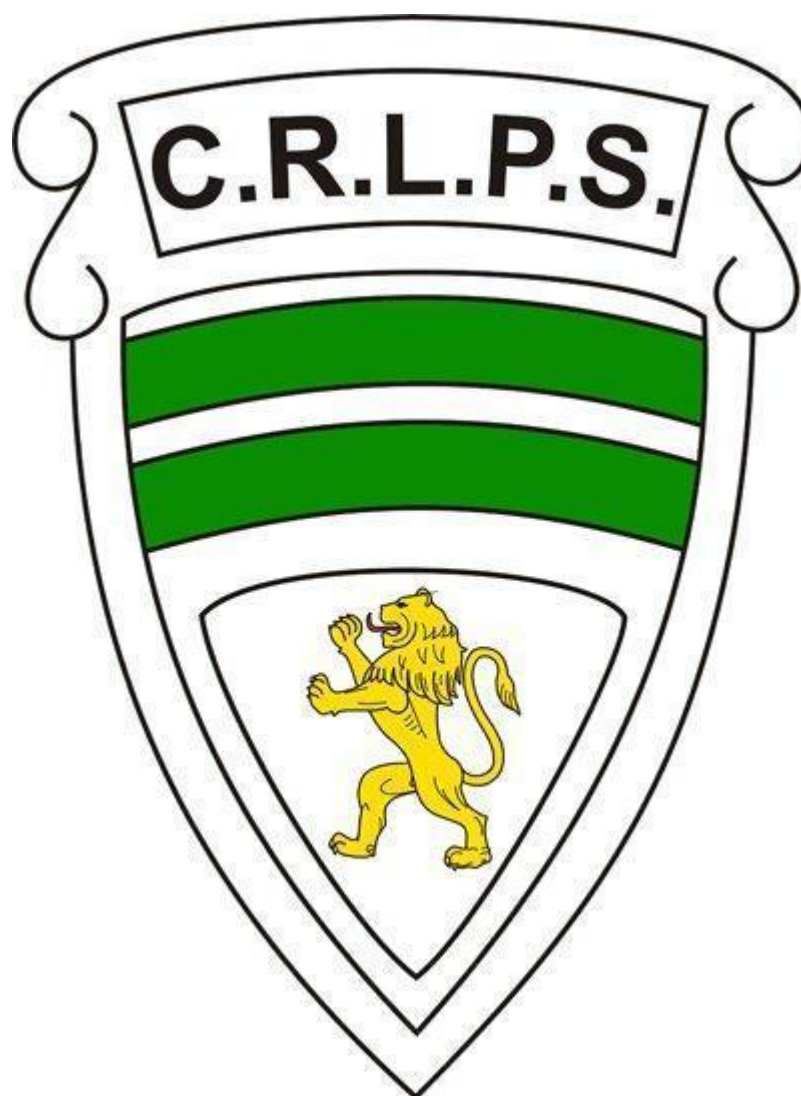




MANUAL DA QUALIDADE

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE *CLUBE RECREATIVO LEÕES DE PORTO SALVO*





MANUAL DA QUALIDADE

MAPA DE CONTROLO DE EDIÇÕES

Edição Nº	Estado da Revisão	Elaboração / Revisão		Verificação		Aprovação	
		Data	Ass.	Data	Ass.	Data	Ass.
01	Anulada	03-06-2011	Francisco Jorge	03-06-2011	Francisco Jorge	11-06-2011	Jorge Delgado
02	Anulada	27-09-2011	Francisco Jorge	28-09-2011	Francisco Jorge	29-09-2011	Jorge Delgado
03	Anulada	26-10-2011	Francisco Jorge	27-10-2011	Francisco Jorge	28-10-2011	Jorge Delgado
04	Anulada	23-04-2012	Graça Bettencourt	26-04-2012	Graça Bettencourt	30-04-2012	Jorge Delgado
05	Anulada	05-01-2015	Graça Bettencourt	05-01-2015	Graça Bettencourt	08-01-2015	Jorge Delgado
06	Anulada	03-12-2015	Graça Bettencourt	03-12-2015	Graça Bettencourt	04-12-2015	Jorge Delgado
07	Anulada	04-02-2016	Cláudio Cardoso	04-02-2016	Cláudio Cardoso	04-02-2016	Jorge Delgado
08	Anulada	16-05-2017	Cláudio Cardoso	16-05-2017	Cláudio Cardoso	16-05-2017	Jorge Delgado
09	Anulada	10-11-2020	Cláudio Cardoso	10-11-2020	Cláudio Cardoso	10-11-2020	Jorge Delgado
10	Ativa	30-03-2023	Alexandra Ferreira	30-03-2023	Alexandra Ferreira	30-03-2023	Jorge Delgado



MANUAL DA QUALIDADE

PROMULGAÇÃO DO MANUAL

O Manual da Qualidade refere os meios adotados pelo CRLPS para assegurar a qualidade adequada dos serviços fornecidos, constituindo o suporte para os procedimentos de organização e de execução do conjunto de ações correspondentes ao Sistema de Gestão da Qualidade, implementado no seguinte âmbito: **Atividades de Gestão da Utilização do Complexo Social e Desportivo do Clube Recreativo Leões de Porto Salvo**.

As funções descritas assumem a forma de compromissos do CRLPS perante os seus Cliente/Frequentador e perante a sociedade civil da geografia em que está inserido.

Compete à Direção e aos responsáveis das várias áreas assegurar o cumprimento das determinações que constam deste Manual.

O responsável do Gabinete da Qualidade é o representante da Direção para a Qualidade, competindo-lhe a gestão operacional do Sistema de Gestão da Qualidade do CRLPS.

A presente edição do Manual de Qualidade entra em vigor a partir da data da sua aprovação.

O Presidente da Direção CRLPS

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	3/34



MANUAL DA QUALIDADE

OBJETIVO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade é o documento que descreve o Sistema de Gestão da Qualidade do CRLPS e que tem como principal objetivo constituir a referência permanente para a aplicação e manutenção desse Sistema.

O Manual da Qualidade do CRLPS reflete os requisitos da Norma de referência NP EN ISO 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos e tem como objetivos:

- Comunicar a Política e os Objetivos da Qualidade a todos os Colaboradores;
- Descrever o Sistema de Gestão da Qualidade;
- Apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade do CRLPS a todos os Clientes/Frequentadores e a terceiras partes, usando para o efeito o site da Instituição, através do apontador “**Qualidade**”.
- Evidenciar o compromisso da Direção relativamente à implementação do SGQ.

Sempre que considerado necessário, é efetuada a revisão do MQ - Manual da Qualidade, de forma a mantê-lo atualizado face aos requisitos da organização, dos seus clientes/frequentadores, da legislação e regulamentação aplicáveis em vigor, e da norma de referência NP EN ISO 9001.

Compete ao DQ - Diretor da Qualidade, proceder à análise da sua adequabilidade, pelo menos uma vez por ano e, se necessário, emitir uma nova revisão. As novas revisões tornam-se válidas a partir da respetiva data de publicação.

As revisões são registadas no mapa de controlo de edições constante neste MQ.

O original obsoleto é arquivado pelo DQ e devidamente identificado.

DISTRIBUIÇÃO E DIVULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE (MQ)

O presente manual pode ser divulgado ao exterior, sendo a sua divulgação não controlada quando se trate de distribuição a clientes/frequentadores, fornecedores e a outras entidades.

O MQ encontra-se arquivado em formato eletrónico no servidor “**serverdc**” do CRLPS.

Qualquer impressão em papel, a partir do ficheiro da versão em vigor, deve ser entendido como “*cópia não controlada*”.

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	4/34



MANUAL DA QUALIDADE

ÍNDICE

MAPA DE CONTROLO DE EDIÇÕES	2
PROMULGAÇÃO DO MANUAL	3
OBJETIVO DO MANUAL DA QUALIDADE.....	4
DISTRIBUIÇÃO E DIVULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE (MQ).....	4
ÍNDICE	5
1. POLÍTICA DA QUALIDADE	6
2. OBJETIVOS DA QUALIDADE	7
3. APRESENTAÇÃO DO CRLPS	8
3.1 HISTÓRIA & CRONOLOGIA.	8
3.2 PARQUE DE EQUIPAMENTO ADMINISTRATIVO SOCIAL E DESPORTIVO.....	20
4. ORGANIZAÇÃO DO CRLPS.....	21
4.1 ORGANOGRAMA.....	21
4.1.1 DIREÇÃO (D).....	22
4.1.2 DIRETOR DA QUALIDADE (DQ).....	22
4.1.3 SECRETARIA.....	23
4.1.4 VOGAIS (VGS)	23
4.2 LIDERANÇA	23
5. REVISÃO PELA GESTÃO.....	25
5.1 ENTRADAS PARA A REVISÃO ANUAL.....	25
5.2 REUNIÃO ANUAL DE REVISÃO AO SISTEMA	25
5.3 SAÍDAS DA REVISÃO ANUAL	26
5.4 REVISÃO CONTÍNUA	26
6. SISTEMA DA QUALIDADE.....	27
6.1 REQUISITOS GERAIS.....	27
6.2 INTERLIGAÇÃO DOS PROCESSOS.....	27
6.3 REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO	29
7. SUPORTE	30
7.1 PLANEAMENTO DE RECURSOS	30
7.2 INFRAESTRUTURA E AMBIENTE DE TRABALHO	30
7.3 RECURSOS HUMANOS	31
7.4 COMUNICAÇÃO.....	31
8. OPERACIONALIZAÇÃO	31
8.1 PROCESSOS RELACIONADOS COM O CLIENTE/FREQUENTADOR.....	31
8.2 COMPRAS.....	32
8.3 PROCESSOS DO SERVIÇO (NEGÓCIO)	32
9. MONITORIZAÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	32
9.1 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE/FREQUENTADOR.....	32
9.2 AUDITORIAS INTERNAS	32
9.3 MEDIÇÃO E MONITORIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PROCESSOS	33
9.4 CONTROLO DO SERVIÇO NÃO CONFORME.....	33
9.5 ANÁLISE DE DADOS	33
9.6 MELHORIA.....	33
10. TABELA RESUMO DOS PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	34

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	5/34



MANUAL DA QUALIDADE

1. POLÍTICA DA QUALIDADE

- A Missão** Criar condições de valor acrescentado, providenciando serviços, satisfazendo as necessidades específicas de cada Cliente/Frequentador, em alinhamento com os mais elevados padrões de qualidade.
- Compromisso de agir em conformidade com os requisitos e de melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade.
- A formação dos Homens e Mulheres do amanhã, local de ocupação saudável para a população
- A Visão** Num ambiente em constante evolução da sociedade é necessário acompanhar as suas necessidades, promovendo a utilização do equipamento desportivo, com serviço que vise a criação de vantagens de Valor claramente percebidas pelos nossos Clientes/Frequentadores.
- Os Valores**
- Aprender sempre* - Estar atento, ser dinâmico e desenvolver conhecimentos necessários ao desenvolvimento da atividade, que não só individualmente nos enriqueçam, que também proporcionem valor para o nosso Cliente/Frequentador.
- Espírito de equipa* – Conhecemos claramente os nossos objetivos individuais e sabemos claramente a forma e a contribuição que desempenham nos objetivos dos nossos Clientes/Frequentadores.
- Competência* – Somos especialistas na atividade que desenvolvemos e queremos que a qualidade do nosso serviço seja a marca pela qual sejamos reconhecidos pelos nossos Clientes/Frequentadores.
- Competição* – Sabemos que temos que superar positivamente os desafios inerentes à nossa atividade, inovando e consolidando o nosso posicionamento perante o nossos Cliente/Frequentador.
- A Estratégia** Disponibilizar nas melhores condições de utilização os equipamentos desportivos às necessidades da sociedade populacional em que estamos inseridos



MANUAL DA QUALIDADE

2. OBJETIVOS DA QUALIDADE

OBJETIVO	INDICADORES
<i>Manter e reforçar uma posição de relevo desportivo na geografia onde está inserido</i>	IQ01.1 – Ocupação da Capacidade Disponível
<i>Melhorar continuamente a satisfação dos Clientes / Frequentadores e Colaboradores</i>	IQ02.1 – Reclamações de Cliente/Frequentador IQ02.2 – Satisfação de Cliente/Frequentador
<i>Procurar novas relações de parceria com Fornecedores</i>	IQ03.1 – Desempenho de Fornecedor
<i>Contribuir para melhor ambiente pelo controlo dos consumos de recursos hídricos e energéticos</i>	IQ04.1 – Consumo Energia Elétrica IQ04.2 – Consumo Gás IQ04.3 – Consumo Água
<i>Garantir a sustentabilidade do Leogym</i>	IQ05.1 – Número mínimo de pagantes – Leogym IQ05.2 – Rácio de utilizadores/Pagantes – Leogym
<i>Proporcionar novas experiências e oportunidades á comunidade</i>	IQ06.1 – Ocupação da sala Gaming

MANUAL DA QUALIDADE

3. APRESENTAÇÃO DO CRLPS

O Clube Recreativo Leões de Porto Salvo, Instituição de Utilidade Pública, desde 10 de Julho de 2000, tem a sua sede na Rua Basílio Teles nº 2 e nº 4 – 2740-025 Porto Salvo.

Pode ser contactado pelo telefone: 214214705; 214214706, por fax 214215523 por email, crtps@sapo.pt e também através do site <http://www.leoesdeportosalvo.pt>.



3.1 HISTÓRIA & CRONOLOGIA.

Nos meados dos anos sessenta começou a ver-se crescer nos terrenos adjacentes a Porto Salvo, uma urbanização. Esta urbanização ficou conhecida como Bairro Auto Construção.

Com o crescimento deste Bairro, aumentou a população e a necessidade de criar espaços de diversão, descontração e de entretenimento para as crianças do Bairro.

Assim, surgiu e cresceu a necessidade de lutar por um espaço onde a diversão, a amizade e o convívio minorassem o *sofrimento da luta do dia-a-dia*.

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	8/34



MANUAL DA QUALIDADE

DADOS CRONOLÓGICOS

Um grupo de moradores começou por realizar festas, jogos de rua, bailaricos jogos de futebol onde hoje é o largo do Comércio.

- Seguiram-se reuniões na cave do Sr. Joaquim, onde foram dados os primeiros passos para a fundação deste clube.

A este grupo juntou-se o "Pessoal dos Talhos". Surgiu um Clube cujos primeiros sócios foram Fernando Vicente, João Narciso Beiramar Barbosa e Joaquim Maria dos Santos que, embora com simpatia por diferentes clubes das mais variadas cores, concordaram em lhe chamar "CLUBE RECREATIVO LEÕES DE PORTO SALVO (CRLPS)".

- Com grande vontade e empenho de um reduzido número de sócios, juntaram-se-lhes outros, tais como: Diamantino Santos Mendes, Carlos Esteves Figueira, Helmo Leote das Neves, António Lopes, Francisco José M. Maciel, Francisco Guerreiro Gervásio, Sérgio Correia Mourato, Carlos Boavida Guerra, Avelino Santos Cabete, João Manuel Carvalho dos Santos, Fernando Manuel Vilhena Rito, Adolfo José Oliveira Malaco, José Conceição Proença, Jaime Marques Aparício. O clube foi-se tornando mais adulto. (Obs.: alguns elementos foram fornecidos pelos sócios).
- Lutando sempre com dificuldades conseguiram através de rifas quermesses e reбуçados, angariar fundos para pagamento da renda de uma cave localizada na Avenida Eng^o Arantes de Oliveira 36-A, no valor de dez mil escudos. Estava encontrada a sede do clube.

1971

- Criam-se os Primeiros Estatutos do Clube.

1981

- Com a entrada de novos sócios, surgem novas modalidades - Andebol, Ténis, Xadrez, Damas e outras que procuram ocupar os tempos livres de miúdos e idosos, que a pouco e pouco começaram a aparecer.

1987

- Após conversações com a Câmara Municipal de Oeiras foi assinada a escritura de cedência do terreno 5000 m² para as futuras instalações desportivas, a 14 de Agosto de 1987.

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	9/34



MANUAL DA QUALIDADE

1989

- Foi dado o nome - Dr. Isaltino de Moraes - ao Complexo Desportivo composto por balneários, ringue e bar.

1990

- Apoiados pela Junta de Freguesia de Oeiras e Barcarena, e a C.M.O, conseguiu-se a iluminação do ringue.

1997

- Inaugurada a vedação do recinto do clube.

Maio de 2010: o mês do 40º aniversário do CRLPS

- O CRLPS, atingiu um marco de relevo na sociedade, procurando contribuir para uma melhoria do tecido Social e Desportivo, área onde se insere, tendo atingido todos os objetivos planeados da qual se evidencia pelos resultados atingidos pelos atletas e pelo aumento do nº de sócios e colaboradores, assim como o reconhecimento de um grande clube por outras Entidades Sociais e Desportivas e Oficiais.
- Desde o Atletismo, Espetáculos e Concursos de diversão passando pelo Futsal, Jornal, Karaté, Patinagem Artística, Ténis de Mesa, Xadrez, e outros troféus tanto pessoais como coletivos, tivemos um aniversário de orgulho.
- Foi ainda assinalado o aniversário com o início de um novo site do CRLPS "<http://www.leoesdeportosalvo.pt/>" muito mais atualizado com tecnologia mais moderna.

2011

- O clube obtém uma das suas maiores marcas ao nível organizacional: a Certificação de Qualidade ISO 9001, tornando-se num dos primeiros e únicos clubes do país a possuir tal distinção. Na Patinagem Artística, obtém o estatuto de maior Escola de Formação da modalidade, em todo o país. A Equipa Sénior Masculina de Futsal é campeã nacional da 2ª divisão, garantindo a subida ao principal campeonato nacional da modalidade.

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	10/34



MANUAL DA QUALIDADE

2013

- A expansão do nome CRLPS vai ganhando terreno, tendo em 2013 dois dos maiores eventos já realizados na vila de Porto Salvo: a organização da 1ª Exposição de Lego *Oeiras BRInCKa*, que contou com mais de 15.000 visitantes em apenas dois dias, e o Campeonato da Europa de Patinagem Artística de Júniores e Seniores, numa organização conjunta entre o CRLPS, a Federação de Patinagem de Portugal e a Associação de Patinagem de Lisboa.

2014

- Lembramos um dos poucos acontecimentos tristes do nosso clube: o falecimento após o término de uma prova com a camisola dos Leões do nosso corredor Joaquim Rosa Pereira “Pereirinha”, depois de terminar uma prova com a camisola dos Leões. Já em Novembro, o clube alcança o estatuto de maior clube nacional em número de atletas, na modalidade de Futsal.

2018

- Temos dois acontecimentos desportivos de especial importância: António Xavier e Euclides Vaz “Bebé” sagram-se, respectivamente, Campeão do Mundo de Pesca Desportiva e Campeão da Europa em Futsal, ambos em representação das suas seleções nacionais.

2019

- É um clube referência na formação de atletas, em todas as suas modalidades. A juntar à Certificação de Qualidade ISO 9001, juntam-se ainda a Certificação de Entidade Formadora de 5 estrelas, pela Federação Portuguesa de Futebol, e a Certificação de Bandeira da Ética, pelo Plano Nacional de Ética no Desporto. Todas estas distinções apenas vêm comprovar o trabalho de qualidade, o desenvolvimento e dinamismo demonstrado por todos os que pertencem a este clube, que *“é, e sempre será, um clube de formação”*.

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	11/34



MANUAL DA QUALIDADE

2020

- O exercício ficou marcado por um momento único, onde pairou a incerteza, pelo surgimento do novo coronavírus SARS-CoV-2 “Covid 19” que assolou o Mundo, e impactou e condicionou de forma significativa a vida de todos.
- Fomos “obrigados” ao longo dos últimos meses a viver de forma muito diferente e condicionada. Tudo o que considerávamos “normal” e habitual, deixou de o ser!
- Tivemos inclusivamente de praticamente encerrar as instalações do Clube entre o dia 13 março e o início de junho.
- A retoma á normal atividade social e desportiva ocorreu de forma gradual.
- A celebração do 50º aniversário do Clube Recreativo Leões de Porto Salvo, com a realização duma Gala Virtual especial, atendendo ás limitações de distanciamento social impostas pela pandemia – que pode ver em: <https://fb.watch/2JFliY3fqE/>
- A realização da 5ª Exposição de LEGO, a Oeiras Brincka. Megaexposição que trouxe a Porto Salvo mais de 25.000 visitantes ao longo de 4 dias;
- O lançamento logo no início da pandemia, dum Serviço Social destinado ao apoio e assistência dos mais idosos e doentes de risco na aquisição de medicamentos e bens de 1ª necessidade;
- A adoção e implementação de um conjunto de medidas sanitárias, segurança e apoio no Complexo Social e Desportivo para combate ao Covid 19;
- Os nossos escalões de competição Futsal, Seniores, Juniores, Juvenis Masculinos e Seniores Femininos asseguraram a presença nos principais campeonatos nacionais da modalidade;

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	12/34



MANUAL DA QUALIDADE

- Num claro reforço e continuidade na Formação e no Futuro do Futsal no Clube, a criação duma 2ª equipa de Seniores Masculinos Sub 21 que disputa a 2ª Divisão Nacional;
- Lançamento da Academia de Futsal LPS Bairros Sociais, respetivamente no Bairro dos Navegadores – Porto Salvo e no Pátio dos Cavaleiros – Carnaxide. Projeto enquadrado nos Contratos Locais de Segurança da Câmara Municipal de Oeiras – pode ver mais informações em <https://academia.leoesdeportosalvo.pt/>
- A construção e inauguração da nossa sala de esportes, a Gaming Room LPS Oeiras Valley / Moche – pode ver imagens em <https://gr.leoesdeportosalvo.pt/>
- A presença da equipa Sénior Masculina nas meias finais da Taça de Portugal de Futsal referente á época desportiva 2019/20;
- A renovação da certificação do Sistema de Qualidade ISO 9001;
- Eleição dos novos Órgãos Sociais para o biénio 2021/22;

2021

- O exercício ficou marcado pela continuidade do momento de pandemia já vivido em 2020 em virtude do coronavírus SARS–CoV-2 “Covid 19” que continuou a assolar o Mundo, impactando e condicionando de forma significativa a vida de todos.
- Vivemos momentos em que continua a pairar a incerteza e a preocupação, a par de muitas outras vicissitudes.
- Vimo-nos “obrigados” ao longo dos meses a viver de forma muito diferente e condicionada. Tudo o que considerávamos “normal” e habitual, deixou de o ser!

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	13/34



MANUAL DA QUALIDADE

- A atribuição pela Câmara Municipal de Oeiras do prémio de Excelência Associativa, aquando da realização da Gala do Desporto 2020;
- Os nossos escalões de competição Futsal, Seniores Masculinos e Femininos, Juniores Masculinos e Femininos, Juvenis Masculinos asseguraram a presença nos principais campeonatos nacionais da modalidade;
- A nossa equipa Sénior Masculina de Futsal igualou a melhor classificação de sempre, ao repetir a presença nas meias finais da Liga Placard e assim posicionar-se entre as 4 melhores formações nacionais;
- O nosso atleta Euclides Vaz “Bebé”, ao serviço da Seleção Nacional de Futsal, sagrou-se Campeão do Mundo da modalidade;
- Na Patinagem Artística entre outros títulos individuais e coletivos, sagramo-nos Campeões Nacionais em Figuras Obrigatórias;
- Na Pesca Desportiva tivemos 2 atletas a representar a Seleção Nacional no Campeonato do Mundo e a nossa equipa sagrou-se Campeão Nacional da 2ª Divisão;
- Vimos renovada pela FPF a nossa certificação enquanto Entidade Formadora 5 estrelas no futsal masculino, ao que acrescentamos a mesma distinção ao futsal feminino, o que nos confere em todo o País, ser o único clube a ostentar tal estatuto;
- Continuidade e reforço do projeto Academia de Futsal LPS Bairros Sociais, no Bairro dos Navegadores – Porto Salvo e no Pátio dos Cavaleiros – Carnaxide e que viu o seu âmbito de atuação alargado a mais um local, a Quinta do Salles – Carnaxide, fruto da extensão do contrato celebrado com a Câmara Municipal de Oeiras por mais 2 anos.

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	14/34



MANUAL DA QUALIDADE

- Projeto enquadrado nos Contratos Locais de Segurança da Câmara Municipal de Oeiras – destinado a jovens entre os 06 e os 12 anos de idade e que pode ver mais informações em <https://academia.leoesdeportosalvo.pt/>;
- Aprovação da candidatura apresentada a uma iniciativa governamental “Bairros Saudáveis” no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, que nos permitiu á semelhança do que já acontece no projeto CLS - Academia de Futsal LPS Bairros Sociais, levar os mesmos princípios e valores, mas aos jovens entre os 13 e os 18 anos de idade;
- Na sequência, do sucesso do projeto Academia de Futsal LPS Bairros Sociais apresentamos e vimos aprovada pelo IPDJ – PnDT uma candidatura para levar a iniciativa, ás crianças entre os 06 e os 12 anos a mais um bairro social do concelho de Oeiras, desta vez ao Moinho das Rolas;
- Lançamento da modalidade de Futebol, com a criação dos escalões de Benjamins e Infantis, num projeto ambicioso traçado para um horizonte temporal a 10 anos e aonde pretendemos e desejamos, á semelhança do que aconteceu há duas décadas no futsal, vir a atingir patamares de excelência social e desportiva;
- Nos meses do verão de 2021 foi possível proceder á renovação da imagem do interior de todo o pavilhão desportivo, trazendo-lhe uma nova identidade e personalização claramente diferenciadora, tendo por base a missão, os principais valores do Clube e o meio aonde está inserido;
- Procedemos, ainda á manutenção e melhoramentos em todo o piso do pavilhão desportivo, para o que contamos com o apoio da CMO e do IPDJ – através do PRID 2021+ (Programa de Reabilitação de Instalações Desportivas);
- Foi ainda, possível proceder á substituição das misturadoras e torneiras em todo o Complexo Social e Desportivo através dum subsídio atribuído pela Câmara Municipal de Oeiras,

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	15/34



MANUAL DA QUALIDADE

evidenciando desta forma a nossa preocupação e contributo para um ambiente mais sustentável;

- A renovação da certificação do Sistema de Qualidade ISO 9001;
- Em dezembro, realizamos a Gala Solidária LPS 2021 que nos permitiu apesar dos constrangimentos sanitários, reunir toda a “família” Leões de Porto Salvo e em paralelo angariar um alargado conjunto de bens alimentares e brinquedos que foram entregues á Associação Novo Ciclo sita no Bairro dos Navegadores;
- A adoção e implementação de um conjunto de medidas sanitárias, segurança e prevenção no Complexo Social e Desportivo para combate ao Covid 19;

2022

- O exercício que agora termina ficou marcado por um “novo” retomar, após os momentos que vivemos nos últimos dois anos em virtude do coronavírus SARS–CoV-2 “Covid 19”, o qual assolou o Mundo, e impactou de forma significativa na vida de Todos.
- A retoma á normal atividade social e desportiva vinha a ocorrer de forma gradual e progressiva, mas já em 2022, vimo-nos confrontados com um novo momento de tensão mundial que ainda se mantêm á data do fecho deste documento, relacionado com o momento bélico provocado pela invasão da Rússia à Ucrânia e, que acaba por impactar também com a Europa e por conseguinte com o nosso País.
- A multinacional Decathlon escolheu Oeiras, Porto Salvo e mais propriamente, o Leões de Porto Salvo para sedear o seu laboratório internacional, Lab Kipsta Futsal onde instalou a sua equipa de design, gestão de produto, desenvolvimento e testes de toda a sua oferta na modalidade de Futsal e a qual

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	16/34



MANUAL DA QUALIDADE

posteriormente é colocada á venda em todas as lojas da marca espalhadas pelo Mundo.

- A Inovação e a Tecnologia no desporto passaram também a estar diariamente ainda mais presentes no Clube;
- Em 2022 mantivemos a posição de ser o Clube em Portugal com mais atletas de Futsal federados na Federação Portuguesa de Futebol;
- Vimos renovada pela FPF a nossa certificação enquanto Entidade Formadora 5 estrelas no futsal masculino, ao que acrescentamos a mesma distinção ao futsal feminino, o que nos confere em todo o País, ser o único clube a ostentar tal estatuto;
- A nossa equipa Sénior Masculina de Futsal manteve a permanência na Liga Placard ao posicionar-se entre as 8 melhores formações nacionais, disputando o playoff de apuramento de campeão, depois de um início de época menos conseguido;
- Os nossos outros escalões de competição Futsal, Juniores Masculinos e Femininos, Juvenis Masculinos asseguraram a presença nos principais campeonatos nacionais da modalidade na época que já decorre;
- O nosso escalão de Iniciados Masculinos ao conquistar a Taça Nacional de Futsal, garantiu a presença na época que decorre na 1ª Divisão Nacional;
- Menos positivo, foi a descida á 2ª Divisão Nacional da nossa equipa de Seniores Femininas de Futsal, a qual esperamos que rapidamente regresse á principal competição nacional;
- A modalidade de Futebol, após a criação dos escalões de Benjamins e Infantis em 2021, viu esta época fortemente reforçada a aposta, com a criação de mais 3 escalões (Iniciados

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	17/34



MANUAL DA QUALIDADE

e Juvenis Masculinos e Femininos) e conta já com mais de 100 atletas. Um projeto ambicioso traçado para um horizonte temporal a 10 anos e aonde pretendemos e desejamos, há semelhança do que aconteceu há duas décadas atrás no futsal, vir a atingir patamares de excelência desportiva;

- Na Patinagem Artística entre outros títulos individuais e coletivos, sagramo-nos Campeões Distritais e Nacionais em Figuras Obrigatórias e participamos nas Taças da Europa de Patinagem Livre e Obrigatórias;
- Na Pesca Desportiva tivemos um atleta a representar a Seleção Nacional no Campeonato do Mundo e a nossa equipa disputou o Campeão Nacional da 1ª Divisão;
- Continuidade e reforço do projeto Academia de Futsal LPS Bairros Sociais, no Bairro dos Navegadores – Porto Salvo e no Pátio dos Cavaleiros e a Quinta do Salles – Carnaxide, fruto da extensão do contrato celebrado com a Câmara Municipal de Oeiras por mais 2 anos.
- Projeto enquadrado nos Contratos Locais de Segurança da Câmara Municipal de Oeiras – destinado a jovens entre os 06 e os 18 anos de idade e que pode ver mais informações em <https://academia.leoesdeportosalvo.pt/>;
- Realizamos e concluímos com sucesso um projeto no âmbito duma iniciativa governamental “Bairros Saudáveis” do Plano de Recuperação e Resiliência, o qual nos permitiu á semelhança do que já acontece no projeto CLS - Academia de Futsal LPS Bairros Sociais, levar os mesmos princípios e valores, mas aos jovens entre os 13 e os 18 anos de idade;
- Na sequência, do sucesso do projeto Academia de Futsal LPS Bairros Sociais apresentamos e vimos aprovada pelo IPDJ – PnDT novamente uma candidatura para continuar a levar a iniciativa, ás crianças entre os 06 e os 12 anos em mais um bairro social do concelho de Oeiras, o Moinho das Rolas;

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	18/34



MANUAL DA QUALIDADE

- Realizamos em abril, a 6ª edição da Oeiras Brincka 2022 (megaexposição de peças de LEGO), a qual trouxe a Porto Salvo mais de 20.000 visitantes ao longo de 4 dias;
- Em maio, e pela 1ª vez realizamos a 1ª Oeiras Gaming 2022 (evento de gaming, esports e videojogos) o qual trouxe a Oeiras mais de 11.000 visitantes;
- Em junho, foi realizada a apresentação oficial do Kipsta Futsal Lab da conhecida marca internacional Decathlon no nosso Complexo Social e Desportivo a todos os “stakeholders”;
- Em termos internacionais, fomos o clube selecionado pela Federação Portuguesa de Futebol para a representar num projeto internacional liderado pela Federação Romena englobado no projeto “Foundation UEFA for Children”;
- Como já é habitual, procedemos, ainda á manutenção e melhoramentos em todas as instalações desportivas e sociais, para o que contamos com o apoio da CMO;
- Com o apoio da CMO, adquirimos uma nova carrinha de 09 lugares;
- Vimos renovada a certificação do Sistema de Qualidade ISO 9001;
- Eleição dos Órgãos Sociais para continuar a dirigir os destinos do Clube ao longo do próximo biénio, após a Assembleia Geral Eleitoral realizada em dezembro;

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	19/34



MANUAL DA QUALIDADE

3.2 PARQUE DE EQUIPAMENTO ADMINISTRATIVO SOCIAL E DESPORTIVO

Projetado pelo Arquiteto português Tomás Taveira e participado pela Administração Central e pela Câmara Municipal de Oeiras, o novo Complexo dos Leões de Porto Salvo é inaugurado no **dia 16 de Setembro 2006**, como um dos melhores espaços desportivos cobertos do Concelho de Oeiras.

De estilo próprio, pós-moderno, com elementos geométricos de cores garridas, de forma oval e revestimento exterior cerâmico este novo complexo social e desportivo tem mais de 1.800m² de construção, implantados ao longo dum área de 4.500m² sendo composto essencialmente por quatro grandes áreas de utilização:

- Sede Social que ao longo dos seus mais de 400m², conta com um salão nobre polivalente de 150m², receção, ludoteca, sala de sócios, várias áreas administrativas, todas elas devidamente dotadas dum sistema de rede informática estruturada, que disponibiliza o acesso de qualquer um destes locais á Internet;
- Pavilhão composto por uma nave central Multiusos, onde os aproximadamente 800 lugares sentados de bancada estão também vocacionados para espetáculos, esta área do complexo está dotada de todas as condições para a prática da maior parte dos desportos de sala, bem como para a realização de concertos, exposições e competições desportivas de alto nível, dados os seus 1.215m² de piso em madeira de alta qualidade.
- Esta infraestrutura é servida por 4 balneários e 4 vestiários, assim como outras duas áreas destinadas às equipas de arbitragem e um posto médico.
- Conta ainda no 1º piso, com um bar/restaurante com lotação para aproximadamente 70 pessoas, que podem comodamente do local de refeição, assistir ao que se vai desenrolando no recinto de jogo, dado estar dotado de três enormes e panorâmicas janelas;
- Ginásio com 140 m² para a prática de ginástica de manutenção e aeróbica, e musculação;
- Anfiteatro exterior local de excelência para em condições atmosféricas favoráveis, realizar espetáculos musicais noturnos e de outro tipo de eventos;

Este complexo desportivo e social, dispõem também ainda de áreas comuns, como receção, salas polivalentes e outras áreas administrativas.

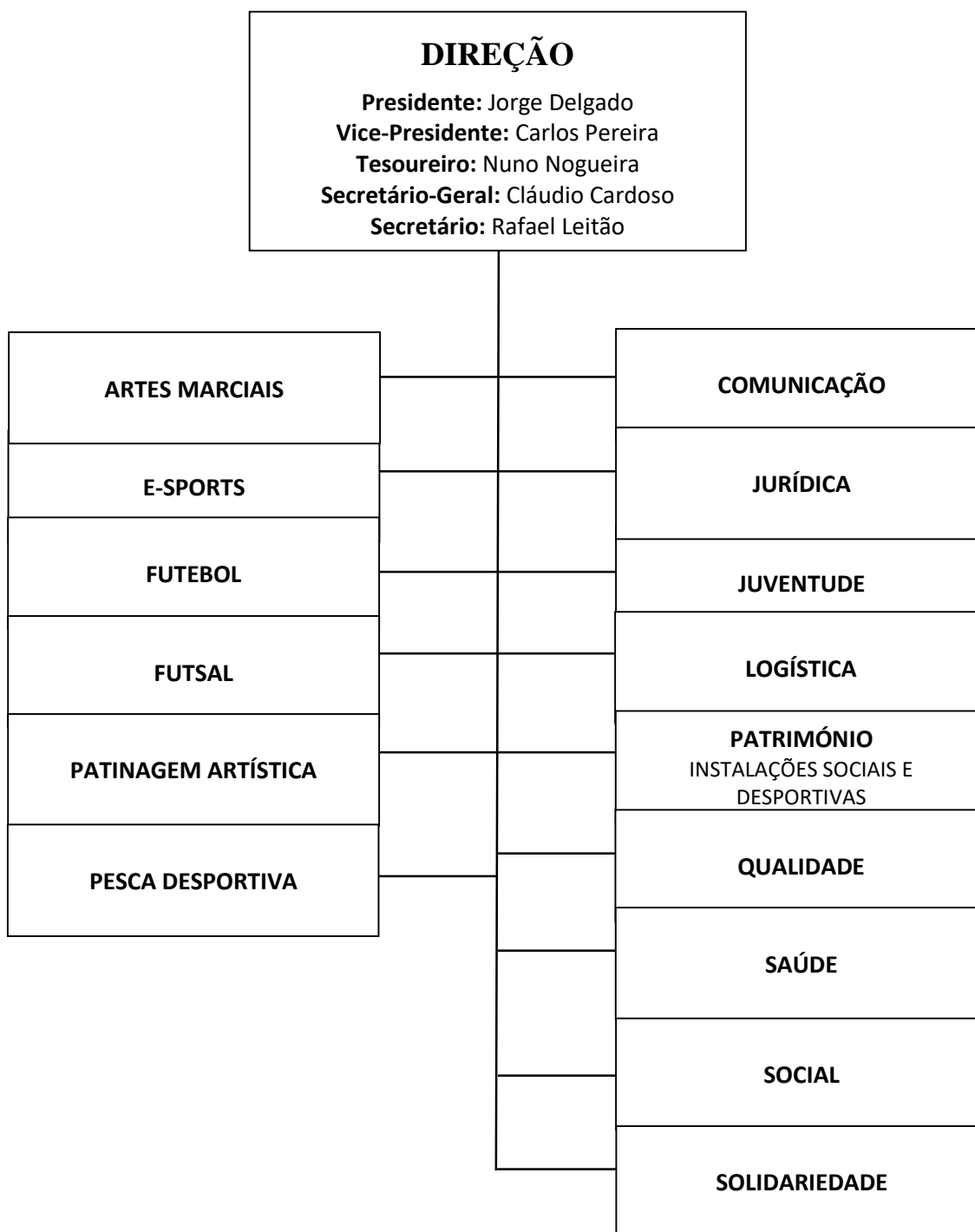
Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	20/34

MANUAL DA QUALIDADE

4. ORGANIZAÇÃO DO CRLPS

4.1 ORGANOGRAMA

Apresenta-se em seguida o Organograma da Direção do CRLPS. A atribuição de cada função nuclear encontra-se no documento complementar “Tabela de Responsabilidade / Funções dos Colaboradores





MANUAL DA QUALIDADE

4.1.1 DIREÇÃO (D)

A Direção é eleita por Assembleia Geral de sócios em pleno uso dos seus direitos de acordo com:

- Os Estatutos publicados na íntegra no DR 251/98 suplemento III série de 30 de Outubro de 1998.
- Regulamento Geral Interno (RGI) aprovado em AG em 20 de Janeiro de 2008.

A Direção do CRLPS - CLUBE RECREATIVO LEÕES DE PORTO SALVO, com a autoridade que lhe é concedida, é responsável pelo funcionamento global da Coletividade, pela disponibilização de recursos financeiros necessários à atividade e ao investimento. Compete-lhe ainda a apresentação dos resultados e a proposta da sua aplicação à Assembleia Geral de Associados.

Compete-lhe ainda, no âmbito da Gestão da Qualidade:

1. Definir a Política e os Objetivos da Qualidade;
2. Aprovar o Manual e os Procedimentos da Qualidade;
3. Aprovar o Organograma Geral da Coletividade;
4. Assegurar a revisão do Sistema da Qualidade.

A Direção do CRLPS é composta por:

- Presidente,
- Vice-Presidente,
- Tesoureiro,
- Secretário-Geral,
- Secretário.

4.1.2 DIRETOR DA QUALIDADE (DQ)

O DQ é responsável pela gestão operacional do Sistema de Gestão da Qualidade do CRLPS através do planeamento, organização e coordenação das atividades que garantam a manutenção e a melhoria do Sistema da Qualidade e a simplificação dos processos organizativos.

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	22/34



MANUAL DA QUALIDADE

Em caso de ausência imprevista e prolongada do responsável do Gabinete da Qualidade, a Direção designará substituto.

Colaborar com os outros membros da direção.

4.1.3 SECRETARIA

À Secretaria competem as tarefas administrativas relacionadas com a gestão do CRLPS.

4.1.4 VOGAIS (VGS)

Aos Vogais da Direção compete:

- Coadjuvar os restantes membros, orientar e dirigir os serviços que lhes forem atribuídos pelo Presidente, integrando ainda, se for caso disso, Conselhos Técnicos e/ou Auxiliares criados.
- Colaborar com os outros membros da direção.

4.2 LIDERANÇA

A Direção deve proporcionar evidências do seu comprometimento no desenvolvimento e implementação do sistema de gestão da qualidade e na melhoria contínua da sua eficácia.

O principal responsável pelo Sistema da Qualidade do CRLPS, é o Presidente que, assessorado pelos responsáveis das várias áreas, estabelece as linhas de orientação, no desenvolvimento, na implementação e na melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade da Política da Qualidade na Coletividade.

Os responsáveis das várias áreas asseguram a implementação e a manutenção do Sistema. O Gabinete da Qualidade assegura as funções de gestão operacional do Sistema e proporciona o suporte e apoio necessários às diferentes áreas para a sua implementação e manutenção.

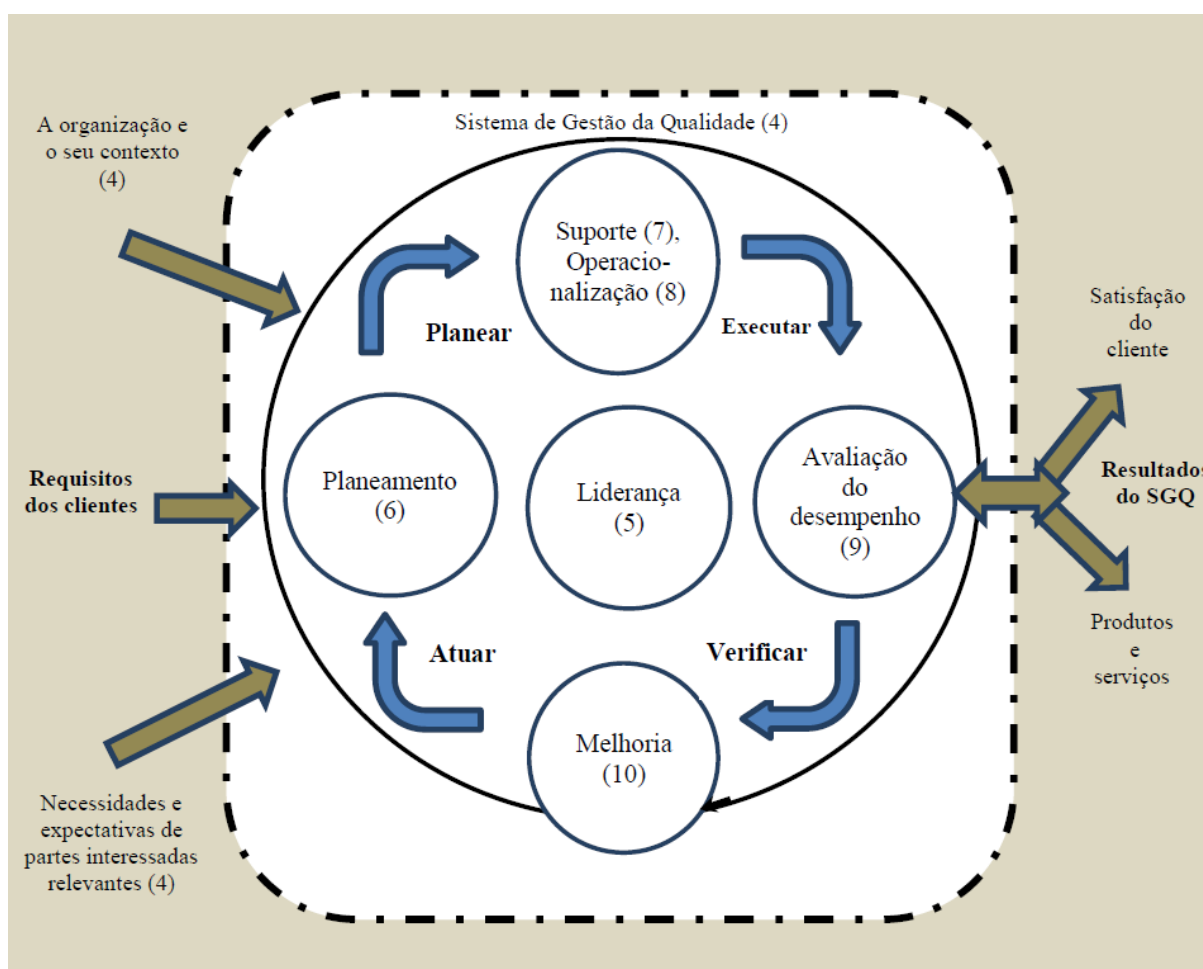
As responsabilidades e o nível de autoridade de cada um dos intervenientes estão descritos detalhadamente nos procedimentos escritos que constituem a base documental do Sistema de Gestão da Qualidade do CRLPS.

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	23/34

MANUAL DA QUALIDADE

CICLO PDCA

O Planeamento deste sistema de gestão da qualidade, foi baseado em processos interligados e inter-relacionados entre si, de tal modo que transforma entradas em saídas, sendo controlados passo-a-passo, enfatizando a importância de ir ao encontro dos requisitos das partes interessadas, de modo a atingir a melhoria contínua e a satisfação do cliente, tendo em conta o contexto em que o clube se insere e a estratégia definida pela Direção.





MANUAL DA QUALIDADE

5. REVISÃO PELA GESTÃO

A **revisão anual** ao SGQ do CRLPS deverá ocorrer no 1º trimestre de cada ano. Os resultados desta revisão deverão ser considerados para efeitos da revisão à política e aos objetivos da Coletividade e de definição e de validação das ações a desenvolver durante o exercício.

A **revisão contínua** decorrerá da identificação de não conformidades ou vulnerabilidades no funcionamento do Sistema e da concretização, pelos diferentes níveis da gestão, das ações corretivas ou mitigantes adequadas, de acordo com os mecanismos estabelecidos.

5.1 ENTRADAS PARA A REVISÃO ANUAL

Compete ao responsável da área do Gabinete da Qualidade assegurar o planeamento e execução da auditoria anual de revisão ao sistema.

Como forma de sistematizar os dados de entrada para a revisão ao sistema, o responsável do Gabinete da Qualidade deverá elaborar um Relatório Anual de Atividades, o qual em conjunto com a reunião da revisão, incluirá os seguintes elementos:

- Análise do contexto e necessidades/expectativas das partes interessadas;
- Balanço da atividade desenvolvida;
- Análise da evolução dos indicadores;
- Proposta de planeamento das atividades a desenvolver;
- Propostas de ações de melhoria.

5.2 REUNIÃO ANUAL DE REVISÃO AO SISTEMA

Nesta reunião deverão ser analisados o relatório anual de atividades e o relatório da auditoria anual, que são os dados de entrada para efeitos da revisão pela Direção.

Assim, nesta reunião deverão ser abordados e analisados os seguintes aspetos:

- Relatório da auditoria anual interna;
- Atas trimestrais da atividade;
- Política e objetivos da qualidade;

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	25/34



MANUAL DA QUALIDADE

- Propostas de ações de melhoria.

5.3 SAÍDAS DA REVISÃO ANUAL

Os resultados esperados da reunião anual de revisão ao Sistema deverão ser documentados em ata de reunião e são os seguintes:

- Alterações à política e aos objetivos;
- Quadro de indicadores e respetivos valores objetivo;
- Adequação dos meios
- Plano de ações e atividade.

5.4 REVISÃO CONTÍNUA

Sempre que se detete alguma não conformidade real ou vulnerabilidade no funcionamento do Sistema, competirá aos diferentes níveis da gestão desencadear as ações corretivas ou mitigantes adequadas, de acordo com os mecanismos estabelecidos.

Para efeitos da avaliação permanente da adequação e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade do CRLPS, são também realizadas outras auditorias internas, globais ou parciais, de acordo com o plano anual de auditorias.

A análise regular da informação relevante sobre os resultados dos processos e o acompanhamento da evolução dos indicadores de desempenho, permite à Direção e aos diferentes níveis da gestão desencadear as ações corretivas ou mitigantes adequadas.

Complementarmente, de modo a proporcionar à Direção e aos diferentes níveis da gestão a informação necessária ao acompanhamento da evolução do Sistema, o Gabinete da Qualidade informa regularmente do ponto de situação das ações corretivas e mitigantes em curso.

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	26/34

MANUAL DA QUALIDADE

6. SISTEMA DA QUALIDADE

6.1 REQUISITOS GERAIS

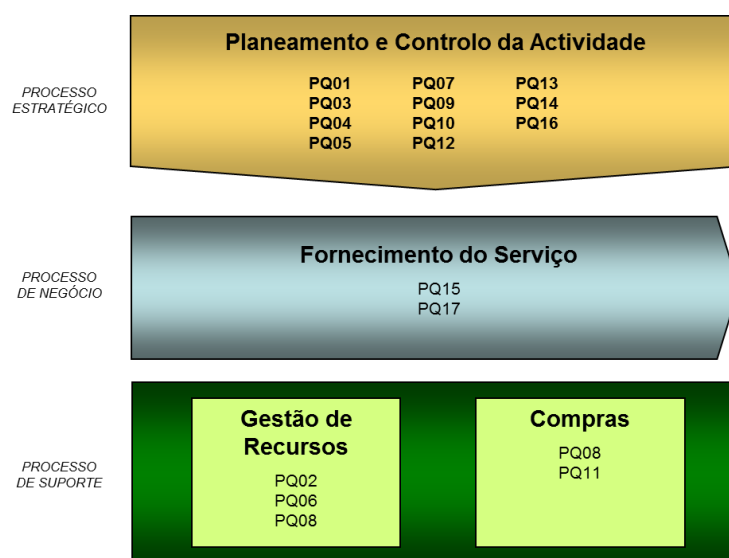
O Sistema da Qualidade do CRLPS está descrito neste Manual da Qualidade e é constituído pelas pessoas, organização, responsabilidades, procedimentos, objetivos e planos de ação.

A abordagem por processos seguida, conforme Mapa Geral dos Processos, considera os diferentes processos de trabalho agregados por três grandes grupos, como a seguir se descreve:

Processo Estratégico	Processo relacionado com as responsabilidades da Gestão e com a monitorização e melhoria.
Processo de Negócio	Processo que concorre para a realização do serviço e que acrescentam valor
Processo de Suporte	Processo relacionado com a gestão de recursos e com a gestão documental do Sistema.

No ponto seguinte apresentam-se os diferentes processos da Cadeia de Valor e a sua interligação, bem como a referência aos Procedimentos em que se suportam.

6.2 INTERLIGAÇÃO DOS PROCESSOS





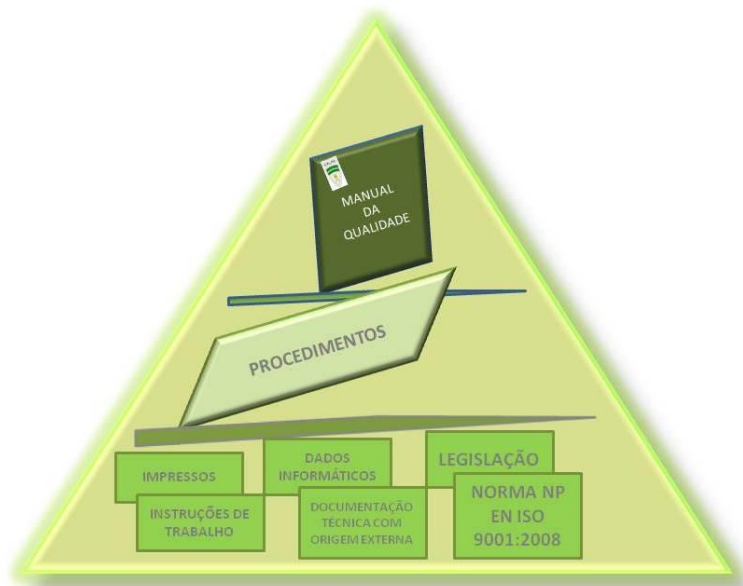
MANUAL DA QUALIDADE

TIPO DE PROCESSO	ENTRADAS	PROCESSO	SAÍDAS	RESPONSÁVEL
Estratégico	Reclamações Relatórios das Auditorias Estado das Ações Corretivas e Mitigantes Não Conformidades Satisfação de Clientes Dados da Qualidade Recomendações para melhoria Resultados da anterior Revisão do SGQ	Planeamento e Controlo da Atividade	Plano de Atividade Plano de Ações Plano de ocupação anual Resultados da Revisão do SGQ	Jorge Delgado
Negócio	Plano de Atividade Plano de Ações Plano de ocupação anual Pedidos de marcação	Fornecimento do Serviço	Lista de utilização Registo da satisfação do cliente Cobrança	Rafael Leitão Alexandra Ferreira
Suporte	Resultados da Revisão do SGQ	Gestão de Recursos	Planos de Formação Dimensionamento do Quadro de Pessoal Manutenção das Instalações e Equipamentos	Jorge Delgado
	Pedido de Aquisição Lista de Poderes Delegados Lista de Fornecedores Qualificados	Compras	Compras efetuadas Avaliação de Desempenho de Fornecedores	Jorge Delgado

MANUAL DA QUALIDADE

6.3 REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO

Em termos documentais, o Sistema da Qualidade do CLUBE RECREATIVO LEÕES DE PORTO SALVO compreende documentos de diverso teor e que traduzem, em graus de detalhe diferentes, as atividades operacionais necessárias ao seu funcionamento. Deste modo, os documentos do Sistema da Qualidade podem ser classificados em três níveis, como a seguir se apresenta



Documento estruturante para os procedimentos de organização e de execução do conjunto de ações correspondentes ao Sistema da Qualidade

Conjunto de documentos que suportam as diferentes atividades operacionais de gestão da qualidade e de controlo dos processos.

Restantes que suportam a execução das tarefas no âmbito do Sistema da Qualidade

O modo como são geridos e controlados o Manual da Qualidade e os Procedimentos está descrito no PQ01 Controlo dos Documentos e dos Dados. Neste procedimento são também identificados os restantes documentos e dados de suporte ao Sistema da Qualidade, incluindo os documentos e dados conservados em suporte informático, as responsabilidades pela sua gestão e os mecanismos de introdução de alterações em documentos.

Os diversos tipos de documentos e dados podem estar em suporte de papel ou em suporte informático (magnético e/ou ótico). O controlo e a preservação dos diferentes documentos e dados conservados em suporte informático são assegurados de acordo com as regras estabelecidas no PQ01 Controlo dos Documentos e dos Dados.

Para cada um dos tipos de documentos e dados relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade do CRLPS indicam-se no quadro seguinte os procedimentos aplicáveis.



MANUAL DA QUALIDADE

Tipo de Documento/Dados	Procedimento aplicável
Manual da Qualidade	PQ01 Controlo dos Documentos e dos Dados
Procedimentos	PQ01 Controlo dos Documentos e dos Dados
Instruções de Trabalho	PQ01 Controlo dos Documentos e dos Dados
Impressos	PQ01 Controlo dos Documentos e dos Dados

Tipo de Documento/Dados	Procedimento aplicável
Dados Informáticos	PQ01 Controlo dos Documentos e dos Dados
Documentação com origem externa, incluindo legislação e regulamentação, documentação de fornecedores, entre outros.	PQ01 Controlo dos Documentos e dos Dados

O Sistema da Qualidade deve produzir um conjunto de registos que constituam evidências do seu real funcionamento. Esses registos estão referidos no procedimento PQ16 Controlo dos Registos da Qualidade e podem ser conservados em suporte de papel ou em suporte magnético/ótico. Neste último caso, a salvaguarda e a preservação destes registos é também assegurada de acordo com os critérios estabelecidos no PQ01 Controlo dos Documentos e dos Dados.

7. SUPORTE

7.1 PLANEAMENTO DE RECURSOS

A identificação da necessidade de recursos compete, em primeira instância, à Direção que é responsável pela definição da estratégia, pelas decisões de investimento e pela gestão global dos recursos do CRLPS.

A identificação da necessidade de recursos é realizada pelas várias áreas do CRLPS e contemplada nos respetivos orçamentos que, após aprovação pela Direção, são incluídos no orçamento global da Coletividade.

7.2 INFRAESTRUTURA E AMBIENTE DE TRABALHO

No PQ 06 Infraestrutura e Ambiente de Trabalho descreve-se como é planeada, gerida e mantida a infraestrutura e os meios físicos necessários à realização dos diferentes processos de trabalho. No mesmo procedimento descreve-se como são identificados e geridos os fatores humanos e físicos do ambiente de trabalho com impacto na qualidade do serviço. Especificamente, compete ao vogal da Informática Interna a gestão e a manutenção de



MANUAL DA QUALIDADE

Equipamentos Informáticos, Infraestrutura de Rede Comunicações, bem como componentes Aplicacionais do sistema de informação do CRLPS.

7.3 RECURSOS HUMANOS

Na Descrição de Funções, são identificadas e caracterizadas as diversas funções, incluindo principais atribuições, responsabilidades, níveis de autoridade e requisitos para cada função. Complementarmente, a Área de Recursos Humanos mantém os registos da formação e dos níveis de qualificações de todos os colaboradores.

Estão também estabelecidos os critérios para o acolhimento e integração na função dos novos colaboradores. Esta integração é realizada de acordo com o nível de qualificações evidenciado, considerando a função em causa, a experiência do novo colaborador e as suas habilitações e competências.

O desenvolvimento dos recursos humanos passa pela identificação de necessidades, planeamento, execução e avaliação das ações de formação adequadas. Estas ações podem ser realizadas internamente ou externamente, de acordo com os Planos de Formação estabelecidos.

O reconhecimento da importância de todos os colaboradores para o desenvolvimento do CRLPS, implica a adoção de práticas de gestão de recursos humanos orientadas para o envolvimento e motivação. Por este motivo, são avaliados, numa base regular, os níveis de satisfação e de desempenho dos colaboradores.

No PQ 02 Gestão de Recursos Humanos, Formação e Acolhimento descreve-se como são concretizadas as diferentes atividades de gestão de recursos humanos anteriormente referidas, bem como Acolhimento e Integração de Novos Colaboradores.

7.4 COMUNICAÇÃO

O CRLPS estabelece um plano de comunicação onde identifica as comunicações internas e externas relevantes para o SGQ e os envolvidos.

8. OPERACIONALIZAÇÃO

8.1 PROCESSOS RELACIONADOS COM O CLIENTE/FREQUENTADOR

As atividades de marketing e comunicação têm como objetivo o planeamento e a introdução de novos serviços, de modo a ir ao encontro da satisfação plena dos clientes. Com a identificação de novas necessidades conforme PQ 15 Marketing e Comunicação, descreve-se como é gerido este processo. Nas fases subsequentes do Ciclo Vida são identificados e revistos os requisitos para o serviço e são avaliadas as necessidades.

Como forma de recolha da informação de retorno do Cliente/Frequentador, no procedimento PQ 09 Avaliação da Satisfação de Cliente/Frequentador são

Edição	Data	Preparado	Aprovado	Pág.
Edição 10	30-03-2023	Alexandra Ferreira	Jorge Delgado	31/34



MANUAL DA QUALIDADE

definidos os processos para recolha do feedback do Cliente/Frequentador com a qualidade dos produtos e serviços fornecidos e no procedimento relacionado, PQ 03 Gestão de Reclamações, descreve-se como são geridas e tratadas as reclamações de Cliente/Frequentador.

8.2 COMPRAS

O procedimento de qualificação dos fornecedores do CLUBE RECREATIVO LEÕES DE PORTO SALVO, bem como os critérios que podem levar à sua desqualificação, estão descritos PQ 10 Qualificação de Fornecedores.

No PQ 08 Compras descrevem-se como é gerido e controlado o processo das compras, de modo a assegurar que os produtos e serviços comprados satisfazem os requisitos especificados nos documentos de compra.

O desempenho dos fornecedores de produtos e serviços é avaliado de um modo sistemático. No PQ 11 Avaliação de Desempenho de Fornecedores, descrevem-se o método para a realização desta avaliação e as decisões a tomar como resultado da avaliação realizada.

8.3 PROCESSOS DO SERVIÇO (NEGÓCIO)

A realização dos serviços decorre no âmbito do processo PQ 17 Fornecimento do Serviço. O processo de serviço pode incluir ações de formação a Cliente/Frequentador.

9. MONITORIZAÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

A Direção da CRLPS reconhece como fundamental uma atitude organizacional de melhoria contínua. Nos diferentes momentos de Revisão pela Direção devem ser definidas e lançadas as ações de melhoria face às oportunidades identificadas. Todas as áreas da Coletividade são responsáveis pela melhoria contínua do Sistema da Qualidade bem como pela sua eficácia.

O processo de revisão pela Direção enquadra especificamente os processos a seguir referidos.

9.1 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE/FREQUENTADOR

O Gabinete da Qualidade avalia periodicamente o nível de satisfação do Cliente/Frequentador com os serviços fornecidos. Esta avaliação permite a identificação de oportunidades de melhoria, não só nos produtos e serviços fornecidos, mas também no próprio Sistema. No PQ 09 Avaliação da Satisfação de Cliente/Frequentador, descreve-se como é conduzida a avaliação.

9.2 AUDITORIAS INTERNAS

As auditorias da qualidade internas são um elemento fundamental para a avaliação da adequação e eficácia do Sistema da Qualidade. O Gabinete da



MANUAL DA QUALIDADE

Qualidade é responsável pelo planeamento e realização da auditoria interna. No PQ 04 Auditorias Internas descreve-se como são planeadas e realizadas as auditorias da qualidade internas ao Sistema da Qualidade do CRLPS.

9.3 MEDIÇÃO E MONITORIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PROCESSOS

Para os diferentes processos estão previstas diferentes atividades de verificação da realização do serviço. No PQ 14 Medição e Monitorização estabelecem-se os critérios para o planeamento destas atividades de verificação.

9.4 CONTROLO DO SERVIÇO NÃO CONFORME

Sempre que se detetem anomalias, são desencadeadas as ações previstas no procedimento PQ 07 Controlo do Produto Não Conforme. Este procedimento prevê a identificação, a segregação (conforme praticável), a avaliação e a decisão sobre a situação de não conformidade detetada.

9.5 ANÁLISE DE DADOS

O modo como é analisada a informação relevante para a melhoria e são definidos os indicadores de desempenho está descrito no PQ 13 Análise dos Dados da Qualidade. As técnicas de análise incluem, entre outras, análise ABC ou análises estatísticas.

Complementarmente, e independente do desempenho dos processos, são disponibilizadas informações de avaliação, conforme descrito no PQ 12 – Planeamento e Controlo da Atividade.

9.6 MELHORIA

Em termos gerais, a melhoria do desempenho do SGQ segue o Ciclo de Gestão PDCA (*Plan, Do, Check & Act*), suportado em ações corretivas ou mitigantes, conforme descrito no PQ 05 Ações Corretivas e Mitigantes.

Sempre que adequado, são definidos Planos de Ação cujo funcionamento e execução é enquadrado pela metodologia definida no PQ 05.



MANUAL DA QUALIDADE

10. TABELA RESUMO DOS PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE

PQ	DESCRIÇÃO	TIPO DE PROCESSO
01	Controlo dos Documentos, Gestão dos Dados e da Segurança da Informação	Estratégico
03	Gestão de Reclamações	Estratégico
04	Auditorias Internas	Estratégico
05	Ações Corretivas e Mitigantes	Estratégico
07	Controlo de Não Conformidades	Estratégico
09	Avaliação da Satisfação de Clientes	Estratégico
10	Qualificação de Fornecedores	Estratégico
12	Planeamento e Controlo da Atividade	Estratégico
13	Análise dos Dados da Qualidade	Estratégico
14	Medição e Monitorização	Estratégico
16	Controlo dos Registos	Estratégico
15	Marketing e Release de Novos Serviços	Serviço
17	Fornecimento do Serviço	Serviço
02	Gestão de Recursos Humanos, Formação & Acolhimento de Novos Colaboradores	Suporte
06	Infraestrutura e Ambiente de Trabalho	Suporte
08	Compras	Suporte
11	Avaliação de Desempenho de Fornecedores	Suporte