



*“ A terra dispõe de recursos suficientes para satisfazer todas as nossas necessidades, mas não para satisfazer as nossas ambições.”*

Mahatma Ghandi

Edição: 07

De: 15.12.2010

Aprovado: DG

Resíduos do Nordeste, EIM

Rua Fundação Calouste Gulbenkian

Edifício GAT

5370-340 Mirandela

Tel.: 278 20 15 70

Fax: 278 26 18 97

geral@residuosdonordeste.pt

# Manual



Gestão  
Integrada da Qualidade,  
Ambiente, Segurança e  
Responsabilidade Social



## Bem-vindo ao “Reino Maravilhoso”

"Vou falar-lhes dum Reino Maravilhoso. Embora muitas pessoas digam que não, sempre houve e haverá reinos maravilhosos neste mundo. O que é preciso, para os ver, é que os olhos não percam a virgindade original diante da realidade, e o coração, depois, não hesite. Ora, o que pretendo mostrar, meu e de todos os que queiram merecê-lo, não só existe, como é dos mais belos que se possam imaginar. Começa logo porque fica no cimo de Portugal, como os ninhos ficam no cimo das árvores para que a distância os torne mais impossíveis e apetecidos. E quem namora ninhos cá de baixo, se realmente é rapaz e não tem medo das alturas, depois de trepar e atingir a crista do sonho, contempla a própria bem-aventurança.

Vê-se primeiro um mar de pedras. Vagas e vagas sideradas, hirtas e hostis, contidas na sua força desmedida pela mão inexorável dum Deus criador e dominador. Tudo parado e mudo. Apenas se move e se faz ouvir o coração no peito, inquieto, a anunciar o começo duma grande hora. De repente, rasga a crosta do silêncio uma voz de franqueza desembainhada:

- Para cá do Marão, mandam os que cá estão!...

Sente-se um calafrio. A vista alarga-se de ânsia e de assombro. Que penedo falou? Que terror respeitoso se apodera de nós?

Mas de nada vale interrogar o grande oceano megalítico, porque o nume invisível ordena:

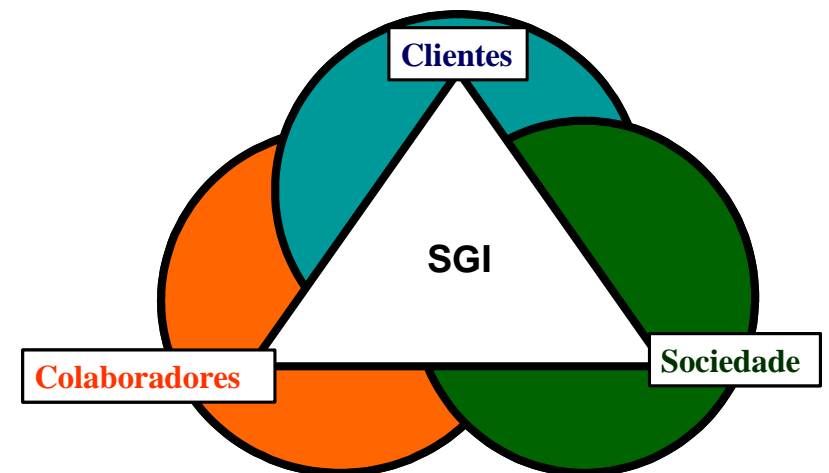
- Entre!

A gente entra, e já está no Reino Maravilhoso."

*Miguel Torga*

## Interligação dos Processos com as Normas

NP EN ISO 14001:2004		NP EN ISO 9001:2008		OHSAS 18001:2007	
4.5.3	Não conformidades, acções correctivas e preventivas	7.3	Concepção e desenvolvimento	4.5.3	Investigação de incidentes, não conformidades, acções correctivas e acções preventivas
4.5.4	Controlo dos registos	7.4	Compras	4.5.4	Controlo de registos
4.5.5	Auditoria interna	7.5	Produção e fornecimento do serviço	4.5.5	Auditoria interna
4.6	Revisão pela Gestão	7.6	Controlo dos dispositivos de medição e monitorização	4.6	Revisão pela gestão
		8.1	Generalidades		
		8.2	Monitorização e medição		
		8.3	Controlo do produto não conforme		
		8.4	Análise de dados		
		8.5	Melhoria		



## Interligação dos Processos com as Normas

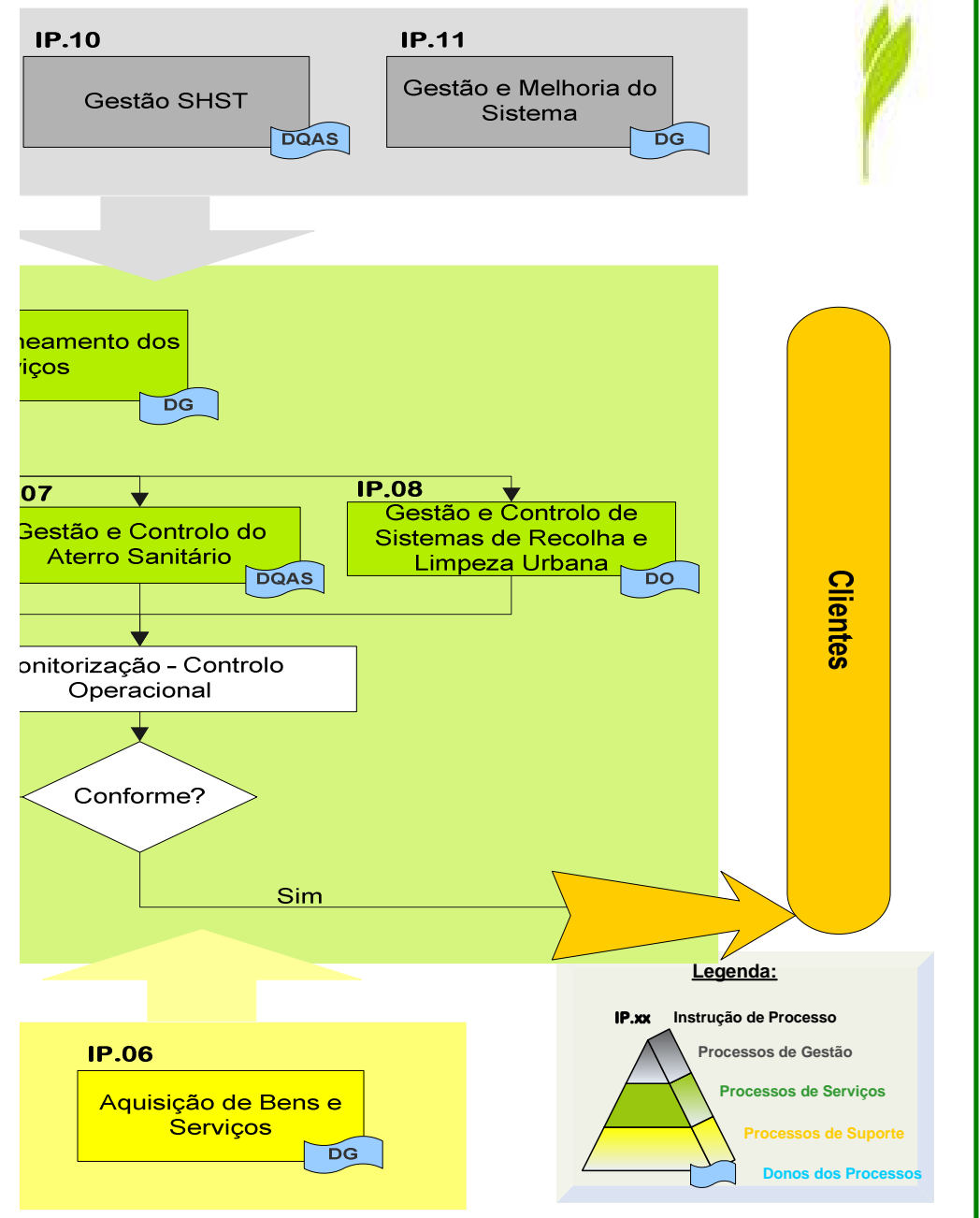
NP EN ISO 14001:2004		NP EN ISO 9001:2008		OHSAS 18001:2007	
4.1	Requisitos Gerais	4.1	Requisitos Gerais	4.1	Requisitos Gerais
4.2	Política Ambiental	4.2	Requisitos da Documentação	4.2	Política de SHST
4.3.1	Aspectos Ambientais	5.1	Comprometimento da Gestão	4.3.1	Identificação dos perigos, apreciação do risco e definição de controlos
4.3.2	Requisitos legais e outros requisitos	5.2	Focalização no Cliente	4.3.2	Requisitos legais e outros requisitos
4.3.3	Objectivos e Metas e programas	5.3	Política da Qualidade	4.3.3	Objectivos e programas
4.4.1	Recursos, atribuições, responsabilidades e autoridade	5.4	Planeamento	4.4.1	Recursos, atribuições, responsabilidades, responsabilização e autoridade
4.4.2	Competência, formação e sensibilização	5.5	Responsabilidade, autoridade e comunicação	4.4.2	Competência, formação e sensibilização
4.4.3	Comunicação	5.6	Revisão pela Gestão	4.4.3	Comunicação, participação e consulta
4.4.4	Documentação	6.1	Provisão de Recursos	4.4.4	Documentação
4.4.5	Controlo de Documentos	6.2	Recursos Humanos	4.4.5	Controlo de documentos
4.4.6	Controlo Operacional	6.3	Infraestrutura	4.4.6	Controlo operacional
4.4.7	Preparação e resposta a emergências	6.4	Ambiente de Trabalho	4.4.7	Preparação e resposta a emergências
4.5.1	Monitorização e medição	7.1	Planeamento da Realização do Produto	4.5.1	Monitorização e medição do desempenho
4.5.2	Avaliação da conformidade	7.2	Processos relacionados com o Cliente	4.5.2	Avaliação da conformidade

## Organização do Manual

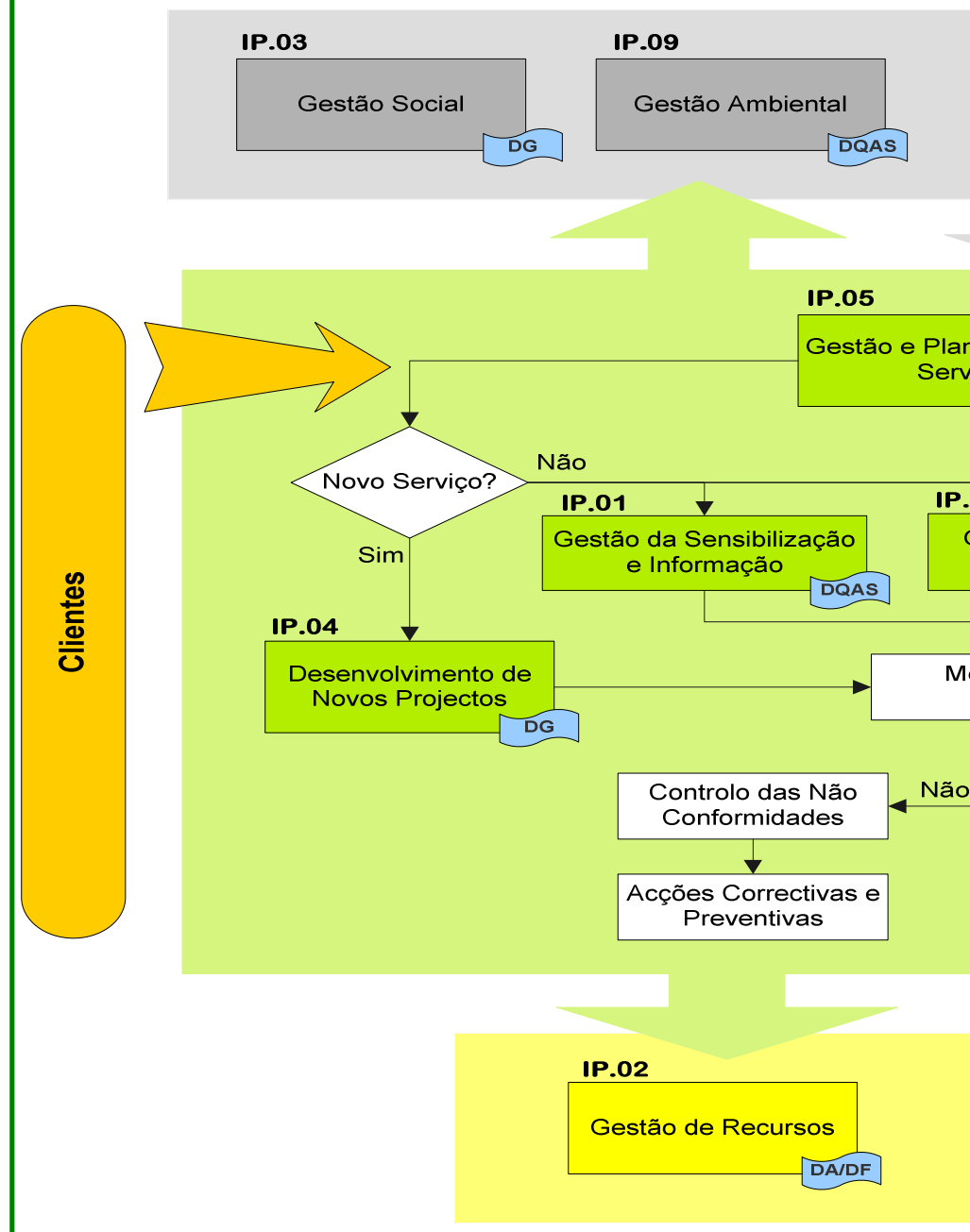
Assuntos	Pág.
Bem-vindo ao “Reino Maravilhoso”	2
Organização do Manual	3
Siglas e Abreviaturas	4
Objectivo e Âmbito do Manual	5
Âmbito do Sistema e Normas Adoptadas	5
Quem somos e o que fazemos - Identificação da empresa	6
Localização	7
Introdução	8
Histórico da RN	9
Sistema de Gestão de Resíduos do Nordeste Transmontano	10
Sensibilização Ambiental	11
Projectos Desenvolvidos	12
Parcerias	13
Como nos organizamos - Organograma	14
Política da RN	16
Objectivos e Programas de Gestão	17
SGI - Estrutura documental	18
Mapa dos Processos	20
Interligação dos Processos com as Normas	22

## Siglas e Abreviaturas

<b>RN</b>	Resíduos do Nordeste
<b>SGI</b>	Sistema de Gestão Integrado
<b>AM</b>	Associação de Municípios
<b>CA</b>	Conselho de Administração
<b>DG</b>	Direcção Geral
<b>DQAS</b>	Departamento da Qualidade, Ambiente e Segurança
<b>DO</b>	Departamento Operacional
<b>DF</b>	Departamento Financeiro
<b>DA</b>	Departamento Administrativo
<b>ERS</b>	Equipa de Responsabilidade Social
<b>IP</b>	Instrução de Processo
<b>IT</b>	Instrução de Trabalho
<b>MGI</b>	Manual de Gestão Integrado



## Mapa dos Processos



20

## Objectivo e Âmbito do Manual

O presente Manual tem como principal objectivo descrever e sistematizar o trabalho desenvolvido na *Resíduos do Nordeste* no domínio da Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social e constituir simultaneamente, o documento de referência permanente e fundamental para a implementação, manutenção e desenvolvimento do Sistema de Gestão Integrado.

O Manual de Gestão da Resíduos do Nordeste descreve e explica, de um modo geral, o funcionamento do Sistema de Gestão Integrado implementado na Empresa.

Este Manual aplica-se a todas as actividades da *Resíduos do Nordeste*.

O Manual especifica os requisitos do Sistema visando a demonstração da capacidade da *Resíduos do Nordeste* para executar adequadamente os seus serviços, com vista à satisfação de todas as partes envolvidas bem como à melhoria contínua dos seus serviços e do seu sistema.

## Âmbito do Sistema e Normas Adoptadas

**Âmbito:** Gestão das Actividades de Recolha e Tratamento de Resíduos Sólidos Urbanos e Limpeza Urbana.

### Normas Adoptadas:

- ◆ NP EN ISO 9001:2008 - Sistemas de Gestão da Qualidade
- ◆ NP EN ISO 14001:2004 - Sistemas de Gestão Ambiental
- ◆ OHSAS 18001:2007 - Sistemas de Gestão Seg. e Saúde no Trabalho
- ◆ SA 8000:2001 - Responsabilidade Social

Foi feita a seguinte exclusão às normas de referência (NP EN ISO 9001:2008) :

⇒ **Ponto 7.5.2** - Validação dos Processos, já que todos os serviços podem ser verificados posteriormente.

5

## Quem somos e o que fazemos

<b>Designação social:</b>	Resíduos do Nordeste, EIM
<b>NIPC</b>	505542331
<b>Forma jurídica</b>	Empresa Intermunicipal
<b>Morada e sede</b>	Rua Fundação Calouste Gulbenkian - Edifício GAT 5370-340 Mirandela
<b>Contactos</b>	DG - Dr. Paulo Praça Tel.: 278 201 570 Fax: 278 261 897 E-mail: <a href="mailto:geral@residuosdonordeste.pt">geral@residuosdonordeste.pt</a> <a href="http://www.residuosdonordeste.pt">www.residuosdonordeste.pt</a>
<b>Âmbito de Certificação</b>	Gestão das Actividades de Recolha e Tratamento de Resíduos Sólidos Urbanos e Limpeza Urbana.



## SGI — Estrutura Documental

Os processos são descritos em Instruções de Processos (IP's), que descrevem o modo como os requisitos e os objectivos definidos no MGI são atingidos e são acompanhados através da análise dos respectivos indicadores. As Instruções de Processo encontram-se listadas na Tabela seguinte.

### Instruções de Processos - IP's

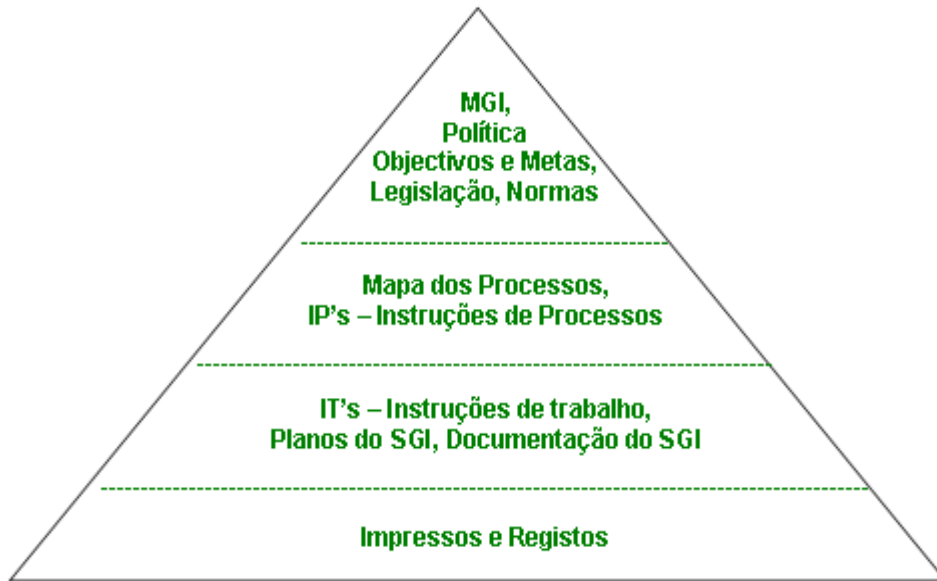
<b>IP.01</b>	Gestão da Sensibilização e Informação
<b>IP.02</b>	Gestão de Recursos
<b>IP.03</b>	Gestão Social
<b>IP.04</b>	Desenvolvimento de Novos Projectos
<b>IP.05</b>	Gestão e Planeamento dos Serviços
<b>IP.06</b>	Aquisição de Bens e Serviços
<b>IP.07</b>	Gestão e Controlo do Aterro Sanitário
<b>IP.08</b>	Gestão e Controlo dos Sistemas de Recolha e Limpeza Urbana
<b>IP.09</b>	Gestão Ambiental
<b>IP.10</b>	Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho
<b>IP.11</b>	Gestão e Melhoria do Sistema

Cada IP faz referência às Instruções de Trabalho (IT's) e restante documentação que lhe está associada, sendo possível de rastrear a documentação do SGI a todos os níveis.

**Nota:** Os Procedimentos documentados requeridos pelas Normas de Referência encontram-se documentados em IT's.

## SIG — Estrutura Documental

O Sistema de Gestão Integrado da RN, está definido e é suportado de acordo com a seguinte estrutura documental, definida em vários níveis de documentação:



Os processos estão definidos no “Mapa de Processos” RN.044 (pág. 18 /19). Os processos da Resíduos do Nordeste encontram-se divididos nos seguintes tipos:

Tipo de Processo	Designação
<b>Gestão</b>	Processos relacionados com a Gestão do SGI
<b>Prestação do Serviço</b>	Processos relacionados com a Prestação dos Serviços da Resíduos do Nordeste
<b>Suporte</b>	Processos que definem actividades complementares que suportam toda a Prestação dos Serviços.

## Localização



## Introdução

### **Resíduo, por definição, é tudo o que resta.**

Numa política para um progresso sustentado, "o que resta" é reutilizável, reciclável, e interminável, acima de tudo, um instrumento fundamental para a preservação dos recursos não renováveis, evitando a proliferação de desperdícios, potenciando a economia no maior respeito pela natureza e pela vida.

### **Conciliar o progresso com a preservação da natureza**

Conciliar progresso e crescimento económico com uma adequada preservação da natureza implica que se desenvolvam as actividades económicas conducentes à satisfação das necessidades actuais de forma a que não se comprometa a sua satisfação no futuro.



## Histórico da RN

As novas percepções adquiridas da realidade de produção de Resíduos Sólidos Urbanos e as suas possibilidades práticas de valorização levaram à constituição do sistema, RESÍDUOS DO NORDESTE.

O projecto com a designação genérica MODERNIZAÇÃO DA RECOLHA E TRATAMENTO DE RESÍDUOS DO NORDESTE foi constituído pelas Associações de Municípios da Terra Quente Transmontana, da Terra Fria do Nordeste Transmontano e do Douro Superior e engloba os municípios de Alfandega da Fé, Bragança, Carrazeda de Ansiães, Freixo de Espada à Cinta, Macedo de Cavaleiros, Miranda do Douro, Mirandela, Mogadouro, Torre de Moncorvo, Vila Flor, Vila Nova de Foz Côa, Vimioso e Vinhais. Estes municípios representam 167 000 habitantes e uma produção de resíduos estimada entre 140 a 145 toneladas/dia ou 50 000 a 55 000 toneladas/ano.

Assim, cumprindo o compromisso de unificação do sistema, assumido com o Ministério do Ambiente, os 13 municípios decidiram criar uma empresa intermunicipal com o objectivo de gerir o sistema.

## Objectivos e Programas de Gestão

Anualmente, a Resíduos do Nordeste estabelece os seus compromissos para com os princípios estabelecidos na sua Política.



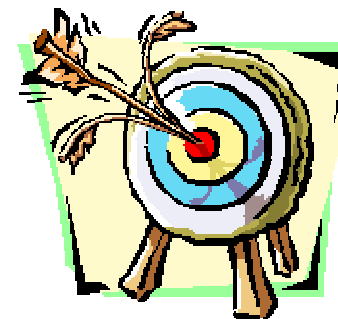
Para a definição dos Objectivos anuais, são tidos em conta os resultados das avaliações periódicas aos aspectos e impactes ambientais, bem como aos perigos e riscos.

Os objectivos são definidos em reunião com todos os colaboradores e sujeitos a aprovação pelo Conselho de Administração.

Os mesmos são divulgados por toda a organização.

No sentido de dar cumprimento aos Objectivos definidos, a Resíduos estabelece diferentes Projectos e Metas a atingir, os quais são sistematizados e acompanhados pelos Programas de Gestão.

21 de Dezembro de 2009



### OS DESÍGNIOS DA RESÍDUOS DO NORDESTE SÃO:

Conciliar o progresso e o crescimento económico com uma adequada preservação da natureza, de modo a que se desenvolvam as actividades económicas conducentes à satisfação das necessidades e expectativas dos nossos Clientes.

Fornecer meios adequados de gestão de resíduos garantindo tratamento apropriado, prevenção da poluição, conduzindo à sustentabilidade dos recursos;

Promover acções de sensibilização inculcando ao cidadão responsabilidade e boas práticas de forma a alcançar a sustentabilidade;

Desenvolver, apoiar e participar em projectos técnicos, culturais e de solidariedade incrementando a interligação com instituições e sociedade em geral, tendo por base os princípios orientadores da Responsabilidade Social;

Apostar na formação contínua dos colaboradores promovendo o desenvolvimento pessoal e profissional, tendo em conta as responsabilidades de cada um no desenvolvimento e concretização dos objectivos preconizados;

Assegurar, de uma forma planeada, o cumprimento das leis nacionais e outros instrumentos internacionais aplicáveis aos nossos serviços, bem como o cumprimento dos requisitos normativos que a Resíduos do Nordeste subscreve, garantindo a continuidade de práticas de qualidade, protecção do ambiente e prevenção da poluição, de acidentes e minimização de riscos, contando com o envolvimento de todos os colaboradores;

Proporcionar aos seus colaboradores um ambiente de trabalho seguro e saudável, aplicando contratos de trabalho que assegurem remuneração e horários de trabalho adequados à legislação laboral, bem como a sua liberdade de associação a sindicatos ou outros órgãos representativos, estabelecendo o compromisso de não utilizar, não apoiar e denunciar qualquer prática de mão-de-obra infantil, trabalhos forçados, discriminação ou actividades disciplinares abusivas, quer interna quer externa.

Garantir todos os recursos necessários à QUALIDADE dos nossos serviços, à gestão ambiental, higiene e segurança e responsabilidade social com o compromisso de melhoria contínua.

**PARA QUE TRÁS-OS-MONTES SEJA “UM REINO MARAVILHOSO”**

A empresa Resíduos do Nordeste, EIM, foi constituída por escritura de 31 de Outubro de 2002, com o capital social de 50.000€ subscrito pelas três Associações de Municípios na proporção da sua população, correspondendo à Terra Quente 41%, à Terra Fria 37% e ao Douro Superior 22%.



**A Resíduos do Nordeste entrou em funcionamento em 01/04/2003.**

No início de 2008, a Resíduos do Nordeste obteve a certificação do seu Sistema de Gestão Integrada nas vertentes da Qualidade, Ambiente e Segurança.

São Órgãos Sociais da Resíduos do Nordeste, EIM:

#### **Conselho de Administração**

*Presidente* - José Maria Lopes Silvano;

*Vogais* - José Baptista Rodrigues e

António Guilherme Sá de Morais Machado.

#### **Fiscal único**

António Fernando Ledo de Matos - Sociedade António Magalhães & Carlos Santos, SROC.

#### **Assembleia Geral**

A Assembleia-Geral é constituída pelos membros dos Conselhos Directivos das Associações de Municípios da Terra Quente Transmontana, da Terra Fria do Nordeste Transmontano e do Douro Superior, ou pelos seus representantes legais.

#### **Presidentes dos Conselhos de Administração das 3 Associações de Municípios**

José Maria Lopes Silvano - AMTQT;

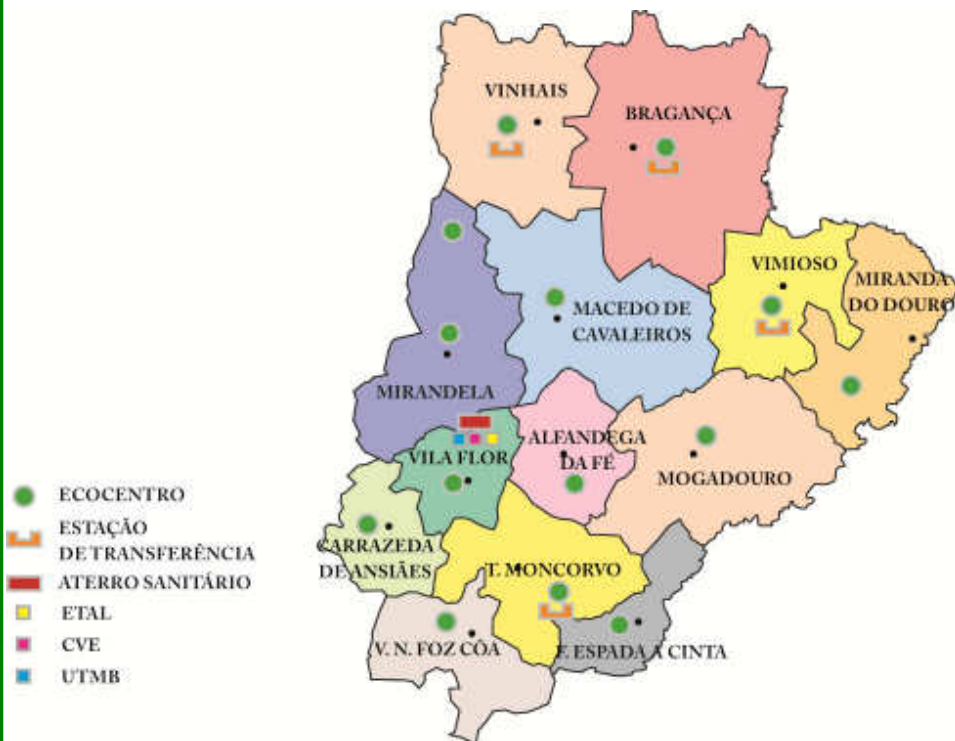
José Baptista Rodrigues - AMTFNT;

António Guilherme de Sá Morais Machado - AMDS.

## Sistema de Gestão de Resíduos do Nordeste Transmontano

A Resíduos do Nordeste, EIM, exerce actividade na gestão dos seguintes tipos de serviços, nos 13 Municípios que integram o Sistema de Recolha de Resíduos:

- ✓ Recolha Selectiva
- ✓ Recolha Indiferenciada
- ✓ Estações de Transferência
- ✓ Ecocentros
- ✓ Ecopontos
- ✓ Limpeza Urbana
- ✓ Aterro Sanitário



## Como nos Organizamos - Organograma

DIRETOR  
G  
ERAL

DIRETOR  
G  
ERAL



EQUIPA  
RESPONSABILIDADE SOCIAL

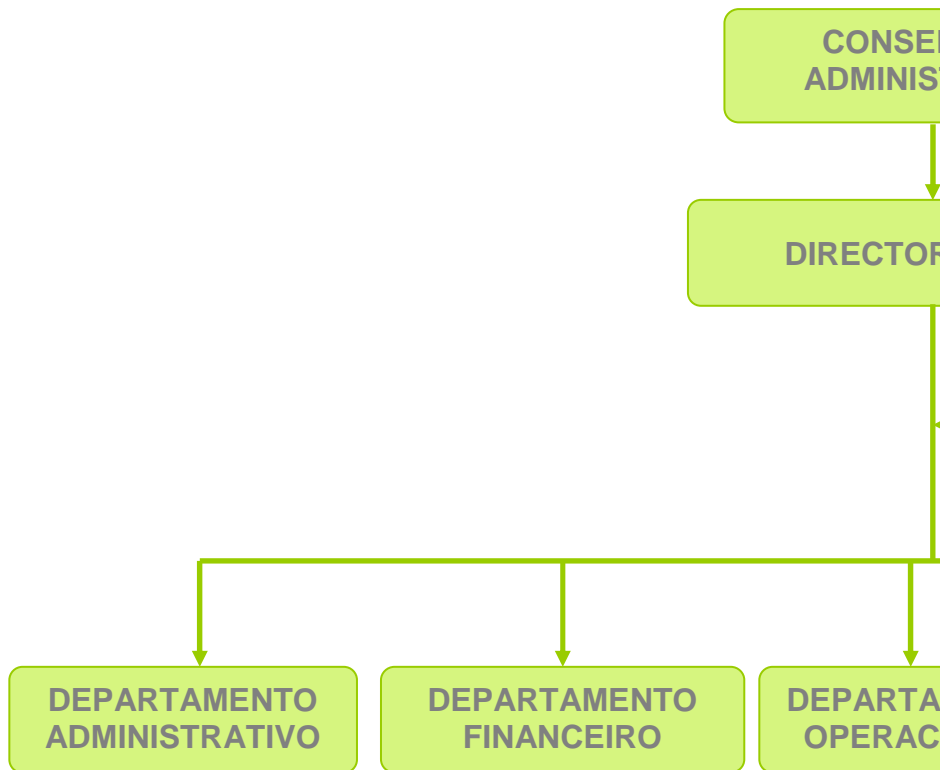
DIRETOR  
G  
ERAL

DEPARTAMENTO DE  
QUALIDADE,  
AMBIENTE E SEGURANÇA

TÉCNICO DE  
SENSIBILIZAÇÃO

o. Todas as funções inerentes aos cargos mencionados encontram-se descritas

ambiente, Segurança e Responsabilidade Social é o Director Geral. Este elemento  
mente melhorado de acordo com os requisitos das Normas de referência. É tam-  
o funcionamento do SGI para efeitos de Revisão e como base para a sua melho-



A estrutura organizacional da empresa está descrita no organograma acima indicado no documento “Descrição de Funções” - RN.003.

O representante do Conselho de Administração para os assuntos da Qualidade, assegura que o Sistema de Gestão Integrado é implementado e mantido e continua bem da sua responsabilidade manter o Conselho de Administração informado sobre a.

## Sensibilização Ambiental

A Resíduos do Nordeste, EIM efectua ainda acções de sensibilização ambiental, de acordo com os Planos de Sensibilização Ambiental anualmente propostos e aprovados pelos Municípios.

A RN propõe-se a mobilizar os cidadãos da sua área de intervenção, de uma forma educativa dando a conhecer as vantagens da separação selectiva e explicando os circuitos dos resíduos desde a deposição até à reciclagem.

### OBJECTIVOS DA COMUNICAÇÃO

- ✓ Dar continuidade às acções desenvolvidas nos Planos anteriores;
- ✓ Informar a população da situação actual dos resíduos e demonstrar as vantagens da recolha selectiva;
- ✓ Promover o contacto da população com o exercício da responsabilidade global, no domínio dos resíduos;
- ✓ Divulgar o sistema de recolha selectiva de forma a mobilizar os jovens para a contribuição na melhoria de resultados;
- ✓ Divulgar a evolução dos projectos desenvolvidos pela empresa e comunicação dos resultados;
- ✓ Estimular e apoiar o envolvimento da população na missão da recolha selectiva multimaterial;
- ✓ Divulgar os meios disponíveis (ecopontos, ecocentros, estações de transferência, aterro sanitário) de deposição de resíduos;
- ✓ Propiciar a realização de trabalhos interdisciplinares que contribuam para a construção de conhecimentos voltados às questões ambientais, educacionais e de sustentabilidade;
- ✓ Promover a imagem da empresa Resíduos do Nordeste, EIM

**A participação dos cidadãos é a chave do sucesso deste plano.**



## Projectos Desenvolvidos

Alguns dos Projectos desenvolvidos pela RN:

GUIA DE TRATAMENTO DE RESÍDUOS - 2008



ÓLEOS ALIMENTARES USADOS - 2009

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA—2009



PROMOVER A COMPOSTAGEM DOMÉSTICA - 2009

CONCURSO “RECOLHA SELECTIVA DE PILHAS NAS ESCOLAS SECUNDÁRIAS” - 2009



## Parcerias

