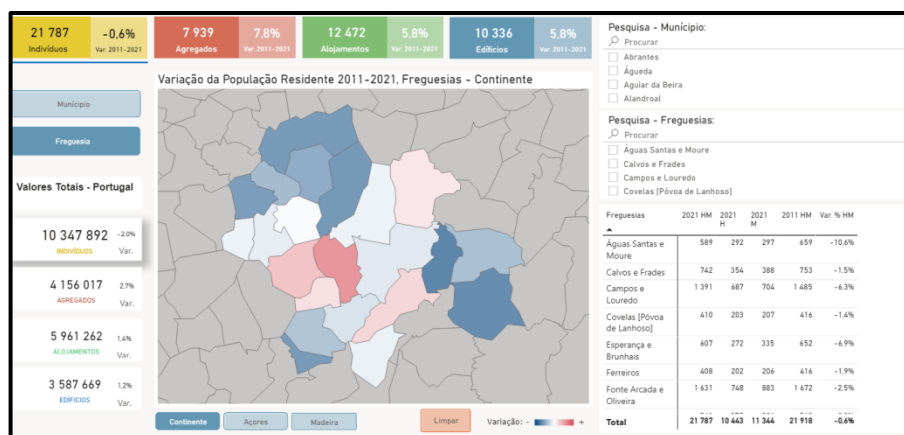


Figura 3: População Residente no Concelho da Póvoa de Lanhoso (2011-2021)

Fonte: Censos 2021 em www.censos.ine.pt

Assistimos a uma nova quebra populacional no período censitário 2011-2021 que se poderá justificar pela conjuntura económica atual em que a emigração voltou a ser a solução para muitas famílias. O crescimento demográfico do concelho processa-se, assim, a um ritmo semelhante ao da média verificada no resto do país.

No que concerne à estrutura etária da população, o concelho da Póvoa de Lanhoso ajusta-se à realidade populacional típica dos países desenvolvidos, em que se verifica a diminuição da natalidade e mortalidade, provocando, assim, o envelhecimento generalizado da população. No entanto, o concelho da Póvoa de Lanhoso regista valores positivos quando comparada com outras territoriais, como NUTS II e III.

2.1.2 Enquadramento: A Estratégia do Município da Póvoa de Lanhoso

O Desporto tem vindo a ganhar um crescente protagonismo na sociedade atual, afirmando-se pela sua transversalidade a diversas áreas do saber, o que justifica uma maior atenção por parte dos Municípios, nomeadamente no que respeita ao planeamento de espaços destinados a este uso e também no volume de investimentos que lhe é destinado.

A lei n.º 159/99 de 14 de Setembro (que estabelece o quadro de atribuições e competências das Autarquias Locais), entre as atribuições aos municípios e às freguesias, dá particular ênfase ao “desporto e tempos livres”. No caso específico dos órgãos municipais, de acordo com o art. 21º, é da sua competência, a gestão e a realização de investimentos públicos em instalações e equipamentos para a prática desportiva e recreativa de interesse municipal bem como apoiar a construção e conservação de instalações desportivas e recreativas de Âmbito local (de acordo com as alíneas b9 e c9 do ponto 2).

O desporto é considerado como um instrumento importante no quotidiano das populações, cuja sua implementação visa o desenvolvimento das capacidades cognitivas, afetivas e físicas de cada indivíduo.

É com este pensamento que o Município se assume como proporcionador do desenvolvimento desportivo concelhio na medida em que o desporto é um fenómeno inerente à vida de cada população.

De acordo com o artigo 6.º da Lei de bases da atividade Física e do desporto (Decreto Lei 5/2007 de 16 janeiro), as autarquias estão incumbidas pela promoção e generalização da atividade física enquanto instrumento essencial para a melhoria da condição de física. Desta forma, o Município da Póvoa de Lanhoso procura garantir a oferta da prática desportiva para todos e para todos os níveis socioeconómicos, de aptidão e habilidade motoras, abarcando os benefícios que o desporto promove ao nível da saúde física e mental, garantindo a qualidade de vida através do bem, estar-estar, lazer, recreação e educação, sendo assim possível corresponder às necessidades desportivas da população povoense.

Além disso, o Município pretende incentivar todas as instituições povoenses a organizarem atividades regulares ou pontuais abertas ao público a uma população específica sempre que sejam reconhecidos os benefícios previstos no decreto-lei a cima mencionado. Assim, através de parcerias, nas quais se destacam a rede de coletividades, são promovidas atividades desportivas que envolvam a comunidade de forma harmoniosa e integrada.

No âmbito da intervenção municipal na área do Desporto, e considerando o mencionado anteriormente, o Município da Póvoa de Lanhoso, propõe ações que permitam facilitar o acesso à prática da atividade física, formal ou informal, ligadas não só à promoção da saúde mas, também, como fator de coesão social e de cidadania.

A intervenção municipal, na área do Desporto, leva em consideração todas as áreas da prática desportiva existente no concelho, promovendo, e

implementando, soluções assentes no objetivo de generalizar e democratizar o acesso à prática da atividade física e desportiva entre os seus cidadãos, promovendo o desporto para todos (as) e fomentando hábitos de vida saudáveis.

Neste seguimento, a intervenção do pelouro do desporto passa por três campos de ação:

- a. Espaços Desportivos:** Gestão de Equipamentos e Infraestruturas Desportivas Municipais e Apoio na Manutenção de Equipamentos e Infraestruturas Desportivas do concelho;
- b. Associativismo e promoção do desporto Concelhio:** Apoio e Promoção do Desporto Concelhio;
- c. Eventos Desportivos:** Organização e Apoio em Eventos Desportivos Concelhios.

No que concerne aos espaços desportivos, a gestão das instalações e equipamentos desportivos é uma preocupação do Município da Póvoa de Lanhoso quer a nível das condições de funcionamento das instalações (higienização e segurança), quer a nível da concretização dos Plano de Manutenção bem como da gestão das atividades realizadas nesses espaços.

É preocupação, à permanente dinamização e otimização e requalificação dos espaços, fomentando a prática desportiva, na área de recreação e lazer, pela manutenção da condição física e pela prática desportiva federada, mantendo uma estreita cooperação com o movimento associativo concelhio e as escolas.

Nesta área destaca-se a Piscina Municipal Coberta, sendo um serviço certificado pela norma ISO 9001- Sistema Gestão da Qualidade, desde 2005, estando neste momento certificado o serviço da Piscina Municipal Coberta certificado pela norma ISO 9001:2015 – Sistema Gestão da Qualidade.

2.2 O Complexo da Piscina Municipal Coberta (PMC)

2.2.1 Localização

O Desporto, nas duas últimas décadas, foi das áreas de maior desenvolvimento e investimento do Município da Póvoa de Lanhoso. A aposta nos equipamentos, nas iniciativas, no incremento e aprendizagem de novas modalidades e no fomento do movimento associativo têm sido as grandes linhas de orientação.

A Piscina Coberta Municipal (PMC), em meados de 1999, iniciou-se a sua construção, no centro de Vila da Póvoa de Lanhoso, tendo sido concluída em 2001, e oficialmente inaugurada em 29 de Setembro desse mesmo ano.

Esta instalação está ao serviço dos povoenses há duas décadas, beneficiando de uma excelente localização.

Podemos verificar pelo mapa identificado na imagem seguinte, que a sede do concelho esta numa área geográfica central onde se concentram os principais serviços, como área de saúde, educacional e áreas comerciais.

Consideramos assim, que a localização da Piscina é beneficiada geograficamente

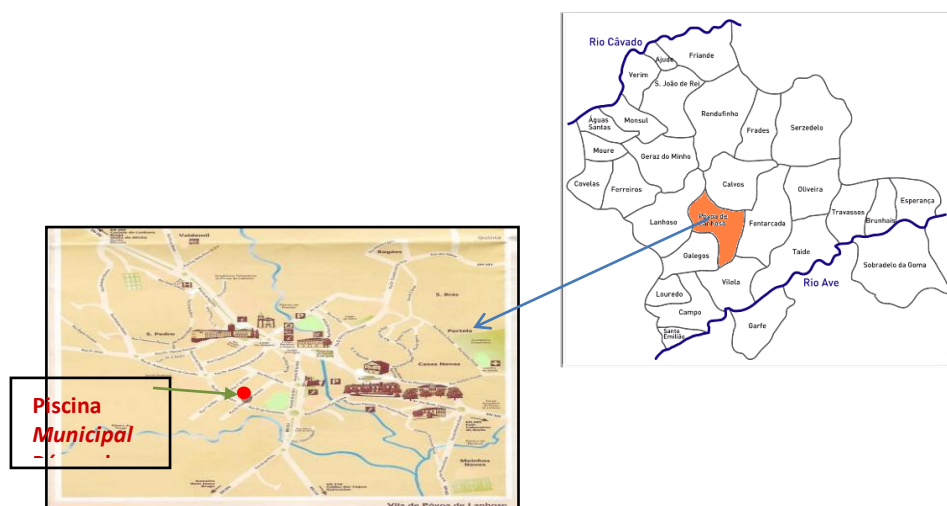


Figura 4: Localização da sede com Concelho

2.2.2 Organigrama

A descrição do conteúdo funcional e competências da Piscina Municipal Coberta consta do Organograma do Município da Póvoa de Lanhoso, descritas em documento próprio – Regulamento dos Serviços da Câmara Municipal.

As funções desempenhadas pelos trabalhadores, para a prossecução da sua Missão e Atribuições definidas na Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas e Regulamentos Internos encontram-se definidas no Manual de Funções do Município.

A autoridade e relação mútua de todo o pessoal que gere, efetua e verifica o trabalho considerado relevante para o serviço da PMC, estão igualmente definidos no Manual de Funções.

A estrutura hierárquica do Município da Póvoa de Lanhoso apresenta-se descrita no seguinte organograma:

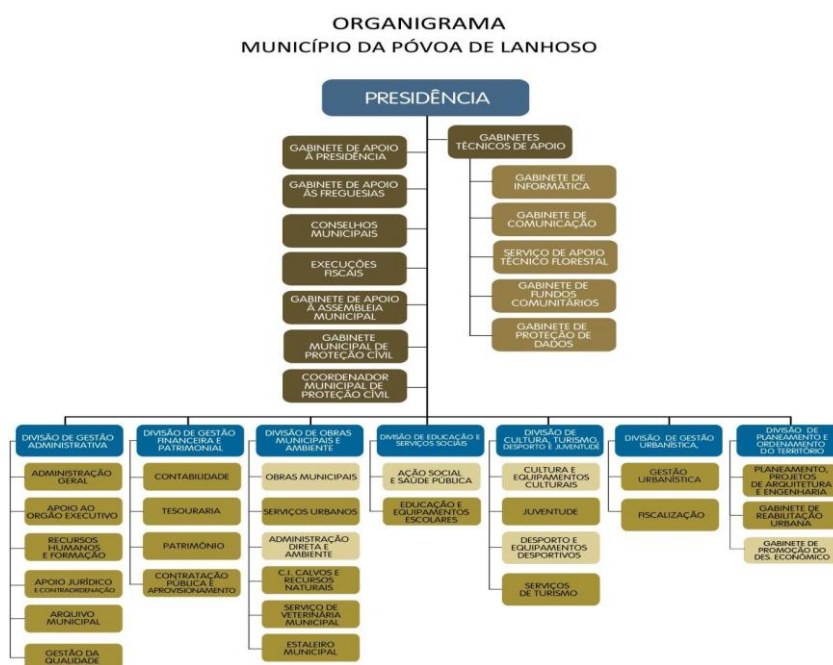


Figura 5: Organograma do Município da Póvoa de Lanhoso
Fonte: www.mun-planhoso.pt, aprovada em sessão ordinária da Assembleia Municipal de 06 de Dezembro de 2019.

No topo do organigrama, como órgão competente máximo está o Presidente da Câmara Municipal, delegando este, competência de decisão na Vereação do Pelouro do Desporto e na Vereação com responsabilidade do Pelouro da Gestão Administrativa, onde se encontra o Gabinete de Gestão da Qualidade.

O Vereador/a do Pelouro do Desporto delega competência no responsável pela área de Desporto e Equipamentos Desportivos, onde se encontra a gestão da Piscina Municipal Coberta (PMC), sendo este elemento o gestor de processo de todo o Sistema da Gestão da Qualidade.

A gestão é representada por um técnico superior de gestão do desporto responsável por toda a atividade relacionada com a instalação da Piscina.

A para da área de gestão a instalação conta com os seguintes serviços:

- Administrativo;
- Pedagógico;
- Vigilância, Manutenção e Operacional;
- Higiene e Limpeza.
- Serviços de Apoio da Autarquia

Os Recursos humanos afetos a estas áreas são na maioria Recursos Humanos pertencentes ao quadro do município, exceto da área de higiene e limpeza serviço contratado e da área Pedagógica, com prestação de serviço 2 elementos externos.

A par destes serviços, esta instalação têm como suporte outros serviços municipais, como: divisão Financeira e Património, com os serviço de compras, contabilidade e tesouraria e Divisão administrativa, com o serviço de informática, etc.

Existe o Director/a da Qualidade, afeto ao Gabinete da Qualidade, conforme organigrama, ao qual é competência a fiscalização da aplicabilidade da norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Na Piscina Municipal Coberta esta designado um Gestor da instalação /Chefe Intermédio 3º grau, sendo também o gestor do Processo do SGQ e a função de Diretor Técnico da Instalação, conforme a I artigo 16.º da Lei n.º 39/2012, de 28 de agosto.

Este gestor garante o controlo e desenvolvimento dos processos de forma a cumprir os requisitos da Norma NP ISO 9001:2015. Sob sua responsabilidade direta tem os técnicos do serviço administrativo (4), técnicos do corpo docente (6); técnicos Operacionais/Manutenção e Nadadores Salvadores (3), Equipa de Limpeza (serviço contratado).

2.2.3 Missão e Visão

A Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso (CMPL) tem como missão “... assegurar com competência e profissionalismo a resposta às exigências e expectativas dos munícipes/partes interessadas, garantindo a sua satisfação.” e como visão “prestar um serviço público de qualidade”. (Política da Qualidade da CMPL, 2018).

Neste seguimento, a Piscina municipal Coberta da Póvoa de Lanhoso (PMC PVL) desenvolve a sua atividade com o propósito de contribuir para o enriquecimento da sociedade na qual esta inserida, respeitando os valores fundamentais inerentes à atividade.

2.2.4 Política da Qualidade

A Piscina Municipal Coberta segue as linhas orientadoras da Política da Qualidade definida para o Município da Póvoa de Lanhoso, assumindo a

“ Gestão da Qualidade como estratégia de potenciação do exercício de boas práticas, fomentando a prestação de um melhor serviço, que assegure um bom

desempenho junto dos clientes/municípios e outras partes interessadas” ,
Política da Qualidade da CMPL, 2018 (anexo 1).

Refere este documento, que o propósito da melhoria contínua e da satisfação dos municípios levou a implementação e continuidade de um sistema geral da qualidade de acordo com a NP ISO 9001:2015 evidenciado através das seguintes acções:

- Orientação para a satisfação do munícipe e suas expectativas, facilitando a relação munícipe/administração;
- Incremento da confiança do munícipe na ação autárquica através da implementação de melhores práticas de trabalho;
- Promoção da melhoria contínua da eficácia do sistema e garantia do cumprimento dos requisitos legais e regulamentares.

É nesta linha de acções que a Piscina Municipal Coberta, quer a nível das instalações, quer a nível de recursos humanos, pretenderá ter as melhores condições para responder às exigências dos utentes adquirindo e consolidando pressupostos de modernização dos serviços públicos e da gestão autárquica. Na Gestão da Qualidade assumem especial destaque a satisfação dos municípios e suas expectativas.

2.2.5 Estrutura da Instalação

O Edifício da Piscina é constituído pela zona de Bar, Ginásio, sala de apoio que estão anexas ao edifício. Neste momento esta Sala esta com o serviço de Loja Social do concelho e as instalações da Piscina que incluem todas as áreas de apoio:



Figura : Instalação da Piscina Municipal Coberta
Fonte: Arquivo Municipio da póvoa de Lanhoso

- Área Recepção;
- Gabinete de Gestão
- Gabinete Apoio à Gestão
- Gabinete Técnico;
- Posto Médico
- Arrecadação
- Área de Balneários + WC's;
- Casa das Máquinas;
- Casa das Caldeiras;
- Bancada
- Nave da Piscina;- 1 Tanque 25m x 12,5m;

2.2.6 Horário de Funcionamento

O serviço da PMC tem o seguinte horário de funcionamento:

- segunda-feira: das 16h30 às 21h30;
- terça-feira a sexta-feira: das 8h45 às 21h30;
- sábado: das 8h45 às 18h30.

Aos domingos, feriados estão encerrados.

2.2.7 Atividades PMC

As atividades da PMC estão agrupadas da seguinte forma:

A) Escola de Natação Municipal Póvoa de Lanhoso (EMN PVL)

A Escola Municipal de Natação da PMC, descreve todo o seu processo no Manual da EMN PVL, o qual identifica as seguintes atividades em ação:

Natação para bebés

- a) Natação Infantários
- b) Natação para Bebés
- c) Natação Infantil/Adultos/Idosos
- d) Natação para grávidas
- e) Natação Livre
- f) Hidroginástica
- g) Curso de Verão
- h) PT Aquático e PT Mobilidade Aquática.
- i) Atividades Lúdicas/Pedagógicas como: Festivais e Torneios Competitivos
- j) Festas de Aniversário

B) Atividades Externas / Protocolos

Para além das atividades desenvolvidas e geridas através da EMN PVL, a Piscina Municipal Coberta da Póvoa de Lanhoso recebe por semana vários programas externos de protocolos que são estabelecidos com várias instituições do concelho e do distrito.

Destacamos:

- Programas de apoio às Escolas e aos agrupamento do concelho através dos programa: E-especial, direcionado para crianças e jovens portadores de deficiência e projeto integrar destinado aos meninos do 1º ciclo;
- Programas de apoio à Escola Profissional do Vale do Ave (E.P.A.V.E.);
- Programa Sénior + ATIVO, aulas de hidroginástica destinada aos idosos inscritos nos Centros de Convívio do Concelho;
- Hidroginástica Sénior para os alunos da Universidade Rotary da Póvoa de Lanhoso;
- Protocolo com Associação de Apoio aos Deficientes do Distrito de Braga (AADDB);
- Protocolo com associação de Solidariedade Social, Integração e saúde do Norte, IPSS (ASSIS);
- Protocolos com a Santa Casa da Misericórdia da póvoa de Lanhoso;
- Protocolo com a Comissão de Melhoramento da Santo Emilião;
- Provas oficiais da Associação de Natação do Norte e da Federação Portuguesa de Natação;
- Provas Regionais de Desporto Escolar;
- Provas organizadas por entidades privadas e / ou políticas.

No ano letivo de 2020/2021 todas as atividades das instalações desportivas tiveram que se adaptar as exigências da pandemia. A instalação da PMC da Póvoa de Lanhoso não foi exceção. As atividades desenvolvidas,

neste ano letivo foram somente as contempladas na EMN PVL a par da redução dos números de inscritos. As alterações aconteceram de modo a cumprir as orientações da autoridade de Saúde nº36/2020 da DGS.

2.2.8 Tabela de Preços

Preçário Geral

Modalidades:	1x p/semana (valor mensal)	2x p/semana (valor mensal)	3x p/semana (valor mensal)	4x p/semana (valor mensal)	5x p/semana (valor mensal)
Aulas de Nataçao	17,50€	28,00€	38,00€	46,00€	52,00€
Hidroginástica	17,50€	28,00€	38,00€	46,00€	52,00€
Nataçao Recreativa	10,50€	21,00€	29,00€	37,00€	43,00€
Nataçao para Bebés	17,50€				
Nataçao para Grávidas	17,50€				
Nataçao Familiar*	50€ (Max. 4 familiares diretos) – valor mensal				
Nataçao Livre*	3,00€ (Adultos) / 1,50€ (Crianças 2 aos 12 anos) / entrada gratuita (Crianças < 2 anos) / 1,50€ (Inscrições nas aulas de Nataçao e Hidroginástica)				
Aulas de Hidroginástica e Nataçao ministradas por Professor*	5€ (entrada única – aula de 45 min)				
Inscrição* (cartão + seguia)	15,00€				
Reinscrição* (seguia)	7,00€				
2ª via do cartão	2,50€				
Multa	2,50€				
Festas de Aniversário*	Consultar folheto				
Equipa de Nataçao*	Consultar folheto				

* Nestas modalidades não são aplicáveis descontos.

Notas: As inscrições nas turmas de Nataçao e Hidroginástica ou entradas para as modalidades de nataçao livre e recreativa estão condicionadas pelo número de vagas.

Descontos

HORA DO ALMOÇO

Desconto de **20%** nas classes de Nataçao e Hidroginástica

DESCONTO FAMÍLIA

Cada novo/a familiar em 1º grau de um/a utente já inscrito/a beneficiará de um desconto:

- 2º elem. da família: **+ 5%** na mensalidade
- 3º elem. da família: **+ 15%** na mensalidade
- 4º elem. da família: **+ 25%** na mensalidade
- 5º elem. da família: **+ 35%** na mensalidade

CARTÃO MUNICIPAL

Inscrição Grátis

- Cartão Municipal da Pessoa Deficiente: **+25%**
- Cartão Municipal do Idoso: **+25%**
- Cartão Municipal Jovem: **+25%**
- Cartão Municipal Família Numerosa: **+25%**

Os descontos apresentados não são acumuláveis com outros em vigor.

DESCONTO EM INSCRIÇÕES A LONGO PRAZO

Pagamento de:

- 3 meses: **+ 4%**
- 6 meses: **+ 10%**
- 9 meses: **+ 14%**
- 11 meses: **+ 20%**

Tipo de pagamento:
Numerário/Multibanco/ Cheques Pré Datados

PACK'S CADERNETAS – NATAÇÃO LIVRE

Pack de cadernetas para nataçao livre Adulto:

Pack de 10+2 grátis	30 €
Pack de 6+1 grátis	18 €

Pack de cadernetas Criança (2 aos 12 anos) /Pack Sócio/a (utente com inscriçao ativa na Escola Municipal de Nataçao):

Pack de 10+2 grátis	15 €
Pack de 6+1 grátis	9 €

PISCINA MUNICIPAL COBERTA

Desporto · Saúde · Bem-Estar

GUIA DO UTENTE

Piscina Municipal Coberta da Póvoa de Lanhoso
Rua 25 de Novembro
4830-523 Póvoa de Lanhoso
Telefone: 253 639 707
Email: piscinas@mun-planhoso.pt

Figura 6: Preçário PMC PVL – Guia de Utente

É importante que haja um leque variado de atividades, bem como, um vasto horário de atividades, mas também é fundamental que se consiga presentear os utentes/clientes com cartões apelativos. Conciliando o apoio aos mais desprotegidos e vulneráveis.

Destaca-se o desconto para pessoas possuidoras dos seguintes cartões municipais: cartão municipal do idoso, cartão municipal jovem, cartão municipal da pessoa portadora de deficiência, cartão humanitário.

Para se inscrever pela primeira vez é necessário pagar a inscrição, a tradicional “jóia”, mas poderá ficar isento caso seja possuidor dos cartões mencionados anteriormente. Com esta característica, o utente usufruiu ainda de um desconto de 25% na sua mensalidade.

Também destacamos o pagamento a longo prazo, dando possibilidade a todos os utentes de usufruírem de desconto, bem como o desconto para 2 segundo elemento da família e assim sucessivamente.

2.2.9 Regulamento da Instalação da Piscina Municipal Coberta.

O Regulamento da PMC da Póvoa de Lanhoso faz parte integrante do regulamento geral das instalações desportivas municipais do concelho da Póvoa de Lanhoso.

No serviço da PMC destacamos os diversos pontos essenciais para o bom funcionamento da PMC. Estes são: horário de funcionamento, utilização das instalações, regras de conduta na utilização das instalações, protocolos, cedência das instalações, pagamento, preços, seguro de acidentes pessoais.

A par do cumprimento legal, é fundamental a existência de um documento desta natureza nas instalações, pois assim se pode assegurar que todas as regras são transmitidas e que todas deverão ser cumpridas, caso isso não aconteça estão descritas as respetivas sanções.

Realçamos que este documento foi revisto em dezembro de 2020, ao ser introduzido no Regulamento Geral das Instalações Desportivas Municipais.

O documento passou por um processo de apreciação pública, garantindo que se encontra com uma linguagem e estrutura claras e respeita todas as normas devidas. O mesmo encontra-se em anexo, devido à sua extensão (anexo 2).

2.2.10 COVID-19 – Intervenção na Piscina Municipal Coberta no ano letivo 2020/2021

No ano de 2020 Portugal e o mundo foi confrontado com uma realidade que nunca imaginaríamos e para a qual tivemos que saber readaptar, reorganizar, criar e gerir. Não foram tempos fáceis, foram tempos desafiantes e a nível de gestão foi sem dúvida um desafio conseguir efetuar uma retoma segura, mas ao mesmo tempo criar procedimentos que mitigassem os efeitos da pandemia. Este desafio foi sem dúvida o grande desafio que a PMC teve desde a sua existência.

A retoma da atividade na PMC foi realizada com respeito à proteção da saúde dos utentes e trabalhadores, apoiando-se num conjunto de procedimentos para minimização dos riscos, seguindo as orientações da autoridade de saúde.

A definição destes procedimentos teve como base:

- Providenciar informação de suporte para a minimização dos riscos;
- Identificar procedimentos que contribuam, para a mitigação da COVID-19.

Nesse sentido foram definidos procedimentos e alterações de funcionamento das atividades de modo a contribuir para a mitigação do COVID-19, disponibilizando um local e serviço seguro para a prática do exercício físico.

As normas e os novos procedimentos foram definidas no Plano de Contingência da Instalação (anexo 3) e instruções de trabalho (anexo 4).

Para a retoma da atividade os procedimentos criados tiveram por base as seguintes áreas de ação:

- criar regras de modo aumentar o Distanciamento Social;
- criar medidas de higiene reforçadas – Higienização sistemática;
- definição de regras de protecção Pessoal e definir as condições de acesso.

3. Realização do Estágio Profissional

Realização do Estágio Profissional

3.1 Introdução

A complexidade de uma instalação como uma Piscina Municipal Coberta é a nível da gestão, conforme referido, anteriormente, de grande complexidade, tanto no que diz respeito ao seu desenho e construção como à sua posterior utilização e gestão.

Desde 2006, que a Piscina Municipal Coberta da Póvoa de Lanhoso, esta certificada pelos requisitos NP ISO 9001.

Ao longo destes últimos anos esta norma foi sofrendo alterações, e o serviço da PMC PVL soube ajustar os seus procedimentos de modo a contribuir para melhoria contínua do serviço.

Iniciou com a versão de NP ISO 9001:2005, em 2009 efetuou a revisão do Sistema da Gestão da Qualidade para os requisitos da NP ISO 9001:2008.

Em 2016, o Sistema de Gestão da Qualidade da PMC PVL, teve uma nova alteração acompanhando a evolução e o cumprimento dos requisitos exigidos, estando, neste momento, implementados os requisitos definidos na NP ISO 9001:2015 Sistemas de Gestão da Qualidade.

Pelos pontos mencionados, anteriormente, e pela intervenção na evolução do Sistema da Gestão da Qualidade, nesta instalação, foi solicitado ao executivo Municipal a realização deste estágio nesta instalação.

A realização deste estágio prendeu-se com o objectivo de realizar uma análise do funcionamento deste tipo de instalação tendo por base os requisitos da aplicação da ISO 9001:2015 em todo o sistema da PMC.

O estágio decorreu de outubro 2020 a junho 2021, maioritariamente, em serviço online.

Segue de forma discriminada as ações realizadas:

Ações realizadas	out.	nov.	dez.	jan.	fev.	mar.	abr.	mai.	jun.
Definição do tema do Estágio	x								
Definição dos objetivos do estágio	x	x							
Definição de horários			x						
Início do Estágio				x					
Enquadramento Conceptual do tema				x	x	x			
Análise Procedimentos Aplicados na Gestão da Piscina Municipal Coberta					x	x	x		
Análise Satisfação dos Utentes							x	x	
Considerações Finais									x

Quadro 1: Estágio na Piscina Municipal Coberta: ações realizadas

3.2 Enquadramento dos Requisitos NP ISO 9001:2015 na PMC PVL

O modelo de gestão da qualidade implementado na PMC PVL segue o definido no Manual da qualidade do Município da Póvoa de Lanhoso.

É um modelo que está estruturado de acordo com a Norma ISO 9001:2015, identificando-se em três categorias de processos: Processos de Gestão (PG); Processos Operacionais (PO) e Processos de Suporte (PS).

Os processos de gestão estão diretamente associados à política e à estratégia de gestão da Autarquia e ao processo de controlo do SGQ, fornecendo as diretrizes e recursos necessários ao desenvolvimento dos restantes processos do sistema.

Os processos operacionais são aqueles que contribuem diretamente para a realização do serviço e identificação das necessidades dos clientes / utentes e obtenção da sua satisfação. Sustentam a atividade da autarquia gerando o respetivo valor de serviço público. É neste processo que a PMC está inserida, tendo como código de processo PO.02 (anexo 5).

Os processos de suporte são ativados para responder a processos de gestão ou operacionais, disponibilizando-lhes os recursos necessários.

A concretização destes processos, garante a concretização dos objectivos da qualidade, dos requisitos legais e regulamentares, bem como das intenções da política da qualidade.

3.3 Modelo de Atuação do Sistema de Gestão da Qualidade

“Para que a gestão sistemática dos processos identificados seja possível, a autarquia suporta as respetivas atividades num modelo comum baseado na filosofia PDCA – Planear, Executar, Controlar e Agir/Melhorar (Plan, Do, Control, Act), que consubstancia uma ferramenta de controlo dos processos que potencia a melhoria contínua. Cada processo compreende uma sequência lógica de atividades concebidas segundo o “Ciclo de Deming” e que, por força dos resultados, dos interfaces com o exterior, da estratégia de gestão concebida e da atuação dos recursos humanos, é melhorado continuamente.” (Manual da Qualidade, Município da póvoa de Lanhoso,2020, em www.planhoso.pt)

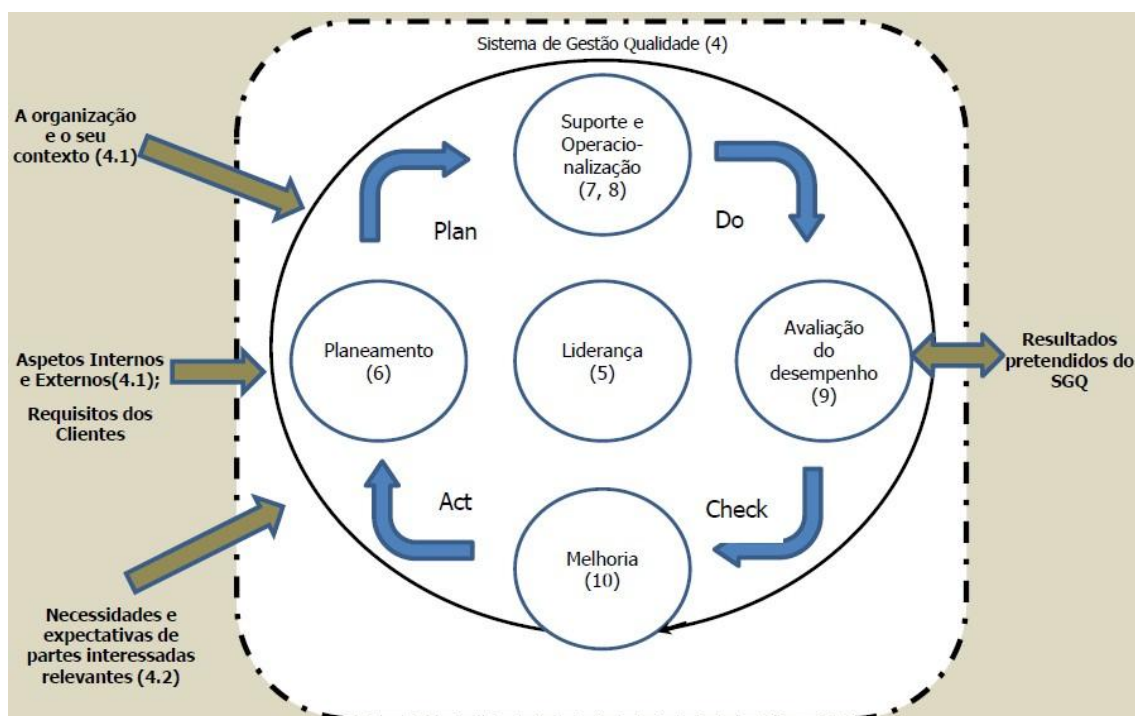


Figura 7: Modelo de atuação do SGQ PMCPVL - Processo de Melhoria Contínua, “Ciclo de Deming

Fonte: Manual Qualidade do Município da Póvoa de Lanhoso, em www.planhoso.pt

Assim por forma a alcançar a melhoria continua do sistema, temos:

Planear – O modelo de gestão dos processos e as actividades de cada um deles

Executar – A gestão dos processos

Controla/Verificar – Os resultados obtidos

Agir/Melhorar – Face aos resultados obtidos.

3.4 Correspondência entre Requisitos da Norma e Processos do SGQ / Interação dos Processos

A interacção dos processos e aplicabilidade dos requisitos das normas e processos demonstra que no SGQ implementado não existem processos isolados, todos os processos que estão no sistema da SGQ estão inter-relação.

Também a interacção entre processos, alerta para a necessidade de verificar sempre as implicações recíprocas dos vários processos quando se procedem a alterações de práticas ou de regras e evidencia uma lógica sistémica na forma como se planeiam, executam e avaliam as actividades dos processos.

No Manual da Qualidade esta identificado a relação dos requisitos da Norma e processos do Sistema da Qualidade em vigor na PMC PVL, conforme podemos verificar na figura seguinte imagem:

Processos		PG1	PG2	PO1	PO2	PS1	PS2	PS3	PS4
4. Contexto da Organização									
4.1.	Compreender a organização e o seu contexto	•							
4.2.	Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas	•							
4.3.	Determinar o âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade	•							
4.4.	Sistema de Gestão da Qualidade e respetivos processos	•							
5. Liderança									
5.1.	Liderança e compromisso	•							
5.2.	Política	•							
5.3.	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	•				•			
6. Planeamento									
6.1.	Ações para tratar riscos e oportunidades	•							
6.2.	Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	•							
6.3.	Planeamento das alterações	•							
7. Suporte									
7.1.	Recursos	•		•	•	•		•	•
7.2.	Competências	•				•			
7.3.	Consciencialização	•				•			
7.4.	Comunicação	•				•		•	
7.5.	Informação documentada		•					•	
8. Operacionalização									
8.1.	Planeamento e controlo operacional	•	•	•	•				
8.2.	Competências			•	•				
8.3.	Design e desenvolvimento de produtos e serviços			•	•				
8.4.	Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos						•		
8.5.	Produção e prestação de serviços			•	•				
8.6.	Libertação de produtos e serviços			•	•				
8.7.	Controlo das saídas não conformes			•	•				
9. Avaliação do desempenho									
9.1.	Monitorização, medição, análise e avaliação		•	•	•				
9.2.	Auditoria interna		•						
9.3.	Revisão pela gestão	•							
10. Melhoria									
10.1.	Generalidades	•	•						
10.2.	Não conformidade e ação corretiva		•						
10.3.	Melhoria continua	•	•						

Quadro 2: Quadro Resumo da Relação entre os requisitos da NP ISO 9001:2015 e o SGQ

Fonte: Manual Qualidade do Município da Póvoa de Lanhoso, em <https://www.povoadelanhoso.pt/>

No processo operacional da PMC – PO 02 – Gestão da PMC, estão aplicados os seguintes requisitos da norma ISO 9001:2015: 7.1;8.1;8.2;8.3;8.5;8.6;8.7 e 9.1.

De modo a cumprir os requisitos da NP ISO 9001:2015 estão definidos cinco procedimentos de gestão e os procedimentos das atividades pedagógicas. São eles:

PG 07 – Manutenção preventiva/correctiva das Piscinas municipais cobertas e balcão único (anexo 8).

PG 09 – Gestão Administrativa na PMC (anexo 7)

PG 10- Aquisição de Bens e Serviços

PG 011– Gestão dos equipamentos de monitorização e medição (anexo9)

PG 012– Controlo da qualidade da água (10)

PG 013- Desenvolvimento do serviço/actividade (anexo 11) e Manual de Procedimentos EMN (anexo 24)

PROCESSOS	DOCUMENTOS	CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001:2015	ORIGEM DAS ENTRADAS	ENTRADAS	SAÍDAS	DESTINO
PO 02 – Gestão da Piscina Municipal Coberta	PG 07 – Manutenção preventiva/correctiva das Piscinas municipais cobertas e balcão único PG 09 – Gestão Administrativa na PMC PG 10- Aquisição de Bens e Serviços PG 011– Gestão dos equipamentos de monitorização e medição PG 012– Controlo da qualidade da água PG 013- Desenvolvimento do serviço/atividade Manual de Procedimentos EMN	7.1, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1	Solicitações dos clientes e de outras partes interessadas	- Inscrições - Necessidade de Comprar Contratar - Lista de Fornecedores Aprovados - Avaliação inicial do utente Plano Mensal de Aula - Necessidade de novas atividades/serviços criar/reajustar as atividades/serviços - Necessidade de recolha de água para análises - Novos EMM EMM existentes - Equipamentos/ máquinas/infraestruturas Ocorrências	- Ficha técnica dos utentes/Cientes Lista de Espera Integração dos utentes/Cientes - Produto / Serviço conforme - Avaliação do utente - Produto/Serviço conforme - Relatório de análises cumprimento da Legislação - EMM's controlados, calibrados e verificados - Equipamentos/máquinas/Infraestruturas adequados ao serviço	- Clientes/Municípios - Partes interessadas

Quadro 3: Correspondência entre os requisitos da NP ISO 9001:2015 e o SGQ no processo PO 02 - PMC PVL

Fonte: Manual Qualidade do Município da Póvoa de Lanhoso, em www.planhoso.pt

A par dos requisitos exclusivos para o processo operacional da PMC, acrescenta os requisitos dos Processos de Gestão (PG) e Processos de Suporte (PS), conforme referido anteriormente. E são eles:

- Processos de Gestão:

P1 – Planeamento e estratégica Municipal: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4,5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 8.1, 9.3, 10.1, 10.3. De modo a cumprir estes requisitos esta definido o Procedimento de Gestão: PG 5 Gestão dos Sistema de Gestão.

- Processos de Suporte:

PS 01 – Recursos Humanos: 5.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4. De modo a cumprir estes requisitos esta definido o Procedimento de Gestão: PG06 – RH Formação, PG08- Novos trabalhadores e PG15-Diversos RH Manual de Funções.

PS 02- Compras: 8.4. De modo a cumprir estes requisitos esta definido o Procedimento de Gestão: PG 10- Aquisição de Bens e Serviços e o cumprimento do DL. 111B-2017,31Agosto.

PS 03- Sistemas de informação: 7.1,7.4,7.5

PS 04 Infaestruturas: 7.1. De modo a cumprir estes requisitos esta definido o Procedimento de Gestão: PG 07 Gestão da Manutenção (anexo 8)

PS 05 Sistemas de gestão de qualidade: 7.5, 8.1, 9.1, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3. De modo a cumprir estes requisitos esta definido o Procedimento de Gestão: PG01Controlo a informação documentada;

PG 02 Auditorias Internas

PG 03 Gestão de Melhoria Continua

PG 04 Gestão da satisfação dos clientes e outras partes interessada. (anexo 12)

Processo PO 02 PMC PVL - Linhas de Ação				
	Objetivos	Ações Desenvolvidas	Documento	Contribuição das Ações
Planeamento e Estratégia de intervenção	Conduzir à melhoria contínua quer do SGQ implementado, quer do desempenho deste serviço Municipal.	Análise Swot do processo PO 02 Gestão Piscina Municipal Coberta. Elaboração do Plano de Gestão de Riscos e Oportunidades da PMC.	P1 Planeamento e Estratégia Municipal	Definição e linhas de atuação da gestão dos serviços desta instalação, enquadradas com a Política da Qualidade do Município da Póvoa de Lanhoso.
Gestão Administrativa	Definir, clarificar e enunciar os procedimentos administrativos da PMC PVL	Criação, revisão e atualização de instruções de trabalho e documentos, nomeadamente ficha de inscrição. Criação de novas instruções de trabalho relativos as Normas emitidas pela orientação 036/2020 da DGS.	PG09 Gestão Administrativa na PMC	Contribuíram para clarificar e uniformizar os procedimentos a realizar, no ato de atendimento e informação dos serviços prestados nesta instalação.
Gestão da Manutenção/Infraestruturas	Redefinir e reajustar os procedimentos da manutenção da PMC PVL, assumindo no SGQ um papel de grande significado, já que garante à organização a obtenção de todas as condições físicas, ambientais e mecânicas necessárias para a qualidade da prestação do serviço.	Elaboração/Revisão e controlo da concretização do Plano de Manutenção Controlo dos procedimentos para a prevenção da Legionella; Elaboração da candidatura, do município, ao Plano de Manutenção do ano 2021	PG07-Gestão Manutenção preventivas/corretivas	Contribuíram para que a infra-estrutura funcione de modo adequado e os meios para a realização do serviço e seu fornecimento sejam identificados, verificados ou reparados, segundo as orientações do plano e as indicações do TIM III.
Gestão da Qualidade da Água da Piscina	Cumprimento do Plano de Monitorização da Qualidade da Água da Piscina	Controlo do cumprimento do Plano de Monitorização Controlo do cumprimento do Plano de Calibração/Verificação dos Equipamentos	PG12-Controlo da Qualidade da água PG11 Gestão dos EMM	Garantiram o cumprimento e controlo dos procedimentos previstos em plano de modo a uma máxima e qualidade da água e ambiente da instalação.
Gestão Atividades	Diversificar, dinamizar e atrair, com objetivo de rentabilizar economicamente a piscina e corresponder às necessidades e aspirações das várias faixas etárias da comunidade.	Reajustar horários das atividades da instalação Elaboração das Normas de Retoma COVID 19 Área Pedagógica Criação de um novo serviço: Aulas de PT Aquático e Aulas de Mobilidade Aquática. Elaboração e controlo das atividades desenvolvidas, nomeadamente elaboração de relatório de avaliação da atividade	PG13 Desenvolvimento do serviço /atividade Manual procedimentos EMN	Contribuíram para uma retoma, segura e responsável da atividade, cumprindo os procedimentos implementados na instalação e as recomendações da autoridade de saúde. De forma geral, pretende-se que os serviços e atividades prestadas respondam às necessidades dos munícipes.
Compras	Enunciar a atuação que o serviço deve adotar na aquisição de produtos/serviços. Determinar a metodologia de avaliação dos fornecedores e produtos/serviços	Otimização de recursos; Controlo do Stock de consumíveis; Controlo do consumo energético, água e gás; Supervisionar os relatórios de caixa realizados pelos serviços administrativos;	PG10 - Aquisição de Bens e Serviços DL111B-2017, 31 Agosto	Garantiram o cumprimento desta área de atuação.
Gestão dos Recursos Humanos	Estabelecer metodologias de atuação relativas à gestão dos RH, garantindo a concretização dos objetivos e conformidades dos requisitos do utente. Definir a competência exigida ao desempenho das funções, de cada trabalhador, bem como as metodologias adotar para promover e avaliar a eficácia da sua formação.	Articulação com a secção de RH, as necessidades de formação e H humanos;	PG06 PG15	Garantiram o cumprimento desta área de atuação.
Sistemas de Gestão da Qualidade	Geral	Atualização da lista da documentação externa; Elaboração do relatório da revisão pela gestão do serviço da PMC, tendo por base a Análise das ações de melhoria; Análise dos objetivos propostos e sua concretização; Análise da avaliação do desempenho do processo PO 02 PM.	PG01- Controlo informação documentada PG02-Auditorias Internas PG04 Gestão da Melhoria	Garantiram o cumprimento desta área de atuação e a satisfação dos clientes e partes interessadas
	Avaliação Satisfação do Utente/Cliente	Elaboração do questionário; Avaliação dos dados do questionário. Criação de medidas e ações de melhoria.	PG04 - Gestão da satisfação dos clientes e outras partes interessadas	

Quadro 4: Resumo Processo PO 02 PMC PVL - Linhas de Ação

4. Reflexão Crítica

4. Reflexão Crítica

Enquadramento

As ações realizadas no decorrer deste estágio tiveram por base a experiência adquirida em 14 anos ao serviço da PMC PVL e os objetivos definidos do estágio. As áreas tiveram por base todos os processos do Sistema da gestão da qualidade, descritas no Manual da Qualidade do Município da PVL, inerentes á atividade da instalação da PMC.

As ações desenvolvidas tiveram as seguintes linhas de intervenção:

- Planeamento e estratégica da intervenção
- Sistema de Gestão da Qualidade
- Gestão Administrativa
- Gestão da Manutenção/Infraestruturas
- Gestão da Qualidade da Água da piscina
- Gestão das Atividades
- Gestão dos Recursos Humanos.

4.1 Planeamento e estratégica da intervenção

O Planeamento e estratégica de intervenção do processo PO 02 PMC do Município da Póvoa de Lanhoso seguem as linhas orientadoras do plano autárquico do ciclo 2017-2021.

Esta área tem subjacente no seu desenvolvimento e aplicação os requisitos da NORMA ISO 9001:2015 identificados no PG 1- Planeamento e Estratégica Municipal, referenciado pelos documentos PG 5 (anexo 6)

Neste planeamento estratégico efetua-se a análise SWOT ao processo da PMC, definindo as partes interessadas e os requisitos inerentes a atividade, bem como uma gestão do plano de riscos e oportunidades.

PÓVOA

DE LANHOSO

Município

MUNICÍPIO DA PÓVOA DE LANHOSO

Gestão Estratégica do Processo

422/2020/V1

Processo:

PO 2 – Gestão Piscina Municipal Coberta

Gestor:

Sofia Macedo

Data:

16.12.2020

ANÁLISE SWOT

Pontos Fortes

Envolvimento e união da equipa

Qualidade da Água da Piscina

Cumprimento da Legislação

Fidelização dos utentes

Elevado comprometimento dos Colaboradores desta instalação com o serviço

Excelente resposta na criação de mecanismos à pandemia

Oportunidades

População está mais atenta às necessidades e benefícios do Desporto

A modalidade de natação e hidroginástica serem atividades mais seguras em detrimento de outras

Pontos Fracos

Algumas falhas na concretização dos Planos de Manutenção

Elevada idade dos equipamentos

Balneário Masculinos com necessidade de alargamento

Edifício com necessidade de reparações

Ameaças

Devido a pandemia a obrigatoriedade de diminuição do número de inscritos nas atividades e redução do número de aulas

Nesta fase de pandemia, o receio de utilização das instalações desportivas.

Alterações Legais

Figura 8: Análise SWOT ao processo PO2 – Gestão Piscina Municipal Coberta, 2021

No seguimento da elaboração do planeamento, definem-se os objetivos anuais, os quais seguem para aprovação superior, designadamente para o/a Vereador/a responsável pelo pelouro. Tendo sido aprovados, foram os mesmos enviados para o gabinete da qualidade de modo a incluir nos objetivos gerais do município e comunicados aos trabalhadores do serviço.

3) DESEMPENHO DOS PROCESSOS

Passamos à análise do desempenho do processo, nomeadamente a nível dos objetivos definidos para o ano de 2020.

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado Obtido	Obs.
1. Aumentar a Satisfação dos utentes/clientes da piscina municipal coberta	1.1 % Fidelização a 3 meses – quotas mensais	≥ 70%		COVID'19 – suspensão de objetivo
	1.2 % de desistência Mensal _ quotas mensais	≤ 11%		COVID'19 – suspensão de objetivo
2. Aumentar o número de utilização/frequência PMC	2.1 Número de utilizações mensais	≥ 1050		COVID'19 – suspensão de objetivo
	2.2 Número quotas mensais	≥ 555		COVID'19 – suspensão de objetivo
	2.3 Número de inscrições mensais	≥ 730		COVID'19 – suspensão de objetivo
3. Garantir a Qualidade dos Serviços	Número de Boletins analíticos, na análise bacteriológica, em incumprimento com a diretiva.	≥ 2	0	A meta foi atingida
	Número de Reclamações na área de higiene das instalações.	≥ 1	1	A meta foi atingida
	Número de incumprimento nos procedimentos de controlo da lista de espera, desistências e utentes em débito.	≥ 1	0	A meta foi atingida
4. Diminuir os custos totais por utilizadores (quotas mensais + utentes de utilizações por instituições/escolas/livres) comparativamente a 2018	5.1 % de redução dos custos totais por utente/cliente comparativamente ao ano de 2018 $= 100\% - (\text{custo por utilizador 2019} / \text{custo por utilizador 2018}) \times 100$ Nota: utilizadores = quotas mensais, utentes de utilizações por instituições/escolas/livres)	≤ 1%		COVID'19 – suspensão de objetivo.



OBJETIVOS para o ano de 2021

Processo: Piscina Municipal Coberta

Objetivos	Responsável	Indicador	Meta 2021	Resultado ano anterior*
Garantir a satisfação dos utentes da PMC com as novas metodologias implementadas.		% de utentes/clientes satisfeitos	≥ 90 %	---
Garantir a Qualidade dos Serviços	Sector do Processo	Número de Boletins analíticos, na análise bacteriológica, em incumprimento com a diretiva.	≤ 2	0
		Número de Reclamações na área de higiene das instalações.	≤ 1	1
		Número de incumprimento nos procedimentos de controlo da lista de espera, desistências e utentes em débito.	≤ 1	0
Melhoria e controlo da manutenção dos equipamentos da PMC		Criação do Manual de Manutenção	31 de dezembro 2021	---
		Revisão do Plano de Manutenção	31 de dezembro 2021	---

*Se aplicável.
N.A. - Não aplicável

Póvoa de Lanhoso, 1 de abril de 2021

O Presidente da Câmara Municipal

Página 1 de 1

Figura 9: Objetivos do Processo PO 02 Gestão piscina Municipal Coberta 2020 e 2021

Fonte: relatório da Revisão de Gestão do processo PO 02 PMC 2020

O planeamento e estratégia de intervenção, bem como os objetivos tiveram por base as necessidades desta instalação e o serviço que nela é realizado, as disposições identificadas na política da qualidade, cumprindo os requisitos da NP ISO 9001:2015, legais e normativos, de modo a conduzir à melhoria contínua quer do SGQ implementado, quer do desempenho deste serviço Municipal.

As ações desenvolvidas foram:

- Análise Swot do processo PO 02 Gestão Piscina Municipal Coberta.

- Elaboração do Plano de Gestão de Riscos e Oportunidades da PMC.

As ações desenvolvidas nesta área contribuíram para a definição e linhas de atuação da gestão dos serviços desta instalação, enquadradas com a Política da Qualidade do Município da Póvoa de Lanhoso.

4.2 Gestão Administrativa

Na área da gestão administrativa foram desenvolvidas ações com o objetivo de definir, clarificar e enunciar os procedimentos administrativos da PMC PVL, onde o relacionamento com os utentes, antes, durante e após a prestação do serviço é uma necessidade constante para a obtenção da sua plena satisfação.

Esta área tem subjacente no seu desenvolvimento e aplicação os requisitos da NORMA ISO 9001:2015 identificados no PO 02 – Gestão da Piscina Municipal Coberta referenciado do procedimento de gestão PG 09 – Gestão Administrativa na PMC (anexo 7)

As ações desenvolvidas foram:

- Criação, revisão e atualização de instruções de trabalho e documentos, nomeadamente ficha de inscrição (anexo 13)
- Criação de novas instruções de trabalho relativos as Normas emitidas pela orientação 036/2020 da DGS

As acções nesta área contribuíram para clarificação e uniformização dos procedimentos a realizar pelos trabalhadores no ato de atendimento e informação dos serviços prestados nesta instalação.

4.3 Gestão da Manutenção/Infraestruturas

Nesta área da gestão, da manutenção/Infraestruturas, as ações desenvolvidas tiveram como objetivo redefinir e reajustar os procedimentos da manutenção da PMC PVL, assumindo no SGQ um papel de grande significado, já que garante à organização a obtenção de todas as condições físicas, ambientais e mecânicas necessárias para a qualidade da prestação do serviço.

Esta área tem subjacente no seu desenvolvimento e aplicação os requisitos da NORMA ISO 9001:2015 identificados no PO 02 – Gestão da

Piscina Municipal Coberta referenciado do procedimento de gestão PG 07 – Gestão Manutenção preventivas/correctiva, bem como as instruções associadas a limpeza e desinfeção das instalações (anexo 8).

As ações desenvolvidas foram:

Elaboração/Revisão e controlo da concretização do Plano de Manutenção (anexo 16);

Controlo dos procedimentos para a prevenção da Legionella; (anexo 29)

Elaboração da candidatura, do município, ao Plano de Manutenção do ano 2021, promovido pela Cidade Social entidade responsável pelo programa Município amigo do desporto, onde esta contemplada a instalação da PMC PVL (anexo 26).

Nesta área para além das ações realizadas este ano, destaca-se, uma intervenção a nível estrutural, que muito contribui para melhorar a eficiência energética da instalação. De 2010 a 2014 foi dado apoio e fornecimento de dados para análise, de modo a efetuar uma candidatura E – EEA / 2 / 2010, o projeto de “Promoção da Eficiência Energético-Ambiental na Piscina Municipal Coberta da Póvoa de Lanhoso, que foi aprovado em 2014 e executada em 2014/2015.

Este projeto trouxe um conceito inovador pela estrutura energética adotada, assentando em energias renováveis. A gestão energética de todo o complexo passou a basear-se na utilização das energias renováveis (energia solar) com o objetivo de melhorar a eficiência energética e a promoção dos recursos autóctones, e a gestão da piscina passou a depender de um plano de Otimização Energética, vital também para a viabilidade técnica e económica do complexo.

Com a implementação deste projeto houve a necessidade de reajustar todos os procedimentos de manutenção a nova realidade, nomeadamente a lista de equipamentos, instruções de trabalho e registos de valores dos novos

equipamentos, cumprindo as normativas em vigor e demais legislação, nomeadamente o estipulado no Decreto-Lei 118/2013, de 20 agosto, no que se refere ao número 4 do artigo 13º, da alínea a) do número 6 do artigo 41º e do número 1 do artigo 45º, relativamente às ações de manutenção. Neste seguimento o serviço contratou um serviço externo de Técnico de Instalação e Manutenção de nível 3(TIM III). É o técnico responsável pela instalação e manutenção de equipamentos e sistemas nos edifícios que atuam no âmbito do Sistema de Certificação Energética dos edifícios (SCE. Em anexo certificação Energética do edifício da PMC PVL (anexo 17)

As acções desenvolvidas nesta área contribuíram para que a infra-estrutura funcione de modo adequado e os meios para a realização do serviço e seu fornecimento sejam identificados, verificados ou reparados, segundo as orientações do plano e as indicações do TIM III.

4.4 Gestão da Qualidade da Água da Piscina

Nesta área as ações desenvolvidas tiveram por base o Plano de Monitorização da Água da PMC PVL. Este plano identifica quais os requisitos aceitáveis para a qualidade do seu ambiente de trabalho, considerando fundamentais os requisitos associados à qualidade e tratamento de água e os térmicos de ventilação, para os quais foram estabelecidos os seus critérios de aceitação, periodicidade de análise, definição do responsável pela análise, registo de valores obtidos e os procedimentos a adoptar em caso de desvio (registo não conforme).

Importa referir que o plano de monitorização tem por base os requisitos legais e ambiente, pelo que devem ser consideradas e tomadas as medidas necessárias sempre que os seus valores estejam “fora” dos limites estabelecidos, nomeadamente a circular normativa nº 14/DA 2009 da DGS.

Associada a esta área temos os procedimentos referentes ao cumprimento do Plano de Calibração/Verificação dos equipamentos que

garantem a conformidade nas medições e monitorização dos parâmetros em análise relativamente a qualidade da água e meio ambiente.

Esta área tem subjacente no seu desenvolvimento e aplicação os requisitos da NORMA ISO 9001:2015 identificados no PO 02 – Gestão da Piscina Municipal Coberta referenciado do procedimento de gestão PG 012 – Controlo da qualidade da água e PG 011 Gestão dos equipamentos de monitorização e medição. (anexo 9).

As ações desenvolvidas foram:

- Controlo do cumprimento do Plano de Monitorização e (anexo 14)

- Controlo do cumprimento do Plano de Calibração/Verificação dos Equipamentos (anexo 15)

As ações desenvolvidas nesta área garantiram o cumprimento e controlo dos procedimentos previstos em plano de modo a uma máxima e qualidade da água e ambiente da instalação.

4.5 Gestão das Atividades

As ações desenvolvidas nesta área basearam-se nos procedimentos implementados, conjugando com as orientações da autoridade de saúde devido ao COVID´19. O padrão que gestão das atividades deve ser diversificada, dinâmica e atrativa de modo a contribui para a rentabilização económica da piscina e corresponder às necessidades e aspirações das várias faixas etárias da comunidade, este ano não pode ser colocada em prática pelas razões já mencionadas anteriormente.

As atividades foram realizadas em conformidade com o Desenvolvimento do serviço em vigor cumprindo as orientações técnicas/pedagógicas da Escola Municipal de Natação, em função das

disponibilidades espaciais disponíveis e orientações da Circular Normativa 036/2020 da DGS

Esta área tem subjacente no seu desenvolvimento e aplicação os requisitos da NORMA ISO 9001:2015 identificados no PO 02 – Gestão da Piscina Municipal Coberta referenciado do procedimento de gestão PG 13 – Desenvolvimento do serviço/atividade e Manual de procedimentos da Escola Municipal de Natação.

As ações desenvolvidas foram:

Reajustar horários das atividades da instalação (anexo 19)

Elaboração das Normas de Retoma_COVID 19 Área Pedagógica (anexo 20).

Criação de um novo serviços: Aulas de PT Aquático e Aulas de Mobilidade Aquática. (anexo 18).

Elaboração e controlo das atividades desenvolvidas, nomeadamente elaboração de relatório de avaliação da atividade (anexo 21)

As ações realizadas contribuíram para que a retoma da atividade na PMC PVL fosse responsável e de uma forma segura, cumprindo os procedimentos implementados na instalação e as recomendações da autoridade de saúde.

4.6 Compras

A gestão de compras da PMC PVL é da responsabilidade do serviço da Divisão Financeira do Município, baseada nos princípios da gestão orçamental e financeira do município.

Os procedimentos definidos enunciam a atuação que o serviço deve adotar na aquisição de produtos/serviços, necessários para o funcionamento do serviço. Determina ainda a metodologia de avaliação dos fornecedores e

produtos/serviços, sustentada em critérios de aceitação que respeitam a conformidade dos requisitos estabelecidos.

Esta área tem subjacente no seu desenvolvimento e aplicação os requisitos da NORMA ISO 9001:2015 identificados no PS 02 – Compras referenciado no procedimento de gestão PG 10 – Aquisição de Bens e Serviços e DL.111B-2017,31 Agosto.

As ações desenvolvidas foram:

- Otimização de recursos;
- Controlo do Stock de consumíveis;
- Controlo do consumo energético, água e gás;
- Supervisionar os relatórios de caixa realizados pelos serviços administrativos;

As ações desenvolvidas nesta área garantiram o cumprimento desta área de atuação.

4.7 Gestão dos Recursos Humanos

A área dos Recursos Humanos, a exemplo do processo anterior, é gerido e controlado pela Divisão Administrativa do Município. Tem como objetivo estabelecer as metodologias de atuação relativas à gestão dos RH da PMC PVL, garantindo a concretização dos objectivos e conformidades dos requisitos do utente. Estabelece ainda para os colaboradores, que contribuem direta ou indiretamente para o SGQ do serviço desta instalação, qual o nível de competência exigida ao desempenho das suas funções e metodologias a adoptar para promover e avaliar a eficácia da sua formação.

Esta área tem subjacente no seu desenvolvimento e aplicação os requisitos da NORMA ISO 9001:2015 identificados no PS 01 - Gestão de Recursos Humanos referenciado no procedimento de gestão PG 06-RH formação, PG08- Novos trabalhadores e PG15-Diversos RH Manual de

Funções.

As acções desenvolvidas foram:

- articulação com a secção de RH as necessidades de formação e RH humanos;

4.7 Sistema de Gestão da Qualidade

A concepção e a implementação do Sistema da Gestão Qualidade e a sua melhoria contínua, estão identificados no Manual da Qualidade do Município da Póvoa de Lanhoso.

Esta área tem subjacente no seu desenvolvimento e aplicação os requisitos da NORMA ISO 9001:2015 identificados no PS 05 - Sistema Gestão da qualidade referenciados pelos processos de gestão PG 01 – Controlo informação documentada; PG02 – Auditorias Internas, PG03 Gestão da Melhoria, PG04 Gestão da satisfação dos clientes e noutras partes interessadas.

O processo da PMC é suportado por um conjunto de input's (elementos de entrada) e output's (elementos de saída). O controlo destes elementos é efetuado pelo gestor/a do processo.

Durante estes anos, e nomeadamente este ano constatou-se que a concretização destes indicadores, é o garante da concretização dos objetivos da qualidade, dos requisitos dos utentes, legais e regulamentares, bem como das intenções e orientações da política da qualidade.

As ações desenvolvidas foram:

- atualização da lista da documentação externa, acedendo semanalmente a plataformas electrónicas, tais como: www.dre.pt; www.ipq.pt ; www.europa.eu.int ; www.iso.com e www.dgs.pt/ (anexo 22).

- Elaboração do relatório da revisão pela gestão do serviço da PMC, tendo por base a análise das ações de melhoria (provenientes de ações internas, de auditorias internas e externas), análise dos objetivos propostos e sua concretização, análise dos fornecedores e análise avaliação da satisfação dos utentes, bem como avaliação do desempenho do processo PO 02 PMC. (anexo 26).

4.7.1 Avaliação da Satisfação dos Utentes

A Avaliação da Satisfação dos Utentes da PMC PVL é monitorizada de modo a verificar se os serviços prestados vão ao encontro aos anseios e expectativas dos utilizadores desta instalação desportiva.

A satisfação dos utentes é monitorizada através dos seguintes indicadores: percentagem de satisfação na aplicação de inquérito de opinião; percentagem de fidelização de utentes e percentagem de desistências.

A avaliação destes dados é de extrema importância de modo a gestão avaliar a informação relativa à percepção do cliente quanto à organização e com os dados obtidos, definir as acções de resposta aos aspectos com pior classificação e/ou sugestão, divulgando os resultados aos utentes/clientes de que a sua opinião é tida em consideração “fed-back”.

As acções desenvolvidas:

elaboração do questionário;

avaliação dos dados do questionário.

medidas e acções de melhoria.

No ano 2014, o questionário aplicado aos utentes, a par da pretensão de avaliar a satisfação com a prestação do serviço, avaliou também o impacto da

certificação dos serviços através da NP ISO 9001 e se consideravam ser uma mais-valia para o serviço. 56% da amostra da aplicação desse questionário tinham conhecimento que o serviço era certificado pela NP ISO 9001:2008 e os mesmos consideravam ser uma mais valia para o desempenho deste serviço utilizar esta ferramenta de gestão (anexo 27).

4.8 Reflexão Global

O modelo do SGQ implementado e aplicado na PMC PVL apresenta uma inter-relação entre os vários processos elaborados, onde a capacidade de estes se otimizarem individualmente e na relação com os demais, adquire elevada relevância na definição de metas e demonstração dos resultados a atingir.

O SGQ aplicado na PMC PVL, tem a objetividade dos critérios da ISO 9001:2015, orientação dos seus processos, na satisfação plena dos utentes e motivação trabalhadores, a base para o desenvolvimento de uma “nova gestão”, onde a capacidade da organização se adaptar a novas exigências de mercado, criar novos serviços, determinar, monitorizar e avaliar continuamente os seus indicadores de desempenho, foi fundamental para a aplicação de boas práticas que visem a melhoria contínua e o sucesso do modelo de Gestão da Qualidade da PMC PVL.

As ações desenvolvidas este ano e desde a aplicação da norma (desde 2006), dão á gestão desta instalação, garantia de qualidade no desenvolvimento do serviço prestado, bem como possibilitaram o desenvolvimento de novos modelos e práticas inovadoras do sistema da qualidade.

O Sistema de Gestão da Qualidade da PMC PVL, visa, entre outros, aspetos: garantir o modelo de Gestão por processos; responder as exigências dos utentes; melhorar continuamente a eficácia da organização; fazer reconhecer o S.G.Q por uma entidade externa (certificação do serviço prestado); sistematizar o modo de gerir, executar e controlar as atividades enquadradas em cada um dos processos de gestão e do SGQ.

Conclusões

Conclusões

A Piscina Municipal Coberta da Póvoa de Lanhoso, segundo Constantino (1999), centra-se num modelo de gestão direta, ou seja é de gestão municipal, em que o município garante exclusivamente e sob seu controle todos os processos de gestão desta instalação desportiva.

A implementação e o desenvolvimento de sistema de gestão da qualidade na PMC PVL, implicam a envolvimento de toda a organização/serviço, para o seu sucesso. Conforme indica Pires (2002) depende da definição de uma política de qualidade total, que tenha como objetivos sempre presentes a satisfação dos clientes/utentes e que procure a melhoria contínua do seu desempenho, dependendo, ainda, do envolvimento e participação ativa de todos os elementos que a constituem.

A realização deste estágio na PMC PVL e a experiência adquirida nestes 14 anos ao serviço desta instalação levou a estudar e compreender as implicações que a qualidade, nomeadamente a aplicação da NP ISO 9001:2015 assume na gestão deste serviço.

Tendo por base os objetivos deste estágio, concluímos que:

- a aplicação dos requisitos da NP ISO 9001:2015 na PMC PVL, é uma mais-valia para responder as necessidades da organização e dos clientes. Na experiência e no trabalho diário com esta ferramenta normativa, identifica-se facilmente a mais-valia da sua aplicabilidade. O serviço encara a sua implementação como uma vantagem para a realização do serviço, adaptando-se e respondendo com eficiência e eficácia às exigências do meio em que este serviço opera, às expectativas dos utentes e motivação dos trabalhadores.

- a dinâmica dos processos da PMC PVL com a aplicação dos requisitos da NP ISO 9001:2015 obtemos benefícios, quer a nível interno, quer a nível externo. A nível interno, destaca-se: formalizar o modo de gerir, executar, controlar e melhorar algumas atividades, melhorar a eficácia da organização,

promover uma avaliação contínua das metodologias e responsabilidades; e melhorar a comunicação no interior da organização. A nível externo, destaca-se: responder às exigências dos utentes; angariar novos utentes; planear/prever o futuro e obter um reconhecimento público do Sistema da Gestão da Qualidade.

- a certificação do serviço do SGQ nesta instalação é vista pelos utentes/utilizadores como uma mais valia, sentindo-se confiança no serviço adquirido.

De modo a manter a ação de melhoria contínua do serviço prestado na PMC PVL propomos:

- adotar um software para melhor controlo da gestão de equipamentos e infra-estrutura;

- melhorar ou adquirir novo software de gestão de instalações desportivas adaptado às características da piscina, contendo mecanismos que possibilitem a monitorização dos indicadores de gestão contendo diversas funcionalidades, nomeadamente comunicação automática e personalizada com o utente;

- propor ao executivo da CMPL a certificação da Qualidade Pedagógica-Didática da Escola Municipal de Natação., de modo a garantir o compromisso de qualidade, , consolidar o compromisso de qualidade com os utente e consolidar a qualidade dos resultados.

Em suma, entendemos que a “chave do sucesso na gestão desportiva está na aplicação de modelos e processos que apostem na gestão da qualidade. O processo de certificação da qualidade na gestão de organizações e equipamentos desportivos é, para nós, fundamental, implementando estratégias eficazes e eficientes, orientadas, por um lado, para a melhoria do desempenho da organização e, por outro, para a satisfação dos utilizadores/clientes” conforme indica Pires (2002).

Referências Bibliográfica

Referências Bibliográfica

- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsozbatzoudis, C. & Grouios, G. (2004). An Empirical Investigation of the Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction and Psychological Commitment in a Health Club Context. *European Sport Management Quarterly*, 4, 36-52.
- Amaral, F. (1986), *Curso de Direito Administrativo*, Coimbra: Almedina
- Ballesteros, F.R. (2004). *Encyclopedia of Psychological Assessment*, Sage Publications. London: Thousand Oaks
- Beleza, V., Santos, R., & Pinto, M. (2007). *Piscinas Tratamento de águas e utilização de energia*. Porto. Politeama – Fundação Instituto Politécnico do Porto.
- Bonafonte, L. (2004), *Redes de políticas públicas*. Madrid: centro de Investigaciones Sociológicas
- Botelho, M. J. (2007). *Qualidade, satisfação, fidelização, auto-percepções físicas e satisfação com a vida em piscinas: um estudo no Concelho de Matosinhos*. Porto: M. J. Botelho. Dissertação de Mestrado apresentada à Faculdade de Desporto da Universidade do Porto.
- Carvalho, A. (1994), *Desporto e Autarquias Locais: Uma Nova Via para o desenvolvimento Desportivo Nacional*. Porto: Campo das Letras.
- Chong, V. K., & Rundus, M. J. (2004). Gestão total da qualidade, concorrência de mercado e desempenho organizacional. *A revisão contábil britânica*, 36(2), 155-172.
- Constantino, J. (1992). A gestão dos equipamentos desportivos. *Revista Horizonte* Vol. 8, nº 47, Lisboa.
- Constantino, J. (1994). *Desporto e Municípios*. Lisboa: Livros Horizonte.

- Constantino, J. (1999). Desporto, Política e Autarquias. Lisboa: Livros Horizonte, Lda.
- Constantino, J. (2003). (Re)pensar o desporto. In Instituto do Desporto de Portugal (Ed.), O desporto para além do óbvio. Lisboa. Instituto do Desporto de Portugal. pp 53-60
- Constantino, J. (2006). Desporto: Geometria de equívocos. Lisboa: Livros Horizonte, Lda., pp. 40-100.
- Constantino, J. (2012). O estado da arte. In Desporto e Municípios. Políticas, práticas e programas. In Bento, J.& Constantino, J. M. (coord.), Desporto e Municípios: Políticas, práticas e programas. Bento, J. Constantino J. Lisboa, Visão e Contextos, Edições e Representações, Lda. pp. 12-22.
- Constantino, J. M. (1992). "A gestão de equipamentos desportivos". In Horizonte, n.º 47, pp 30-37. Lisboa.
- Constantino, J. M. (1994). Desporto e Municípios, pp. Livros Horizonte. Lisboa. 24-37
- Conti, T. (2007). A history and review of the European Quality Award Model. The TQM Magazine, vol.19, 2, p. 112-128. <http://www.emeraldinsight.com/0954-478X.htm>, acedido em 9 de Outubro de 2012.
- Contreras M. (2012), Historia de la Gestion del deporte en Espana. In Bento, J. e Constantino. J (coords) Desporto e Municípios, Políticas, Práticas e Programas. Lisboa: Visão e Contextos, Edições e Representações Lda.
- Correia, A. &, Mamede, P. &, Sacavém, A., Costa, C. (2000). Serviços de Qualidade no Desporto, Piscinas, Polidesportivos e Ginásios. Centro de estudos e Formação Desportiva. Ministério da Juventude e do Desporto. Lisboa.
- Correia, A. (2000). A qualidade como factor estratégico dos serviços de desporto. In Correia, A., Costa, C., Mamede, P. & Sacavém, A. (Ed), Serviços de qualidade no desporto: Piscinas, Polidesportivos e Ginásios. Lisboa: Centro de Estudos e Formação Desportiva, pp. 9-28.

Costa, G., Tsitskari, E., Tzetzis, G. & Goudas, M. (2004). The Factor for Evaluating Service Quality in Athletic Camps: A Case Study. *European Sport Management Quarterly*, 4, 22-35.

Cunha, L. M. (1997), *As Políticas de Desenvolvimento Desportivo*. In o espaço, o Desporto e o Desenvolvimento. Lisboa: FMH-UTL.

CMPVL (2020) *Manual da Qualidade – Município da Póvoa de Lanhoso*, vol. 25, disponível em:

<https://www.povoadelanhoso.pt/wpcontent/uploads/2020/06/Manual-de-qualidade.pdf>

CMPVL (2016) – *Carta Educativa - Município da Póvoa de Lanhoso*, vol. 311, disponível em:

<https://www.povoadelanhoso.pt/wpcontent/uploads/2017/07/CartaEducativaPL.pdf>

DGS (2009). *Circular Normativa nº14/DA 2009 – Programa de Vigilância Sanitária de Piscinas*. Lisboa, Direção - Geral da Saúde.

DGS (2020). *Orientação DGS nº 036/2020 – COVID-19: Desporto e Competições Federadas*. Lisboa, Direção - Geral da Saúde.

Diretiva CNQ nº23/93. *A Qualidade nas piscinas de uso Público*. Concelho Nacional da Qualidade. Lisboa.

DIN 19643 - Treatment and disinfection of water used in bathing facilities.

Ferreira, A. (2001). *Qualidade, satisfação e fidelização em centros de fitness: adaptação, validação e aplicação de instrumentos para a sua avaliação*. Porto: A. Ferreira. Dissertação de Mestrado apresentada à Faculdade de Desporto da Universidade do Porto.

- Furtado, A. (2003). Impacte da certificação ISO 9000 nas empresas portuguesas. Estudos de gestão – Portuguese Journal of Management Studies. 8: 2. 173-203.
- Galindo, A. G. (2005). Esporte e lazer municipal: reflexões sobre as bases do planejamento e gestão pública. *Revista do Plano Diretor Participativo do Município de Santana-AP*, 1(1), 49-62.
- Gallardo-Guerreiro, L., & Jimenez-Gomez, A. (2004). La gestion de los servicios deportivos municipales: vias para la excelencia. Barcelona: Inde Publicaciones
- INE (2021) – Censos – Institut Nacional estatística, disponível em:
https://ine.pt/scripts/db_censos_2021.html
- Instituto Português da Qualidade (2015). Norma Portuguesa EN ISO 9000:2015, Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário (3ª ed). Caparica: IPQ.
- IPQ (2005). Norma Portuguesa EN ISO 9000:2005 – Sistemas de Gestão da Qualidade, Fundamentos e Vocabulário. Caparica, Instituto Português da Qualidade.
- IPQ (2008). Norma Portuguesa EN ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade, Requisitos. Caparica, Instituto Português da Qualidade.
- IPQ (2011). Norma Portuguesa EN ISO 9004:2011 - Gestão do sucesso sustentado de uma organização - Uma abordagem da gestão pela qualidade. Caparica, Instituto Português da Qualidade.
- IPQ. (2008), Norma Portuguesa EN ISO 9001:2008 - Sistemas de Gestão da Qualidade, Requisitos. Caparica.
- IPQ. (2009), Norma Portuguesa EN 15288-1:2009 – Piscinas: Requisitos Segurança para a Conceção, Caparica.
- IPQ. (2009), Norma Portuguesa EN 15288-2:2009 – Piscinas: Requisitos Segurança para o funcionamento, Caparica.

- ISO. (2011), ISO Survey Certification 2010. International Organization for Standardization. Genebra, Suíça
- ISO. (2011), Norma portuguesa EN ISO 9004:2011- Gestão do sucesso sustentado de uma organização - Uma abordagem da gestão pela qualidade. Caparica.
- ISO. (2012), Norma portuguesa EN ISO 19011: 2012- Linha de orientação para auditorias a sistemas de gestão.
- Januário, C. (2001). Atividade Física, Autarquias e Políticas Desportivas: Um estudo realizado na Freguesia de Miragaia (Porto). Porto: Dissertação de Mestrado apresentada à Faculdade do Desporto da Universidade do Porto.
- Januário, C. (2010a). Políticas Públicas Desportivas: estudo centrado nos municípios da Área Metropolitana do Porto. Porto: Dissertação de Doutoramento apresentado à Faculdade de desporto da Universidade do Porto.
- Januário, C. (2010b). Políticas Públicas Desportivas: estudo centrado nos municípios da Área Metropolitana do Porto. Prémio Prof. Albino Maria – Investigação & desenvolvimento em Gestão do Desporto – Escola Superior de Rio Maior. Gabinete de Gestão Desportiva - Faculdade de desporto da Universidade do Porto.
- Januário, C. (2011), Políticas Públicas Desportivas: Estudo Centrado nos Municípios da área Metropolitana do Porto. Coimbra: Fundação CEFA
- Januário, C., Sarmiento, P., & Carvalho M. J. (2009). Políticas públicas desportivas: avaliação do nível de execução e eficácia nos municípios da Área Metropolitana do Porto. Faculdade de Desporto, Universidade do Porto, Portugal. Revista Portuguesa de Ciências do Desporto v.9 n.2. Porto.
- Lacoba, C. (2006). Dirección y Gestión del Deporte Local. Disponível em http://deporteparatodos.es/imagenes/documentacion/ficheros/2006112913065120061027101451femp_1_carlos_delgado.pdf

- Leite, L. (2006). Utentes de piscinas em diferentes horários: estudo centrado na qualidade dos serviços, nas auto-percepções, na satisfação com a vida e na intenção de fidelização. Porto: L. Leite. Dissertação de Mestrado apresentada à Faculdade de Desporto da Universidade do Porto.
- Lobo, L. (2006). Utentes de classes e utentes livres em piscinas: estudo da qualidade de serviços, auto-percepções e satisfação com a vida. Porto: L. Lobo. Dissertação de Mestrado apresentada à Faculdade de Desporto da Universidade do Porto
- Meirim, J. (1993). Leis do Sistema Desportivo. Grupo Editorial, Lisboa.
- Milheiro, L. (2007), Estratégia e Política Desportiva Municipal: Análise da Política Desportiva do Concelho de Penafiel à Luz dos Pressupostos do Planeamento Estratégico. Porto: Dissertação de Mestrado apresentada à Faculdade de Desporto da Universidade do Porto.
- Nóvoa, C. (2007). Gestão da Qualidade – Estudo sobre a Qualidade dos serviços e a Satisfação dos clientes em Piscinas Municipais. Porto: C. F. Nóvoa. Dissertação de Mestrado apresentada à Faculdade de Desporto da Universidade do Porto
- Nunes, M. (1999). Os grandes desafios da autarquia no âmbito desportivo - Uma proposta de elaboração de um plano de desenvolvimento desportivo municipal. Revista Horizonte, XV(89).
- Oliveira, N. (2003). Service quality and service value in sport services: a study conducted in Vila Nova de Gaia municipal swimming pools. Porto: N. Oliveira. Dissertação de Mestrado apresentada à Faculdade de Desporto da Universidade do Porto.
- Paz, B. (1973). La Rationalisation des Choix en Matière de Politique Sportive Esquisse d'une Méthodologie: Les Instruments Conceptuels, Strasbourg, Conseil de L'Europe. Editado em Português (1977) pela Direção Geral dos Desportos na Coleção Antologia Desportiva n.º 6.

- Pereira, E. (2009), Poder Local: as Câmaras Municipais e o Desporto. In Bento, J. e Constantino, José Manuel (Coords.), O Desporto e o Estado. Ideologias e Práticas, Porto: Edições Afrontamento
- Pinto, C. V. (1999). Organização e Gestão da Manutenção. Monitor. Lisboa.
- Pires, A. & Sarmiento, J. (1999). Estudo de rentabilização social e económica das piscinas do baixo Vouga. Revista Horizonte. XV(90), Julho-Agosto.
- Pires, A. (2016). Sistemas de Gestão da Qualidade: Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria e Serviços (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Pires, G. (1989), A estrutura e a política desportiva: o caso português – estudo de intervenção do aparelho estatal no sistema desportivo português. Lisboa: G. Pires, dissertação de doutoramento apresentado à Faculdade de Motricidade Humana.
- Pires, G. (1989). A estrutura e as políticas desportivas - o caso português: estudo de intervenção do aparelho estatal no sistema desportivo português (Tese de Doutoramento), Faculdade de Desporto – Universidade do Porto
- Pires, G. (1993). Autarquias e planeamento democrático. Horizonte, X(56), 63-73
- Pires, G. (2007), Agôn Gestão do Desporto, O Jogo de Zeus. Porto: Porto Editora, Lda
- Pires, G. (2007). Agôn - Gestão do Desporto: O jogo de Zeus. Porto: Porto Editora, Lda.
- Pires, G., & Sarmiento, J. (2001) - Conceito de Gestão do Desporto – Novos desafios, diferentes soluções. Revista Portuguesa de Ciências do Desporto, 2001, vol. 1, nº 1, 88 – 103.
- Pires, P. (2002). Gestão da Qualidade em Piscinas Públicas: Estudo realizado em sete piscinas públicas dos distritos de Aveiro e Porto. Porto.

Dissertação de Mestrado apresentada à Faculdade de Ciências do Desporto e de Educação Física da Universidade do Porto.

Reeves, C.A. & Bednar, D.A. (1994). Defining quality: Alternatives and implications. *Academy of Management Review*, 19, 419-455.

Ricardo, H. & Vinas, J. (2012), *La Planificación Estratégica en el Deporte Municipal*. In Bento, J. e Constantino, J (coords) *Desporto e Municípios, Políticas, Práticas e Programas*. Lisboa: Visão e Contextos, Edições e Representações Lda

Rodrigues, C. (2011). *Governança de organizações públicas em Portugal: a emergência de modelos diferenciados*. Pedago.

Sampaio, P., Saraiva, P., & Rodrigues, A. G. (2009). ISO 9001 certification research: questions, answers and approaches. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26: 1, 38-58.

Sampaio, P., Saraiva, P., Guimarães Rodrigues, A. (2008), ISO 9001 Certification Research: Questions, Answers and Approaches. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(1), 38–58.

Sancho, J.A.M. (2002). *Planificación Estratégica de la Gestión de Piscinas*. Madrid: Editorial Gymnos.

Sarmiento, J. P. (2005). *Qualidade na gestão de instalações desportivas*. Seminário de Gestão de gestão de desporto. Universidade da madeira. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/31031114/Planeamento-e-Gestao-de-Instalacoes-Desportivas-Dr-Jose-Pedro-Sarmiento>

Sarmiento, J. P. (2006). *As Instalações Desportivas em Portugal - Noção da rentabilidade: financeira, social, política e alto rendimento*. In Congresso do Desporto 12 de Dezembro de 2005 a 19 de Fevereiro de 2006.–Tema: Um compromisso nacional. Disponível em: http://www.congressododesporto.gov.pt/ficheiros/Porto10Dez_PedroSarmiento.pdf

- Sarmiento, J. P. e Almeida, R. (1999). "A determinação do custo do factor social na gestão das piscinas municipais". In Actas do XII Congresso Técnico-científico da APTN. Almada
- Sarmiento, J. P., Pinto, A., Silva, S. A. F., & Pedroso, C. A. M. Q. (2011) O evento Desportivo: Etapas, Fases e Operações. IN Revista Intercontinental de Gestão Desportiva 2011, Volume 1, Número 2, ISSN 2237-3373
- Sarmiento, J.P. (1999). Planeamento e gestão de Instalações Desportivas, In Workshop de Gestão de Instalações Desportivas, ISMAI, Maia, Junho 1999. Disponível em <http://pt.scribd.com/doc/31031114/Planeamento-e-Gestao-de-Instalacoes-Desportivas-Dr-Jose-Pedro-Sarmiento>.
- Sarmiento, P. & Carvalho, M. (2014). Gestão de instalações Desportivas. In: Arraya, M. & Silva, M. (Eds), Tendências Contemporâneas da Gestão Desportiva. Lisboa: Visão e contextos, Edições e Representações, Lda.
- Sarmiento, P. (2005). Qualidade na Gestão de Instalações Desportivas. Seminário de Gestão de Desporto. Universidade da Madeira.
- Silva, A. (2009). O Estado, Os Governos e a Administração Pública Desportiva.
- Silva, A. (2009). O Estado, Os Governos e a Administração Pública Desportiva. In J. Bento & J. Constantino (Eds.), O Desporto e o Estado. Ideologias e Práticas. Porto: Edições Afrontamento, Lda.
- Silva, Pedro (2007). A empresa Pública como Modelo de Gestão Desportiva nos Municípios. Estudo de caso da empresa municipal "Feira Viva, Cultura e Desporto E.M". Porto: Monografia da Licenciatura em Desporto e Educação Física apresentada à Faculdade de desporto da Universidade do Porto.
- Site do Instituto Português da Qualidade.
<http://www.ipq.pt/custompage.aspx?modid=1676>,
 acedido em 12 setembro de 2021

- Soares, P., & Cobra, D., (2011). Curso Profissional de Técnico(a) de Apoio à Gestão Desportiva. Gestão de Instalações Desportivas. Módulo 2: Gestão de Piscinas. APTN
- Soares, S. (2005). Construção de instalações desportivas: caso particular: piscinas. In Bento, J. & Constantino, J. M. (coord.), O Desporto e o Estado. Ideologias e práticas, Porto: Edições Afrontamento, Lda. pp. 67-84.
- Soares, S. (2004) Tratamento do Ar e da Água de Piscinas Públicas – Manual ara técnicos de actividades aquáticas.
- Sociedade Balnear alemã (1988). Gestão económica em Piscinas Cobertas e de ar livre. Relatório de experiências da responsabilidade da Sociedade Balnear Alermã. Tradução e Edição pelo Ministério da Educação, Direção Geral dos Desportos.
- Teixeira, M. (2002). Estratégia das Federações Desportivas e o Estado (Dissertação de Mestrado). Universidade Técnica de Lisboa - Faculdade de Motricidade Humana. Lisboa.
- Teixeira, M.F.M (1994). Curso de manutenção e gestão de energia em piscinas cobertas. Curso para técnicos de manutenção de piscinas.
- Theodorakis, N., Kambitsis, C., Laios A. & Koustelios, A. (2001). Relationship between measures of service quality and satisfaction of spectators in professional sports. *Managing Service Quality*, 11(6), 431-438.
- USEPA, Chemical Operational Parametres (Apêndice B). Normas norte-americanas para piscinas.
- Vilas Boas, T. & Ramos, D. (2003). Análise da qualidade de serviços em piscinas municipais cobertas. In Caraméz R. Estudos em Gestão do Desporto.

WHO, Guidelines for safe recreational waters. Volume 2 – Swimming pools and similar recreational – water environments.

LEGISLAÇÃO

Decreto Regulamentar n.º 5/97, de 31 de Março. Ministério do equipamento, do Planeamento e da Administração do território – Regulamento das condições técnicas e de segurança dos recintos com Diversões Aquáticas.

Decreto Lei n.º 141/2009, de 16 de junho – Estabelece o regime jurídico das instalações desportivas de uso público.

Decreto-Lei n.º 169/99, de 18 de Setembro, Estabelece o quadro de competências, assim como o regime jurídico de funcionamento, dos órgãos dos municípios e das freguesias

Decreto-Lei n.º 159/99 de 14 de Setembro, Estabelece o quadro de transferência de atribuições e competências para as autarquias locais.

Decreto-Lei n.º 16/2004 de 11 de Maio. Aprova medidas preventivas e punitivas a adotar em caso de manifestação de violência associadas ao desporto

Lei n.º 5/2007, de 16 de janeiro – Lei de bases da atividade física e do desporto.

Decreto-Lei n.º 80/2014 de 15 de maio, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 11/2014, de 22 de janeiro, determinou a extinção das direções regionais da economia (DRE), sendo as suas atribuições, nos domínios da qualidade e metrologia, integradas no Instituto Português da Qualidade, I. P. (IPQ, I. P.).

Decreto nº Lei n.º 86/1976, Aprovação da Constituição da República Portuguesa, Série I de 1976-04-10, disponível em:
[https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/
//lc/337/202109282307/73938514/exportPdf/normal/1/cacheLevelPage?_LegislacaoConsolidada_WAR_drefrontofficeportlet_rp=diploma](https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada//lc/337/202109282307/73938514/exportPdf/normal/1/cacheLevelPage?_LegislacaoConsolidada_WAR_drefrontofficeportlet_rp=diploma)

Portaria n.º 353-A/2013 de 4 de dezembro. Estabelece os valores mínimos de caudal de ar novo por espaço, bem como os limiares de proteção e as

condições de referência para os poluentes do ar interior dos edifícios de comércio e serviços novos, sujeitos a grande intervenção e existentes e a respetiva metodologia de avaliação.

.

Anexos

Anexo 1: Política da Qualidade Município da Póvoa de Lanhoso



Política da Qualidade do Município da Póvoa de Lanhoso

Política

A Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso assume a Gestão da Qualidade como estratégia de potenciação do exercício de boas práticas, fomentando a prestação de um melhor serviço, que assegure um bom desempenho junto dos clientes/municípios e outras partes interessadas.

A implementação de uma Política de Gestão da Qualidade na autarquia alinha-se com os pressupostos de modernização dos serviços públicos e da gestão autárquica que se exige no contexto das sociedades de informação, e com ela esperamos fomentar a cultura de trabalho de equipa, a formação dos trabalhadores, a partilha de competências, a gestão da informação e do conhecimento, e a melhoria dos processos de trabalho. Na Gestão da Qualidade assumem especial destaque a satisfação dos municípios e suas expectativas.

Com o propósito da melhoria contínua e da satisfação dos municípios, o executivo desta câmara implementou e mantém um sistema geral da qualidade de acordo com a NP ISO 9001:2015 evidenciado através das seguintes ações:

- Orientação para a satisfação do município e suas expectativas, facilitando a relação município/administração;
- Incremento da confiança do município na ação autárquica através da implementação de melhores práticas de trabalho;
- Promoção da melhoria contínua da eficácia do sistema e garantia do cumprimento dos requisitos legais e regulamentares.

Visão

Prestar um serviço público de qualidade.

MISSÃO GLOBAL

É missão da autarquia assegurar com competência e profissionalismo a resposta às exigências e expectativas dos municípios/partes interessadas, garantindo a sua satisfação.

Póvoa de Lanhoso, 1 de fevereiro de 2018

O Presidente da Câmara Municipal

Avelino Silva

Páginas

1 de 1

Mod. 031.01

Anexo 2: Regulamento das Instalações Desportivas Municipais Póvoa de Lanhoso – Piscina Coberta



REGULAMENTO DAS INSTALAÇÕES DESPORTIVAS MUNICIPAIS DA PÓVOA DE LANHOSO

Livro I - Parte geral

Título I - Disposições gerais

Artigo 1.º

Lei habilitante

O presente regulamento é elaborado ao abrigo dos artigos 112.º, n.º 7 e 241.º da Constituição da República Portuguesa, da alínea f) do n.º 2 do artigo 23.º e da alínea k) do n.º 1 do artigo 33.º do Regime Jurídico das Autarquias Locais, dos artigos 6.º e da alínea b) do n.º 3 do artigo 8.º Lei n.º 5/2007, de 16 de janeiro e do n.º 1 do art.º 19 da Lei n.º 39/2012 de 28 de agosto.

Artigo 2.º

Objeto

1. O presente regulamento estabelece as normas de gestão, utilização e cedência das instalações desportivas da Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso (doravante CMPL).
2. Com as devidas adaptações e salvaguarda do protocolo da respetiva cedência, o disposto no presente regulamento é também aplicável às instalações do parque escolar ou outras, desde que a sua gestão esteja, mesmo que parcialmente, atribuída à CMPL.

Artigo 3.º

Conceito de instalação desportiva

1. Para efeitos do presente regulamento, entende-se por instalação desportiva o espaço edificado ou conjunto de espaços resultantes de construção fixa e permanente, organizados para a prática de atividades desportivas, que incluem as áreas de prática e as áreas anexas para os serviços de apoio e instalações complementares.
2. Nos termos do número anterior, são consideradas as instalações desportivas de base recreativa e formativa, sendo que:
 - a) São instalações recreativas as que se destinam a atividades desportivas com carácter informal ou sem sujeição a regras imperativas e permanentes, no âmbito das práticas recreativas, de manutenção e de lazer ativo.
 - b) São instalações formativas as concebidas e destinadas para a educação desportiva de base e atividades propedêuticas de acesso a disciplinas desportivas especializadas, para aperfeiçoamento e treino desportivo, cujas características funcionais, construtivas e de polivalência são ajustadas aos requisitos decorrentes das regras desportivas que enquadram as modalidades desportivas a que se destinam.

Artigo 4.º

Âmbito

1. São instalações desportivas municipais no âmbito do presente regulamento as seguintes:
 - a) Piscina coberta;
2. A gestão, administração, manutenção e conservação das instalações desportivas de propriedade municipal é efetuada pela CMPL, não obstante poder ser cedida a outras entidades públicas ou privadas, nos termos do presente regulamento e demais legislação aplicável.
3. O presente regulamento aplica-se, com a ressalva das suas especificidades técnicas, a todas as atividades, programas e projetos a realizar nas instalações desportivas municipais.

Artigo 5.º

Finalidades

1. As instalações desportivas municipais constituem equipamentos privilegiados para a prática desportiva e promovem o acesso à prática da atividade física e desportiva visando o seu desenvolvimento no concelho da Póvoa de Lanhoso.
2. As instalações desportivas municipais são orientadas para o serviço da comunidade, das associações, clubes desportivos e demais entidades concelhias, designadamente no âmbito do desporto federado, escolar, popular ou de base informal.

Artigo 6.º

Objetivos

1. Na gestão das instalações desportivas municipais são considerados os seguintes objetivos:
 - a) Promover e incentivar a atividade física cultivando hábitos e estilos de vida saudáveis;
 - b) Aumentar os índices de prática desportiva e de atividade física regular em todas as faixas etárias da comunidade;

- c) Diligenciar pela conservação e manutenção das instalações, designadamente quanto aos quesitos de segurança e salubridade, atuando com prontidão e eficácia na prevenção de forma a eliminar ou minimizar potenciais riscos.
2. No exercício da gestão e da utilização das instalações desportivas municipais, devem ser promovidos princípios e valores como respeito, ética desportiva, compromisso e imparcialidade.

Título II – Funcionamento das instalações desportivas municipais

Capítulo I – Abertura e encerramento

Artigo 7.º

Períodos e horários de funcionamento

1. Os períodos e horários de funcionamento das instalações desportivas são aprovados pela CMPL, afixados em local próprio na respetiva instalação e divulgados no sítio institucional do município.
2. Sempre que se realizem eventos promovidos ou apoiados pela CMPL pode ser adotado um horário diferenciado, sendo o mesmo divulgado com a devida antecedência e pelos meios considerados adequados.
3. A bilheteira e a entrada nas instalações serão suspensas trinta minutos antes do encerramento das mesmas.

Artigo 8.º

Encerramento ordinário das instalações desportivas municipais

1. As instalações desportivas municipais encerram a 24 de dezembro, 31 de dezembro, segunda-feira de Páscoa, dia de Entrudo, feriados nacionais e no dia de feriado municipal;
2. Em situações de pedido de reserva para jogos oficiais ficará salvaguardada a disponibilidade da instalação para receber os jogos oficiais das Associações/Clubes do concelho que o solicitem.
3. As instalações desportivas municipais podem ainda encerrar, total ou parcialmente, durante um determinado período, por motivos de ordem técnica, de segurança ou saúde pública.
4. As instalações desportivas municipais podem também encerrar nos períodos de tempo em que a frequência de utilização não justifique o seu funcionamento.
5. O encerramento das instalações será publicado na respetiva instalação e no sítio institucional do município.

Artigo 9.º

Efeitos do encerramento

O encerramento total ou parcial das instalações desportivas, programado ou motivado por circunstâncias de força maior, não confere direito a indemnização ou compensação, exceto nos casos previstos pelos serviços.

Título III - Utilização das instalações desportivas municipais

Capítulo I – Disposições gerais

Artigo 10.º

Tipos de utilização

1. As instalações desportivas municipais podem ser utilizadas de forma individual ou coletiva, com ou sem enquadramento técnico, em projetos dinamizados pela CMPL ou em regime de cedência a outras entidades públicas ou privadas, nos termos do presente regulamento e demais legislação aplicável.
2. A CMPL poderá autorizar, a título excecional, a realização de eventos que não se encontrem abrangidos pelo número anterior, definindo, nesse âmbito, as condições gerais da realização.

Artigo 11.º

Preçário

1. O preçário praticado nas instalações desportivas municipais é aprovado pela CMPL e encontra-se afixado em local próprio na respetiva instalação devendo também ser divulgado no sítio institucional do município.
2. A CMPL pode fixar preços diferenciados, fundamentados por razões sociais, culturais, educativas ou de apoio ou incentivo à prática de atividade física e do desporto.
3. A CMPL pode ainda dispensar total ou parcialmente o respetivo pagamento, no âmbito da atribuição de benefícios públicos, nos termos das suas competências legais ou regulamentares.

Artigo 12.º

Seguros

1. Os utentes das instalações desportivas municipais, geridas ou exploradas pela CMPL, bem como aqueles enquadrados nos projetos promovidos pela CMPL ou em parceria com outras entidades, beneficiam de um seguro desportivo obrigatório, que cobre os riscos de acidentes pessoais inerentes à respetiva prática desportiva, e de um seguro de responsabilidade civil, nos termos da legislação aplicável.
2. A informação relativa ao previsto no número anterior deve estar afixada, em cada instalação desportiva, em local visível para os utentes.
3. Os praticantes de atividades desportivas em infraestruturas desportivas municipais, geridas ou exploradas por entidades terceiras, devem assegurar-se que esta subscreveu apólice de seguro desportivo, sendo responsabilizada em caso de incumprimento.
4. No âmbito da prática desportiva federada e do praticante desportivo de alto rendimento, o seguro de acidentes pessoais segue o regime definido em legislação especial.
5. A responsabilidade por acidentes pessoais resultantes do mau uso da instalação ou dos seus equipamentos, não pode ser imputada à CMPL.
6. No caso das cedências para eventos que não se encontrem abrangidos pelo presente regulamento, deve a entidade promotora subscrever a respetiva apólice de seguro e fazer prova junto da CMPL.

Artigo 13.º

Lotação máxima instantânea

1. A lotação máxima instantânea encontra-se afixada em local próprio e adequado no interior das instalações.
2. O acesso de utentes às instalações é suspenso sempre que se verifique lotação esgotada.

Artigo 14.º

Instruções de segurança e plano de evacuação das instalações

As instruções de segurança e o plano de evacuação de cada uma das instalações desportivas municipais enquadram-se na legislação aplicável nessa matéria.

Artigo 15.º

Publicidade

1. A afixação de qualquer mensagem publicitária nas instalações desportivas municipais carece de autorização prévia da CMPL.
2. Nas instalações desportivas cedidas mediante protocolo de colaboração ou concessão, a afixação de qualquer mensagem ou instalação de suporte publicitário apenas será permitida nos termos contratualmente definidos.

Artigo 16.º

Produtos de desportivos

Poderão ser comercializados diretamente nas instalações desportivas municipais, ou através de empresa ou clube, mediante deliberação da CMPL, acessórios e produtos relacionados com a prática desportiva, tais como toucas, fatos de banho, sapatilhas, raquetes de ténis, suplementos alimentares entre outros.

Capítulo II

Das cedências

Artigo 17.º

Âmbito da cedência

1. A cedência das instalações inclui a utilização do espaço para a prática desportiva, do equipamento desportivo, bem como dos espaços de apoio, em especial balneários.
2. Desde que as características da modalidade desportiva e as condições técnicas e de segurança da instalação o permitam, pode ser autorizada a utilização simultânea por mais do que uma entidade ou grupo informal.

Artigo 18.º

Pedidos de cedência

1. Os pedidos de cedência das instalações desportivas efetiva-se através de requerimento a remeter aos serviços administrativos da instalação a ceder, com antecedência mínima de quinze dias.
2. Do pedido de cedência supra referido devem constar os seguintes elementos:
 - a) Identificação do requerente;
 - b) Identificação das instalações que pretende utilizar;
 - c) Período de utilização pretendido;
 - d) Fim a que se destina a cedência;
 - e) Número previsto de praticantes e seu escalão etário;
 - f) Material didático e equipamento a utilizar;
 - g) Nome, morada e telefone dos responsáveis pela orientação técnica direta de cada uma das atividades e do responsável técnico e administrativo da entidade.
3. Todos os pedidos de cedência estão sujeitos a apreciação prévia e à disponibilidade das instalações.

Artigo 19.º

Tipos de cedência e prioridade na utilização

A cedência de utilização prevê os seguintes regimes de utilização:

- a) De caráter regular, facultada preferencialmente para a atividade desportiva dos clubes e associações integrados no quadro competitivo oficial, para utilização contínua e previamente programada dos espaços durante um período coincidente com o ano desportivo de referência;
- b) De caráter pontual, para utilização coletiva esporádica das instalações à disposição de clubes, associações, entidades escolares e grupos de cidadãos, com vista à realização de eventos e outras manifestações de atividade física ou desportiva compatível com as características técnicas dos respetivos espaços.

Artigo 20.º

Cedências regulares

1. As instalações desportivas municipais podem ser cedidas em regime regular a entidades legalmente constituídas ou a grupos informais.
2. O funcionamento das atividades desportivas promovidas no âmbito das cedências regulares referidas no número anterior é enquadrado de acordo com as normas e legislação aplicável, sob a orientação e direção da respetiva entidade ou grupo.
3. Constitui responsabilidade da CMPL a montagem e desmontagem de todos os equipamentos de que seja proprietária, utilizados na ocupação das instalações após a respetiva utilização.
4. Nas cedências regulares mensais, quando aplicável, o pagamento é efetuado até ao 10.º dia do mês seguinte.
5. A CMPL pode suspender, total ou parcialmente, a atividade regular das instalações desportivas para a realização de eventos de interesse municipal.

Artigo 21.º

Cedências pontuais

1. As instalações desportivas municipais podem ser cedidas em regime pontual a entidades legalmente constituídas ou a grupos informais.
2. Constitui responsabilidade da CMPL a montagem e desmontagem de todos os equipamentos de que seja proprietária, utilizados na ocupação das instalações após a respetiva utilização.
3. O pagamento referente às cedências pontuais é efetuado no momento da reserva, nos termos do preçário estabelecido.

Artigo 22.º

Jogos de competição oficial

1. Para a marcação de jogos oficiais, os clubes e associações interessadas, com atividade desportiva federada do concelho da Póvoa de Lanhoso, devem enviar à CMPL, com trinta dias de antecedência, o calendário oficial das respetivas equipas para efeitos de afetação dos espaços para os respetivos jogos, onde conste para além do dia e hora do jogo, o nome dos clubes intervenientes, o escalão e respetivo nível de competição.
2. Dentro do horário marcado para os jogos oficiais, os clubes e associações que atuem na condição de visitados, são responsáveis por eventuais ocorrências e danos e que surjam no decorrer do respetivo jogo, bem como, pelo cumprimento das normas e regras aplicáveis às respetivas modalidades desportivas.

Artigo 23.º

Cedências para eventos desportivos ou de outra natureza

1. No âmbito da cedência das instalações desportivas municipais para a realização de eventos desportivos ou outros, compete à entidade promotora do evento diligenciar e demonstrar o cumprimento da legislação aplicável, designadamente, o disposto no artigo 40.º da Lei n.º 5/2007, de 16 de janeiro.
2. Compete igualmente à entidade que solicita a cedência da instalação assegurar a existência e o cumprimento do plano de prevenção e emergência, sempre que tal seja legalmente exigido.

Artigo 24.º

Desistências

1. A desistência nas cedências pontuais deve ser comunicada com uma antecedência mínima de dez dias.
2. Cumpridos os prazos referidos no número anterior e aceite a desistência, o valor referente ao pagamento prévio é restituído ao requerente.
3. A desistência nas cedências regulares deve ser comunicada aos serviços administrativos respetivos com uma antecedência mínima de quinze dias relativamente ao termo do prazo pretendido.

Artigo 25.º

Danos materiais causados no âmbito da cedência das instalações e dos equipamentos

Todos os danos materiais ocorridos no âmbito da cedência das instalações são imputados ao requerente que será, nos termos legais, responsável pelo custo da sua reparação ou substituição, de acordo com os valores de mercado.

Artigo 26.º

Intransmissibilidade do direito de cedência

Compete em exclusivo à CMPL exercer o direito de cedência das instalações desportivas municipais.

Título IV – Direitos e obrigações

Capítulo I – Dos utentes

Artigo 27.º

Obrigações gerais

1. O acesso às instalações desportivas municipais é condicionado à observação das disposições previstas no presente regulamento.
2. No interior das instalações desportivas constituem obrigações dos utentes:
 - a) Conhecer e respeitar o disposto no presente regulamento, bem como acatar as instruções que lhes forem dadas pelo pessoal de serviço;
 - c) Respeitar os horários das instalações e atividades;
 - d) Usar calçado, vestuário e equipamento adequado à atividade a praticar;
 - e) Trocar de roupa exclusivamente na zona de balneários;
 - f) Requisitar aos trabalhadores de serviço o material desportivo necessário, bem como proceder à respetiva arrumação, caso seja aplicável;
 - g) Comunicar imediatamente aos trabalhadores de serviço qualquer situação anómala ocorrida na instalação;
 - h) Entregar na receção quaisquer objetos ou valores perdidos que se encontrem no interior da instalação;
 - i) Utilizar unicamente os espaços previamente definidos e desenvolver apenas as atividades permitidas;
 - j) Não captar imagens, fotográficas ou de outro tipo, sem autorização do serviço competente, à exceção dos profissionais da comunicação social, aos quais se aplica legislação específica;
 - k) Abster-se da prática de atos suscetíveis de por em causa a integridade e segurança dos próprios ou terceiros, bem como das instalações e equipamentos;
 - l) Não praticar atos que, direta ou indiretamente, contribuam para conspurcar as instalações;
3. Os utentes das instalações desportivas devem assegurar-se da inexistência de quaisquer contraindicação para a prática da atividade física que pretendem desenvolver, assumindo totalmente a responsabilidade pelo incumprimento desse dever.
4. Não obstante o previsto no número anterior, a CMPL pode, a todo o tempo, exigir a apresentação de declaração médica.
5. Ao público apenas é permitido o acesso às zonas reservadas para a assistência mediante prévia autorização.
6. No interior das instalações desportivas municipais o público está vinculado às normas de conduta previstas pelo presente regulamento.

Artigo 28.º

Proibições gerais

No interior das instalações desportivas municipais está proibida(o):

- a) A venda ambulante e qualquer outro tipo de venda, sem autorização prévia;
- b) A entrada de animais, com exceção dos cães de assistência, nos termos da legislação aplicável;
- c) A posse, detenção, cedência ou venda de substâncias consideradas dopantes ou outras que constem da lista de substâncias e métodos proibidos, nos termos da legislação em aplicável;
- d) A introdução, venda e consumo de bebidas alcoólicas, exceto nas zonas criadas para o efeito, nos termos da legislação em aplicável;
- e) Fumar, comer ou beber fora dos locais identificados para o efeito;

- f) A prática de atos ou o incitamento à violência, racismo, xenofobia e intolerância;
- g) A prática de atos suscetíveis de ofender a moral pública ou provocar a deterioração das instalações;
- h) A entrada na instalação de objetos cortantes, ou qualquer outro tipo de arma, exceto por forças de segurança no exercício de funções;
- i) O acesso de pessoas que apresentem sinais evidentes de falta de asseio, ou que pelo seu estado, possam perturbar a ordem ou tranquilidade das instalações.
- j) A permanência de pessoas estranhas ao serviço nas áreas técnicas e reservadas.

Artigo 29.º

Utilização dos balneários

1. A utilização dos balneários e das cabines individuais, quando existam, está condicionada ao período de tempo indispensável para a troca de roupa e cuidados de higiene pessoal.
2. Os balneários e as cabines individuais, quando existam, não podem ser marcados ou reservados.
3. Não é permitida a permanência de utentes nos corredores e demais acessos aos balneários.
4. O acesso aos balneários é permitido dez minutos antes do início da hora da atividade.
5. Para além do período estipulado para a atividade, o utente dispõe de trinta minutos subsequentes à mesma atividade para se desequipar e cuidar da sua higiene pessoal.
6. Exceciona-se o previsto no nos números 4 e 5 para acompanhamento de menores e para pessoas portadoras de deficiência ou com necessidades especiais.
7. Em qualquer caso, a saída da instalação desportiva terá que ocorrer, impreterivelmente, no horário estipulado para o seu encerramento.
8. Os utentes até aos oito anos de idade podem ser acompanhados ao balneário por um adulto, devendo a escolha do balneário ser determinada pelo género do acompanhante adulto.
9. O trabalhador de serviço na instalação é responsável pela abertura dos respetivos balneários e, quando aplicável, pela entrega das chaves ao representante da entidade requerente no início do período de utilização, e pela recolha das mesmas no final.
10. O acesso dos encarregados de educação aos balneários, apenas é permitido para entrega e recolha dos atletas com idade igual ou inferior a doze anos e deve restringir-se a essa área.
11. A CMPL não se responsabiliza por quaisquer bens deixados nos balneários ou nas cabines.

Artigo 30.º

Utilização dos cacifos

1. Quando existam, a utilização dos cacifos é obrigatória e destina-se exclusivamente à guarda de bens pessoais dos utentes durante o período da prática da atividade desportiva ou recreativa, imputando-se a responsabilidade pelos bens guardados ao próprio utente.
2. Assiste à CMPL o direito de remover as chaves e/ou cadeados deixados nos cacifos após o horário de funcionamento da instalação, bem como o direito de remover quaisquer bens que tenham sido deixados dentro dos mesmos e proceder conforme dispõe o presente regulamento.
3. Em caso de extravio da chave ou cadeado, o levantamento dos objetos guardados no cacifo só pode ser realizado mediante a apresentação de documento de identificação, e do pagamento do valor correspondente à reposição do equipamento danificado, se aplicável.
4. A cada utente só é permitida a utilização de um cacifo, ficando a escolha do mesmo limitada à disponibilidade existente.
5. O utente deve deixar livre e aberto o cacifo finda a sua utilização.
6. A CMPL não se responsabiliza por quaisquer bens deixados nos cacifos.

Artigo 31.º

Responsabilidade civil

1. Independentemente da responsabilidade criminal, ou outra a que haja lugar, os danos ao património municipal são reparados ou substituídos a expensas do seu autor, mediante depósito do seu custo nos serviços administrativos da instalação, de acordo com o valor do inventário ou estimativa feita pelos serviços administrativos.
2. A CMPL declina a responsabilidade por danos resultantes da desobediência às indicações do pessoal de serviço e do incumprimento do presente regulamento.

Capítulo II - Deveres e obrigações das entidades gestoras

Artigo 32.º

Deveres e obrigações gerais

1. Sem prejuízo do previsto no presente regulamento e em protocolos de cedência, a CMPL é a entidade gestora das instalações desportivas municipais.
2. A CMPL deve cumprir e diligenciar pelo cumprimento do presente regulamento, da legislação aplicável e das normas legais em matéria de qualidade das instalações desportivas e serviços proporcionados.

Artigo 33.º

Elogios, sugestões e reclamações

A CMPL disponibiliza a todos os utentes que o solicitem o acesso a livro de reclamações, bem como a meio para registo de sugestões e elogios, conforme legislação aplicável.

Artigo 34.º

Objetos ou valores perdidos

1. Os objetos ou valores perdidos nas instalações, quando identificados os respetivos proprietários, são restituídos.
2. Os objetos ou valores encontrados nas instalações cuja titularidade não seja possível apurar, são registados em auto e publicitados, pelo modo mais conveniente, na instalação desportiva respetiva.

3. Caso os objetos ou valores referidos no número anterior não sejam reclamados no prazo de um ano, a contar da data indicada no auto e publicação referidos no número anterior, serão declarados perdidos a favor da CMPL.

Artigo 35.º

Entidade gestora protocolada

1. Nas instalações desportivas cedidas mediante protocolo de colaboração, a gestão, administração, manutenção e conservação das instalações é assegurada nos termos contratualmente definidos.
2. As entidades gestoras devem cumprir a legislação aplicável em matéria de segurança e qualidade das instalações, dos serviços prestados, bem como, assegurar o cumprimento do presente regulamento.
3. As entidades gestoras são obrigadas a apresentar na CMPL comprovativo das apólices de seguro e licenças necessárias ao exercício da atividade, devendo ainda, sempre que tal ocorra, apresentar as respetivas revalidações.

Título V – Do pessoal

Artigo 36.º

Estrutura organizativa

1. São designados funcionários ou colaboradores, todos os recursos humanos que exerçam funções de natureza técnica, administrativa ou operacional nas instalações desportivas do município, os quais serão responsáveis pelo seu normal funcionamento e pelo cumprimento das normas do presente regulamento.
2. As instalações desportivas dispõem de uma estrutura organizativa que privilegia a comunicação, participação e regulamentação entre os diversos intervenientes na respetiva organização, em obediência ao presente regulamento, às leis especialmente aplicáveis e aos princípios gerais do direito.
3. As instalações desportivas dispõem de um Diretor Técnico (DT) conforme estatuído pela legislação aplicável.
4. Compete à CMPL dotar instalações desportivas municipais de recursos humanos adequados às respetivas funções.

Artigo 37.º

Funções dos trabalhadores

1. Os trabalhadores devem zelar pelo bom funcionamento das instalações desportivas municipais, devendo comunicar à entidade gestora das mesmas a ocorrência de quaisquer anomalia detetada nas instalações ou equipamentos, bem como de quaisquer infração ao presente regulamento.
2. Os trabalhadores devem, designadamente:
 - a) Cumprir o horário atribuído, permanecendo no seu posto de trabalho e desempenhando as funções que lhe forem incumbidas;
 - b) Atuar com disciplina, zelo e diligência na prossecução dos objetivos estipulados;
 - c) Contribuir para a dignificação dos serviços e estabelecimento de boas relações laborais, promovendo assim um relacionamento salutar entre trabalhadores e utentes, baseado no respeito e compreensão recíproca;
3. As equipas técnicas das instalações desportivas municipais são, conforme aplicável, compostas por:
 - a) Diretor técnico;
 - d) Técnicos administrativos e de gestão;
 - e) Técnicos de manutenção e operação de máquinas e sistemas;
 - f) Técnicos de exercício físico e nadadores salvadores;
 - g) Técnicos de qualidade da água e do ar;
 - h) Técnicos de limpeza e higienização.
4. Para cada área de funcionamento das instalações são elaboradas instruções de trabalho, onde são designadas as funções específicas a cada área de execução dos serviços.
5. O previsto no número anterior deve ser do conhecimento de todos os colaboradores que prestem serviço nas instalações desportivas municipais.

Artigo 38.º

Diretor técnico

1. Compete à CMPL a nomeação de diretor técnico das instalações desportivas municipais, procedendo à sua inscrição no Instituto português do desporto e da Juventude, de acordo com o disposto na Lei n.º 39/2012, de 28 de agosto e no Decreto-Lei n.º 141/2009 de 16 de junho.
2. Competem ao diretor técnico, sem prejuízo de outras que lhe sejam atribuídas, as funções previstas na Lei n.º 39/2012, de 28 de agosto.
3. Em cada instalação desportiva devem ser afixados, em local bem visível para os utentes, a identificação do diretor técnico e o horário de atendimento para a respetiva instalação.

Título VI – Do regime sancionatório

Artigo 39.º

Acompanhamento e fiscalização

O acompanhamento e a fiscalização do cumprimento das disposições do presente regulamento e demais legislação aplicável são da competência da CMPL, exercida através dos serviços competentes em matéria de desporto, fiscalização e contraordenações.

Artigo 40.º

Incumprimento

1. O não cumprimento do disposto no presente regulamento, assim como a prática de atos contrários às ordens legítimas do pessoal de serviço nas instalações desportivas, dará origem, conforme a gravidade do caso, à aplicação das seguintes medidas:
 - a) Repreensão verbal;
 - b) Expulsão das instalações.
 - c) Inibição temporária da utilização das instalações;
 - d) Inibição definitiva da utilização das instalações.
2. As medidas previstas do número anterior são aplicadas pelo responsável da instalação, ou em caso de ausência, por quem o substitua, recorrendo, se necessário, às forças da ordem pública.
3. As sanções de inibição supra referidas serão aplicadas observando todos os direitos de defesa do utente.

Artigo 41.º

Contraordenações

Sem prejuízo da responsabilidade civil e penal que tenham lugar, as contraordenações previstas no presente regulamento regem-se pelo regime geral das contraordenações.

Artigo 42.º

Sanções acessórias

1. Para além da coima que couber ao tipo de infração cometida nos termos do artigo anterior podem ser aplicadas as seguintes sanções acessórias:
 - a) Impedimento da prática desportiva na instalação pelo mínimo de duas utilizações e o máximo de trinta utilizações;
 - b) Impedimento de utilização da instalação desportiva durante o período mínimo de um mês e máximo de um ano;
2. As sanções estabelecidas no presente artigo aplicam-se em todas as instalações abrangidas por este regulamento, independentemente do local onde a infração tenha ocorrido.

Livro II – Complexo de piscinas municipais

Título I – Piscina coberta

Capítulo I – Disposições gerais

Artigo 43.º

Caracterização e finalidade

1. A piscina municipal coberta integra o conjunto de instalações desportivas municipais e dispõe de um tanque de aprendizagem e recreio 25mx12.5m, com a profundidade de mínima de 0.95m e máxima de 2m.
2. A piscina municipal coberta destina-se, fundamentalmente, à iniciação, aprendizagem e aperfeiçoamento de natação pura e restantes disciplinas, complementarmente à manutenção, competição, recreio e ocupação dos tempos livres.
3. Encontram-se ainda previstas atividades aquáticas de cariz terapêutico.

Artigo 44.º

Período de Funcionamento

1. A piscina municipal coberta funciona, à exceção do período compreendido entre o dia 1 e o dia 15 de setembro, durante todo o ano, sem prejuízo dos períodos de encerramento previstos no presente regulamento.
2. O período de funcionamento será afixado nas instalações e divulgado pelos meios considerados convenientes pela CMPL.

Artigo 45.º

Interrupção do funcionamento

1. O funcionamento das instalações pode ser interrompido, ou cancelado, para a realização de eventos de interesse municipal, bem como por salvaguarda da saúde pública ou da segurança dos utentes e instalações.
2. A interrupção ou o cancelamento previsto no número anterior, confere o direito à reposição da atividade ou, caso não seja possível, ao crédito do valor correspondente.

Artigo 46.º

Atividades de envolvidas

Sem prejuízo de outras que venham a ser implementadas, a piscina municipal coberta dispõe das seguintes atividades:

- a) Escola municipal de natação, com oferta nas seguintes modalidades:
 - i.)Natação para bebés;
 - ii.)Natação para grávidas;
 - iii.)Natação para idosos;
 - iv.)Natação Infantil;
 - v.)Natação para Adultos;
 - vi.)Natação de Competição;
 - vii.)Hidroginástica e variantes;
- b) Natação livre e recreativa;
- c) Regime condicionado;

Artigo 47.º

Ordem de preferência na utilização

A utilização dos serviços disponibilizados nas piscinas municipais cobertas respeita a ordem de preferência a seguir indicada:

- a) Aulas/sessões;
- b) Natação livre e recreativa;
- c) Regime condicionado;

Artigo 48.º

Inscrição, Renovação e Reinscrição

1. A prática de qualquer atividade depende de inscrição, renovação ou reinscrição.
 - a) Considera-se inscrição quando o utente pretende frequentar uma atividade na qual nunca esteve inscrito;
 - b) Considera-se renovação quando o utente pretende renovar a frequência na atividade na qual está inscrito;
 - c) Considera-se reinscrição quando o utente deixa de frequentar a atividade durante uma época desportiva e pretende inscrever-se novamente.
2. No ato da inscrição todos os utentes deverão:
 - a) Efetuar o preenchimento integral da ficha de inscrição, disponibilizada pelos serviços;
 - b) Apresentar ou facultar cópia do documento de identificação pessoal, bem como o comprovativo do NIF ou NIPC, conforme seja aplicável;

- c) Apresentar a certidão do registo comercial ou fornecer o número da certidão permanente, caso seja uma pessoa coletiva;
 - d) Apresentar atestado médico, caso seja solicitado;
 - e) Fornecedor uma fotografia tipo passe, (formato papel ou digital, enviar por email), quando aplicável;
 - f) Entregar autorização, prevista na assinatura do termo de responsabilidade, do encarregado de educação, caso o utilizador seja menor;
3. No ato da inscrição o utente, em documento próprio fornecido pelos serviços, toma conhecimento e declara aceitar os normativos aplicáveis à frequência das atividades;
 4. No caso de utentes menores, os documentos devem ser assinados pelos encarregados de educação;
 5. Os utentes que estejam inscritos nas modalidades, terão de possuir um cartão de utente;
 6. O cartão de utente é pessoal e intransmissível;
 7. No ato da inscrição o utente deve efetuar o pagamento da inscrição (inclui valor do cartão) ou da mensalidade, conforme aplicável.
 8. O valor a pagar pela inscrição é único, independentemente de a inscrição ser em uma ou mais modalidades, e corresponde sempre ao ano letivo completo.
 9. O pagamento de cada treino/sessão personalizada é feito antecipadamente nos serviços administrativos da instalação.
 10. O valor a pagar pela mensalidade depende da data da respetiva inscrição conforme disposto no presente regulamento.
 11. No ato da renovação da inscrição:
 - a) pressupõe que o utente tenha efetuado o pagamento de todas as mensalidades vencidas.
 - b) o utente deverá proceder ao pagamento dos valores correspondentes à renovação da inscrição e à mensalidade do serviço escolhido.
 12. No ato da reinscrição o utente deverá proceder ao pagamento dos valores correspondentes à reinscrição e à mensalidade do serviço escolhido.

Artigo 49.º

Preço de utilização

1. Os preços a praticar pela utilização da piscina municipal coberta, são constantes de preço a aprovar em sede órgão executivo, e os quais poderão ser alterados no início de cada época ou a título excecional quando se achar conveniente.
2. Para efetuar o pagamento da mensalidade o utente tem de se fazer acompanhar do cartão de utente ou identificação do número do cartão de utente.
3. A mensalidade pode ser paga entre os dias entre os dias 25 do mês anterior e o dia 10 do mês a que reportem.
4. Em caso de não cumprimento dos prazos previstos, no número anterior deste artigo, é concedido ao utente um prazo de 20 dias para regularizar, mediante o pagamento de um agravamento previsto na Tabela de Preços. A falta deste pagamento implica o cancelamento da atividade/serviço.
5. A renovação decorrente da situação descrita no número anterior está condicionada ao pagamento de todos os valores em dívida.
6. Se o último dia dos pagamentos coincidir com o domingo ou feriado, este prolonga-se por o dia útil seguinte.
7. A interrupção da frequência das aulas não desobriga do pagamento da mensalidade durante o período de ausência, garantindo a inscrição e vaga. Caso contrário o regresso ficará sujeito a disponibilidade de vaga nas turmas.
8. Após o pagamento de qualquer mensalidade e caso o utente não usufrua dos respetivos serviços por motivos que lhe sejam imputáveis ou por motivos de força maior que não possam ser imputados aos serviços camarários, não é possível o reembolso das verbas despendidas. Contudo poderá, mediante disponibilidade de vagas nas turmas, realizar reposição de aulas após uma reserva nos serviços administrativos.
9. Em situações excecionais e de ocorrência única devidamente justificadas nos serviços administrativos o utente terá a possibilidade de efetuar 50% do pagamento da mensalidade quando frequente meio mês ou em caso de reposição de aulas do mês anterior.

Artigo 50.º

Condições gerais de acesso

1. Os utentes devem conhecer e respeitar o disposto no presente regulamento, bem como acatar as instruções que lhes forem dadas pelo pessoal de serviço.
2. Para aceder às piscinas municipais os utentes devem possuir inscrição válida e regularizada, adquirir bilhete de ingresso ou efetuar o pagamento do valor correspondente ao serviço que pretende usufruir.
3. O acesso dos utentes faz-se pela área da receção, onde são realizados todos os procedimentos administrativos de inscrição, pagamentos e informações.
4. A utilização experimental de qualquer atividade pode ser autorizada pelos serviços, a título gratuito, mas não dispensa o preenchimento de termo de responsabilidade.

Artigo 51.º

Normas gerais de utilização

1. Na natação livre e recreativa as crianças com idade igual ou inferior a dez anos são obrigatoriamente acompanhadas por um adulto que se responsabiliza pelo seu comportamento e pela sua vigilância, nos termos da legislação em vigor.
2. É obrigatória a utilização do chuveiro e lava-pés, antes da entrada nos planos de água.
3. Todos os utentes devem sair do plano de água 30 minutos antes do horário de encerramento da instalação, caso seja aplicável.
4. O vestuário admitido será o adequado ao meio aquático e à atividade que vai praticar.
5. É obrigatório o uso de touca e chinelos.

Artigo 52.º

Normas específicas de utilização

1. São proibidas quaisquer atividades ou comportamentos, suscetíveis de interferir com o normal funcionamento das instalações, designadamente:
 - a) A entrada e permanência de bebés nos tanques sem o uso de fraldas apropriadas para o meio aquático;
 - a) A permanência nas escadas de entrada / saída do tanque;
 - b) A utilização de bolas no recinto da piscina, salvo enquadramento em contexto de aula;
 - c) Mergulhar, exceto no período de aulas e com a indicação e supervisão do professor;
 - d) Projetar água para o exterior do plano de água;
 - e) O uso de óculos de vidro, brincos, pulseiras e fios, durante a permanência na água;
 - f) Utilizar o material pedagógico existente na instalação sem a devida autorização;
 - g) Depositar substâncias nos tanques ou recolher água sem a devida autorização dos serviços competentes;
2. A utilização das piscinas é igualmente vedada aos portadores de doenças contagiosas, doenças de pele, lesões abertas ou cobertas com pensos.

Capítulo II – Especificidades dos Diferentes Serviços

Secção I – Aulas

Artigo 53.º

Ano letivo

Para efeitos de inscrição e frequência das atividades disponibilizadas pela escola de natação municipal, considera-se que o ano letivo decorre pelo período compreendido entre 16 de setembro e 31 de julho.

Artigo 54.º

Modalidades

1. São promovidas aulas de natação para bebés, natação grávidas, natação idosos, natação infantil, natação adultos, naestação competição, aulas de hidroginástica e variantes e sessões de hidroterapia/reabilitação aquática.
2. A composição das turmas é condicionada a um número mínimo de alunos, consoante a especificidade da modalidade em causa.
3. As aulas de natação são divididas por faixas etárias e níveis de aprendizagem.
4. O acesso aos níveis de aprendizagem pressupõe uma avaliação prévia feita por um técnico de exercício físico.

Artigo 55.º

Períodos de utilização

1. A cada aula corresponde um período de utilização para
 - a) Natação para bebés, de 75 minutos, sendo 30 minutos para a atividade, 15 minutos para a utilização do balneário antes da atividade e 30 minutos para a utilização do balneário depois da atividade;
 - b) Natação para grávidas, idosos, infantil, adultos, hidroginástica e variantes e sessões de hidroterapia/reabilitação aquática, de 90 minutos, sendo 45 minutos para a atividade, 10 minutos para a utilização do balneário antes da atividade e 30 minutos para a utilização do balneário depois da atividade.
2. Quando os períodos de utilização dos balneários não forem respeitados, o tempo de permanência adicional será considerando como natação livre para efeitos de pagamento.
3. Caso se verifique a situação descrita no número anterior e o utente não tenha crédito no cartão, deve realizar de imediato o pagamento para poder voltar a aceder à instalação.

Artigo 56.º

Alteração de turma/atividade

1. A alteração de turma/atividade é autorizada pelos serviços competentes e apenas é permitida verificando -se, cumulativamente, os seguintes pressupostos:
 - a) Seja requerida junto dos serviços administrativos da piscina;
 - a) Exista vaga na turma/atividade pretendida;
 - b) O aluno reúna as condições necessárias para ser incluído na turma/atividade pretendida.
2. A alteração de turma/atividade pode ser requerida em qualquer momento, mas apenas produz efeitos no início do mês seguinte ao da respetiva autorização.

Artigo 57.º

Desistências

1. A desistência é formalizada junto dos serviços administrativos da piscina ou remetida para o endereço correio eletrónico da piscina municipal coberta.
2. A não formalização da desistência acarreta o cancelamento automático da inscrição no último dia do mês.
3. A desistência não dispensa o utente do pagamento da mensalidade referente ao mês em curso e dos valores em dívida e implica a perda dos valores já pagos.
4. O utente que tenha desistido da frequência das aulas/sessões não pode voltar a frequentar sem novo processo administrativo de inscrição e sem o pagamento dos eventuais valores em dívida, não havendo lugar ao pagamento da inscrição, no caso da mesma já ter sido liquidada no respetivo ano letivo.

Artigo 58.º

Assistência às aulas/sessões

Não é permitido assistir às aulas/sessões, salvo nos casos autorizados pelos serviços competentes e nos locais devidamente assinalados.

Secção II – Aulas avulsas

Artigo 59.º

Conceito

As aulas avulsas consistem na possibilidade conferida aos utentes de frequentarem as atividades formativas disponibilizadas pela escola de natação municipal, num regime pontual.

Artigo 60.º

Modalidades

As aulas avulsas podem ser adquiridas para as modalidades designadas, considerando as vagas, disponíveis na respetiva turma.

Artigo 61.º

Aquisição de aulas avulsas

1. As aulas avulsas podem ser adquiridas até uma hora antes do início da atividade, mediante disponibilidade de turma.
2. A venda de aulas avulsas pode ser suspensa a qualquer momento por indicação dos serviços competentes.

Secção III – Natação livre e recreativa

Artigo 62.º

Âmbito

Na natação livre e recreativa cada pista é limitada à permanência de um número máximo de oito utentes.

Artigo 63.º

Idade mínima de acesso

Na natação livre e recreativa a idade mínima de acesso é de dez anos.

Artigo 64.º

Controlo de acessos

O acesso à piscina é feito através do cartão de utente ou aquisição de serviço.

Artigo 65.º

Períodos de utilização

1. Na natação livre e recreativa cada período de utilização corresponde a 90 minutos, sendo 50 minutos para a atividade e 40 minutos para a utilização do balneário.
2. Quando o período de utilização for ultrapassado o tempo de permanência adicional será considerado como um novo período de utilização livre e recreativa para efeitos de pagamento.
3. Caso se verifique a situação descrita no número anterior e o utente não tenha crédito no cartão, deve realizar de imediato o pagamento para poder voltar a aceder à instalação.
4. Caso se verifique a situação prevista no n.º 2 e o utente seja portador de bilhete de ingresso, deve regularizar o pagamento antes de sair da instalação.

Secção IV – Regime condicionado

Artigo 66.º

Conceito

Consiste na utilização das instalações, de forma regular ou esporádica, com ou sem professor, para o desenvolvimento das atividades de escolas, IPSS, associações, clubes e demais entidades, públicas ou privadas, que celebrem protocolo com a CMPL.

Artigo 67.º

Funcionamento do regime condicionado

1. O regime condicionado pressupõe a celebração de protocolo com a CMPL e obedece, na parte que lhe for aplicável, ao previsto no presente regulamento.
2. O acesso das instituições ao regime condicionado é dependente da celebração de protocolo ou contrato-programa com a CMPL.
3. Os protocolos terão sempre como objetivo primordial o desenvolvimento de atividades que promovam e desenvolvam a prática de atividades aquáticas, ou outras atividades de interesse para o desenvolvimento desportivo do Concelho, que se coadune com as instalações desportivas objeto do presente regulamento;

Artigo 68.º

Condições gerais de acesso

1. O acesso e permanência das entidades requerentes nas instalações está condicionado à presença de um responsável da mesma, bem como à prévia entrega das fichas de inscrição individuais, dos termos de responsabilidade de todos os elementos e da listagem dos utentes referida no artigo anterior.
2. Aquando da utilização da piscina, o responsável pela entidade requerente deve assinar a folha de presenças que se encontra na secretária e nela indicar o número de utentes que vai frequentar a aula/atividade.
3. As entidades requerentes devem zelar pela preservação e arrumação do material pedagógico utilizado no decorrer das atividades dos respetivos grupos e são responsáveis por qualquer degradação do material/equipamento provocado pelos elementos que os integrem.
4. As entidades requerentes não podem utilizar as instalações com fins lucrativos nem para angariação de alunos para as suas atividades próprias, exceto em casos devidamente autorizados.

Artigo 69.º

Assistência

Não é permitida assistência, salvo nos casos autorizados pelos serviços competentes e nos locais devidamente assinalados.

Capítulo III – Bar

Artigo 70.º

Bar

1. O bar da piscina municipal coberta poderá ser concessionado, em estrita observância à legislação aplicável, na sequência do concurso público, em cujo caderno de encargos figurem, além de outras disposições julgadas convenientes, as seguintes:
 - a) O concessionário não pode interferir no funcionamento das instalações das piscinas municipais, e deverá providenciar para que igual procedimento seja rigorosamente adotado pelos seus colaboradores;
 - b) O concessionário obriga-se a zelar pelo material que lhe é confiado e cuidar da apresentação, asseio e decoração do espaço concessionado;
 - c) O abastecimento do bar só poderá ser feito pela respetiva porta de serviço e de forma a não perturbar o acesso aos utentes às outras áreas
2. Encontrando-se a exploração do bar em regime de concessão o título legitimador deve prever especificamente que constitui responsabilidade do concessionário o cumprimento das leis do setor, bem como das disposições presentes no presente regulamento que lhes sejam aplicáveis.

Título II – Piscina descoberta

...

Livro III – Grandes campos de jogo, pavilhões desportivos e pequenos campos de jogo

...

Livro IV – Disposições finais

Artigo 71.º

Interpretação e integração das lacunas

Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na interpretação e aplicação das presentes normas serão dirimidos pelo Presidente da CMPL com recurso aos critérios legais de interpretação e integração de lacunas.

Artigo 72.º

Norma revogatória

São revogadas todas as disposições regulamentares, emanadas pela CMPL, que disciplinem ou contrariem as disposições do presente regulamento.

Artigo 73.º

Entrada em vigorO presente regulamento entra em vigor no quinto dia após a sua publicação, conforme estatuído pelo artigo 140.º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de

Anexo 3: Plano de Contingência – Caderno Piscina Municipal Coberta

Covid -19 -Plano de Contingência

Procedimentos Específicos

Piscina Municipal Coberta



Setembro 2020

1. Enquadramento

A Resolução do Conselho de Ministros nº 55-A/2020, de 31 de julho de 2020, dá continuidade ao processo de desconfinamento, iniciado em 30 de abril de 2020, desde que em cumprimento com as orientações da DGS, nomeadamente, da Orientação 30 publicada a 29/05 e atualizada a 20/07.

A abertura da Piscina Municipal Coberta é realizada com respeito à proteção da saúde dos utentes e trabalhadores, apoiando-se num conjunto de procedimentos para minimização dos riscos, seguindo as orientações da autoridade de saúde.

A definição destes procedimentos tem como objetivos:

- Providenciar informação de suporte para a minimização dos riscos;
- Identificar procedimentos que contribuam, para a mitigação da COVID-19.

Nesse sentido foram definidos procedimentos e alterações de funcionamento das atividades de modo a contribuir para a mitigação do COVID-19, disponibilizando um local e serviço seguro para a prática do exercício físico.

2. Âmbito

Acesso e utilização da Piscina Municipal Coberta, durante a fase de mitigação.

3. Noções relevantes

Distanciamento social

Em relação à tipologia de utilização, o risco deverá ser considerado “reduzido”, “moderado” ou “elevado” em função do distanciamento inter individual entre os utilizadores, grupos de utilizadores e respetivo grupo de trabalhadores de serviço.

Neste caso devemos garantir o distanciamento físico mínimo de:

- Pelo menos dois metros entre pessoas em contexto de não realização de exercício físico e desporto (receção, balneários, wc's, espaços de circulação, etc.);
- Pelo menos três metros entre pessoas durante a prática de exercício físico e desporto.

4. Descrição

4.1) Aplicação/ destinatários

A utilização da Piscina Coberta encontra-se enquadrada na legislação em vigor, e fica condicionada às normas estabelecidas nos normativos legais e respetivas orientações da DGS.

4.2) Condições de acesso

O acesso à Piscina Coberta, poderá ser efetuado pela população em geral, desde que cumpridas as normas vigentes, assim como as orientações da DGS.

As normas de acesso estão descritas na IT102, bem como no impresso mod.445 disponibilizado aos utentes.

Os utentes que pretendam retomar/reinscrever/inscrever na Piscina Municipal Coberta, nesta fase de mitigação ad COVID-19, devem:

- Cumprir com as normas transmitidas pelos serviços, nomeadamente com o Manual de Procedimentos e Plano de Contingência
- Cumprir com o Plano de acessibilidades e circulação;
- Cumprir as normas de protecção social, medidas de higiene, bem como o distanciamento Social;
- Os utentes inscritos em 2020/2021 caso não cumpram as normas mencionadas estarão sujeitos a suspensão da actividade.

Na entrada da instalação será efectuado o controlo da temperatura. O serviço tem um termómetro de proximidade e poderão realizar a medição de temperatura aos utilizadores.

Sempre que o registo for superior a 37,8º devem ser cumpridos os procedimentos previstos no Manual de Procedimentos e Protecção – Equipamentos Desportivos, ponto 4.

4.3) Áreas de circulação

Estão definidos, e devidamente assinalados os circuitos de circulação, de modo a minimizar ao máximo o cruzamento de utilizadores.

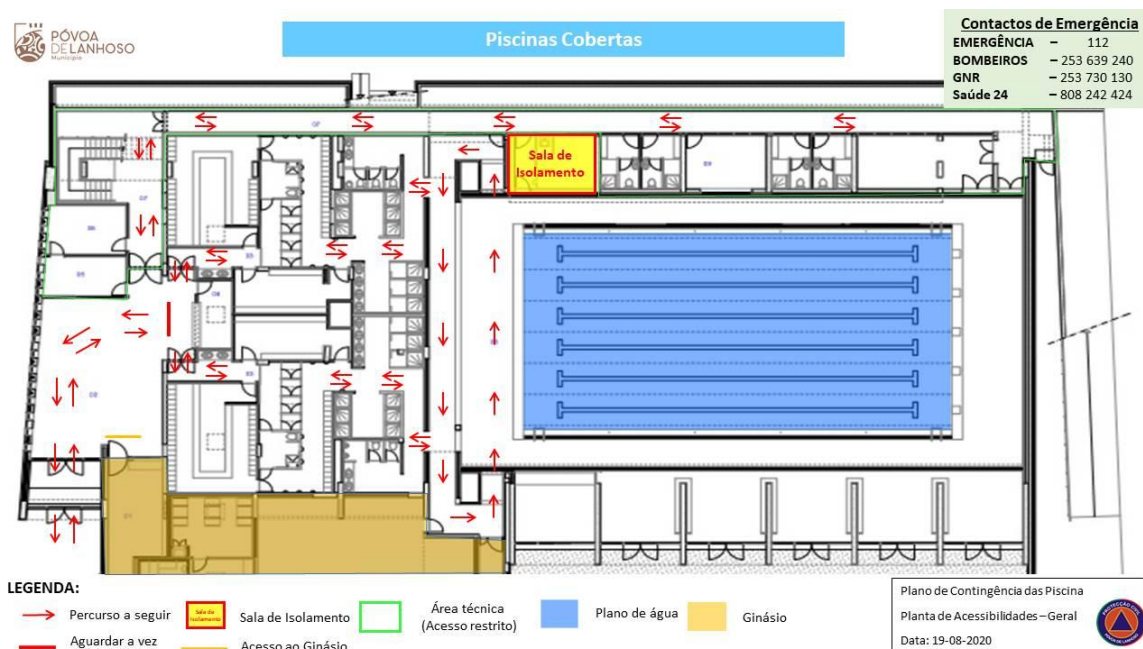


Figura 1: Plano de acessibilidade e Circulação da Piscina

Estão identificados os corredores de circulação, conforme planta em anexo I, de modo a ordenar e orientar a circulação dos utilizadores.

A SALA DE ISOLAMENTO é no posto médico, cumprindo os requisitos emanados pela autoridade de saúde e o ponto 4.b do Plano de Contingência Desporto e equipamentos Desportivos na versão de agosto de 2020.

4.4) Compra de Bilhetes

A compra e reserva das actividades será realizada na receção da piscina municipal coberta, devendo ser respeitadas as normas de DGS, nomeadamente a obrigatoriedade de uso de máscaras ou viseiras e respetivo distanciamento físico entre pessoas devendo respeitadas as marcas a assinalar as distâncias de segurança.

4.5) Estado de Ocupação

A ocupação da instalação/actividades/aula será baseada no distanciamento mínimo orientado pela DGS na orientação 030/2020.

4.6) Utilização de Balneários/Vestuários/Chuveiros e WC's

A utilização de balneários, vestuários, chuveiros e Wc's seguem as indicações da orientação 014/2020 da DGS e estão garantidas as condições de segurança para utilização de todos os utentes. Nesta fase inicial não recomendamos o banho na instalação, de modo a evitar aglomerados na zona de chuveiros.

A desinfecção e higienização destas áreas terão um plano reforçado de intervenção, conforme o descrito no Anexo II. No final da utilização de cada grupo as instalações serão devidamente desinfetadas e higienizadas.

4.7) Sala de Isolamento

4.7) Dias de funcionamento

A Piscina Municipal Coberta terá o seguinte horário: segunda-feira das 16h30 às 21h30, de terça-feira a sexta-feira das 8h30 às 21h30 e sábado das 8h30 às 18h30.

4.8) Bar

O Bar da Piscina Municipal Coberta é explorado por uma entidade externa. Esta entidade deve obedecer as recomendações da Autoridade de Saúde.

4.9) Ginásio

O Ginásio que partilha a zona de acesso com Piscina Municipal Coberta é explorado por uma entidade externa. Esta entidade deve obedecer as recomendações da Autoridade de Saúde e cumprir com o Plano de Circulação e Acessibilidades da instalação.

4.10) Medidas de funcionamento

As medidas reforçadas de higiene sanitária serão garantidas das seguintes formas:

- Fornecimento de produtos desinfetantes para todos os utilizadores, na entrada, receção e na entrada do cais da piscina;
- Reforço do serviço de limpeza, com especial atenção às áreas de circulação, cumprimento o reforço do plano de higienização e desinfecção, mod446.
- Reforço da comunicação a todos utilizadores, sobre a importância das regras de etiqueta respiratória e sobre o respeito e cumprimento das medidas de higiene em vigor emanadas pela DGS.
- Os trabalhadores desta instalação, comprometem-se a cumprir o Plano de Contingência, como as demais recomendações da Autoridade de Saúde para o COVID 19, bem como o cumprimento das tarefas de cada área serviço, conforme instruções de trabalho.
- Os Nadadores Salvadores, a par das funções internamente definidas, devem seguir as recomendações emanadas pela Autoridade marítima (ver anexo II)
- As atividades pedagógicas devem proceder conforme IT103, a qual deve garantir o cumprimento das orientações da DGS;
- Após cada aula/atividade, os utilizadores devem abandonar a instalação no menor espaço de tempo possível, mantendo o distanciamento social, de modo a permitir aos serviços municipais a limpeza e desinfecção do espaço.

5. Trabalhadores de serviço

Os trabalhadores de serviço estarão equipados com Equipamento de Proteção Individual, nomeadamente máscaras de proteção e luvas (nas situações aplicáveis).

➤ Procedimentos a adoptar pelos trabalhadores em caso de sintomas

Caso algum utilizador apresente os sintomas associados à COVID-19 (como tosse, ou dificuldade em respirar), durante a permanência na piscina, deverá solicitar a medição da temperatura e dirigir-se à sala de isolamento (localizada no posto médico), percorrendo a menor distância possível, solicitar que seja contactada a Linha Saúde 24 e aguardar novas instruções.

Caso algum trabalhador, durante o seu período de trabalho e/ou permanência na Piscina, tenha iguais sintomas deverá proceder de acordo com o estabelecido no Manual de Procedimentos e Protecção – Equipamentos Desportivos, ponto 4.

As várias atividades/serviços da instalação, de modo a contribuir para a mitigação da COVID 19, devem proceder conforme os procedimentos das instruções de trabalho elaboradas para as respectivas áreas, IT102, IT103 e IT104

6. Aplicação e vigilância do cumprimento das normas

O presente documento será comunicado da melhor forma possível a todos utilizadores (redes sociais e com afixação das regras à entrada da Piscina Municipal Coberta), de modo a que todas as medidas aqui apresentadas sejam do conhecimento de todos e possam ser cumpridas.

Ainda que a competência pela aplicação e vigilância do cumprimento das normas de retoma seja, do ponto de vista normativo, da responsabilidade dos técnicos e responsáveis pelas instalações desportivas, todas as normas e recomendações determinadas pelas autoridades nacionais de saúde e complementarmente definidas no plano de retoma, deverão ser integralmente cumpridas e respeitadas por todos os intervenientes.

7. Anexos

Anexo 4: Normas de retoma da atividade _ COVID 19

1. Enquadramento

A Resolução do Conselho de Ministros nº 55-A/2020, de 31 de julho de 2020, dá continuidade ao processo de desconfinamento, iniciado em 30 de abril de 2020, desde que em cumprimento com as orientações da DGS, nomeadamente, da Orientação 30 publicada a 29/05 e atualizada a 20/07.

A abertura da Piscina Municipal Coberta é realizada com respeito à proteção da saúde dos utentes e trabalhadores, apoiando-se num conjunto de procedimentos para minimização dos riscos, seguindo as orientações da autoridade de saúde.

A definição destes procedimentos tem como objetivos:

- Providenciar informação de suporte para a minimização dos riscos;
- Identificar procedimentos que contribuam, para a mitigação da COVID-19.

Nesse sentido foram definidos procedimentos e alterações de funcionamento das atividades de modo a contribuir para a mitigação do COVID-19, disponibilizando um local e serviço seguro para a prática do exercício físico.

2.Normas de Retoma da atividade

2.1 Distanciamento Social

- Garantir o distanciamento físico mínimo de:

i. Pelo menos dois metros entre pessoas em contexto de não realização de exercício físico e desporto (receção, balneários, wc's, espaços de circulação, etc.);

ii. Pelo menos três metros entre pessoas durante a prática de exercício físico e desporto.

- Criação de horários destinados e direccionados para faixas etárias comuns/modalidades;

- Alteração na utilização dos balneários: redução para 50% lugares e chuveiros, de modo a manter o distanciamento entre pessoas e eliminar a utilização de secadores (podem trazer de casa).

- Reformulação e criação de novos horários;

2.2 Medidas de Higiene Reforçadas – Higienização sistemática

- Plano de higienização e desinfeção reforçado, com especial atenção para os materiais da aula, balneários e chuveiros;

- Intervalo intervalo de 45 minutos entre aulas, para higienização e desinfeção de balneários;

- Disponibilizado produto desinfetante para todos os utentes na receção e entrada de cais;

- Reforçar a comunicação a todos os utentes, sobre a importância das regras de etiqueta respiratória e sobre o respeito e cumprimento das medidas de higiene em vigor emanadas pela DGS.

- Obrigatoriedade de passar pelo duche antes de entrar na piscina;

- Sinalização de lugares a ocupar na zona de balneários, de modo a ser efectuada uma higienização mais eficiente e eficaz;

- Permanência no balneário no máximo 10/15 min;

2.3 Protecção Pessoal

- Obrigatoriedade de utilização de máscara comunitária na entrada e saída da instalação;

- Obrigatoriedade de higienização das mãos na entrada da instalação e na entrada do cais da piscina;

- Recomenda-se, conforme orientação da Autoridade de Saúde, 030/2020, a utilização de óculos durante a prática de exercício físico;

- Todo o material didáctico das aulas deve ser desinfectado após cada utilização/aula;

- Cada utente só pode usar o seu material individual de aula;

- Recomenda-se a tomarem banho em casa, de modo a reduzir o tempo de espera devido a redução do nº chuveiros;

2.4 Condições de Acesso

Os utentes que pretendam retomar/reinscrever/inscrever na Piscina Municipal Coberta, nesta fase de mitigação da COVID-19, devem:

- Com sintomas de febre, tosse e dificuldade respiratória não retomar/regressar/frequentar a atividade;

- Cumprir com as normas transmitidas pelos serviços, nomeadamente com o Manual de Procedimentos e Plano de Contingência

- Cumprir com o Plano de acessibilidades e circulação;

- Cumprir as normas de protecção social, medidas de higiene, bem como o distanciamento Social;

- As aulas de natação recreativa/livre serão por marcação, conforme a disponibilidade de horário;

- Não é permitido reposição de aula e troca de horário;

- **Os utentes inscritos em 2020/2021 caso não cumpram as normas mencionadas estarão sujeitos a suspensão da atividade.**

Anexo 5: Correspondência entre os requisitos da Norma ISO 9001:2015 e os processos do SGQ

PROCESSOS	DOCUMENTOS	CLÁUSULA DA NP EN ISO 9001:2015	ORIGEM DAS ENTRADAS	ENTRADAS	SAÍDAS	DESTINO
P 1 – Planejamento e Estratégia Municipal	PG 5 Gestão do sistema de Gestão	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 8.1, 9.3, 10.1, 10.3	Todos os Processos	- Dados/Informação para a revisão pela gestão; - Mapa de objetivos - Estratégia política - Necessidades/Expectativas - Ações de melhoria - Partes interessadas - Atividades/Tarefas	- Manual da Qualidade; - Relatório de Revisão do SGQ; - Mapa de Objetivos - Estratégia - Melhoria contínua	Todos os Processos
PO 01 – Atendimento no Balcão Único	PG 017- Processo Operacional	4.1, 4.2, 4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 8.7, 10.1, 10.2, 10.3	Solicitações dos clientes e de outras partes interessadas	- Trabalhadores / Executivo - Legislação / Regulamentos Municipais - Minutas de requerimentos - Procedimentos - Sugestões, reclamações e elogios - Melhoria contínua	- Cumprimento legal - Requerimentos instruídos em conformidade - Procedimentos conformes - Atendimento ao público qualificado - Satisfação do cliente - Melhoria contínua do processo	- Clientes/Municípios - Partes interessadas

	Revisão	Data:	Elaborado por:	Aprovado por:	Páginas
	8	04.02.2020	Joana Baptista	Avelino Silva	21 de 25

PO 02 – Gestão da Piscina Municipal Coberta	PG 07 – Manutenção preventiva/correctiva das Piscinas municipais cobertas e balcão único					
	PG 09 – Gestão Administrativa na PMC PG 10- Aquisição de Bens e Serviços PG 011– Gestão dos equipamentos de monitorização e medição PG 012– Controlo da qualidade da água PG 013- Desenvolvimento do serviço/actividade Manual de Procedimentos EMN	7.1, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1	Solicitações dos clientes e de outras partes interessadas	- Inscrições - Necessidade de Comprar Contratar - Lista de Fornecedores Aprovados - Avaliação inicial do utente Plano Mensal de Aula - Necessidade de novas actividades/serviços criar/reajustar as actividades/serviços - Necessidade de recolha de água para análises - Novos EMM EMM existentes - Equipamentos/ máquinas/infraestruturas Ocorrências	- Ficha técnica dos utentes/Clientes Lista de Espera Integração dos utentes/Clientes - Produto / Serviço conforme - Avaliação do utente - Produto/Serviço conforme - Relatório de análises cumprimento da Legislação - EMM's controlados, calibrados e verificados - Equipamentos/máquinas/Infraestruturas adequados ao serviço	- Clientes/Municípios - Partes interessadas

	Revisão	Data:	Elaborado por:	Aprovado por:	Páginas
	8	04.02.2020	Joana Baptista	Avelino Silva	22 de 25

Ps 01 - Gestão de Recursos Humanos	PG 06-RH formação PG08- Novos trabalhadores PG15-Diversos RH Manual de Funções	5.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4	Todos os processos	- Necessidades de Competência dos colaboradores / Formação - Satisfação dos colaboradores - Novos colaboradores	- Competência dos colaboradores - Satisfação dos colaboradores	Todos os processos
Ps 02 - Compras	PG 10- Aquisição de Bens e Serviços DL. 111B-2017,31 Agosto	8.4	Todos os processos	- Necessidade de aquisição de bens/serviços - Informações sobre a qualidade dos bens/serviços e sobre os fornecedores - Informações provenientes dos fornecedores - Legislação - BaseGov - VortalGov	- Consulta ao mercado (tramitação processual) - Contrato - Avaliação do fornecedor - Entrega do produto/serviço - Check List processual	Todos os processos
Ps 03- Sistemas de informação		7.1, 7.4, 7.5	Todos os processos	- Pedido de intervenção - Aquisição HW e SW - Manutenção e atualização de SW - Atualizações de segurança sistema - Necessidade de Publicação WEB - Pedido de recuperação de dados - Informação sobre RH's (Criação ou suspensão de utilizador)	- Pedido de intervenção - Aquisição HW e SW - Manutenção e atualização de SW - Atualizações de segurança sistema - Necessidade de Publicação WEB - Pedido de recuperação de dados	Todos os processos
	Revisão	Data: 04.02.2020	Elaborado por: Joana Baptista	Aprovado por: Avelino Silva	Páginas 23 de 25	

Anexo 6: PG05 – Gestão do sistema de Gestão



Act.	Resp.	Modo de Proceder
Convocatória	GQ GP CD	O desempenho do Sistema de Gestão é analisado pelo menos uma vez por ano, preferencialmente até ao final do mês de Fevereiro, podendo os responsáveis pelo SGQ decidir realizar outras revisões ao Sistema noutras datas, por exemplo, perante alterações organizacionais significativas. O GQ, em conjunto com o GP/CD, definem a data da reunião e convocam todos os intervenientes através de e-mail.
Preparação da reunião	GQ GP CD	Como forma de preparação da reunião, cada GP/CD dos processos certificados elabora uma análise ao processo pelo qual é responsável (modelo 53) com todas as informações/documentação existente: - Adequabilidade da Política de Gestão; - Objetivos e sua compatibilidade com a orientação estratégica da organização; - Estado das ações resultantes de anteriores revisões pela gestão; - Alterações à identificação dos riscos e oportunidades e eficácia das ações empreendidas para o seu tratamento; - Alterações nas questões de contexto externas e internas que são relevantes para o sistema de gestão; - Informações sobre o desempenho e a eficácia do sistema de gestão, incluindo tendências em: a) Satisfação do cliente e retorno da informação das partes interessadas relevantes; b) Grau de cumprimento dos objetivos/ desempenho dos processos / Resultados da monitorização e medição; c) Não-conformidades e ações corretivas (incluindo reclamações); d) Resultados das auditorias; e) Desempenho dos fornecedores externos; - Adequação dos recursos; - Oportunidades de melhoria - Considerações Finais - Outras informações que considere relevantes.
Reunião	Todos os GQ/GP/CD	Analisa-se os relatórios supra mencionados, bem como todos dados disponíveis à data da reunião, a política em vigor, recomendações de melhoria (se existirem), a ata da reunião anterior, exigências normativas, legais e regulamentares, novas exigências dos Utentes / Clientes (se existirem), bem como os recursos disponíveis e decide-se quanto à eficácia do sistema e adequabilidade da política e do Sistema de Gestão. Como conclusão são definidos ou ajustados, pelo menos de ano a ano, no Mod. 014, objetivos, metas, indicadores e responsáveis pelos objetivos, assim como eventuais Ações Corretivas e Preventivas. Todos os dados analisados bem como os resultados são registados na "Ata" Mod.036. Se necessário efetua-se a revisão da Política existente e abrem-se os Boletins de Melhoria considerados pertinentes (mod. 08)
Elaboração da Ata	GQ	Elabora uma Ata Mod.036 que contempla todos os assuntos abordados na reunião Divulga a ata a todos os participantes e ao Presidente da Câmara para posterior inclusão no relatório de prestação de contas anualmente submetido a apreciação da Câmara e Assembleia Municipais.

Mod. 004.03	Revisão n.º	Data	Elaborado por:	Aprovado por:	Páginas
	7	10/01/2018	Avelino Silva	Avelino Silva	Página 1 de 2

Documento emitido eletronicamente. Rubricas no original. Cópia não controlada após impressão.



PROCEDIMENTO DE GESTÃO

PG05

Gestão do Sistema de Gestão

PG 01 - PGE

Act.	Resp.	Modo de Proceder
Controlo Atividades	GQ GP CD.	Controla as novas atividades/tarefas/iniciativas que possam ter implicações ao nível de alterações ao sistema no modelo 96. Se necessário, abre Boletins de Melhoria no modelo 008.
Planeamento e Acompanhamento	GQ GP CD	O GP/CD planeia as ações, responsáveis e prazos no <u>Mod.</u> 015, para a concretização do objetivo. O acompanhamento e a verificação da eficácia competem ao responsável do objetivo.
Eficácia do Sistema	GP	Considera-se que o sistema é eficaz se os objetivos definidos para o processo "Sistema de Gestão da Qualidade" forem atingidos. Caso não se verifique a eficácia, deverão ser abertos boletins de melhoria para ultrapassar os maus resultados alcançados, melhorando-os.

Nota: Consultar IT 37 como apoio para definição de objetivos.

Mod. 004.03	Revisão n.º	Data	Elaborado <u>gpx</u>	Aprovado <u>gpx</u>	Páginas
	7	10/01/2018	Avelino Silva	Avelino Silva	Página 2 de 2

Documento emitido eletronicamente. Rubricas no original. Cópia não controlada após impressão.

Anexo 7: PG 09 Gestão Administrativa PMC



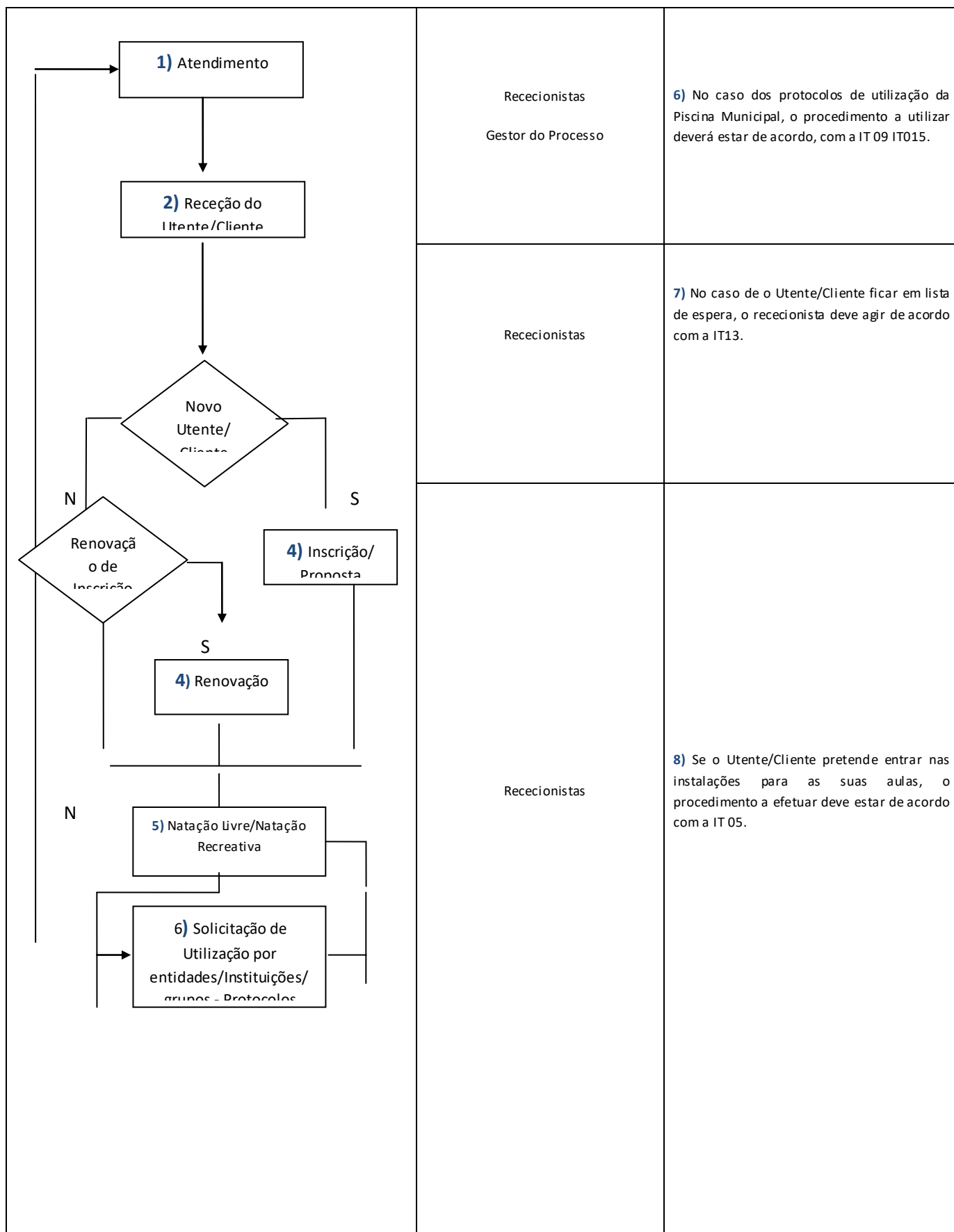
PROCEDIMENTO DE GESTÃO

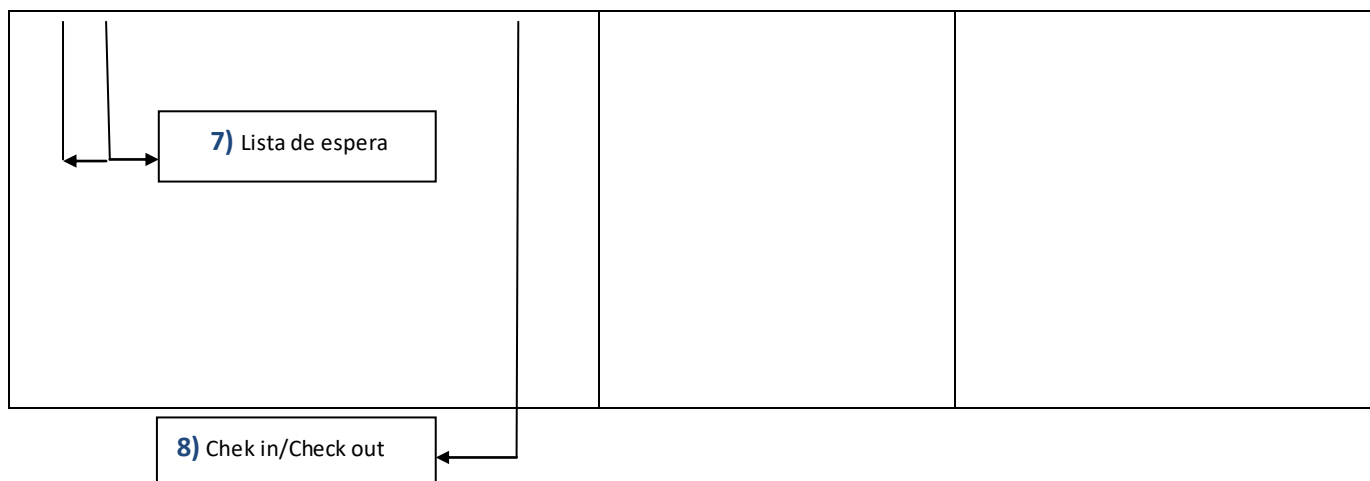
PG09

Gestão Administrativa da Piscina Municipal Coberta

Utente/Ciente

Ação	Responsável	Modo de Proceder
	Rececionistas	1) O rececionista deve efetuar o atendimento do Utente/Ciente de acordo com a IT 01.
	Rececionistas	2) A receção efetuada ao Utente/Ciente varia de acordo com o objetivo que este se desloca à Piscina Municipal.
	Rececionistas	3) Se o Utente/Ciente pretende renovar a inscrição, o procedimento efetuado deve estar de acordo com a IT 04.
	Rececionistas Gestor do Processo	4) Se o Utente/Ciente pretende fazer a sua inscrição, o procedimento efetuado deve estar de acordo com a IT 03; Se por seu lado, se trata de solicitação de utilização por parte de alguma entidade/instituição/grupo, o procedimento deve estar de acordo com a IT15.
	Rececionistas	5) Se o Utente/Ciente pretende entrar em regime de natação livre/recreativa, o rececionista deverá agir de acordo com a IT 07.





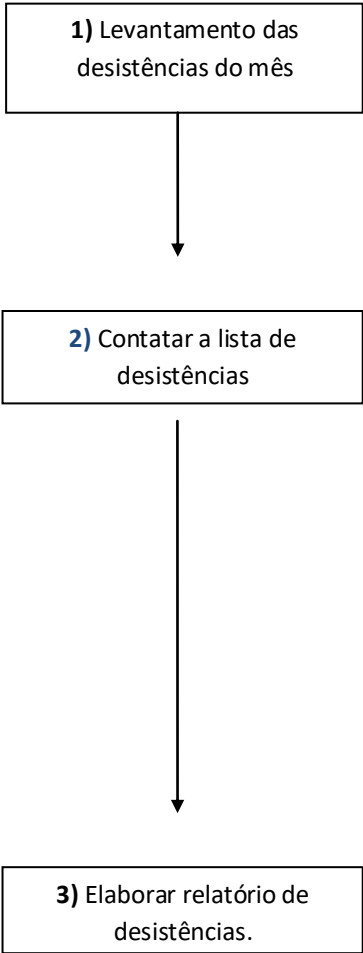
Gestão dos Aniversários

Ação	Responsável	Modo de Proceder
1) Levantamento das datas de aniversários dos clientes / munícipes	Rececionista	1) O rececionista faz mensalmente o levantamento das datas de aniversário dos Utentes / Clientes naquele período e envia carta ou postal ao cliente / utente.
2) Elabora a listagem mensal de aniversários de clientes / munícipes Colocar no gabinete técnico Envio de carta ou postal	Rececionista	2) O rececionista deverá elaborar uma “relação mensal dos aniversários” dos Utentes / Clientes no Mod.076 e coloca-a no gabinete técnico.

Gestão Turmas – gestão de utentes/clientes em débito

Ação	Responsável	Modo de Proceder
1) Levantamento dos utentes/clientes em débito ↓ 2) Contatar a lista de utentes/clientes em débito ↓ 3) Elaborar relatório de utentes/clientes em débito	Rececionista	1) A/O rececionista solicita, mensalmente, a gestão a lista de utentes/clientes que naquele período se encontram em débito.
	Rececionista	2) A/O rececionista deverá contatar os utentes/clientes e alerta-los que estão em débito.
	Rececionista	3) A/O rececionista deverá elaborar um relatório, mensal, dos contatos efetuados aos utentes/clientes. Posteriormente envia o relatório ao responsável de gestão da piscina.

Gestão Turmas – gestão de desistências

Ação	Responsável	Modo de Proceder
 <pre> graph TD A[1) Levantamento das desistências do mês] --> B[2) Contatar a lista de desistências] B --> C[3) Elaborar relatório de desistências.] </pre>	Rececionista	1) A/O rececionista solicita, mensalmente, a gestão a lista de utentes/clientes que naquele período desistiram
	Rececionista	2) A/O rececionista deverá contatar os utentes/clientes e alerta-los que irão ficar sem lugar na turma devido a desistência daquele período Caso pretendam recomeçar no mês seguinte, a rececionista deverá informar que deverão efetuar até ao fim daquele período o pagamento do mês seguinte para poderem manter a reserva. Esta situação deve ser mencionada em relatório.
	Rececionista	3) A/O rececionista deverá elaborar um relatório, mensal, dos contatos efetuados aos utentes/clientes. Posteriormente envia o relatório ao responsável de gestão da piscina

Gestão Turmas – gestão da lista de espera

Ação	Responsável	Modo de Proceder
<pre> graph TD A[1) Analisar e verificar a frequência/inscrições das turmas] --> B[1) Analisar e verificar utentes/clientes da lista espera] B --> C{2) Existem Vagas} C --> D[2) Não Existem Vagas] C --> E[3) Analisar lista de espera e caso haja solicitação para turma vaga, contatar utente/diente de lista de espera] D --> E </pre>	Rececionista	1) A/O rececionista, mensalmente, deverá analisar: a) A frequência/reservas das turmas; b) Os registos da lista de espera mod. 055.
	Rececionista	2) Após análise da frequência das turmas a rececionista verifica se existem vagas. Caso haja vagas deve verificar se na lista de espera, mod.055, tem utentes/clientes para ocupar as vagas existentes.
	Rececionista	3) Aquando da existência de vaga, o utente/cliente será informado telefonicamente da existência da mesma. Caso mantenha interesse na reserva será efetuada reinscrição e/ou reinscrição.

Reservas para realização de Festas de Aniversários

- Proceder conforme IT025.

Depósito de Valores

Ação	Responsável	Modo de Proceder
<pre> graph TD A[1) Fazer Caixa Diária] --> B[2) Folhas de Caixa] B --> C[Piscina] B --> D[3) Depósito] D --> E[Rececionista] D --> F[Funcionário da Instituição Bancária] E --> G[4) Serviços Centrais] </pre>	Rececionista	1) No final do dia deve ser retirado o extrato de movimentos de caixa relativo a cada um dos rececionistas, devendo também realizar o fecho do Multibanco. Após este procedimento, são conferidos os valores, conforme IT 26.
	Rececionista	2) O rececionista deve retirar as folhas de caixa em duplicado para que uma fique na piscina e a outra nos serviços centrais, conforme IT 26.
	Rececionista Funcionário da Instituição Bancária	3) O depósito dos valores pode ser efetuado de duas formas: pelo funcionário da instituição bancária que se dirige às instalações e realiza o mesmo, ou através do rececionista que se dirige à dependência bancária e realiza o referido depósito, sempre que necessário, conforme IT 026.
	Rececionista	4) O rececionista deverá entregar nos serviços centrais, as folhas de caixa, juntamente com o comprovativo de depósito.

Mod. 004.002	Revisão 2	Data: 30/04/2015	Elaborado por: Sofia Macedo	Aprovado por: Manuel José Baptista	Páginas 1 de 7
--------------	--------------	---------------------	--------------------------------	---------------------------------------	-------------------

Anexo 8: PG 07 Gestão Manutenção

Manutenção Preventiva

Ação	Responsável	Modo de Proceder
<pre> graph TD A[1) Detecção das necessidades] --> B[2) Elaboração Plano/ Aprovação] B --> C[3) Distribuição por equipamento] C --> D[4) Execução do plano] </pre>	Operacional/ TIM Gestor	1) Identificar as necessidades de manutenção dos equipamentos, em função das recomendações do fabricante ou histórico dos mesmos.
	Operacional/ TIM/ Gestor	2) Para todas as partes do equipamento consideradas relevantes para o seu desempenho, é definido o tipo de manutenção e a sua periodicidade no Mod.045 A aprovação do plano é efetuada pelo Gestor.
	Operacional	3) Cópias dos originais do Mod.032 são afixadas junto do respetivo equipamento.
	Operacional	4) É da responsabilidade do Operacional/TIM executar o estabelecido no Mod.032 e registar a sua execução no mesmo. Caso a manutenção seja externa, o registo é o do fornecedor.

Manutenção Curativa / Corretiva

Ação	Responsável	Modo de Proceder
1) Análise	Operacional/ Manutenção	1) Perante a constatação de avarias ou potenciais avarias no equipamento, o operacional/ manutenção preenche o Mod 040.
2) Manutenção interna	Operacional/ Manutenção	2) Avaliação do problema pelos operacionais, verificando se a manutenção pode ou não ser realizada internamente.
3) Compra	Operacional/ TIM/ Gestor	3) Caso não seja possível, realiza-se a compra do serviço de manutenção de acordo com o descrito no PG10.
4) Execução	Operacional/Serviços Município	4) Caso seja possível internamente, a execução da manutenção e resolução do problema, regista-se no Mod 040. Caso a manutenção seja externa, o registo é o do fornecedor.
5) Acompanhamento	Operacional	5) O operacional deverá fazer o acompanhamento e verificar se o problema foi resolvido. O registo é efetuado no Mod.040.

Infraestruturas

A Gestão das Infraestruturas é efetuada pelo Gestor de Processo em consonância como TIM / Gestor do processo Infraestruturas destacado para esta instalação e a decisão de intervenção é da responsabilidade do do/s Vereador/s afeto ao pelouro do desporto com o deferimento do Presidente da Câmara.

As Infraestruturas são controladas de acordo com o Plano de Monitorização e Medição.

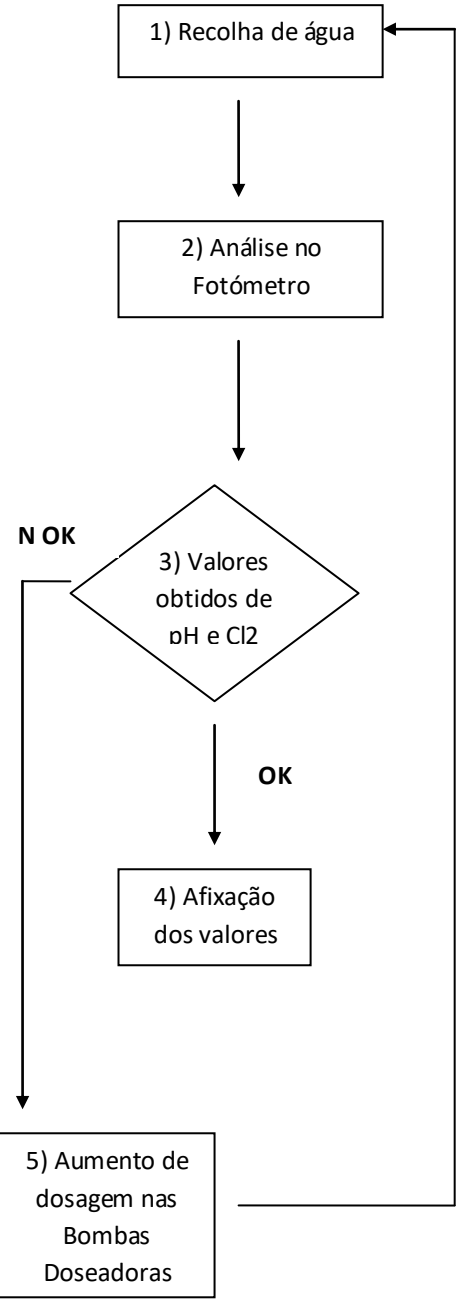
Anexo 9: PG 011 Gestão Equipamentos de Monotorização e Medição

Ação	Responsável	Modo de Proceder
<pre> graph TD A[1) Receção EMM] --> B{2) Necessidade de Controlo} B -- N --> A B -- S --> C{3) Controlo} C -- INTERNO --> D[4) Elaboração do procedimento calibração] C -- EXTERNO --> E[5) Seleção entidade] D --> F[6) Realização] E --> F F --> A </pre>	Gestor	1) Após receção do equipamento, verificar a conformidade do produto, elaborar a ficha individual de EMM, Mod. 061.
	Gestor	2) Verificar a necessidade de controlar o equipamento.
	Gestor	3) Analisar se o controlo a efetuar ao equipamento, é feito interna ou externamente.
	Operacional/ Manutenção	4) No caso de o controlo ser interno, procede-se à verificação/ calibração do EMM, de acordo com o plano de calibração, Mod 063.
	Operacional/ Manutenção/ Gestor do Processo	5) Se o controlo a efetuar ao EMM, é externo, realiza-se de acordo com a PG 10. Sempre que possível, a entidade deve ser acreditada para o trabalho a realizar.
	Operacional/ Manutenção/ Empresa selecionada	6) Realização da calibração do EMM, quer seja interna ou externamente.

Ação	Responsável	Modo de Proceder
<pre> graph TD A[7) Analyse] --> B{EMM Apto} B -- N --> D[10) Substituição/Aquisição do EMM] B -- S --> C[8) Registo/Identificação EMM] C --> E[9) Colocação do EMM no local a utilizar] E --> D </pre>	Manutenção Gestor	7) O critério de aceitação é definido tendo em conta as medições efetuadas pelo instrumento. Assim, este critério é definido entre 10% e 30% do valor de tolerância mínimo do parâmetro a medir ou da especificação a medir. O método utilizado para assegurar uma adequada “Análise dos Certificados de Calibração Externos” está definido na IT20.O EMM está apto caso: $ CA \geq \text{erro} + \text{inc} $
	Gestor Operacional	8) De acordo com os valores obtidos na análise efetuada, verifica-se se o EMM está apto, fazendo-se o registo na ficha individual do EMM, Mod 061 ou Mod028. É preenchida uma etiqueta verde, Mod 057, com a indicação do equipamento, a data da calibração e a data da próxima calibração. O EMM que não tem de ser controlado, é etiquetado com a cor branca Mod 056. O EMM que aguarda calibração/ensaio, é etiquetado com a cor amarela, Mod 059. A etiqueta vermelha, Mod 058, será utilizada, quando o equipamento se encontra fora de serviço.
	Operacional Empresa selecionada	9) Após a calibração/verificação do equipamento, este será colocado no seu local de funcionamento.
	Gestor	10) Perante a incapacidade do EMM garantir a sua eficácia de funcionamento, deve ser substituído.

Anexo 10: PG 012 Controlo da Qualidade da Água na Piscina Municipal Coberta

Análise da Água

Ação	Responsável	Modo de Proceder
 <pre> graph TD A[1) Recolha de água] --> B[2) Análise no Fotómetro] B --> C{3) Valores obtidos de pH e Cl2} C -- OK --> D[4) Afixação dos valores] D --> E[5) Aumento de dosagem nas Bombas Doseadoras] E --> A C -- N OK --> A </pre>	Operacional	1) A água deverá ser recolhida em dois frascos de análise de acordo com o PMM, Mod 043.
	Operacional	2) Colocar os frascos de análise no fotómetro para determinação dos valores de pH e Cl ₂ , agindo de acordo com a IT 022.
	Operacional	3) Verificar se os valores obtidos estão de acordo com os valores da legislação em vigor.
	Operacional	4) No caso de os valores serem os pretendidos, anotar os valores nas fichas Mod. 26 e 27, e afixar a ficha Mod. 27 na Receção.
	Operacional	5) Se os valores obtidos não forem os pretendidos, proceder ao aumento de dosagem nas bombas doseadoras do químico correspondente e efetuar nova recolha.

Mensalmente são efetuadas recolhas de água para análise em laboratórios acreditados.

Circuito de Água

Ação	Responsável	Modo de proceder
<pre> graph TD 1[1) Tanque de Compensação] --> 2[2) Floculação] 2 --> 3[3) Sistema de bombagem - G.E.P's] 3 --> 4[4) Filtros de Areia] 4 --> 5[5) U.V.] 5 --> 6[6) Cl2 pH] 6 --> 7[7) Piscina] 6 --> 1 </pre>	Operacional	1) A água que vem da piscina, vai para os tanques de compensação.
	Operacional	2) Entre os tanques de compensação e os pré filtros das bombas, é injetado/adicionado floculante/coagulante, previamente preparado (6L de floculante/coagulante mais 244 L de água aproximadamente).
	Operacional	3) A água dos tanques de compensação é bombeada, realizando o seu circuito.
	Operacional	4) A água após ser bombeada passa pelos filtros de areia, para ser filtrada.
	Operacional	5) Após a filtração, a água passa pela câmara de Ultra Violetas, onde recebe uma radiação.
	Operacional	6) Após a passagem pela câmara de U.V. é injetado/adicionado, Cl ₂ e regulador de pH, com base no PMM.
	Operacional	7) Após o tratamento, a água retorna à piscina, continuando o seu circuito.
7) Piscina		

A manutenção destes órgãos é efetuada de acordo com o PG 07 “Gestão da Manutenção”.

Perante qualquer avaria o operacional regista-a no Mod 040 - Registo de Avarias.

Nota: As análises a realizar por laboratórios externos acreditados, não constitui uma subcontratação, porque são impostas pela legislação aplicável. A compra destas análises é descrita no PG10.

Anexo 11: PG013 Desenvolvimento do Serviço/Atividade

póvoadelanhoso
Câmara Municipal



PROCEDIMENTO DE GESTÃO

PG13

Desenvolvimento do Serviço / Atividade

1. Objetivo

Estabelecer a metodologia e responsabilidade associadas ao desenvolvimento de novas atividades/serviços ou alterações às especificações existentes.

(Conceção e desenvolvimento: conjunto de processos que transformam requisitos em características especificadas ou em especificações de um produto/serviço, processo ou sistema).

2. Procedimento

2.1 Planeamento da Conceção e do Desenvolvimento

Sempre que surge a possibilidade de desenvolver um novo serviço/atividade ou alterar as especificações das existentes, compete ao G.P. e/ou N.Q. e ao Exe. avaliar o interesse, viabilidade e capacidade técnica. Caso esta emita um parecer positivo, promove a continuação do desenvolvimento do serviço/atividade, caso contrário o processo é arquivado até ser retomado quando o G.P. e/ou N.Q. e/ao EXE decidir ser oportuno.

no documento: Ilustrações no original. Após impressão, cópia em papel.

Ação	Responsável	Modo de Proceder
1) Constituição da Equipa de Desenvolvimento	G.P/C.D/Gestor N.Q. Exe.	1) Comunica através de nota de reunião ou verbalmente.
2) Elaboração do plano de Desenvolvimento	G.P/C.D/Gestor/ Trabalhadores (es) nomeado (s)	2) A elaboração do plano de desenvolvimento é registada mod. 112 - Plano de Desenvolvimento.
3) Execução do plano de Desenvolvimento	G.P/C.D/Gestor Trabalhadores (es) nomeado (s)	3) A execução, verificação e acompanhamento do novo projeto / serviço é registada no Plano de Desenvolvimento mod. 112.
4) Revisão do plano de Desenvolvimento	G.P/C.D/Gestor Trabalhadores (es) nomeado (s)	4) Esta revisão é registada no Plano de Desenvolvimento mod. 112 (ver ponto 2.4. deste documento)
5) Verificação / Acompanhamento do projeto	G.P/C.D/Gestor Trabalhadores (es) nomeado (s)	5) A validação do projeto segue os parâmetros mencionados no ponto 2.5 deste documento e registada no plano Plano de Desenvolvimento mod. 112.
6) Validação do projeto	G.P/C.D/Gestor/N.Q. / Exe	6) A validação do projeto segue os parâmetros mencionados no ponto 2.5 deste documento e registada no Plano de Desenvolvimento mod. 112.



2.2 Especificações e Resultados do projeto

As especificações do serviço/atividade são documentadas no Plano de Desenvolvimento e nos procedimentos do Sistema de Gestão.

2.3 Análise e Verificação do Projeto

As análises ao processo da conceção são efetuadas e documentadas pelos Trabalhadores previstos, com uma verificação dos resultados face às especificações correspondentes.

O registo é efetuado no Plano de Desenvolvimento Mod.112.

2.4 Revisão do Projeto

Esta revisão pressupõe a análise do cumprimento das atividades previstas e respetivos prazos.

O registo é efetuado no Plano de Desenvolvimento Mod.112.

2.5 Validação do Projeto

Caso a conceção e implementação do produto seja efetuada com sucesso, a especificação do serviço/atividade é validada, caso contrário desenvolvem-se as ações necessárias ou o projeto é considerado sem efeito.

O registo é efetuado no Plano de Desenvolvimento Mod.112.

2.6 Alterações do Projeto

Os documentos emitidos são incluídos no "Plano de Desenvolvimento de Serviço/Atividade", mod. 112 que evidenciam o estado de atualização, através da data de elaboração/revisão.

Anexo 12: PG04 – Monitorização dos Clientes - Municípios



PROCEDIMENTO DE GESTÃO		PS 05 - SGQ
PG04	Monitorização da Satisfação dos Clientes-Municípios	

A avaliação da satisfação do utente / cliente é aferida anualmente através da análise dos seguintes elementos:

- Reclamações registadas no livro de reclamações e/ou nos impressos próprios disponibilizados, pelo Gabinete da Qualidade, nos locais de atendimento;
- Elogios registados no livro dos elogios e/ou nos impressos próprios disponibilizados, pelo Gabinete da Qualidade, nos locais de atendimento;
- Inquéritos de satisfação disponibilizados, pelo Gabinete da Qualidade, nos locais de atendimento (modelos Mod 010 e/ou Mod 120) e site institucional;

Compete ao Gestor da Qualidade contabilizar anualmente os resultados de satisfação do utente/cliente com base nos dados recolhidos e proceder à sua divulgação na reunião anual com todos os GPs, este resultado deverá ficar exposto na ata da revisão pela Gestão anual.

- Relativamente aos inquéritos, a avaliação da satisfação do Utente/Cliente é feita com base na média das respostas dos inquéritos.

- Os Utentes/Clientes estão satisfeitos com as atividades de atendimento ao público, quando atingido um valor igual ou superior a 80%.

- Deverão ser obtidos no mínimo 100 inquéritos para análise anual.

- Caso seja atingido um valor inferior a 80%, será emitido o Mod 008 "Ações de Melhoria", e atua-se de acordo com o PG03 "Gestão de Ações de Melhoria".

2) Reclamações

As regras de receção e tratamento de reclamações estão definidas no IT 8 – "Reclamações, Sugestões e Elogios"

3) Sugestões

As regras de receção e tratamento de sugestões estão definidas no IT 8 – "Reclamações, Sugestões e Elogios".

Mod. 004.04	Revisão n.º	Data	Elaborado por:	Aprovado por:	Páginas
	9	29/04/2019	G.Q.	Avelino Silva	Página 1 de 2

Documento emitido eletronicamente. Rubricas no original. Cópia não controlada após impressão.

PROCEDIMENTO DE GESTÃO		PS 05 - SGQ
PG04	Monitorização da Satisfação dos Clientes-Municípios	

4) Elogios

As regras de receção e tratamento de elogios estão definidas no IT 8 – “Reclamações, Sugestões e Elogios”

Nota: Os procedimentos da PG 03 e as instruções da IT 08, são aplicáveis apenas aos serviços que integram o âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade podendo ser alargado a todos os âmbitos.

Anualmente é igualmente divulgado na ata da revisão pela gestão um resumo do tratamento das sugestões/reclamações.

Mod. 004.04	Revisão n.º	Data	Elaborado por:	Aprovado por:	Páginas
	9	29/04/2019	G.Q.	Avelino Silva	Página 2 de 2

Documento emitido eletronicamente. Rubricas no original. Cópia não controlada após impressão.

Anexo 13: Ficha de Inscrição PMC



MUNICÍPIO DA PÓVOA DE LANHOSO
Ficha de Inscrição na Piscina Municipal Coberta

Requerimento
025/v8

		Nº utente			
Nome				Data nasc.	
Morada					
Freguesia		Código Postal			
NIF		Tlf.	Tlm.	Telf. Emergência.	
BI/CC		Validade		Email	

INFORMAÇÃO TÉCNICA

Ano Inscrição /Reinscrição	Modalidade	Dia Semana	Horário	Observações

DADOS MÉDICOS:

Possui algum tipo de patologia (doença) (assinale c/ X)? ☐ Não ☐ Sim*(*caso assinale doença, deverá entregar de atestado médico)

Se sim, qual ou quais?

Outras informações relevantes:

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ☐ Fotografia
- ☐ Cartão Municipal
- ☐ Termo de Responsabilidade

Informação e acesso ao tratamento de dados pessoais | Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) (EU) 2016/679)

Responsável pelo **Tratamento dos Dados**: Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso
Encarregado de Proteção de Dados: Email: dpo@mun-planhoso.pt

A recolha e o tratamento dos seus dados pessoais é efetuada no âmbito da(s) finalidade(s) expressas no presente requerimento. Pode exercer direito de informação, de acesso, de retificação, de apagamento dos dados, à limitação do tratamento, de portabilidade, de oposição e decisões individuais automatizadas, apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados e de ser informado em caso de violação dos dados.

Só com o seu consentimento partilhamos com terceiros os seus dados pessoais ou no estrito cumprimento das obrigações legais ou no exercício de funções de interesse público/autoridade pública. Salvo indicação em contrário ou por motivos legais, os dados recolhidos apenas são conservados pelo período estritamente necessário à prossecução das finalidades do tratamento. O titular dos dados tem o direito de retirar o seu consentimento a qualquer momento. A retirada do consentimento não compromete a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado. Para mais informações sobre a Política de Privacidade e Proteção de Dados consulte o nosso site em www.povoadelanhoso.pt.

Consentimento prévio, para receber notificações através de telefone ou correio eletrónico, nos termos da legislação em vigor: ☐ **Sim** ☐ **Não**

Declaro conhecer o Quadro Normativo e assumo inteira responsabilidade pelas declarações prestadas.

O/a utente,

Anexo 14: Plano de Monitorização e Medição

I

Parâmetros	Quem	Quando	Quanto	Como	Registo	Níveis aceitáveis	Ações em caso de Desvio
Temperatura da Água	Operacional	4 em 4 horas aproximadamente (a 1ª antes da abertura)	100%	Leitura no Termómetro	No <u>Mod. 027</u>	T. Água entre 24º C e 32º C	Aumento ou diminuição da T, ou emitir <u>Mod. 040</u>
	Laboratório Externo	1 vez por mês	Amostra recolhida pela entidade	Procedimento da Entidade Externa	Relatório da Entidade	Circular Normativa n.º14/DA 21/08/2009 DGS Água Doce	
Temperatura Ambiente – Nave da Piscina	Operacional	4 em 4 horas aproximadamente (a 1ª antes da abertura)	100%	Leitura no termómetro e/ou psicómetro	No <u>Mod. 027</u>	T. Ambiente entre 26 °C e 34 °C (*)	Emitir <u>Mod. 040</u>
Temperatura Ambiente – Balneários	Operacional	4 em 4 horas aproximadamente (a 1ª antes da abertura)	100%	Leitura no termómetro	No <u>Mod. 027</u>	22º C a 24ºC	Aumento ou diminuição da T., ou emitir <u>Mod. 040</u>
Temperatura Ambiente – Recepção	Operacional	4 em 4 horas aproximadamente (a 1ª antes da abertura)	100%	Leitura no termómetro	No <u>Mod. 027</u>	18ºC a 22ºC	Aumento ou diminuição da T., ou emitir <u>Mod. 040</u>

Documento emitido eletronicamente. Rubricas no original. Após impressão, cópia não controlada.

Revisão
6

Data:
05.02.2018

Elaborado por:
Filipe Barros

Aprovado por:
Sofia Macedo.

Páginas
1 de 3



PLANO DE MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO

Parâmetros	Quem	Quando	Quanto	Como	Registo	Níveis aceitáveis	Ações em caso de Desvio
Humidade Relativa – Nave da piscina	Operacional	4 em 4 horas aproximadamente (a 1ª antes da abertura)	100%	Leitura no psicómetro	No Mod. 027 e 026	50% a 80%	Aumento ou diminuição da H.R., ou emitir Mod. 040
Cloro	Operacional	4 em 4 horas aproximadamente (a 1ª antes da abertura)	100%	Leitura no fotómetro	No Mod. 027 e 026	Entre 0.5 e 2mg /l (**)	Aumento ou diminuição da dosagem de cloro
Cloro	Laboratório Externo	1 vez por mês	Amostra recolhida pela entidade	Procedimento da Entidade Externa	Relatório da Entidade	Circular Normativa n.º14/DA 21/08/2009 DGS Água Doce	
pH	Operacional	4 em 4 horas aproximadamente (a 1ª antes da abertura)	100%	Leitura no fotómetro	No Mod. 027 e 026	Entre 6.9 e 8.0 (**)	Aumento ou diminuição da dosagem de corrector pH
	Laboratório Externo	1 vez por mês	Amostra recolhida pela entidade	Procedimento da Entidade Externa	Relatório da Entidade	Circular Normativa n.º14/DA 21/08/2009 DGS Água Doce	

Parâmetros	Quem	Quando	Quanto	Como	Registo	Níveis aceitáveis	Ações em caso de Desvio
Condutividade	Laboratório Externo	1 vez por mês	Amostra recolhida pela entidade	Procedimento da Entidade Externa	Relatório da Entidade	Circular Normativa n.º14/DA 21/08/2009 DGS Água Doce	
Turvação	Laboratório Externo	1 vez por mês	Amostra recolhida pela entidade	Procedimento da Entidade Externa	Relatório da Entidade	Circular Normativa n.º14/DA 21/08/2009 DGS Água Doce	
Coliformes totais	Laboratório Externo	1 vez por mês	Amostra recolhida pela entidade	Procedimento da Entidade Externa	Relatório da Entidade	Circular Normativa n.º14/DA 21/08/2009 DGS Água Doce	
Eficiência da lâmpada U.V.	Operacional	Quando necessário	100%	Leitura no display do U.V.	No Mod. 026	Entre 30% e 100%	Informar o gestor, para agendar Manutenção / Revisão
Manómetros – Filtros de areia	Operacional	1 vez por dia	100%	Leitura no manómetro	-	Entre 0.5 e 1.5 Bar	Lavagem dos filtros

(*) Devido a alguns problemas de isolamento térmico com a cobertura exterior da nave, só se consideram como situações de desvio os valores obtidos a partir da 2ª verificação.

(**) Valores Padrão de Cloro:

- ♦ Cl2 entre 0,5 e 1,2 se pH entre 7 e 7,4
- ♦ Cl2 entre 1,0 e 2,0 se pH entre 7,4 e 8 0

Anexo 15: : Plano de Calibração/Verificação



PLANO DE CALIBRAÇÃO / VERIFICAÇÃO ANO 2021

Equipamento	Jan.	Fev.	Mar	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Observações
Fotómetro Lovibond		X*	X*	X*	X*	X*	X*		X*	X*	X*	X*	*
Termómetro – Golfinho Sport ref. MC-818		X*	X*	X*	X*	X*	X*		X*	X*	X*	X*	*
Higrómetro BRANNAN					X*					X*			*

- As verificações são feitas internamente através de comparações com equipamentos calibrados

Ed. 06/30/2	Revisão 0	Data: 31.01.2020	Elaborado por: Filipe Barros	Aprovado por: Sofia Macedo.	Páginas 1 de 1
-------------	--------------	---------------------	---------------------------------	--------------------------------	-------------------

Anexo 16: Plano de Manutenção Preventiva

 REGISTO EQUIPAMENTOS E MANUTENÇÃO Piscina Municipal Coberta									
Nº Ordem	Designação	Data de registo	Localização do equipamento	Marca	Modelo	Nº de série	Nome do fornecedor/ Entidade Instaladora	Periodicidade da Manutenção	Entidade Responsável pela Manutenção
20	G.E.P. 2	2001	Casa das Máquinas	Bomba PSH	FD-129H	210501	Pichelaria do Cávado	Bianual	Secção Oficinas
21	G.E.P. 1	2001	Casa das Máquinas	Bomba PSH	FD-129H	070500	Pichelaria do Cávado	Bianual	Secção Oficinas
22	Filtro Areia nº2	2001	Casa das Máquinas	Astral	-	072A3900	Pichelaria do Cávado	Diária	Operacionais
23	Filtro Areia nº1	2001	Casa das Máquinas	Astral	-	072A3901	Pichelaria do Cávado	Diária	Operacionais

									
Nº Ordem: 1		Designação: Extintores Caldeiras							
Tipo de Intervenção	Data de Intervenção	Entidade	Resultado						
MP	mar-14	SEPSEG	Eficaz						
MP	abr-15	SEPSEG	Eficaz						
MP	mai-16	SEPSEG	Eficaz						
MP	mai-17	SEPSEG	Eficaz						
MP	mai-18	SEPSEG	Eficaz						
MP	mai-19	SEPSEG	Eficaz						
MP	mai-20	SEPSEG	Eficaz						

Anexo 17: Certificado Energético



Certificação Energética e Ar Interior
EDIFÍCIOS

Certificado Energético
Grande Edifício de Comércio e Serviços

SCE95689744
Válido até 31/12/2020



IDENTIFICAÇÃO POSTAL
Morada RUA 25 DE NOVEMBRO, S/N,
Localidade PÓVOA DE LANHOSO
Freguesia POVOA DE LANHOSO (N. SENHORA DO AMPARO)
Concelho POVOA DE LANHOSO GPS 41.574178, -8.272519

IDENTIFICAÇÃO PREDIAL/FISCAL
Conservatória do Registo Predial de PÓVOA DE LANHOSO
Nº de Inscrição na Conservatória 2135
Artigo Matricial nº 2739 Fração Autónoma

INFORMAÇÃO ADICIONAL
Área útil de Pavimento 2.278,70 m² P.M.C. Pv. de Lanhoso

Este certificado apresenta a classificação energética deste edifício ou fração. Esta classificação é calculada comparando o desempenho energético deste edifício nas condições atuais, com o desempenho que este obterá nas condições mínimas (com base em valores de referência) a que estão obrigados os edifícios novos. Obtenha mais informação sobre a certificação energética no site da ADENE em www.adene.pt

INDICADORES DE DESEMPENHO

Determinam a classe energética do edifício e a eficiência na utilização de energia, incluindo o contributo de fontes renováveis. São apresentados comparativamente a um valor de referência e calculados em condições padrão.

Ícone	Descrição	Referência	Edifício	Renovável	Resultado
	Aquecimento Ambiente	97 kWh/m².ano	63 kWh/m².ano	- %	35% MAIS eficiente que a referência
	Arrefecimento Ambiente	16 kWh/m².ano	10 kWh/m².ano	- %	35% MAIS eficiente que a referência
	Iluminação	66 kWh/m².ano	47 kWh/m².ano	- %	29% MAIS eficiente que a referência
	Água Quente Sanitária	95 kWh/m².ano	95 kWh/m².ano	83 %	83% MAIS eficiente que a referência

CLASSE ENERGÉTICA

Mais eficiente

A+
0% a 25%

A
26% a 50%

B
51% a 75%

B-
76% a 100%

C
101% a 150%

D
151% a 200%

E
201% a 250%

F
Mais de 251%

B
70%

Mínimo:
Edifícios Novos

Mínimo:
Grandes intervenções

Mínimo:
FRE

Menos eficiente

ENERGIA RENOVÁVEL

Contributo de energia renovável no consumo de energia deste edifício.



26%

EMISSÕES DE CO₂

Emissões de CO₂ estimadas devido ao consumo de energia.



142,6
toneladas/ano

Entidade Gestora



AGÊNCIA PARA A ENERGIA

Entidade Fiscalizadora



Direcção Geral de Energia e Geologia

1 de 7

Anexo 18: Plano de Desenvolvimento da Atividade PT Aquático e Mobilidade Aquática



PLANO DE DESENVOLVIMENTO

Data: 15/09/2020

N.º 3/2020

1. Designação do Projeto:

Aulas com PT Aquático e Aulas de Mobilidade Aquática

2. Prazo para conclusão:

02/11/2020

3. Coordenadores do projeto:

Sofia Macedo e Pedro Alves

4. Equipa Envolvida:

- Sofia Macedo – Gestora
- Pedro Alves – Coordenador Pedagógico
- Corpo Docente: Vitor Dantas, Margarette Oliveira
- Pessoal Administrativo: Gracinda Carvalho; Paula Saraiva e Sofia Pereira de Macedo
- Pessoal Operacional e Nadadores Salvadores: Ricardo Costa; Filipe e Bruno Cunha

5. Descrição do serviço/atividade pretendida:

As aulas com PT Aquático terá como objetivos, para quem procura este serviço personalizado:

- O ensino/aproveitamento da técnica de nado;
- Programa de treino para melhorar as diversas capacidades físicas.

As aulas de Mobilidade Aquática reconhecendo que o trabalho em meio aquático é uma excelente opção para todos, pois a ausência de impacto e a difícil locomoção neste meio permite vários benefícios, terá como objetivos:

- Trabalho de recuperação de mobilidade perdida;
- Recuperação/ganho de massa muscular;
- Perda de peso;
- Resistência cardiovascular

6. Objetivo do serviço/atividade pretendida

Estas atividades surgem com a necessidade de criar novos serviços devido a pandemia do Covid 19, as necessidades especiais de alguns dos nossos munícipes que não conseguem "encaixar" nas nossas turmas e também acompanha a evolução do mercado do fitness. Este serviço trata-se de um trabalho individualizado com objetivos de melhoria da condição física e psicológica do aluno/utente. contido são de áreas de trabalho distintas.

Páginas
1 de 3



PLANO DE DESENVOLVIMENTO

7. Legislação e outros requisitos aplicáveis

Circular normativa 14 DA 21.29.2008; Lei 119/99; Lei 5/2007

8. Fornecedores a Subcontratar para o projeto

9. Divisões / Serviços do Município envolvidos no projeto

Gabinete de Comunicação: divulgação da atividade pelos meios de comunicação

Piscina Municipal Coberta: responsável pelo desenvolvimento da atividade

10. Atividades/Fases

Fase	Responsável	Prazo	Registo	Implementação	Data
1) Reunião dos responsáveis pela atividade	Gestora/ coordenador Pedagógico	---	---	Designação de atividade	Setembro 2020
2) Apresentar atividade ao Vereador do Desporto p/ aprovação	Gestora	---	---	Apresentação e aprovação de atividade	Outubro 2020
3) Aprovação Reunião de Câmara	Gestora	Até de 2 de Novembro	---	Aprovação da atividade	Novembro de 2020
4) Pedir imagem ao gabinete de comunicação para promover a atividade	Gestora	---	---	Criação da imagem	Outubro 2020
5) Informar/Relembrar ao corpo docente agendamento de atividade	Gestora/ coordenador Pedagógico	---	---	Divulgar a Atividade divulgada	Outubro 2020
6) Divulgar a atividade ao público em Geral	Serviços administrativos Gabinete de Comunicação	---	---	Divulgação de atividade	Durante o mês de Outubro 2020

Páginas
2 de 3



PLANO DE DESENVOLVIMENTO

7) Informar os operacionais para a atividade.	Gestora	31/10/2020	Preparação logística da atividade	02/11/2020
---	---------	------------	-----------------------------------	------------

11. Revisões/Alterações e Controlo

Identificação da Fase	Revisão	Verificação	Registo de alteração
1) Reunião dos responsáveis pela atividade	Em cumprimento	15/09/2020	Sem alterações
2) Apresentar a atividade ao Vereador do Desporto p/ aprovação	Em cumprimento	22/10/2020	Sem alterações
3) Aprovação pelo executivo	Em cumprimento		Sem alterações
4) Criação da Imagem	Em cumprimento		Sem alterações
5) Enviar para o Gabinete de comunicação atividade para a sua divulgação	Em cumprimento		Sem alterações
6) Relembrar ao corpo docente da atividade	Em cumprimento		Sem alterações
7) Informar os operacionais da logística para a atividade.	Em cumprimento		Sem alterações

Validação: Gestão e /ou Vereação: Sofia Macedo

Data: 31/10/2020

Páginas
3 de 3

Anexo 19: Atividades e Preçário da PMC em 2020/2021


PÓVOA DO LANHOSO
 Município

Piscina Municipal Coberta

HORÁRIO AULAS | HORÁRIO NATACÃO RECREATIVA | PREÇÁRIO

Inscrições

Para se inscrever na Escola Municipal de Nataçao deverá dirigir-se à Secretária da Piscina Municipal Coberta.
 Documentos: Ficha de inscrição, apresentação ou certidão de Fotocópia do BI, Cartão do Cidadão ou Cédula, fotografia g...
 O aluno, menores de 16 anos, deverá assinar o Termo de Responsabilidade assinado pelo encarregado de educação.

Horário de Aulas

	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado
8h45	N.A.P./N.I.16			N.A.P./N.I.16		N.A.P./N.I.16
9h15					Nat. 10-16	
10h15						Nat. 4-9
11h00		HIDRO		HIDRO		Nat. 10-16
12h15						Nat. Bebés
13h00		HIDRO	N.A.P./N.I.16	HIDRO	N.A.P./N.I.16	
14h00						
15h00				HIDRO		
16h30	HIDRO				HIDRO	
17h15		HIDRO		HIDRO		
18h00	Nat. 10-16		Nat. 10-16		Nat. 4-9	
18h45	Nat. AP/N.I.16		Nat. AP/N.I.16			
19h30	HIDRO		HIDRO		Nat. 10-16	
20h15	N.A.P./N.I.16		N.A.P./N.I.16		N.A.P./N.I.16	

Legenda: **HIDRO**, Hidroginástica; **NAT. 4-9**, Nataçao dos 4 aos 9 anos; **NAT. 10-16**, Nataçao dos 10 aos 16 anos; **NAT. AP/N.I.16**, Nataçao de Iniciação/Reforço para maiores de 16 anos; **NAT. Bebés**, Nataçao para Bebés

Horário Nataçao Recreativa

	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado
8h45	2 Pistas*	4 Pistas	4 Pistas	2 Pistas*	2 Pistas	1 Pista*
9h30	4 Pistas	4 Pistas	4 Pistas	4 Pistas	4 Pistas	
10h00	2 Pistas	4 Pistas	2 Pistas	4 Pistas	4 Pistas	
11h00		4 Pistas		4 Pistas		
12h00		2 Pistas	2 Pistas	2 Pistas	1 Pista *	
13h00		2 Pistas*	2 Pistas*	2 Pistas*	2 Pistas*	
14h00						
15h00		2 Pistas	4 Pistas	2 Pistas	4 Pistas	
16h00		2 Pistas	2 Pistas*	2 Pistas	1 Pista	
16h30	2 Pistas		1 Pista			
17h00						
17h45						
18h30						
20h15	2 Pistas	1 Pista *	2 Pistas		2 Pistas	

*Horário de cancelamento de uma pista.

Modalidades	1a Sessão (valor mensal)	2a Sessão (valor mensal)	3a Sessão (valor mensal)	4a Sessão (valor mensal)	5a Sessão (valor mensal)					
Aulas de Nataçao	17.50€	29€	39€	46€	52€					
Hidroginástica	17.50€	21€	29€	37€	43€					
Nataçao Recreativa	10.50€	21€	29€	37€	43€					
Nataçao para Bebés	17.50€									
Nataçao para Grávidas	17.50€									
Nataçao Familiar*	50€ (Máx. 4 Sessões diárias) - valor mensal									
Nataçao Livre * Adultos: 3€ Criança 2 aos 12 anos: 1.5€ Criança inferior a 2 anos: entrada gratuita; Inscrição nas aulas de nataçao e hidroginástica: 1.5€										
Aula de Hidroginástica e Nataçao ministradas por Professor * Inscrição (Cartão e Seguro) 13€ 2.ª eja do cartão 2.50€ Festas de Aniversário* Consultar folheto Equipa de Nataçao* Consultar folheto										
Reinscrição* (desap) 7 € Multa 2.50 €										

* Nas modalidades não são apresentados descontos.
 Notas: As inscrições nas turmas de nataçao e hidroginástica ou entradas para as modalidades de nataçao livre e recreativa estão condicionadas pelo numero de vagas.

Descontos

Hora do Almoço: Desconto de 20% nas classes de Nataçao e Hidroginástica

Desconto Família

Cada novo familiar em 1º grau de um utente já inscrito beneficiará de um desconto:

- 2.º e 3.º filho da família - 5% na mensalidade
- 4.º filho da família - 15% na mensalidade
- 5.º filho da família - 25% na mensalidade
- 6.º filho da família - 35% na mensalidade

Cartão Municipal

Inscrição Grátis
 Cartão Municipal da pessoa Deficiente -25%
 Cartão Municipal do 16000 -25%
 Cartão Municipal Jovem -25%
 Cartão Municipal Família Numerosa -25%

Desconto em inscrições a longo prazo***

Tipo Pagamento	3 meses	6 meses	9 meses	11 meses
Numerário/Multibanco/ Cheques Pré Datados	4%	10%	14%	20%

Pack's Cadernetas - Nataçao Livre

Pack de cadernetas para nataçao livre Adultos;		Pack de cadernetas Criança (2 aos 12 anos);	
Pack de 10+2 grátis	10+2 30 €	Pack de 10+2 grátis	10+2 15 €
Pack de 6+1 grátis	6+1 18 €	Pack de 6+1 grátis	6+1 9 €

Os descontos apresentados não são acumuláveis com outros em vigor.

Piscina Municipal Coberta do Póvoa do Lanhoso, Rua 25 de Novembro 8830-523 Póvoa do Lanhoso

Telefone: 251 639 707 / 965 023 403

e-mail: geral@pmlanhoso.pt

Modalidades	De Sete (valor mensal)	De Sete (valor mensal)	De Sete (valor mensal)	De Sete (valor mensal)	De Sete (valor mensal)
Aulas de Nataçao	17,50€	28€	38€	48€	52€
Hidroginástica	17,50€	28€	38€	48€	52€
Nataçao Recreativa	10,50€	21€	28€	37€	43€
Nataçao para Bebés	17,50€				
Nataçao para Grávidas	17,50€				
Nataçao Familiar*	50€ (Máx. 4 pessoas) - valor mensal				
Nataçao Livre *	Adultos: 3€				
	Crianças 2 a 12 anos: 1,5€				
	Crianças inferior a 2 anos: entrada gratuita;				
	Inscrição nas aulas de nataçao e hidroginástica: 1,5€				
Aula de Hidroginástica e Nataçao ministradas por Professor *	5€ (entrada única - 45,00, 45 min)				
	Inscrição* (Cartão e Seguro)				
	2,5 g/d cartão	2,50€		Multa	2,50€
Fóruns de Acreditação*	Consultar website				
Equipas de Nataçao*	Consultar website				

* Nestas modalidades não são aplicáveis descontos.
Notas: As inscrições nas turmas de nataçao e hidroginástica ou entradas para as modalidades de nataçao livre e recreativa estão condicionadas pelo número de vagas.

Descontos

Hora do Almoço: Desconto de 20% nas classes de Nataçao e Hidroginástica

Desconto Família

Cada novo familiar em 1º grau de um utente já inscrito beneficiará de um desconto:

2. desconto da família - 5% na mensalidade
3. desconto da família - 15% na mensalidade
4. desconto da família - 25% na mensalidade
5. desconto da família - 35% na mensalidade

Cartão Municipal

- Inscrição Grátis
- Cartão Municipal da pessoa Deficiente -25%
- Cartão Municipal do idoso -25%
- Cartão Municipal Jovem -25%
- Cartão Municipal Família Numerosa -25%

Desconto em inscrições a longo prazo***

Tipo Pagamento	3 meses	6 meses	9 meses	11 meses
Numerário/Multibanco/ Cheques Pré Datados	4%	10%	14%	20%

Back's Cafeterias - Nataçao Livre

Pack de cafeterias para nataçao livre Adultos.....Pack de cafeterias Criança (2 aos 12 anos)/Pack Sôcio:

Pack de 10+2 grãos	10+2 30€	Pack de 10+2 grãos	10+2 15€
Pack de 6+1 grãos	6+1 18€	Pack de 6+1 grãos	6+1 8€

Os descontos apresentados não são acumuláveis com outros em vigor.

Piscina Municipal Coberta da Póvoa do Lanhoso, Rua 25 de Novembro 4830 523 Póvoa do Lanhoso

Teléfono: 253 639 707 / 965 029 403

Email: geral@pmlanhoso.pt

Anexo 20: Normas COVID-19 –Área Pedagógica

**PÓVOA
DE LANHOSO**
Município

Instrução de Trabalho

IT 103

PMIC - NORMAS DE RETOMA COVID 19
ÁREA PEDAGÓGICA

**PÓVOA
DE LANHOSO**
Município

IT 103

PMIC - NORMAS DE RETOMA COVID 19
ÁREA PEDAGÓGICA

1. Objetivo

A Resolução do Conselho de Ministros nº 55-A/2020, de 31 de julho de 2020, dá continuidade ao processo de desconfianamento iniciado em 30 de abril de 2020, desde que em cumprimento com as orientações da DGS, nomeadamente, da Orientação 30 publicada a 29/05 e atualizada a 20/07, bem como da orientação 036/2020.

A abertura da Piscina Municipal Coberta é realizada com respeito à proteção da saúde dos utentes e trabalhadores, apoiando-se num conjunto de procedimentos para minimização dos riscos, seguindo as orientações da autoridade de saúde.

A definição destes procedimentos tem como objetivos:

- Providenciar informação de suporte para a minimização dos riscos;
- Identificar procedimentos que contribuam para a mitigação da COVID-19.

2. Âmbito

Esta instrução terá como âmbito o processo da área pedagógica: processos de organização de atividades/aula.

3. Normativas

De modo a cumprir as indicações da legislação em vigor e as orientações da autoridade de Saúde, os novos procedimentos a ter na área pedagógica são:

- Cumprir com o Plano de acessibilidades e circulação;
- Cumprir as normas de proteção social, medidas de higiene, bem como o distanciamento Social;
- Obrigatoriedade de utilização de máscara comunitária na entrada e saída da instalação;
- Obrigatoriedade de higienização das mãos na entrada da instalação e na entrada do calas da piscina;
- O/A professor/a deverá:

- recomendar, conforme orientação da Autoridade de Saúde, 030/2020, a utilização de óculos durante a prática de exercício físico;

- aconselhar, o utente, a evitar levar as mãos à boca, olhos e nariz;

- aconselhar, o utente, a não partilhar objetos;

- organizar circuitos, de modo que seja cumprida a distância de segurança emanada pela DGS;

- garantir que todo o material didático das aulas deve ser desinfetado após cada utilização/aula;

- garantir que cada utente só pode usar o seu material individual de aula.

- O professor/a, durante o seu período de atividade ou permanência no calas da piscina, caso verifique algum aluno com sintomas deverá proceder de acordo com o estabelecido no Manual de procedimentos e proteção – Equipamentos Desportivos, ponto 4.

- Os utentes que não estejam a cumprir as normas definidas no Plano de Contingência da instalação, o professor deverá convidar o utente/a a sair da instalação.

4. Proposta de Metodologia/Operacionalidade da atividade/aula, cumprindo o distanciamento recomendado pela Autoridade de Saúde 030/2020 atualizada em 20 de julho.

j. Pelo menos dois metros entre pessoas em contexto de não realização de exercício físico e desporto (recreio, balneários, etc., espaços de circulação, etc.);

j. Pelo menos três metros entre pessoas durante a prática de exercício físico e desporto.

As orientações pedagógicas devem manter-se conforme o Manual procedimentos da Escola Municipal de Nataçao e respectivas instruções de trabalho, organizando as atividades/aulas ao cumprimento do distanciamento recomendado pela DGS.

Desta forma, apresenta-se um quadro ilustrativo do número de utentes/modalidade/área.

Modalidade	Medidas	Área	Nº máximo de alunos	Tipo de utilização	Dinâmica
Hidroginástica	14 x 10	140m2	18	Aulas	Estática
Nataçao 4-9 Nível 1	12,5 x 4	50m2	6	Aulas	Vagas/Carrossel
Nataçao 10-16 Nível 1	12,5 x 4	50m2	6	Aulas	Vagas/Carrossel
Nataçao 16 Nível 1	12,5 x 4	50m2	6	Aulas	Vagas/Carrossel
Nataçao 4-9 Nível 2	25 x 2	50m2	4	Aulas	Vagas/Carrossel
Nataçao 10-16 Nível 2	25 x 2	50m2	4	Aulas	Vagas/Carrossel
Nataçao 16 Nível 2	25 x 2	50m2	4	Aulas	Vagas/Carrossel
Nataçao Bebés	25 x 12,5	312,5m2	10*	Aulas	Estática/Carrossel
Nataçao Livre	25 x 2	50m2	4	Aulas	Vagas/Carrossel

*Os 10 alunos correspondem a 20 Pais + crianças

Os materiais a utilizar na desinfeção bem como os equipamentos de proteção individual, seguem o disposto no Orientação nº 014/2020 "Limpeza e desinfeção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares" da DGS e no Plano de Contingência – Manual de procedimentos dos Equipamentos Desportivos do Município.

Documento em acesso público. Qualquer reprodução ou utilização não autorizada é considerada crime.

Documento em acesso público. Qualquer reprodução ou utilização não autorizada é considerada crime.

Revisão	Data	Elaborado	Aprovado	Páginas
0	14/09/2020	G.P.P.M.C.	Vereador Pádua da Desporto	1 de 7

Páginas

1 de 7

Anexo 21: Relatório de Atividade 2021 e 2020

Relatório de Atividades _ Avaliação										Ano
										2020
Designação da Atividade	Data de realização	Responsáveis	Desenvolvimento da atividade				ANÁLISE E AVALIAÇÃO			
			Intervenientes na realização	destinatários	descrição	objetivo	Execução	Feedback dos destinatário	Resultado	
XIII Festival De Natação de S. José	14.03.2020	Sofia Macedo e Pedro alves	Gestora/Coordenador Pedagógico/ Corpo Docente - aulas de hidroginástica/ serviço administrativo/operacionais e nadadores salvadores	clubes convidados	A atividade consistiu num torneio/provas lúdico - competitivos destinado a atletas não federados. Foram convidados (as) clubes/instituições do distrito de braga.	Divulgar a natação, através de Torneios/Provas lúdico - competitivas; Promover o gosto pela prática da Natação Promover o aperfeiçoamento e a formação técnica dos atletas; Permitir a continuidade e a progressão na natação; Proporcionar o convívio entre atletas de diversos Concelhos/Clubes;	Não se realizou	...	Não sujeito a avaliação devido a ter sido cancelado	
PT Aquatico	01.09.2020	Sofia Macedo e Pedro alves	Gestora/Coordenador Pedagógico/ Corpo Docente - aulas de natação/ serviço administrativo/operacionais e nadadores salvadores	Utentes	A atividade consiste em leccionar aulas individuais.	O objetivo é potencializar o ensino da natação bem como o aperfeiçoamento da tecnica de nado.	Em execução	A informação dos utentes sobre esta atividade foi bastante positiva. Teve a adesão de 6	Eficaz	

Relatório de Atividades _ Avaliação										Ano
										2020
Designação da Atividade	Data de realização	Responsáveis	Desenvolvimento da atividade				ANÁLISE E AVALIAÇÃO			
			Intervenientes na realização	destinatários	descrição	objetivo	Execução	Feedback dos destinatário	Resultado	
XIII Festival De Natação de S. José	14.03.2020	Sofia Macedo e Pedro alves	Gestora/Coordenador Pedagógico/ Corpo Docente - aulas de hidroginástica/ serviço administrativo/operacionais e nadadores salvadores	clubes convidados	A atividade consistiu num torneio/provas lúdico - competitivos destinado a atletas não federados. Foram convidados (as) clubes/instituições do distrito de braga.	Divulgar a natação, através de Torneios/Provas lúdico - competitivas; Promover o gosto pela prática da Natação Promover o aperfeiçoamento e a formação técnica dos atletas; Permitir a continuidade e a progressão na natação; Proporcionar o convívio entre atletas de diversos Concelhos/Clubes;	Não se realizou	...	Não sujeito a avaliação devido a ter sido cancelado	
PT Aquatico	01.09.2020	Sofia Macedo e Pedro alves	Gestora/Coordenador Pedagógico/ Corpo Docente - aulas de natação/ serviço administrativo/operacionais e nadadores salvadores	Utentes	A atividade consiste em leccionar aulas individuais.	O objetivo é potencializar o ensino da natação bem como o aperfeiçoamento da tecnica de nado.	Em execução	A informação dos utentes sobre esta atividade foi bastante positiva. Teve a adesão de 6 utilizadores.	Eficaz	

Anexo 22: Registo de Documentação externa

		Lista de Documentos de Origem Externa						
		P.2 Gestão da Piscina Municipal Coberta						
Tema	Data	Documento (código, n.º ou nome)	Conteúdo/Requisito aplicável	Estado	Local de Arquivo	Tempo de Arquivo após obsoleto	Obs.	
	1993	Directiva C.N.Q. 2393 - Disposições de segurança, hígio-sanitárias, técnicas e funcionais a ser observadas nas piscinas	Disposições de segurança, hígio-sanitárias, técnicas e funcionais a ser observadas nas piscinas	Em Vigor	Gabinete de Gestão (formato digital)	Durante o tempo de vigência		
Instalações Piscina	31-03-1997	Decreto-Lei 6597 de 31 Março - Instalação e funcionamento de recintos com diversões aquáticas	Instalação e funcionamento de recintos com diversões aquáticas	Em Vigor	Gabinete de Gestão (formato digital)	Durante o tempo de vigência		
	31.03.21997	Decreto Regulamentar nº 597 de 31 março	Regulamento das Condições Técnicas e de Segurança dos Recintos com Diversões Aquáticas	Em Vigor	Gabinete de Gestão (formato digital)	Durante o tempo de vigência		
	21-08-2009	Circular Normativa n.º 14/DA, de 21-08-2009	Programa de Vigilância Sanitária de Piscinas	Em vigor	Gabinete de Gestão (formato digital)	Durante o tempo de vigência		
	15-02-2017	NP4542 2017	Piscinas - Requisitos de qualidade e tratamento da água para uso dos tanques	Em vigor	Gabinete de Gestão (formato digital)	Durante o tempo de vigência		
Medicina Desportiva	16-01-2007	Lei de Bases da Actividade Física e Desporto - Lei 52007 de 16 de Janeiro	Proteção dos agentes Desportivos - Atestado Médico	Em Vigor	Gabinete de Gestão (formato digital)	Durante o tempo de vigência		
	27-08-1999	Decreto-Lei 34599 de 27 de Agosto - Centros de Medicina Desportiva	Estabelece o regime jurídico da medicina desportiva	Em Vigor	Gabinete de Gestão (formato digital)	Durante o tempo de vigência		
	11-08-1999	Lei nº 11999 de 11 de Agosto - Assistência médico-desportiva	Dispõe sobre a assistência médico-desportiva	Em Vigor	Gabinete de Gestão (formato digital)	Durante o tempo de vigência		
Análises da água		Análises físico-químicas / bacteriológicas da água	Análises efetuadas por laboratórios externos		Gabinete de Gestão/Apoio a Gestão	5 Anos		
					Gabinete de Gestão	Durante o tempo		

Anexo 23: Plano de Calibração/Verificação Ano de 2021



PLANO DE CALIBRAÇÃO / VERIFICAÇÃO ANO 2021

Equipamento	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Observações
Fotómetro Lovibond		X*	X*	X*	X*	X*	X*		X*	X*	X*	X*	*
Termómetro – Golfinho Sport ref. MC-818		X*	X*	X*	X*	X*	X*		X*	X*	X*	X*	*
Higrómetro BRANNAN					X*					X*			*

- As verificações são feitas internamente através de comparações com equipamentos calibrados

Documento emitido eletronicamente. Reproduza no original. Após impressão, copia não controlada.

100-0630.2	Revisão 0	Data: 31.01.2020	Elaborado por: Filipe Barros	Aprovado por: Sofia Macedo.	Páginas 1 de 1
------------	--------------	---------------------	---------------------------------	--------------------------------	-------------------

Anexo 24: Escola Municipal de Natação

Preâmbulo

O Desporto tem sido, ao longo dos últimos anos, uma das áreas de maior desenvolvimento e investimento da autarquia. A aposta nos equipamentos, nas iniciativas, no incremento e aprendizagem de novas modalidades e no fomento do movimento associativo tem sido as grandes linhas de orientação.

A Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso procura criar mecanismos adequados ao suporte de uma prática desportiva organizada, alicerçados num forte movimento associativo, fornecendo as bases para uma melhor estruturação da prática desportiva contribuindo para uma política de desenvolvimento do fenómeno desportivo. Nos termos do disposto na alínea f) do nº1 do artigo 13º da Lei nº 159/99, de 14 de setembro, os **Municípios** possuem atribuições na área do desporto, sendo sua competência, conforme o previsto na alínea b) do nº 1 do artigo 21º desse mesmo diploma, a **gestão de instalações e equipamentos para a prática desportiva e recreativa de interesse municipal**. Esta atribuição e competência vieram, a ser reforçadas pela Lei de Bases da Atividade Física e do Desporto (Lei nº 5/2007, de 16 de janeiro) – nomeadamente por via dos princípios consagrados nos seus artigos 1º a 5º, e em especial, do previsto nos seus artigos 6º a 8º.

A gestão equilibrada e eficiente da **Piscina Municipal Coberta (PMC)**, que por razões de funcionalidade tem de ser rentabilizada no sentido de constituir a melhor oferta possível aos munícipes, constitui-se como um processo evolutivo.

Assente na **qualidade dos serviços** prestados como uma prioridade na melhoria das condições da prática de atividades aquáticas, independentemente da área de atividade escolhida pelos utentes/clientes, a **Escola Municipal de Natação** da PMC da Póvoa de Lanhoso promove a introdução do presente manual para estabelecer as suas normas gerais e condições de funcionamento.

Introdução

A Escola Municipal de Natação da PMC da Póvoa de Lanhoso tem vindo contribuir diretamente para o fomento do desporto, da prática da modalidade de natação e associadas, o aperfeiçoamento, a competição, bem como a hidroginástica e outras atividades de manutenção da condição física, tudo elas enquadradas por um conjunto de técnicos com formação específica.

As atividades desenvolvidas destinam-se a qualquer pessoa que preencha os requisitos necessários para a respetiva frequência, quer seja quanto à idade mínima, quer do ponto de vista técnico – pedagógico, quer das condições de saúde.

O Manual interno da Escola Municipal de Natação da PMC aplica-se a toda os seus utentes/dientes e estabelece o regime de organização e de funcionamento da escola, das estruturas de coordenação e dos serviços de apoio educativo.

Objetivos

A Escola Municipal de Natação da PMC pretende:

Satisfazer as necessidades educativas e formativas da população do concelho em especial e da restante população em geral.

Contribuir para a prática desportiva especializada, aumentando o índice de prática da Natação;

Promover o ensino da natação e proporcionar a prática das atividades aquáticas da Natação.

Promover o ensino da natação e proporcionar a prática da atividades aquáticas aos munícipes e outros concelhos.

Rentabilizar todas as qualidades do meio aquático através da promoção de um conjunto amplo e diversificado de serviços tendo em conta as necessidades da população.

Desenvolver a prática de atividades aquáticas organizadas, com um elevado grau de qualidade e eficácia.

Contribuir para a aquisição de hábitos de vida saudáveis e consequentemente para a melhoria da qualidade de vida da população.

Contribuir para que a prática de atividades físicas e desportivas sejam um fator de equilíbrio, bem-estar e desenvolvimento dos cidadãos, sendo indispensável ao funcionamento harmonioso da sociedade.

Contribuir para que a prática de atividades físicas e desportivas seja reconhecida como um elemento fundamental de educação, cultura e vida social do cidadão, proclamando-se o interesse e direito à sua prática.

Contribuir para que o acesso dos cidadãos à prática física e desportiva se constitua como um fator de desenvolvimento desportivo do concelho Póvoa de Lanhoso.

É definido pela Câmara Municipal as normas de gestão, utilização e funcionamento das instalações da PMC

Calendário Escolar

3.1) O calendário escolar anual da escola de natação será:

	Início da época desportiva	Fim da época desportiva
Natação para Bebés	15 Setembro	31 julho
Natação Infantil		
Natação de Adultos/Idosos		
Natação Familiar		
Natação Competição		
Hidroginástica		
Natação para grávidas		
Natação Infantários e ATL	1 Outubro	30 junho
Instituições/Associações – aulas de hidro	1 Outubro	31 julho

3.2) Período de Abertura

A Escola de Natação da Piscina Municipal da Póvoa de Lanhoso estabelece o seguinte horário:

De 15 de setembro a 31 de julho para aulas internas;

De 1 de outubro a 30 de junho para aulas dirigidas a alunos de infantários e ATL's;

De 1 de Outubro a 31 de julho a instituições/associações.

3.3) Interrupção

a) Em feriados Nacionais;

b) No Feriado Municipal;

c) No Natal 24 e 31 de dezembro;

d) Na segunda-feira de Páscoa e terça-feira de Carnaval na eventualidade de existir tolerância de ponte, por despacho do Sr. Presidente da Câmara Municipal.

3.4) Os horários das aulas da Escola Municipal de Natação são definidos anualmente. Caso haja necessidade serão redefinidos ao longo do ano.

3.5) A Escola Municipal de Natação interrompe as suas funções nas Tolerâncias de Ponto atribuídas por despacho do Sr. Presidente da Câmara e pelo Governo.

3.6) A Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso reserva-se o direito de interromper o funcionamento da Escola de Natação sempre que não existam condições para o seu normal funcionamento ou tal seja forçada, por motivo de reparação de avarias ou de execução de trabalhos de limpeza e ou de manutenção corrente ou extraordinária da Piscina Municipal Coberta.

Modalidades Disponibilizadas

A Escola Municipal de Natação da PMC disponibiliza as seguintes modalidades:

Natação para bebés

Natação Infantários

Natação Infantil/Adultos/Idosos

Natação para grávidas

Natação Competição/Sport

Natação Livre

Hidroginástica

Curso de Verão

Programa de Saúde e Bem-Estar – Programa de voluntariado

Especificações das Modalidades da Escola Municipal de Natação

As especificações das modalidades pretendem apresentar os objetivos das modalidades disponíveis na Escola Municipal de Natação. As especificações estão definidas na IT44.

Níveis de Aprendizagem

A definição do níveis de aprendizagem ter por objetivo traduzir a organização da aprendizagem das técnicas de nado na Piscina Municipal da Póvoa de Lanhoso. Esta definição encontra-se na IT17.

Processos de Avaliação

7.1) Avaliação Diagnóstico/Inicial - No momento de entrada de um novo aluno na Escola Municipal de Natação da Póvoa de Lanhoso, será feita uma avaliação inicial das suas competências com o objetivo de o enquadrar num dos diferentes níveis de aprendizagem. A avaliação é realizada tendo em consideração o definido na IT43 e registada no mod. 178.

7.2) Avaliação Anual – Avaliação realizar-se-á de 15 de maio a 15 de junho. Existirá um ponto único de avaliação, (para as modalidades em que se aplique), tendo em conta, que a frequência das modalidades em avaliação estão sujeitas a várias condicionamentos, entre os quais: número de aulas frequentadas; frequência não obrigatória; com frequência de há muitos anos, em que a avaliação, não é considerada para o utente uma mais-valia, limitações patológicas, etc.

No final do ano é feita uma avaliação para nos enfatizarmos se os alunos adquiriram todos os conteúdos programáticos do nível proposto. A avaliação é realizada tendo em consideração o definido na IT17 e registada no mod.159.

As modalidades sujeitas a esta avaliação são:

Natação Bebés

Natação Infantil

Natação de Adultos/Idosos

Natação Familiar

Natação Competição

Natação para Grávida: em conformidade com as necessidades/particularidades de cada utente;

Natação Infantários e ATL

Nota final:

Na modalidade de Hidroginástica não se efetua avaliação aos utentes, devido a esta não ter uma componente pedagógica. Trata-se de uma modalidade de demonstração / repetição de exercícios.

Relativamente a modalidade de Grávidas não se efetua avaliação aos utentes, devido a esta não ter uma componente pedagógica. O programa de exercício aplicada a cada gestante vai sendo modificado ao longo do período gestacional, dependendo sempre das respostas maternas e fetais aos exercícios.

Mudança de Nível

- a) Esta mudança é solicitada pelo professor quando verifica que o aluno atingiu os objetivos traçados para o nível de aprendizagem em que se encontra inscrito;
- b) O Professor da turma contacta o Coordenador pedagógico, para este informar o professor do nível, no qual o aluno deverá ser integrado, no sentido de averiguar a possibilidade de transferência;
- c) Se houver possibilidade o Professor da turma preenche o impresso de Transferência de Turma mod. 179, ambos os professores o assinam e entregam na receção;
- d) A receção contacta o encarregado de educação para tomar conhecimento e autorizar a transferência, após autorizado o aluno é colocado na turma;
- e) Se o encarregado de educação não autorizar, a receção informa o professor da turma e o impresso é arquivado.

Organização da Aula

- a) A duração das aulas é de 45 minutos para todas as modalidades com exceção da natação para bebés
- b) A natação para bebés tem uma duração de 30 minutos e só se realizam ao sábado
- c) O número máximo de alunos das turmas de natação oscila em função do espaço/pistas atribuídas a essas classes.
- d) Um professor poderá dar aulas de natação a mais do que uma modalidade ao mesmo tempo desde que não seja iniciação, hidroginástica ou Natação para bebés.
- e) Para a abertura de uma nova classe, será necessário um mínimo de 6 alunos para essa turma.
- f) Durante o período de férias escolares, as aulas poderão ter um carácter mais lúdico e as turmas podem ter a necessidade de ser reorganizadas para a realização do curso de verão.

Planeamento de Atividades

10.1 Plano Anual de Atividades

O Coordenador Pedagógico em conjunto com a Gestora da Piscina estipulam um plano de atividades para todo o ano escolar, neste calendário são inseridos todas as ações que decorrem na Piscina Municipal da Póvoa de Lanhoso.

10.2 Orientações Pedagógicas

A organização pedagógica anual será realizada pela coordenação pedagógica contudo poderá haver alterações por parte do professor após a realização da Avaliação Inicial. As orientações estão definidas no IT 46.

10.3 Plano Mensal de Turma

O plano Mensal de turma é da total responsabilidade do professor, onde este escolhe os exercícios/progressões pedagógicas mais aconselhados para cada turma seguindo as linhas orientadoras do Plano Anual. Este Plano Mensal deverá ser registado no mod. 158.

Avaliação do Corpo Docente

No final de cada ano letivo existirá uma avaliação individual dos elementos do corpo docente. A avaliação é baseada nos critérios definidos no IT14. A avaliação será comunicada as partes interessadas.

Acompanhamento de Crianças

a) Nas aulas de iniciação e aperfeiçoamento os pais poderão circular no balneário e balcão de acesso à piscina, até 5 minutos depois da aula começar e 5 minutos antes da aula acabar, desde que tenham calçado adequado ou respetivas proteções dos sapatos.

b) Os acompanhantes poderão assistir á aula da antecâmara da bancada e em casos excecionais poderão assistir no balcão de acesso à piscina desde que devidamente justificados e autorizados pelo professor responsável pela aula.

c) Durante as aulas, em caso algum o acompanhante poderá interpelar o professor e/ou os alunos.

d) As aulas dos bebés com idades compreendidas entre os seis e quarenta e oito meses serão assistidas dentro de água por um adulto.

e) Os alunos não podem entrar dentro do cais da piscina sem autorização do professor/técnico operacional.

Acesso aos Balneários

a) Os alunos podem entrar no balneário quinze minutos antes do início da aula, e aí permanecer até à hora do início da respetiva aula;

b) A saída do balneário deve ser, no máximo, até 25 minutos após o final da aula;

c) O acesso á zona de balneários terá que, obrigatoriamente, resultar da autorização Técnica de receção.

Acesso à Piscina

a) Para aceder à Piscina, os alunos são obrigados a passar pela zona do lava-pés e passar o corpo pelo chuveiro.

b) Os alunos inseridos em turmas com orientação, deverão aguardar sentados em bancos próprios, ou por indicação do professor entrar na água e iniciar a aula.

Equipamento

15.1) Touca;

15.2) Chinelos (para uso exclusivo na piscina);

15.3) Fato de Banho Desportivo (género feminino) justo ao corpo;

15.4) Calção de banho para o (género masculino) justo ao corpo.

Horário das aulas

O Horário das turmas será estipulado e afixado em local bem visível das Piscinas Municipais da Póvoa de Lanhoso

Atendimento dos Encarregados de educação

O atendimento dos Encarregados de educação será de acordo a possibilidade destes e a combinar com o professor da respetiva turma.

Serviço Administrativo

Os serviços administrativos da Piscina Municipal Coberta devem:

19.1) disponibilizar, até dia 15 de cada mês, as turmas atualizadas a todos os elementos do corpo docente. Esta informação deverá ser colocada no mod. 158.

19.2) entregar, mensalmente, fichas de sumários por turmas;

19.3) na realização da 1ª aula, deverão entregar ao utente ficha de diagnóstico, que posteriormente deverá ser entregue ao professor;

19.4) todas as semanas deverão informar/articular, caso necessário, com os professores assuntos relacionados com inscrições/reinscrições/avaliações/mudanças de níveis/horário, etc.

19.3) divulgar as atividades que estão previstas no Plano de Atividades Anual.

Qualidade

18.1) Sempre que se considere pertinente serão realizadas ações que terão como objetivo a análise do funcionamento e a melhoria contínua da Escola Municipal de Natação.

18.2) Serão utilizados regularmente métodos variados de aferição da satisfação dos alunos da Escola Municipal de Natação.

Anexo 25: Lista de anexos enviados para a candidatura ao Plano e manutenção 2021



**Regulamento da atribuição de reconhecimentos na área da gestão do desporto
do programa Municípios Amigos do Desporto**

– 2021 –

| Plano de manutenção de instalações desportivas |

MUNICÍPIO DA PÓVOA DE LANHOSO

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DOS ANEXOS DA CANDIDATURA:

(colocar um X nos quadrados correspondentes)

A presente candidatura é composta pelo caderno principal e pelos anexos que abaixo se indicam:

Anexo	SIM	NÃO
Livro de inspeção e manutenção dos parques de jogo e recreio (Decreto-Lei n.º 203/2015, de 17 de setembro – artigo 30º) (um exemplo) <i>*elaborado por outra divisão do Município</i>		X*
Formulário de registo da inspeção visual de rotina dos parques de jogo e recreio (Decreto-Lei n.º 203/2015, de 17 de setembro – artigo 32º) ANEXO 2	X	
Formulário de registo da inspeção operacional dos parques de jogo e recreio (Decreto-Lei n.º 203/2015, de 17 de setembro – artigo 32º) (um exemplo) ANEXO 3	X	
Relatório de inspeção de parques de jogo e recreio (Decreto-Lei n.º 203/2015, de 17 de setembro – artigo 33º) (um exemplo) <i>*elaborado por outra divisão do Município</i>		X*
Evidência (foto) de que é cumprido o estatuído no decreto-lei n.º 203/2015, de 17 de setembro – artº 12º) (um exemplo) <i>*elaborado por outra divisão do Município</i>		X*
Livro de manutenção de balizas ou tabelas (...) (Decreto-Lei n.º 100/2003, de 23 de maio – artº 9º) (um exemplo) ANEXO 3	X	
Folha de registo de verificações de rotina do estado de manutenção das balizas e tabelas (...) (Decreto-Lei n.º 100/2003, de 23 de maio – artº 8º) ANEXO 1	X	
Evidência (foto) de que é cumprido o estatuído no decreto-lei n.º 100/2003, de 23 de maio – artº 10º) (um exemplo) ANEXO 6	X	
Livro de registo sanitário de uma piscina (um exemplo) O livro de registo sanitário encontra-se num link enviado pela autoridade de Saúde. Enviamos o exemplo da Piscina Municipal Descoberta: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1U3orQjCsPjz-6a90xzoS_nGILvt5M57gLhaA0egdJ8/edit?&rm=minimal&ui=2#gid=0	X	
Ficha de afixação dos resultados de análises diárias efetuadas nas piscinas (temperatura da	X	

água, pH, cloro, etc) ANEXO 7		
Evidência (foto) das informações presentes num quadro de informações de uma instalação desportiva (por exemplo, a piscina) ANEXO 42, 43 E 44	X	
Plano de limpeza e higienização das instalações desportivas ANEXO 8, 9, 10 E 35	X	
Plano de observação periódica no estado das instalações desportivas ANEXO 21	X	
Folhas de verificação diária de piscinas (exemplo) ANEXO 21	X	
Folhas de registos variadas. Indicar quais: ANEXO 15, 16, 17	X	
Plano de prevenção da Legionella ANEXO 23, 24, 25 E 26	X	
Livro de registo de manutenção. ANEXO 11 E 1	X	
Plano de manutenção preventiva. ANEXO 12	X	
Folha de registo de manutenção. ANEXO 11	X	
Folhas de registo e controlo de consumos. Indicar quais: ANEXO 18, 19, 20	X	
Folha de registos de tarefas de manutenção. Indicar quais: ANEXO 21	X	
Folha de registos de tarefas do operador de uma piscina. Indicar quais: ANEXO 21, 35	X	
Outros anexos. Indicar quais: ANEXO 22: Instrução de Trabalho _Plano de Calibração dos equipamentos ANEXO 31: Procedimentos de Gestão _Gestão Manutenção ANEXO 32: Procedimentos de Gestão _Gestão dos equipamentos de monitorização e Medição ANEXO 33: Procedimentos de Gestão _Controlo da Qualidade na Água da Piscina ANEXO 34: Instrução de Trabalho _Processo de abertura e Encerramento da PMC ANEXO 35: Instrução de Trabalho _Limpeza na Piscina Municipal Coberta ANEXO 36: Instrução de Trabalho _Metodologia das medições Internas CL2 pH e temperaturas e Calibração de equipamentos	X	

Anexo 26: Relatório Revisão do Processo 2020

1) ESTADO DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

De acordo com o definido no ponto 8.5 da Norma ISO, empreendemos ações para eliminar a causa das não conformidades (ou potenciais não conformidades) com o fim de evitar repetições.

No ano de 2020, no processo P02 – PMC, foram abertos 6 Boletins de Melhoria e transitaram 10 Boletins de Melhoria, ainda em curso de anos anteriores. Para efeitos de análise consideramos 16 Boletins de Melhoria. Até ao dia da presente ata, inclusive, temos 12 ações concluídas no final do ano de 2020.

De forma resumida, este foi o cenário relativo aos Boletins de Melhoria abertos até ao final do ano de 2020:

Processo	Tipo	Quant.	Em curso (dentro do prazo)	Concluídas dentro do prazo	Eficazes	Eficazes (%)
P02 - PMC	Ação Preventiva/ corretiva de origem interna	11	3	8	8	100%
	Reclamações/Sugestões	3	0	3	3	100%
	Não conformidades (Auditoria interna)	1	1	0	0	N/A
	Oportunidades de melhoria (Auditoria interna)	1	0	1	1	100%
	Não conformidades (Auditoria externa)					
	Oportunidades de melhoria (Auditoria externa)					
	Áreas sensíveis (Auditoria interna)					
	Áreas sensíveis (Auditoria externa)					
	TOTAL	16	4	12	12	100%

Tabela n.º 1: Ações de melhoria _ Processo PMC 2020

Das ações de melhoria concluídas, em 2020, 12 foram eficazes.

Importa referir que houve uma sugestão e reclamação supra referidas, neste período. A sugestão

Importa referir que as reclamações/sugestões supra referidas, neste período, foi registada através registada no livro de reclamações que o Município disponibiliza.

As ações de melhoria, preventivas e corretivas, quer as sugestões/reclamações permitiram aperfeiçoar e melhorar o Processo P02 – Gestão Piscina Municipal Coberta.

2) RETORNO DA INFORMAÇÃO DO CLIENTE/UTENTE

É nossa política prestar o melhor serviço a todos os nossos utentes/clientes, pelo que procuramos o melhor atendimento, máxima organização, limpeza e qualidade, bem como o melhor desempenho por parte de todos os trabalhadores da Piscina Municipal Coberta. O resultado dos últimos anos assim nos obriga a manter e se possível, melhorar a nossa política de serviço e qualidade.

O ano de 2020 foi um ano desafiador para o nosso serviço, a Covid-19 veio nos trazer bastantes condicionalismos e tivemos que nos reinventar e reorganizar de modo a continuar com um serviço de excelência, mas adicionando

novas metodologias que reforçassem e oferecessem a todos os utentes confiança na utilização desta instalação, transmitindo sempre que a retoma do serviço era uma retoma SEGURA com RESPONSABILIDADE.

A par da pandemia, este serviço no final do ano transato teve um percalço aquando do rebentamento do tanque da piscina, levando a que a instalação ficasse encerrada até dia 13 de fevereiro. Passando 3 semanas encerramos, novamente, devido ao COVID-19, retomando somente a atividade em 16 de setembro até 31 de dezembro. Ou seja, este objectivo não foi possível medir embora o feedback dos utentes com as novas metodologias implementadas foi muito bom. Os utentes, que regressaram, sentiram-se confiantes e seguros ao utilizar estas instalações, o que foi muito positivo. Passando a ser este o objectivo principal desta instalação, “SEGUROS, com RESPONSABILIDADE” ficamos satisfeitos com o feedback recebido.

3) DESEMPENHO DOS PROCESSOS

Passamos à análise do desempenho do processo, nomeadamente a nível dos objetivos definidos para o ano de 2020.

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado Obtido	Obs.
1. Aumentar a Satisfação dos utentes/clientes da piscina municipal coberta	1.1 % Fidelização a 3 meses – quotas mensais	≥ 70%		COVID’19 – suspensão de objetivo
	1.2 % de desistência Mensal _ quotas mensais	≤ 11%		COVID’19 – suspensão de objetivo
2. Aumentar o número de utilização/frequência PMC	2.1 Número de utilizações mensais	≥1050		COVID’19 – suspensão de objetivo
	2.2 Número quotas mensais	≥555		COVID’19 – suspensão de objetivo
	2.3 Número de inscrições mensais	≥ 730		COVID’19 – suspensão de objetivo
3. Garantir a Qualidade dos Serviços	Número de Boletins analíticos, na análise bacteriológica, em incumprimento com a diretiva.	≥ 2	0	A meta foi atingida
	Número de Reclamações na área de higiene das instalações.	≥ 1	1	A meta foi atingida
	Número de incumprimento nos procedimentos de controlo da lista de espera, desistências e utentes em débito.	≥ 1	0	A meta foi atingida

4. Diminuir os custos totais por utilizadores (quotas mensais + utentes de utilizações por instituições/escolas/livres) comparativamente a 2018	5.1 <u>% de redução dos custos totais por utente/diente comparativamente ao ano de 2018</u> $= 100\% - ((\text{custo por utilizador 2019} / 100) / \text{custo por utilizador 2018}) / 100$ Nota: utilizadores = quotas mensais utentes de utilizações por instituições/escolas/livres	≤ 1%		COVID'19 – suspensão de objetivo .
--	--	------	--	------------------------------------

Tabela n.º 2: Desempenho do processo Piscina Municipal Coberta

A maioria dos objectivos propostos em 2020 não se conseguiu medir devido á pandemia. Esta situação deveu-se ao longo período de encerramento das instalações e as restrições impostas pelas autoridades competentes.

Objetivo 1: Aumentar a Satisfação dos utentes/clientes da piscina municipal coberta

A par do retorno da informação do cliente/utente, os indicadores de fidelização, desistência e número de utilizações mensais que mediam este objectivo, foram suspensos. Esta suspensão deveu-se ao facto das orientações da DGS, nomeadamente a orientação 036/2020 efetuar uma série de recomendações que limitava o número de utentes por atividade, o que implicou directamente a concretização deste objectivo. Também com o período de instabilidade que se viveu na altura da retoma da atividade, (de Setembro a dezembro) e o receio da população, consideramos que a reformulação das mestas deste objectivo não faria sentido e nem teria qualquer utilidade a sua medição para o melhor desempenho do serviço.

Objetivo 2: Aumentar o número de utilizações/frequência da PMC

Este objetivo também foi suspenso, devido as orientações emanadas pela da DGS, orientação 036/2020, nomeadamente as recomendações que limitava o número de utentes por atividade, o que implicou directamente a concretização deste objetivo.

Contudo efetuamos um pequena observação ao indicador das quotas mensais (foi a única vertente possível a ter em serviço a par dos utilizadores em livre. As aulas de instituições, infantários e ATL's foram suspensas). Este indicador, comparativamente a média do ano anteriores (620 utentes na vertente de quotas mensais), durante o mês de outubro, novembro e dezembro em média chegamos nesta vertente 32% de utentes. Tendo em conta as restrições emanadas pela DGS para reduzir a lotação foi muito positivo este número. Tendo em conta o número de inscrições possíveis, atingimos os 82% em média durante os últimos 3 meses. Números reveladores da confiança neste serviço.

Objetivo3: Garantir a Qualidade dos Serviços

Indicador 1: Número de Boletins analíticos, na análise bacteriológica, em incumprimento com a directiva nº14/2009 DGS.

Análise: No ano de 2020 obtivemos 0 constatações de incumprimentos nos boletins de melhoria bacteriológicos realizados, nesse sentido o objectivo foi claramente atingido, assegurando assim a boa qualidade da água da piscina.

Indicador 2: Número de Reclamações na área de higiene das instalações

Análise: No ano de 2020, obtivemos **1** reclamação relativas á higiene das instalações nesse sentido o objectivo foi atingido. Contudo esta reclamação foi considerada improcedente.

Indicador 3: Número de incumprimento nos procedimentos de controlo da lista de espera, desistências e utentes em débito.

Análise: No ano de 2020 obtivemos **0** incumprimentos no controlo da lista de espera, desistência e utentes em débito.

Objetivo4: Diminuir as despesas comparativamente ao ano anterior.

Este objetivo foi suspenso, devido as orientações emanadas pela da DGS, orientação 036/2020, nomeadamente as recomendações que limitava o número de utentes por atividade, o que implicou directamente a concretização deste objetivo.

4) AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

A avaliação dos Fornecedores foi realizada de acordo com o procedimento em vigor, considerando-se que os mesmos tiveram um bom desempenho.

5) OBJETIVOS DA QUALIDADE

Tendo por base a análise dos objetivos de 2020 e a situação pandémica que vivemos, nomeadamente as orientações da Autoridade de Saúde os objectivos propostos para 2021 terão como base uma serviço SEGURO com RESPONSABILIDADE . sendo assim os objectivos para 2021 são:

Objetivos	Responsável	Indicador	Meta 2021	Resultado ano anterior*
Garantir a satisfação dos utentes da PMC com as novas metodologias implementadas.	Gestora do Processo	% de utentes/clientes satisfeitos	≥ 90 %	
Garantir a Qualidade dos Serviços		Número de Boletins analíticos, na análise bacteriológica, em incumprimento com a diretiva.	≤ 2	0
		Número de Reclamações na área de higiene das instalações.	≤ 1	1
		Número de incumprimento nos procedimentos de controlo da lista de espera, desistências e utentes em débito.	≤ 1	0
Melhoria e controlo da manutenção dos equipamentos da PMC		Criação do Manual de Manutenção	31 de dezembro 2021	
		Revisão do Plano de Manutenção	31 de dezembro 2021	

1) OUTRAS INFORMAÇÕES

O serviço da Piscina Municipal Coberta estando ciente da importância do desporto para o bem-estar físico, mental e da importância do combate ao sedentarismo, durante o contexto da situação epidemiológica causado pela doença COVID-19, adoptou um conjunto de medidas que visaram uma retoma responsável das atividades, cumprindo e respeitando todas as orientações da Autoridade de Saúde. O lema foi uma retoma SEGURA com RESPONSABILIDADE:

Nesta retoma, o serviço procurou ser conhecedor e inteira-se através da participação em várias acções e partilhas de boas práticas, das melhores metodologias e ferramentas para garantir que na altura da retoma das atividades e abertura das instalações, estaria assegurada uma retoma segura, cumprindo as indicações da autoridade de saúde. Pretendeu-se oferecer aos utentes as condições de segurança e confiança necessárias para uma retoma segura, bem como contribuir para a mitigação da COVID-19. Nesse sentido foram criados procedimentos e novas metodologias de trabalho, quer a nível da elaboração de um plano de Contingência, plano de acessibilidades e circulação, bem como instruções de trabalho e normas de funcionamento.

De forma global e tendo em conta as restrições necessárias para contribuir para a mitigação da COVID-19, o serviço da PMC reagiu e respondeu de forma positiva aos desafios deste ano pandémico. Salientamos, mais um vez, os 82% de inscrições nas aulas disponíveis. O que demonstra a confiança no serviço desta instalação.

Criamos novos serviços, **Aulas PT Aquático e Aulas de Mobilidade Aquática**. Esta proposta surgiu com a necessidade de criar novos serviços devido a pandemia do Covid 19, as necessidades especiais de alguns dos nossos municípios que não conseguem “encaixar” nas nossas turmas e também acompanha a evolução do mercado do fitness.

Contudo temos plena noção que todos os constrangimentos de 2020, encerramento devido a obras nas instalações e á pandemia, causaram danos elevados neste processo. Os objetivos anteriormente definidos deixaram de ser prioridade e outros prevaleceram, pois a segurança e saúde dos utilizadores passam a ser prioridade máxima.

Destacamos os seguintes impactos:

- custos elevados no processo;
- menor rentabilização do espaço;
- menor contato com os utentes;
- dificuldade na implementação de novas dinâmicas de trabalho;

Para o ano de 2021 torna-se difícil propor/apresentar grandes objetivos ou linhas orientadores, pois este serviço estará sempre pendente a evolução epidemiológica da COVID-19.

Tivemos o cuidado de definir objectivos que não estejam diretamente relacionados com as orientações das entidades competentes. É um serviço na sua maioria opcional, contudo as áreas de organização será solicitado que tenham formações em áreas de desporto.

Nesse sentido, de modo a não apontar pontos de intervenção que venham a ser implicados pela evolução da pandemia, apontamos somente dois pontos de análise a ter em conta em 2021:

- criação do manual de manutenção do equipamentos da PMC;
- revisão do plano de Manutenção dos Equipamentos;
- revisão do plano de actividade proposto em Setembro de 2020.

A Gestora do Processo

Sofia Macedo

Anexo 27: Inquérito de satisfação 2014



Apresentação do Resultado dos Inquéritos do ano de 2014

Processo Gestão da Piscina Municipal Coberta

O questionário de avaliação dos utentes da Piscina Municipal Coberta tem por objetivo conhecer a opinião das pessoas que habitualmente frequentam as instalações da Piscina Municipal Coberta, nomeadamente no que concerne à qualidade dos diferentes serviços que lhes são habitualmente disponibilizados.

O questionário está dividido em duas partes: Parte I (avaliação do serviço), constituída por 27 questões estando estas distribuídas pelas áreas de receção/secretaria, balneários, piscina, higiene, nadador salvador, professor e aulas. A Parte II é constituída por 5 questões que pretendem aferir o impacto que a certificação dos serviços pela Norma ISO 9001:2008, nos utentes na Piscina Municipal Coberta. Em ambos os grupos do questionário, tem quatro opções de resposta, em que 1 significa muito insatisfeito e 4 muito satisfeito.

De janeiro a dezembro de 2014, foram recolhidos 62 questionários, concluindo-se que no primeiro grupo - Parte I, 74,81% dos inquiridos estão muito satisfeitos, 14,48% satisfeitos, 2% insatisfeitos, 1,8% muito insatisfeitos e, ainda, 6,9% correspondendo à abstenção.

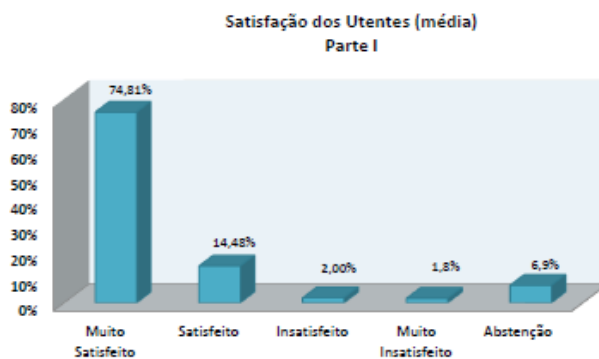


Gráfico 1 – Satisfação dos utentes (média) em relação às questões da Parte I do questionário.



Neste grupo, revelam-se como pontos fortes, o tempo até ser atendido na receção, a simpatia e a clareza no atendimento, a temperatura da água dos chuveiros, o relacionamento com o nadador salvador, a simpatia e clareza nas informações prestadas pelo nadador salvador, a assiduidade e a pontualidade do professor bem como a sua atitude/postura na aula, o relacionamento com o mesmo, o cumprimento das regras de segurança e o estímulo que este dá para a prática da atividade.

Como aspetos passíveis de melhoria, o número de lugares nos balneários, o número de secadores de cabelo /fichas elétricas disponíveis, número máximo de alunos por turma, a clareza na informação prestada, a temperatura da água da piscina, higiene nos balneários, a temperatura do meio ambiente, a progressão na aprendizagem, o material didático utilizado nas aulas e a respostas às expetativas do utente/cliente.

Na Parte II, 64,5% dos inquiridos estão muito satisfeitos, 21,75% satisfeitos, 0% insatisfeitos, 2% muito insatisfeitos, bem como 11,75% de abstenção.

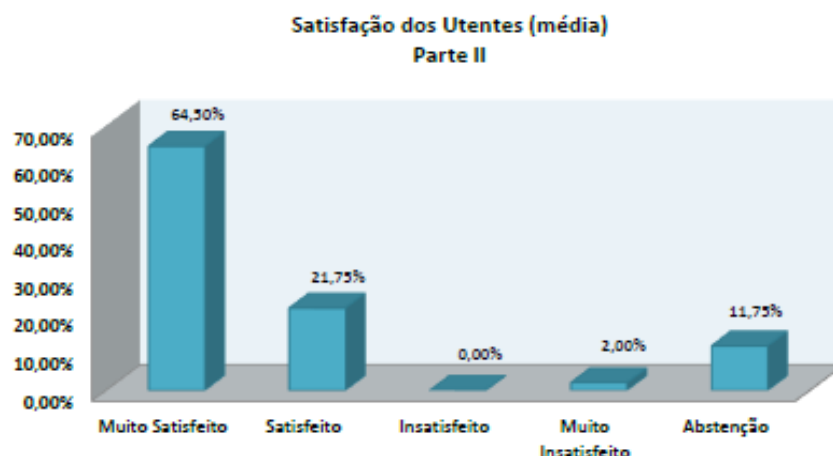


Gráfico 2 – Satisfação dos utentes (média) em relação às questões da Parte II do questionário.

Relativamente a este grupo de questões, a maior parte dos inquiridos revelam-se muito satisfeitos ou satisfeitos, sendo atingido um nível de satisfação de, aproximadamente, 86%,



contrariando os inquiridos insatisfeitos e muito insatisfeitos que apenas revelam 2% do total, os restantes 12% pertencentes à abstenção.

Os inquiridos também deram sua opinião acerca do impacto da certificação dos serviços, e 56% dos inquiridos sabe que a Piscina Municipal Coberta é certificada pela Norma ISO 9001 desde 2005 e estes, consideram que a certificação é uma mais-valia na qualidade dos serviços prestados.

Para 92% dos inquiridos, a informação exposta nas vitrinas é útil e 84% inquiridos interessam-se pelos resultados analíticos dos relatórios expostos.

Numa apreciação global, a satisfação dos utentes/clientes da Piscina Municipal Coberta no ano de 2014, atingiu os 87,77%, arrebatando a pequena percentagem de 2% em relação à insatisfação bem como os 9% de abstenção.

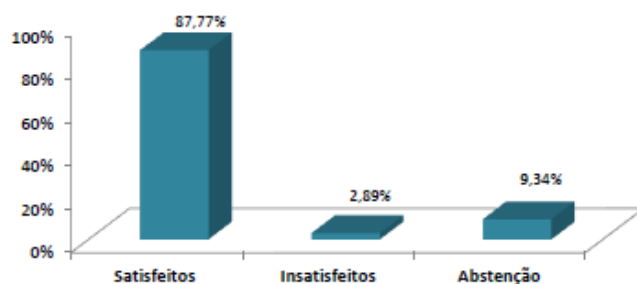


Gráfico 3 – Total da Satisfação dos utentes (média) em relação ao questionário.

Concluimos, de forma geral, que os resultados obtidos mostram que as políticas desenvolvidas nesta instalação merecem o apreço e a aprovação dos utentes/clientes. É nossa política prestar o melhor serviço a todos os nossos utentes/clientes, pelo que procuramos o melhor atendimento, máxima organização, limpeza, qualidade e temperatura da água e o melhor desempenho por parte de todos os trabalhadores. O resultado dos mesmos obriga a manter e, se possível, melhorar a nossa política de serviço/qualidade.

Anexo 28: Instrução de Trabalho - Serviço Administrativo 2020/2021

1. Objetivo

A Resolução do Conselho de Ministros nº 55-A/2020, de 31 de julho de 2020, dá continuidade ao processo de desconfinamento iniciado em 30 de abril de 2020, desde que em cumprimento com as orientações da DGS, nomeadamente, da Orientação 30 publicada a 29/05 e atualizada a 20/07.

A abertura da Piscina Municipal Coberta é realizada com respeito à proteção da saúde dos utentes e trabalhadores, apoiando-se num conjunto de procedimentos para minimização dos riscos, seguindo as orientações da autoridade de saúde.

A definição destes procedimentos tem como objetivos:

- Providenciar informação de suporte para a minimização dos riscos;
- Identificar procedimentos que contribuam, para a mitigação da COVID-19.

2. Âmbito

Esta instrução terá como âmbito o processo administrativo da PMC: processos de reinscrição e admissão de utentes, para o ano letivo 2020/2021, de modo a cumprir com as orientações da Autoridade de Saúde.

3. Reinscrição/Inscrições - procedimentos

De modo a cumprir as indicações da legislação em vigor e as orientações da autoridade de Saúde, os novos procedimentos a ter no serviço administrativo da Piscina Municipal Coberta são:

- Reformulação de horários de modo a cumprir as orientações 030/2020 DGS (ver em anexo).
- As reservas serão somente destinadas a utentes individuais da Escola Municipal de Natação;
- Os alunos serão agrupados por faixas etárias/modalidade (ver anexo horários);
- Natação Recreativa/livre será somente por marcação nos horários disponíveis, mediante vaga (máximo 3 a 4 por pista);
- Numa primeira fase, s  são aceites reinscriç es (refere-se a utentes que estiveram a frequentar 2020/2021) e cada utente terá o limite de frequência semanal (1xsemana) – até 15 de outubro;
- As reinscriç es poderão se realizar via telefone, ficando pendente a assinatura de renovação de inscrição/pagamento e tomada de conhecimento das condições de funcionamento;
- Não é recomendada a retoma da atividade para idosos, grávidas ou pessoas com doenç s cr nicas, pelo risco acrescido que estas populações parecem apresentar, conforme a orientação da DGS 030/2020.

- Ter em atenção aos seguintes casos:

- aos utentes que tenham validade até julho de 2020, deverá se prolongar a validade no mesmo número de meses desde març o/dezembro (nestes casos a reinscrição deve ser conforme a frequência semanal);
- aos utentes que tenham validade até abril (ou seja mensalidade de març o’20 paga), a sua validade prolongam-se até 30 de setembro’20, caso sejam utentes com frequência de 2vezes / semana a validade prolonga-se até 15 de outubro.

4. Normativas

Conforme menciona a Orienta o da Direc o-Geral de Saúde n 030/2020, as medidas de distanciamento físico constituem uma das mais importantes estratégias de redu o do risco de contágio por SARS-CoV-2 na comunidade:

- “a) Assegurar que em espaç s fechados e abertos é garantido o distanciamento físico mínimo de:
 - i. Pelo menos dois metros entre pessoas em contexto de não realiza o de exercício físico e desporto (rece o, bar/cafetaria, espaç s de circula o, etc.);
 - ii. Pelo menos três metros entre pessoas durante a prática de exercício físico e desporto5,6,7,8;”

A par destas medidas, a Piscina Municipal Coberta definiu uma série de procedimentos e altera es de funcionamento das atividades de modo a contribuir para a mitiga o do COVID-19, disponibilizando um local e serviço seguro para a prática do exercício físico.

1. Distanciamento Social

- Garantir o distanciamento físico mínimo de:

i. Pelo menos dois metros entre pessoas em contexto de não realização de exercício físico e desporto (receção, balneários, wc's, espaços de circulação, etc.);

ii. Pelo menos três metros entre pessoas durante a prática de exercício físico e desporto.

- Criação de horários destinados e direccionados para faixas etárias comuns/modalidades;
- Alteração na utilização dos balneários: redução para 50% lugares e chuveiros, de modo a manter o distanciamento entre pessoas e eliminar a utilização de secadores (podem trazer de casa).
- Reformulação e criação de novos horários;

2. Medidas de Higiene Reforçadas – Higienização sistemática

- Plano de higienização e desinfeção reforçado, com especial atenção para os materiais da aula, balneários e chuveiros;
- Intervalo de 45 minutos entre aulas, para higienização e desinfeção de balneários;
- Disponibilizado produto desinfetante para todos os utentes na receção e entrada de cais;
- Reforçar a comunicação a todos os utentes, sobre a importância das regras de etiqueta respiratória e sobre o respeito e cumprimento das medidas de higiene em vigor emanadas pela DGS.
- Obrigatoriedade de passar pelo duche antes de entrar na piscina;
- Sinalização de lugares a ocupar na zona de balneários, de modo a ser efectuada uma higienização mais eficiente e eficaz;
- Permanência no balneário no máximo 10/15 min;

3. Protecção Pessoal

- Obrigatoriedade de utilização de máscara social na entrada e saída da instalação;
- Obrigatoriedade de higienização das mãos na entrada da instalação e na entrada do cais da piscina;
- Recomenda-se, conforme orientação da Autoridade de Saúde, 030/2020, a utilização de óculos durante a prática de exercício físico;
- Todo o material didáctico das aulas deve ser desinfectado após cada utilização/aula;
- Cada utente só pode usar o seu material individual de aula;
- Recomenda-se a tomarem banho em casa, de modo a reduzir o tempo de espera devido a redução do nº chuveiros;

4. Condições de Acesso

Os utentes que pretendam retomar/reinscrever/inscrever na Piscina Municipal Coberta, nesta fase de mitigação da COVID-19, devem:

- Cumprir com as normas transmitidas pelos serviços, nomeadamente com o Manual de Procedimentos e Plano de Contingência
- Cumprir com o Plano de acessibilidades e circulação;
- Cumprir as normas de protecção social, medidas de higiene, bem como o distanciamento Social;
- As aulas de natação recreativa/livre serão por marcação, conforme a disponibilidade de horário;
- **Os utentes inscritos em 2020/2021 caso não cumpram as normas mencionadas estarão sujeitos a suspensão da actividade.**

Anexo 29: Procedimento e Registo de Lavagem e Desinfecção Torneiras e Chuveiros



Procedimento de Prevenção **Legionella** nº3
Lavagem e desinfecção de torneiras e chuveiros

Lavagem e desinfecção de torneiras e chuveiros

Procedimentos:

A – Crivo (quando existe)

1. Retirar o crivo da torneira;
2. Lavar com escova e detergente (neutro ou multiuso);
3. Mergulhar durante 15 minutos em álcool etílico a 70 %;
4. Colocar na torneira depois de esta ter sido lavada e desinfetada.

B – Torneira

1. Remover o crivo (quando existe);
2. Lavar com escova adequada com detergente (neutro ou multiuso), tendo o cuidado de esfregar muito bem a superfície interior;
3. Enxaguar;
4. Com papel absorvente secar a torneira;
5. Friccionar o interior da torneira com álcool a 70 %;
6. Deixar a torneira sem utilização durante 15 minutos.

C – Chuveiro

1. Retirar o chuveiro.
2. Lavar com escova e detergente (neutro ou multiuso);
3. Enxaguar;
4. Mergulhar durante 15 minutos em álcool etílico a 70 %.
5. Se não for possível retirar o chuveiro, mergulhá-lo num vaso de plástico e de boca larga com álcool etílico a 70%, adaptado de tal modo que a imersão possa durar 15 minutos sem ocupação do operador.

↳ Surto de **Legionelose**

No caso de um surto de **Legionelose**, deve-se:

1. Limpar profundamente com os meios adequados que ~~permitem~~ **removem** toda a sujidade os elementos desmontáveis, como torneiras e chuveiros;
2. Mergulhar os equipamentos desmontáveis, durante um mínimo de 30 minutos, numa solução de um derivado de cloro que contenha o equivalente a 20 mg/L de cloro livre;
3. Lavar os equipamentos desmontáveis em água limpa e abundante;
4. No caso, do material não suportar o cloro e seus derivados, usar outro desinfetante (álcool etílico a 70% ou ácido ~~peracético~~ **peracético** a 0,2 %).

Documento controlado e atualizado regularmente. Substitua no original. Não reproduzir, citar ou comunicar.

Documento controlado e atualizado regularmente. Substitua no original. Não reproduzir, citar ou comunicar.

Páginas
1 de 2

Páginas
2 de 2



REGISTO DE LIMPEZAS E DESINFECÇÕES TORNEIRAS E CHUVEIROS - Trimestral

Mês	Dia/Hora	Local	Chuveiro		Torneira		Rubrica Operador
			Limpeza	Desinfecção	Limpeza	Desinfecção	
		Balneário Técnico A					
		Balneário Técnico B					
		Balneário Técnico C					
		Balneário Técnico D					
		Balneário Feminino Colectivo 1					
		Balneário Feminino Colectivo 2					
		Balneário Feminino Cabines Individuais					
		WC Deficientes Feminino					
		WC Feminino					
		Balneário Masculino Colectivo 1					
		Balneário Masculino Colectivo 2					
		Balneário Masculino Cabines Individuais					
		WC Deficientes Masculino					
		WC Masculino					