	<b>Manual da Qualidade</b>	Data: 28/01/2021	Revisão – <b>17</b>
			Página 1 de 16

# Manual do Sistema Gestão da Qualidade

**DAAE – Departamento Autônomo de Água e Esgotos**

Rua Domingos Barbieri, 100 – Fonte Luminosa

Araraquara – São Paulo

Fone: (16) 3324-9555

Site: [www.daaeararaquara.com.br](http://www.daaeararaquara.com.br)


---

EMITIDO POR:

**Maurício Roberto Prada**

APROVADO POR:

**Fernando Henrique  
Lourencetti**

	<b>Manual da Qualidade</b>	Data: 28/01/2021	Revisão – <b>17</b>
			Página 2 de 16

## TERMO DE APROVAÇÃO

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

Fernando Henrique Lourencetti  
Alta Direção

*Maurício Roberto Prada*  
Representante da Direção


---

EMITIDO POR:

**Maurício Roberto Prada**


APROVADO POR:

**Fernando Henrique  
Lourencetti**

	<b>Manual da Qualidade</b>	Data: 28/01/2021	Revisão – <b>17</b>
			Página 3 de 16

## ÍNDICE

1.0	Objetivo.....	4
2.0	Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade .....	4
3.0	Política da Qualidade .....	4
4.0	Objetivos da Qualidade .....	4
5.0	Indicador da Qualidade .....	5
6.0	Contexto da Organização .....	6
7.0	Partes Interessadas .....	9
8.0	Mapa de Interação dos Processos .....	10
9.0	Estrutura Organizacional e Responsabilidades .....	11
10.0	Processos de Análise Crítica e Melhoria.....	14
11.0	Representante da Direção.....	14
12.0	Documentação do SGQ – Manual da Qualidade, P- Procedimentos, Instruções de Trabalho (IT) e outros .....	15
13.0	Não aplicação e suas justificativas.....	15
14.0	Histórico de Alterações .....	15

	<b>Manual da Qualidade</b>	Data: 28/01/2021	Revisão – <b>17</b>
			Página <b>4</b> de 16

### **1.0 - Objetivo**

O Manual da Qualidade do DAAE - Araraquara tem por objetivo estabelecer a estratégia e a sistemática para com a qualidade na autarquia, com o objetivo de atender as expectativas e necessidades de nossos consumidores e melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade que está estabelecido conforme a norma ISO 9001:2015.

### **2.0 - Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade**


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

### **3.0 - Política da Qualidade**

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

### **4.0 - Objetivos da Qualidade**

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

	<h2>Manual da Qualidade</h2>	Data: 28/01/2021	Revisão – <b>17</b>
			Página 5 de 16

### 5.0 – Indicador da Qualidade

Missão / Política da Qualidade	Objetivos da Qualidade	Indicadores da Qualidade
Prestar serviços de Saneamento Ambiental de forma sustentável, promovendo qualidade de vida à população, em conformidade com a legislação ambiental aplicável e melhorando continuamente nossos serviços.	Melhorar continuamente nossos serviços  Atender aos requisitos aplicáveis	<b>Tratamento de Água</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidência das análises de turbidez fora do padrão</li> <li>• Incidência das análises de cloro residual fora do padrão</li> <li>• Incidência das análises de coliformes totais fora do padrão</li> </ul> <b>Tratamento de Esgoto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de remoção de DBO no efluente das Estações de Tratamento</li> </ul> <b>Resíduos Sólidos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autossuficiência com manejo de resíduos sólidos urbanos</li> <li>• Massa per capita de materiais recicláveis recolhidos via coleta seletiva</li> <li>• Massa de resíduos de serviços de saúde coletada per capita</li> </ul>
	Desenvolver nossos servidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de efetivação do plano de capacitação</li> </ul>
	Buscar a satisfação de nossos usuários	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de satisfação dos clientes</li> <li>• Reclamações relativas à qualidade da água</li> </ul>

#### Plano de Treinamento

#### Satisfação dos Clientes

#### Reclamação dos Clientes

#### Nossos Endereços:


- ✓ ETA Fonte (Estação de Tratamento de Água)  
 Rua Domingos Barbieri, 100 - Fonte Luminosa  
 CEP 14802-510 – Araraquara – SP

EMITIDO POR:

**Maurício Roberto Prada**

APROVADO POR:


**Fernando Henrique  
Lourencetti**

	<h2>Manual da Qualidade</h2>	Data: 28/01/2021	Revisão – <b>17</b>  Página 6 de 16
---	------------------------------	------------------	---

- ✓ ETA Paiol  
Av. José Palamone Lepre, s/nº - Jd. Águas do Paiol  
CEP 14804-000 – Araraquara – SP
- ✓ ETE Araraquara  
Rodovia SP255, Km 88+637m  
Araraquara – SP
- ✓ ETE Bueno de Andrada  
Fazenda Baguassu - Distrito de Bueno de Andrada  
Araraquara – SP
- ✓ Captação de Água Represa das Cruzes  
Rua Napoleão Selmi Dei, s/nº - Vila Harmonia  
CEP 14802-500 – Araraquara – SP
- ✓ Captação de Água Represa das Anhumas I  
Usina Maringá - Zona Rural  
Araraquara – SP
- ✓ Estação de Água Elevatória Anhumas II  
Fazenda Bombarda - Zona Rural  
Araraquara – SP
- ✓ Captação de Água Paiol  
Av. José Barbanti Neto, s/nº - Jd. Águas do Paiol  
CEP 14804-189 – Araraquara – SP
- ✓ Estação de Transbordo de Resíduos Sólidos (ETRS)  
Rua Gervásio Brito Francisco, no. 750 – Jd. Pinheiros 3  
CEP 14811-650 – Araraquara – SP

## 6.0 – Contexto da Organização

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

	<h1>Manual da Qualidade</h1>	Data: 28/01/2021	Revisão – <b>17</b>
			Página 7 de 16

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

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

FORÇAS IMPULSORAS E RESTRITIVAS DO AMBIENTE EXTERNO						
	Forças Externas	Instrum.	Análise	Resp.	Coop.Ár.	Coop. PI
Impulsoras	Universalização dos serviços Condições sanitárias Condições epidemiológicas Sustentabilidade de recursos naturais	Políticas Municipais de Saneamento Básico (Lei 8.335/2014) e Resíduos Sólidos (Lei 8.561/2015)	- Definição de dispositivos que orientem no sentido de assegurar a universalização de acesso aos serviços públicos de saneamento básico.	Superintendência	GENG, GRES, CTRL e PROC	Coop. de fornecedores, PMA (SMSP); contribuições do Depto. de Hidráulica e Saneamento (DHS) e do Núcleo de Estudo e Pesq. em Resíduos Sólidos (NEPER), da Escola de Engenharia de São Carlos (EESC), da Univ. de São Paulo (USP); fiscalização pela ARES-PCJ e CMSB.
	Cenário socioeconômico					

EMITIDO POR:

**Maurício Roberto Prada**

APROVADO POR:

**Fernando Henrique Lourencetti**

	<h1>Manual da Qualidade</h1>	Data: 28/01/2021	Revisão – <b>17</b>
			Página 8 de 16

FORÇAS IMPULSORAS E RESTRITIVAS DO AMBIENTE EXTERNO						
Forças Externas	Instrum.	Análise	Resp.	Coop.Ár.	Coop. PI	
Políticas Públicas	Políticas Nacionais de Saneamento Básico (Lei 11.445/2007) e Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010)	- Base para elaboração das políticas municipais de saneamento básico e RSO.	Superintendência	GENG, GRES, CTRL e PROC	Ministério Público Estadual; TCE-SP; ARES-PCJ.	
Fornecedores	Gestão de Contrato. Para cessão de mão-de-obra, há check list (2015) e questionário de requisitos.	- Índice de sanções aplicadas a fornecedores.	Gestor de Contrato	GSUP, PROC, GRH, GFIN e CTRL	Órgão certificador SGQ; Responsável premiação da qualidade; Consultoria especializada.	
Imagem da organização	Pesquisa de Satisfação dos Usuários (2003)	- Índice de favorabilidade da imagem da organização	GCOM	CQ	Órgão certificador SGQ; Responsável premiação da qualidade; Consultoria especializada.	
Disponibilidade de Crédito	PAC, Fehidro, Sanabase	- Elaboração de projetos que atendam aos requisitos.	GENG	GFIN e CTRL	Caixa Econômica Federal; PMA; Secretaria de Estado de Recursos Hídricos; Sabesp;	
Tecnologias para aumento de eficiência, eficácia e efetividade	- Pesquisa bibliográfica; - Participação em congressos, fóruns, feiras, seminários, convênios de cooperação	- Análise de viabilidade econômica; - Apuração do custo-benefício;	GENG, GRES, GRESP	GFIN e CTRL	ARES-PCJ; Assemae; Fornecedores;	
Restritivas	Territórios urbanos precários	PMSB e PMGIRS	- Diagnóstico da situação e de seus impactos; - Estabelecimento de mecanismos e procedimentos para a avaliação sistemática da eficiência e eficácia das ações programadas;	GENG GRES	GRESP, GLU, CTRL, PROC, ASCOM e GFIN	Coop. de fornecedores, PMA (SMMA e SMSP); contribuições do DHS e do NEPER, da EESC, da USP; fiscalização pela ARES-PCJ e CMSB.
	Questão energética	- Diagnóstico Mensal de Serviços de Água e Esgotos; - Relatório gerencial de energia elétrica.	- Índice de falhas no fornecimento de energia elétrica; - Participação da despesa com energia elétrica nas despesas de exploração	GMEM	CTRL, GFIN	ARES-PCJ
	Acessibilidade ao crédito	- Resolução do Senado Federal 43/2001.	- Limite do montante global das operações de crédito; - Limite de comprometimento anual com amortizações, juros e demais encargos	CTRL	GFIN	PMA


EMITIDO POR:

**Maurício Roberto Prada**

APROVADO POR:

**Fernando Henrique  
Lourencetti**



	<h2>Manual da Qualidade</h2>	Data: 28/01/2021	Revisão – <b>17</b>
			Página <b>9</b> de 16

### 7.0 – Partes Interessadas

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

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

EMITIDO POR:

**Maurício Roberto Prada**

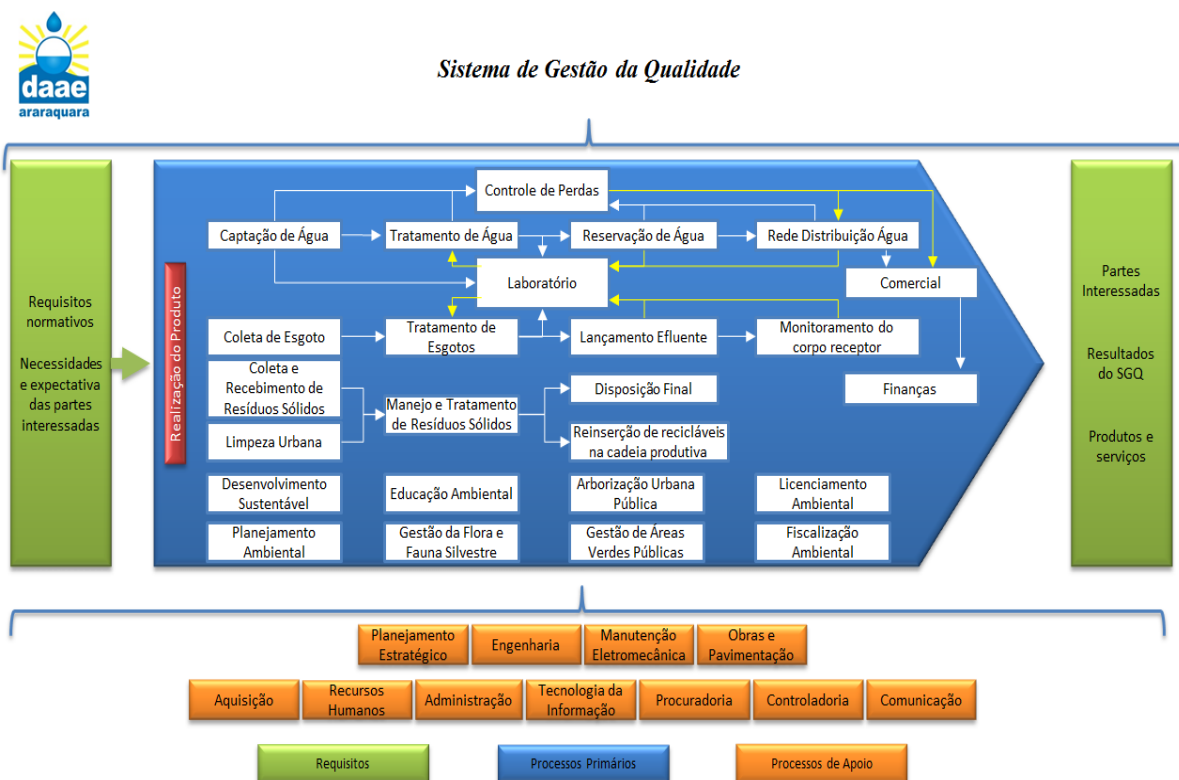
APROVADO POR:

**Fernando Henrique Lourencetti**


## 8.0 - Mapa de Interação dos Processos

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

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



**Figura 1 - Mapa de Interação dos Processos**

	<h2>Manual da Qualidade</h2>	<p>Data: 28/01/2021</p>	<p>Revisão – <b>17</b></p> <hr/> <p>Página 11 de 16</p>
---	------------------------------	-------------------------	---

### 9.0 - Estrutura Organizacional e Responsabilidades

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

I - Superintendência, funcionando como órgão de administração superior;

II - órgãos de Assessoria:

- a) Comitê Gestor de Qualidade;
- b) Gabinete da Superintendência;
- c) Controladoria;
- d) Procuradoria Geral;
- e) Gerência de Comunicação, Relações Públicas e Eventos.

III - órgãos de Administração e Planejamento:

- a) Diretoria de Gestão, Finanças e Tecnologia;
- b) Diretoria Comercial e de Relações Institucionais;
- c) Diretoria de Planejamento;
- d) Diretoria Operacional;
- e) Diretoria de *Resíduos Sólidos e Proteção dos Recursos Hídricos e Mananciais*;
- f) *Diretoria de Tratamento de Água e Esgotos.*

IV - órgãos de Administração e Execução:


- 1. Gerência de Tecnologia da Informação:
  - 1.1. Unidade de Desenvolvimento, Infraestrutura e Suporte.
- 2. Gerência de Suprimentos, Contratos e Licitações:
  - 2.1. Unidade de Compras e Licitações;
  - 2.2. Unidade de Almoxarifado;

EMITIDO POR:

**Maurício Roberto Prada**

APROVADO POR:

**Fernando Henrique  
Lourencetti**

	<h2>Manual da Qualidade</h2>	Data: 28/01/2021	Revisão – <b>17</b>  Página 12 de 16
---	------------------------------	------------------	--

2.3. Unidade de Gestão de Contratos.

3. Gerência de Administração:

3.1. Unidade de Logística e Transporte;

3.2. Unidade de Patrimônio e Expediente;

4. Gerência de Recursos Humanos:

4.1. Unidade de Desenvolvimento de Recursos Humanos;

4.2. Unidade de Administração e Folha de Pagamento;

4.3. Unidade de Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT).

5. Gerência de Finanças:

5.1. Unidade Orçamentária;

5.2. Unidade Contábil;

5.3. Unidade de Gestão Financeira.

7. Gerência Comercial:

7.1. Unidade de Leitura e Faturamento;

7.2. Unidade de Atendimento aos Usuários; (Redação dada pela Lei nº 9.913, de 2020)

7.3. Unidade de Supressão e Reabertura.

8. Gerência de Planejamento:

8.1. Unidade de Cadastro e Geoprocessamento.

9. Gerência de Engenharia:

9.1. Unidade de Aprovação e Projetos;

9.2. Unidade de Fiscalização.

10. Gerência de Redes de Água e Esgotos:

10.1. Unidade de Redes de Água;


10.2. Unidade de Redes de Esgotos:

EMITIDO POR:

**Maurício Roberto Prada**

APROVADO POR:

**Fernando Henrique  
Lourencetti**

	<b>Manual da Qualidade</b>	Data: 28/01/2021	Revisão – <b>17</b>  Página 13 de 16
---	----------------------------	------------------	--

10.3. Unidade de Ligações Domiciliares;

10.4. Unidade de Apoio Administrativo e Operacional;

10.5. Unidade de Reaterro e Pavimentação (Incluído pela Lei 9.913, de 2020)

11. Gerência de Manutenção e Serviços:

11.2. Unidade de Manutenção Geral.

12. Gerência de Tratamento de Água e Esgotos:

12.1. Unidade de Tratamento de Água;

12.2. Unidade de Tratamento de Esgotos;

12.3. Unidade de Análise e Controle de Qualidade.

13. Gerência de Manutenção Eletromecânica:

13.1. Unidade de Manutenção Elétrica;

13.2. Unidade de Manutenção Mecânica.

14. Gerência de Controle de Perdas e Eficiência Energética:

14.1. Unidade de Micromedição e Fiscalização;

14.2. Unidade de Macromedição e Setorização;

14.3. Unidade de Controle Operacional.

19. Gerência de Resíduos Sólidos *e Compostagem (Redação dada pela Lei 10.108, de 2021)*:

19.1. Unidade de Coleta, Tratamento e Disposição Final;

19.2. Unidade de Compostagem (redação dada pela Lei 10.108, de 2021);

20. Gerência de Resíduos Especiais e Volumosos:

20.1. Unidade de Operação e Serviços;

20.2. Unidade de Controle e Fiscalização;

**21. Gerência de Coleta Seletiva (Incluído pela Lei 10.108, de 2021);**


**21.1 Unidade de Planejamento e Gestão dos Resíduos Recicláveis (Incluído pela Lei 10.108, de 2021);**

EMITIDO POR:

**Maurício Roberto Prada**

APROVADO POR:

**Fernando Henrique  
Lourencetti**

	<b>Manual da Qualidade</b>	Data: 28/01/2021	Revisão – <b>17</b>  Página 14 de 16
---	----------------------------	------------------	--

*22. Gerência de Proteção dos Recursos Hídricos e Mananciais; e (Incluído pela Lei 10.108, de 2021)*

*22.1 Unidade de Planejamento, Recuperação e Conservação. (Incluído pela Lei 10.108, de 2021).*


*Parágrafo único. Os órgãos Controladoria, Procuradoria Geral e Gabinete da Superintendência possuem “status” de Gerência. (Redação dada pela Lei nº 9.913, de 2020)*

#### **10.0 - Processos de Análise Crítica e Melhoria**

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

#### **11.0 - Representante da Direção**

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

	<h2>Manual da Qualidade</h2>	Data: 28/01/2021	Revisão – <b>17</b>
			Página 15 de 16

### 12.0 – Documentação do SGQ

- Manual da Qualidade,
- P- Procedimentos,
- IT - Instruções de Trabalho
- NG - Normas Gerais e outros

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

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

### 13.0 – Não aplicação e suas justificativas

#### 13.1 - Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço

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

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

#### 13.2 - Propriedade do Cliente

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

### 14.0 – Histórico de Alterações

<i>Revisão</i>	<i>Data</i>	<i>Descrição</i>
11	21/03/2017	Alteração da Estrutura Organizacional, Matriz de Responsabilidades, Matriz de referência aos Procedimentos do SGQ
12	31/03/2017	Excluída SGQ003 e SGQ029
13	05/04/2017	Ajuste na descrição do escopo e no macro fluxo de processo.

EMITIDO POR:

**Maurício Roberto Prada**

APROVADO POR:

**Fernando Henrique  
Lourencetti**

	<b>Manual da Qualidade</b>	Data: 28/01/2021	Revisão – <b>17</b>
			Página 16 de 16

14	04/05/2017	Atualização do Manual para a versão 9001:2015.
15	27/03/2017	Alteração do nome de Representante da Direção, alteração de sigla.
16	14/11/2019	Atualização da Política, Objetivos e Indicadores da Qualidade, além do Mapa de Interação dos Processos
17	28/01/2021	Alteração da Estrutura Organizacional conforme Lei 10.108 de 07/01/2021, alteração do Representante da Direção e inclusão de normas gerais dentre os documentos da qualidade

EMITIDO POR:

**Maurício Roberto Prada**

APROVADO POR:

**Fernando Henrique  
Lourencetti**