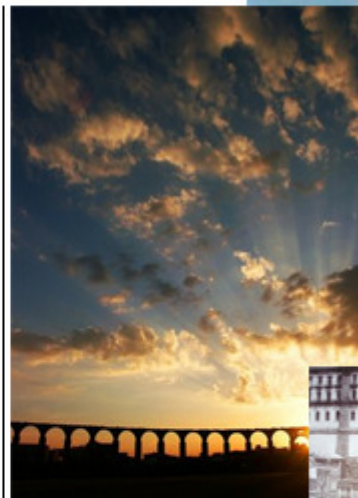


| 26 de Outubro 2006 | Lipor - Baguim do Monte |

Certificação no Sector dos Resíduos

Vila do Conde



CERTIFICAÇÃO

QUALIDADE

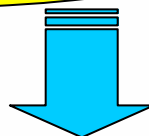


joaquim.ponte@cm-viladoconde.pt

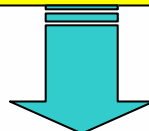
www.cm-viladoconde.pt



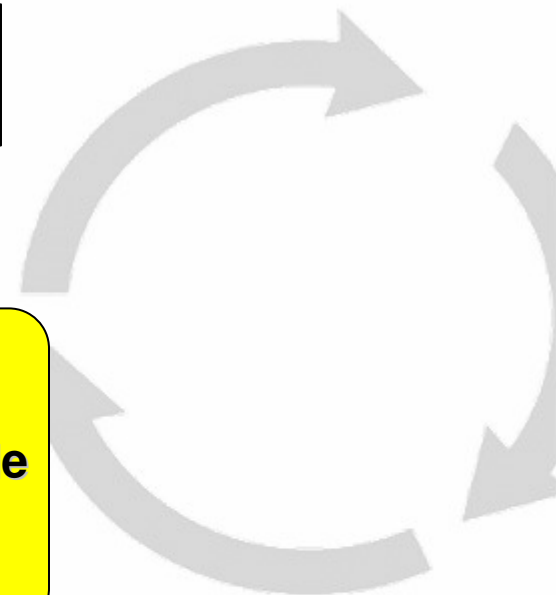
Recolha e Transporte
de RSU's



 Prestação de um serviço de qualidade



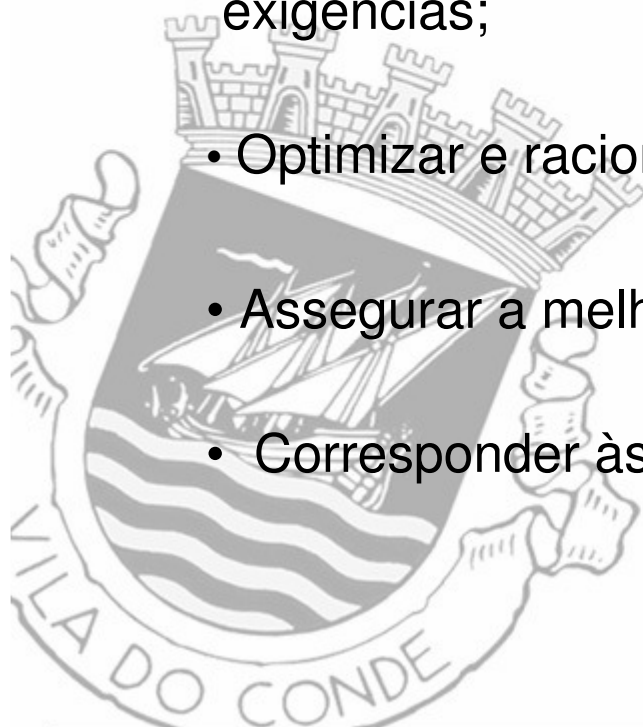
Prémio Cidades Limpas
(1999; 2001; 2003)





1. Porquê um SGQ

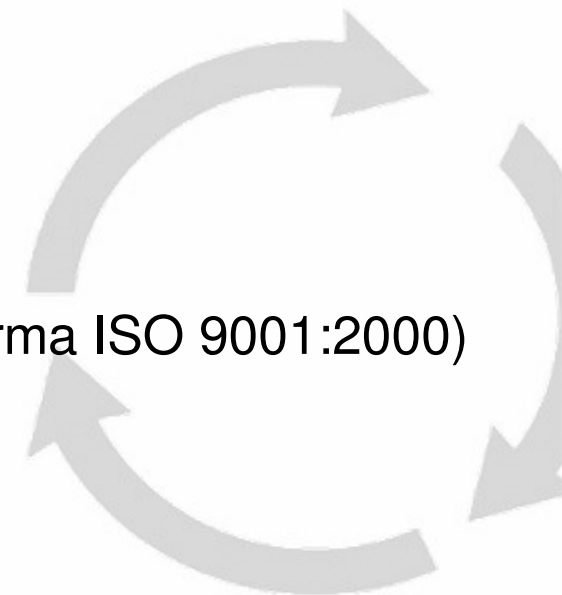
- Corresponder aos maiores requisitos, expectativas e exigências;
- Optimizar e racionalizar os meios e os recursos disponíveis;
- Assegurar a melhoria contínua no desempenho dos serviços;
- Corresponder às maiores exigências nacionais e comunitárias;





2. O caminho

- Candidatura no âmbito do programa Certificar (Norma ISO 9001:2000)





3. As Principais Fases

Seminário da Qualidade

Levantamento dos Problemas

PROGRAMA

 **CERTIFICAR**
Autarquia Certificada, Missão Facilitada.

Implementação



4. O Cronograma

Fase	Formação em Sala	Duração (Horas)	Produtos a elaborar
LEVANTAMENTO DE PROBLEMAS	Norma	8	RELATÓRIO DE DIAGNÓSTICO
	WORKSHOPS		
	Levantamento de Problemas	24	
	SEMINÁRIO		
ELABORAÇÃO DO PLANO DE ACÇÃO	Apresentação e Validação do Diagnóstico	4	PLANO DE ACÇÃO
	WORKSHOPS		
	Elaboração do Plano de Acção	4	
IMPLEMENTAÇÃO	FORMAÇÃO EM SALA		RELATÓRIOS DE PROGRESSO, DESCRIÇÃO DE PROCESSOS E DIVERSA DOCUMENTAÇÃO
	Auditoria	36	
	Gestão de Processos	8	
	Satisfação do Utente	8	
	Formação Personalizada	24	
	Auto-Formação	16	
APRESENTAÇÃO	WORKSHOPS		MANUAL E PROCESSOS FINAIS
	Validação do Processo	8	
	SEMINÁRIO		
	Apresentação de Resultados	4	

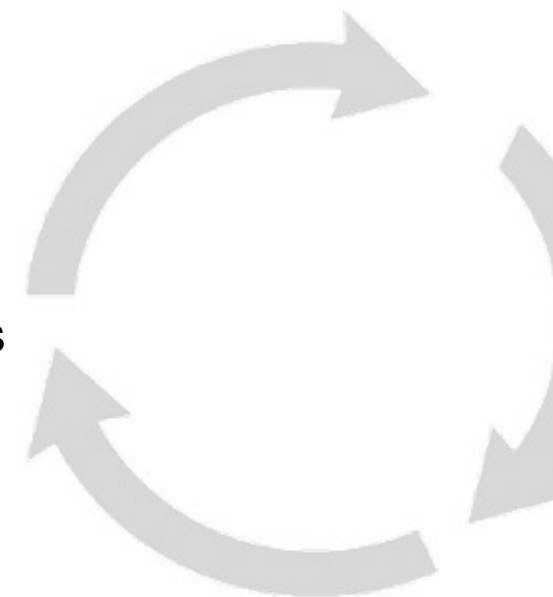
Posição actual



5. Motivação

Criado um grupo de trabalho

- Explicação do projecto às chefias intermédias
- Criação de um logotipo

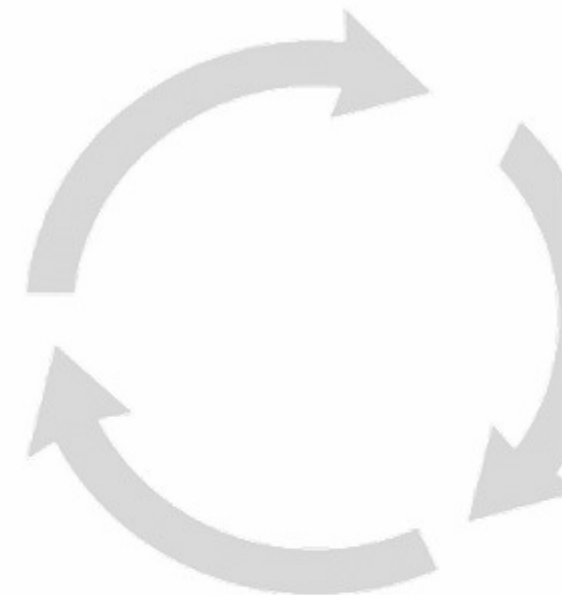


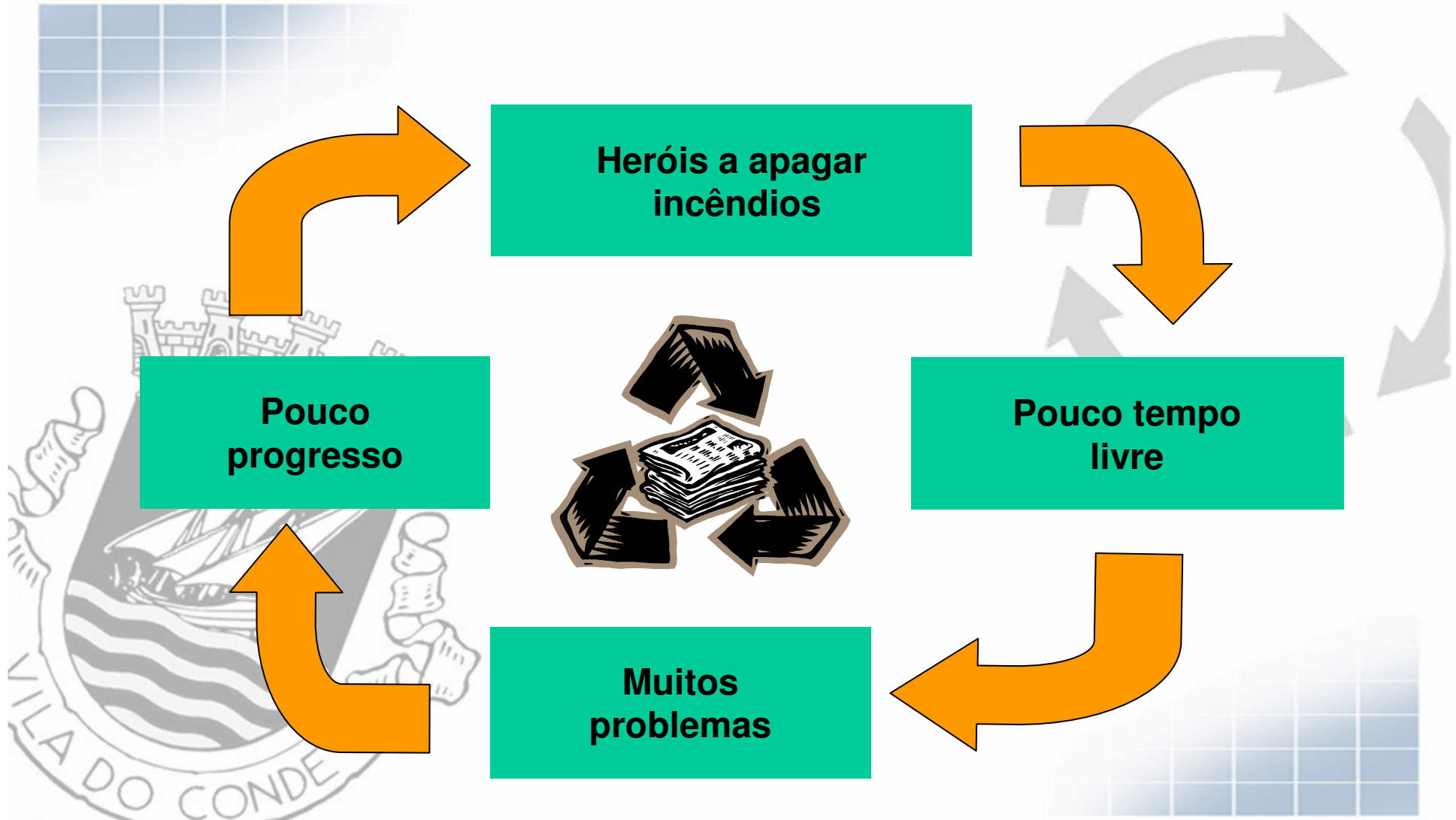
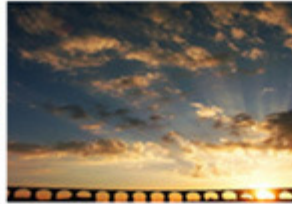
- Acompanhamento do processo – comunicação transversal

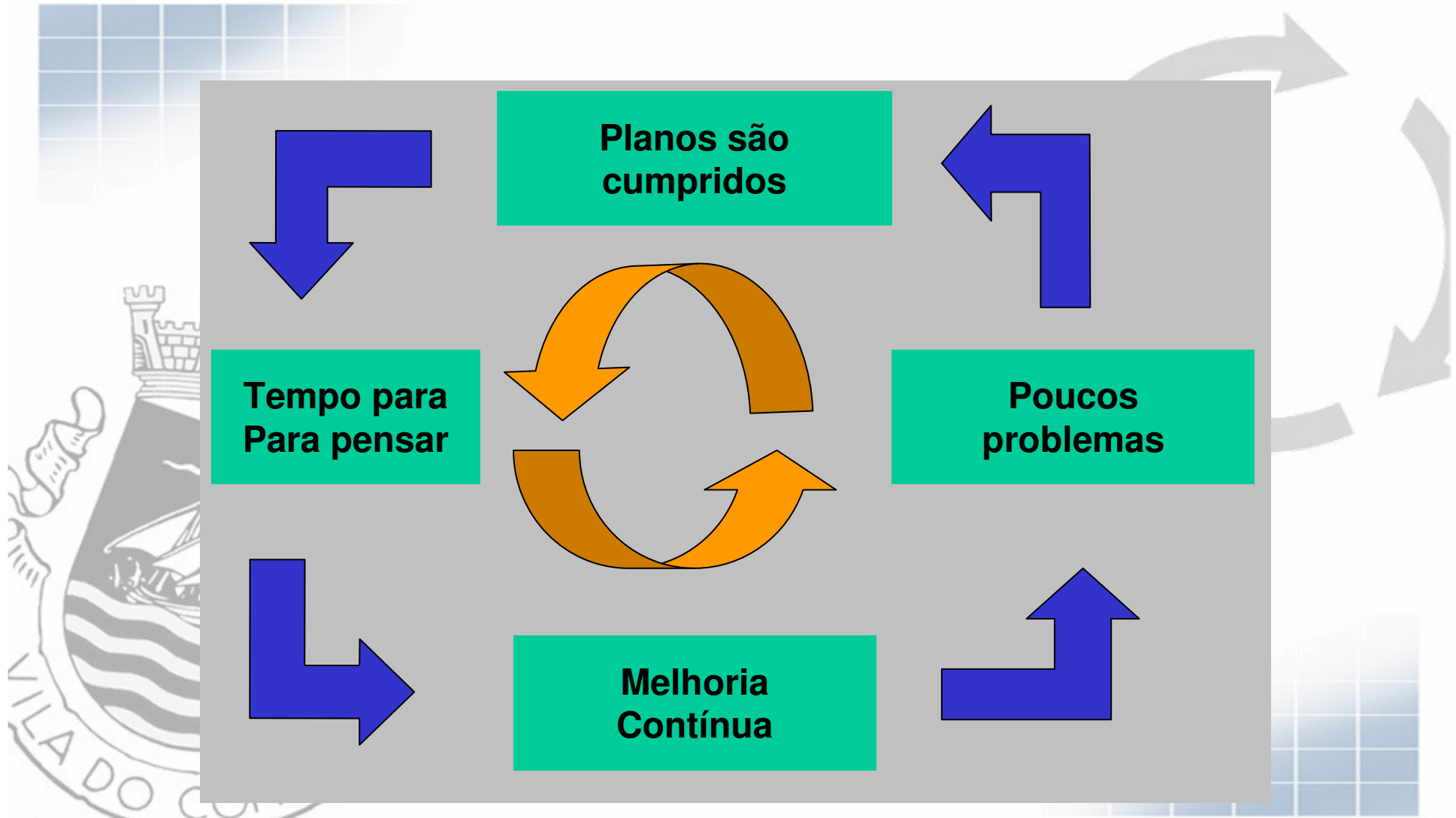
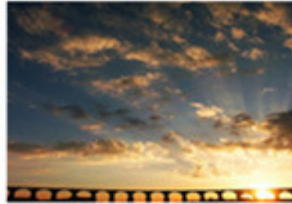


6. Resultados esperados

- Sistematização de práticas;
- Monitorização dos procedimentos;
- Melhoria contínua dos serviços;
- Optimização dos meios e dos recursos existentes;
- Satisfazer e, se possível, exceder os requisitos, necessidades, expectativas e exigências;



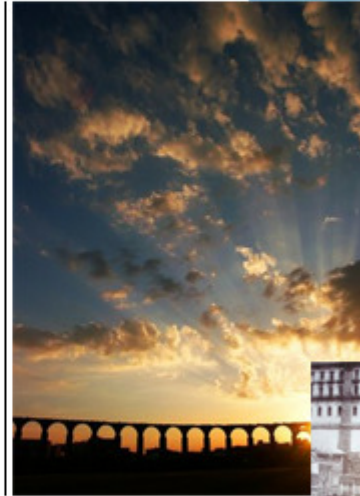




| 26 de Outubro 2006 | Lipor - Baguim do Monte |

Certificação no Sector dos Resíduos

Vila do Conde



CERTIFICAÇÃO

QUALIDADE

**OBRIGADO
PELA VOSSA ATENÇÃO**