

MANUAL DA QUALIDADE

Empresa Municipal de Habitação de Matosinhos, EM

**matosinhos
habit**

Missão

Providenciar habitação digna para todos os cidadãos de Matosinhos

1. INTRODUÇÃO	3
1.1. PROMULGAÇÃO	3
1.2. ÂMBITO DO SGQ	3
1.3. OBJETIVOS	3
1.4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS	3
1.5. NÃO APLICABILIDADES	4
1.6. CONTROLO DO MANUAL DA QUALIDADE	4
1.6.1. <i>Elaboração/Emissão</i>	4
1.6.2. <i>Edição</i>	4
1.6.3. <i>Distribuição</i>	4
1.6.4. <i>Estrutura do Manual</i>	4
2. ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA.....	5
2.1. MISSÃO	5
2.2. VISÃO	5
2.3. VALORES	5
2.4. POLÍTICA DA QUALIDADE	5
2.5. OBJETIVOS DO SGQ.....	6
2.6. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....	6
2.6.1. <i>Localização</i>	6
2.6.2. <i>Conjuntos Habitacionais</i>	7
2.6.3. <i>Âmbito de atividade</i>	9
2.6.4. <i>Breve Historial</i>	9
2.6.4. <i>Focalização no Utente – Confidencialidade</i>	9
2.7. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	10
2.7.1. <i>Organização da estrutura</i>	10
2.7.2. <i>Organograma da empresa</i>	10
3. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	10
3.1. REQUISITOS GERAIS.....	10
3.2. ENQUADRAMENTO.....	11
3.3. ORGANIZAÇÃO DOCUMENTAL.....	12
3.3.1. <i>Pirâmide Documental</i>	12
3.4. REDE DE PROCESSOS.....	13
3.5. PROCEDIMENTOS EM VIGOR	19

1. INTRODUÇÃO

1.1. Promulgação

A Administração da MATOSINHOSHABIT MH-EM, certifica que este documento, designado genericamente por Manual da Qualidade (MQ), integra a Política da Qualidade e apresenta os procedimentos do Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) da organização.

Através deste Manual a Administração pretende dar a conhecer aos seus colaboradores, utentes e fornecedores os princípios sob os quais a empresa se deve reger para que os objetivos definidos sejam alcançados, em particular a garantia da satisfação dos munícipes.

O Representante da Gestão de Topo no SGQ é o Sr. Administradora Executiva, Professora Doutora Fernanda Rodrigues, que entre outras, tem a responsabilidade de:

- Aprovar este Manual.

Compete ao responsável pela Gestão da Qualidade, Dr. Carlos Bessa, observar a todos os níveis, o cumprimento das determinações que constam deste Manual, assegurando que é estabelecido, implementado e mantido o SGQ.

As disposições do presente Manual têm a aprovação da Administração e são para ser cumpridas por todos os colaboradores da Empresa.

1.2. Âmbito do SGQ

O Sistema de Gestão da Qualidade da MATOSINHOSHABIT MH-EM abrange a:

- Gestão da Procura de Habitação Social no Concelho de Matosinhos
- Gestão Social e Habitacional dos Fogos da Câmara Municipal
- Reabilitação Urbanística no Município de Matosinhos

1.3. Objetivos

O presente Manual da Qualidade, foi criado com a finalidade de:

- Difundir a cultura da organização;
- Definir o SGQ da organização;
- Difundir a Política da Qualidade e estabelecer orientações para a sua aplicação;
- Apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade da empresa ao exterior;

1.4. Referências Normativas

Referência	Nome	Edição
NP EN ISO 9000	Sistemas de Gestão da Qualidade: fundamentos e vocabulário	2015
NP EN ISO 9001	Sistemas de Gestão da Qualidade: requisitos	2015

1.5. Não aplicabilidades

A MATOSINHOSHABIT MH-EM cumpre a norma NP EN ISO 9001:2015. No entanto, é excluído um requisito do primeiro normativo que considera não serem aplicáveis à sua atividade, não afetando de qualquer modo a cabal satisfação do Utente.

8.5.1 alínea f - Controlo da produção e da prestação do serviço

A MATOSINHOSHABIT - MH, EM verifica e monitoriza os seus processos de produção e de fornecimento de serviços

1.6. Controlo do Manual da Qualidade

1.6.1. Elaboração/Emissão

O Gabinete de Qualidade, Informática e telecomunicações é responsável pela elaboração e revisão do Manual da Qualidade.

A Administração é a entidade responsável pela aprovação do MQ.

A entrada em vigor do MQ ocorrerá na data da aprovação da sua emissão.

1.6.2. Edição

As edições terão uma sequência alfabética iniciada na letra **A** e evidenciada no cabeçalho (canto direito).

Ocorrerá uma mudança de edição sempre que haja alterações no MQ.

1.6.3. Distribuição

O MQ estará disponível eletronicamente, tanto internamente através do Ano e-Gov, como externamente através do sítio eletrónico da empresa.

A versão disponível deverá ter inscrito em rodapé a seguinte nota:

“Este documento não pode ser reproduzido total e/ou parcialmente sem autorização do órgão emissor. Disponível eletronicamente, depois de impresso constitui cópia não controlada”

1.6.4. Estrutura do Manual

Este manual é constituído por 3 capítulos, cada um deles dividido em subcapítulos:

Capítulo 1	Refere o campo de aplicação do SGQ, a lógica da sua gestão e a estrutura do próprio manual
Capítulo 2	É efetuada uma breve apresentação da empresa, descrevendo a organização da mesma.
Capítulo 3	São definidas as grandes linhas de orientação segundo as quais o SGQ está organizado, referindo os processos e procedimentos existentes na empresa e a interação entre eles.

2. ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA

2.1. Missão

Promover o acesso a uma habitação digna, adequada e acessível, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população através de uma atuação integrada na gestão, manutenção e reabilitação do parque habitacional municipal, na implementação de programas de habitação e de apoio ao arrendamento, no acompanhamento social das famílias e na colaboração com o Município na definição e execução das políticas de habitação, reabilitação urbana e qualificação do território.

2.2. Visão

Ser reconhecida como uma organização pública de excelência na promoção do direito à habitação, liderando soluções inovadoras para a gestão do habitat, a regeneração urbana e a inclusão social, contribuindo para uma cidade mais sustentável, resiliente e centrada nas pessoas.

2.3. Valores

Serviço Público - Colocar as pessoas e o interesse público no centro da atuação.

Integridade - Agir com ética, transparência e responsabilidade.

Proximidade - Estar próximo das pessoas, das comunidades e das suas necessidades.

Inclusão - Promover igualdade de oportunidades e coesão social.

Sustentabilidade - Criar valor ambiental, social e económico para as gerações futuras.

Inovação - Desenvolver soluções mais eficazes e melhorar continuamente.

Cooperação - Trabalhar em parceria e fomentar a participação.

Compromisso com o Habitat - Promovemos bairros mais qualificados, sustentáveis e inclusivos, reconhecendo que a qualidade da habitação depende também da qualidade do espaço público, do ambiente urbano, dos serviços e da participação da comunidade.

2.4. Política da Qualidade

A Câmara Municipal de Matosinhos assumiu, como uma das prioridades, dotar todos os cidadãos de habitação condigna, tendo atribuído à MATOSINHOSHABIT MH-EM, a responsabilidade de instruir processos de atribuição de fogos e de gerir os vários empreendimentos de habitação social construídos.

A ação estratégica da MATOSINHOSHABIT MH-EM visa prosseguir uma política de gestão do parque habitacional que se encontra sob sua responsabilidade, associando de forma integrada a qualidade de vida da população residente à boa conservação do património, intervindo nas várias frentes que podem influir sobre o bem-estar dos munícipes e suas famílias para alcançar uma inclusão social positiva e harmoniosa da população residente, integrando um grande número de pessoas cuja história de vida os coloca em posição de maior vulnerabilidade a fenómenos de exclusão social.

Neste contexto a MATOSINHOSHABIT MH-EM tem como vetores de atuação:

- Implementar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) assente na NP EN ISO 9001:2015 que dê resposta aos pressupostos atrás referidos
- Acompanhar o seu desenvolvimento no sentido de assegurar a contínua satisfação dos seus utentes, auscultando as suas opiniões
- Avaliar o desempenho do SGQ numa lógica de melhoria contínua definindo indicadores que são periodicamente revistos
- Rever periodicamente a adequabilidade do SGQ à realidade
- Assegurar a competência dos seus recursos humanos promovendo a sua formação contínua

- Assegurar o bem-estar de indivíduos e famílias dando adequada resposta às suas solicitações
- Manter uma rede de fornecedores qualificados com uma relação de desenvolvimento de interesse mútuo que finalmente resulte no melhor para os utentes
- Cumprir todas as normas, requisitos legais e regulamentares aplicáveis

2.5. Objetivos do SGQ

Os objetivos da organização visarão sempre a plena satisfação dos seus munícipes e colaboradores numa lógica de constante procura da melhoria.

Estes serão definidos anualmente na revisão do SGQ pela Administração, quer na sua vertente estratégica, quer na das áreas de atuação.

2.6. Apresentação da Empresa

2.6.1. Localização



Sede:

Rua Alfredo Cunha, 99 – 1º
4450 – 023 Matosinhos

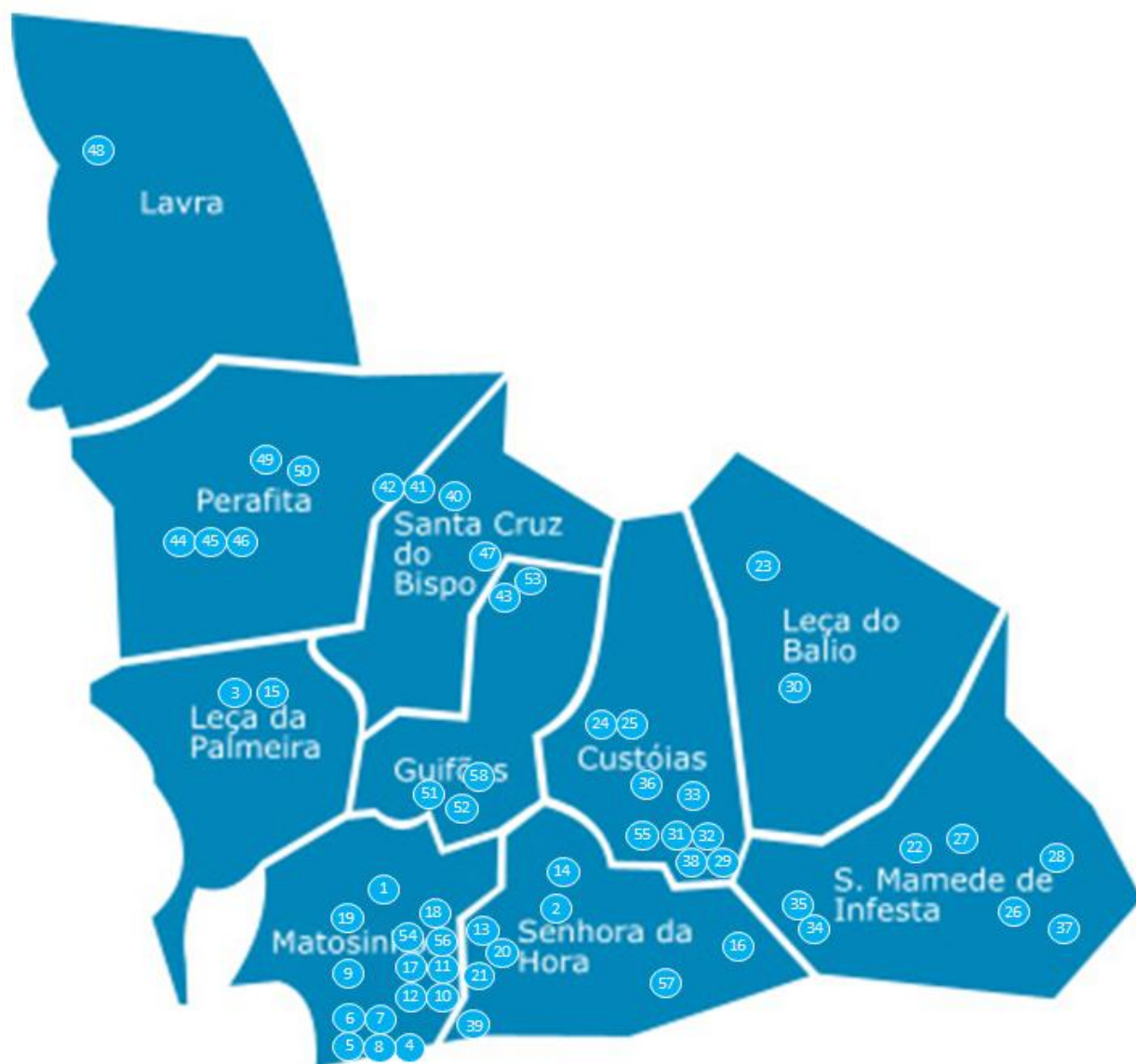
Tel.: 229 399 990

Correio eletrónico: geral@matosinhoshabit.pt

Web: www.matosinhoshabit.pt

2.6.2. Conjuntos Habitacionais

A MATOSINHOSHABIT MH-EM, tem a seu cargo a gestão de 46003 fogos distribuídos por 58 conjuntos habitacionais que cobrem todas as freguesias do concelho de Matosinhos, dados a 13 de julho de 2026.



Legenda	CONJUNTOS HABITACIONAIS	FREGUESIA	Nº DE FOGOS
1	BAIRRO DOS PESCADORES	MATOSINHOS	50
2	BARRANHA	SRA. HORA	1
3	BATARIA	LEÇA DA PALMEIRA	75
4	BIQUINHA - Ex IGAPH	MATOSINHOS	224
5	BIQUINHA - Ex IGF	MATOSINHOS	126
6	BIQUINHA 1ª FASE	MATOSINHOS	60
7	BIQUINHA 2ª FASE	MATOSINHOS	42
8	BIQUINHA 3ª FASE	MATOSINHOS	48
9	CARCAVELOS I E II	MATOSINHOS	241
10	CRUZ DE PAU - 25 ABRIL	MATOSINHOS	64
11	CRUZ DE PAU	MATOSINHOS	104
12	CRUZ DE PAU - AUSTRÁLIAS	MATOSINHOS	48
13	ESTÁDIO DO MAR	SRA. HORA	56
14	LAGOA	SRA. HORA	52
15	MONTE ESPINHO	LEÇA DA PALMEIRA	108
16	PADRÃO DA LÉGUA	SRA. HORA	56
17	REF. ANGOLA	MATOSINHOS	52
18	SEARA	MATOSINHOS	132
19	TARRAFAL	MATOSINHOS	11
20	ESTÁDIO DO MAR II	SRA. DA HORA	12
21	ESTÁDIO DO MAR III	SRA. DA HORA	11
22	CAIXA TEXTIL	S. MAMEDE INFESTA	86
23	CUSTÓ	LEÇA DO BALIO	154
24	CUSTÓIAS - EX IGAPHE	CUSTÓIAS	60
25	FUNDAÇÃO SALAZAR	CUSTÓIAS	48
26	ESTAÇÃO	S. MAMEDE INFESTA	40
27	LARANJEIRAS	S. MAMEDE INFESTA	106
28	MOALDE	S. MAMEDE INFESTA	17
29	S. GENS PRÉ-FABRICADOS	CUSTÓIAS	13
30	RECAEI	LEÇA DO BALIO	154
31	S. GENS I	CUSTÓIAS	178
32	S. GENS II - 1ª FASE	CUSTÓIAS	7
33	S. TIAGO DE CUSTÓIAS	CUSTÓIAS	44
34	SEIXO I	S. MAMEDE INFESTA	230
35	SEIXO II	S. MAMEDE INFESTA	94
36	TEIXEIRA LOPES	CUSTÓIAS	48
37	TELHEIRO	S. MAMEDE INFESTA	44
38	S. GENS II - 2ª FASE	CUSTÓIAS	12
39	REAL DE CIMA	SRA. HORA	35
40	CHOUSO	STA. CRUZ DO BISPO	60
41	CIDRES	STA. CRUZ DO BISPO	42
42	FARRAPAS	PERAFITA	188
43	GATÕES	GUIFÕES	263
44	GUARDA - Ex. IGAPH	PERAFITA	38
45	GUARDA I	PERAFITA	135
46	GUARDA II	PERAFITA	22
47	RIO LEÇA	STA. CRUZ DO BISPO	2
48	PRAIA DE ANGEIRAS	LAVRA	24
49	RIBEIRAS I	PERAFITA	58
50	RIBEIRAS II	PERAFITA	83
51	SENDIM II	GUIFÕES	296
52	SENDIM	GUIFÕES	80
53	PONTE DO CARRO	GUIFÕES	66
54	CASAS DA PARÓQUIA	MATOSINHOS	1
55	S. GENS PISCINAS	CUSTOIAS	119
56	DR. ANTÓNIO TEIXEIRA DE MELO	MATOSINHOS	64
57	ALDA RODRIGUES	SRA. HORA	74
58	GUIFOES	GUIFOES	45

2.6.3. Âmbito de atividade

O Sistema de Gestão da Qualidade da MATOSINHOSHABIT MH-EM, abrange a

- Gestão da procura de habitação social no Concelho de Matosinhos
- Gestão social e habitacional dos fogos da Câmara Municipal
- Reabilitação urbanística no Município de Matosinhos

2.6.4. Breve Historial

A história da MatosinhosHabit está intimamente ligada ao forte crescimento demográfico registado em Matosinhos a partir da década de 1960, fenómeno que conduz à proliferação de ilhas, barracas e outras soluções habitacionais precárias e indignas.

Esta realidade começa a inverter-se cerca de duas décadas mais tarde, quando o direito à habitação se afirma como uma prioridade estratégica da política municipal. A expansão progressiva do parque habitacional do Município torna então evidente a necessidade de uma resposta mais estruturada, que ultrapasse a mera gestão do edificado e integre, de forma articulada, a dimensão social das famílias abrangidas.

É neste contexto que, durante a década de 1990, no âmbito do pelouro da Habitação da Câmara Municipal de Matosinhos, começa a ser delineada a criação de uma entidade dedicada, capaz de concentrar equipas multidisciplinares e valências específicas para responder de forma integrada aos diversos desafios sócio habitacionais existentes.

Em outubro de 1998, a Câmara Municipal de Matosinhos aprova, por unanimidade, a constituição da MatosinhosHabit – Empresa Municipal de Habitação de Matosinhos, EM. Sob tutela municipal, a empresa passa a ter como objeto social a gestão patrimonial, social e financeira dos empreendimentos habitacionais e de outros fogos pertencentes ao património do Município.

Em 2023, a MatosinhosHabit assinalou 25 anos de atividade ao serviço público, consolidando um percurso marcado pela adaptação contínua às dinâmicas sociais contemporâneas e aos novos desafios da habitação. A sua atuação mantém-se ancorada nos objetivos estratégicos definidos pelo Município, no respeito pela diversidade dos moradores, das entidades parceiras e das comunidades, pelo enquadramento legal aplicável e pela política municipal de habitação.

No decurso da sua trajetória mais recente, a MatosinhosHabit promoveu o ManifestHabitação, uma iniciativa que assinalou os 50 anos do 25 de Abril e os 30 anos do Programa Especial de Realojamento e da Habitação em Democracia em Matosinhos, reafirmando o seu compromisso com a memória coletiva, os direitos sociais e os valores democráticos.

2.6.4. Focalização no Utente – Confidencialidade

A Administração e todos os colaboradores da MATOSINHOSHABIT MH-EM asseguram que as necessidades e expectativas dos utentes são compreendidas e convertidas em requisitos que têm de ser totalmente cumpridos, com o objetivo de obter a sua satisfação.

A MATOSINHOSHABIT MH-EM assegura a estrita confidencialidade de todos os dados envolvidos.

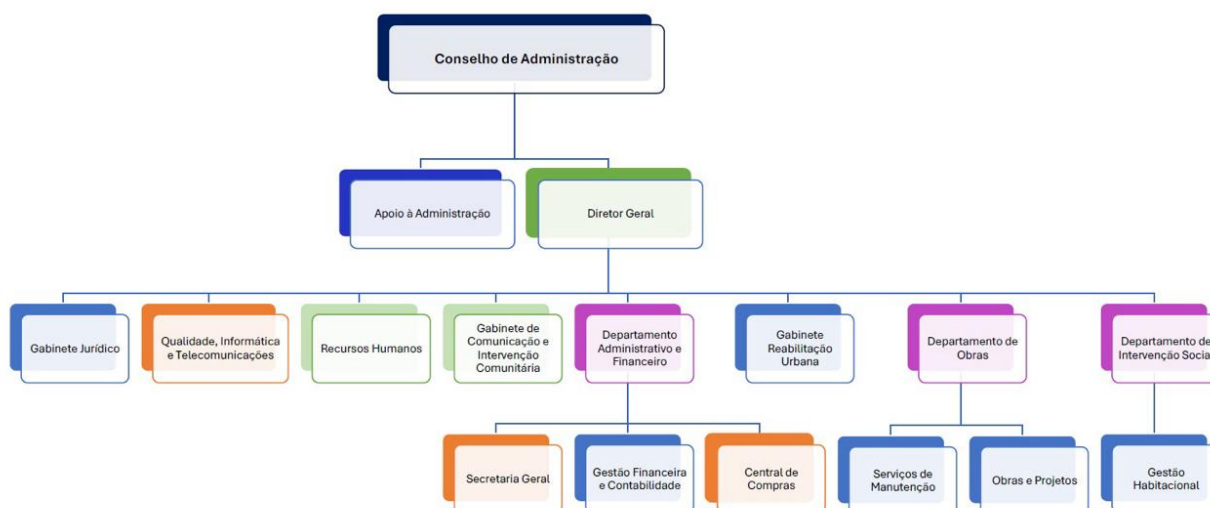
2.7. Estrutura Organizacional

2.7.1. Organização da estrutura

A estrutura hierárquica e funcional da MATOSINHOSHABIT MH-EM encontra-se organizada da seguinte forma:

- Organograma – define as relações hierárquicas;
- Análise, descrição e especificação de cargos – define as principais responsabilidades, autoridades e requisitos mínimos para o desempenho de cada função e consta de documento próprio.

2.7.2. Organograma da empresa



3. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

3.1. Requisitos Gerais

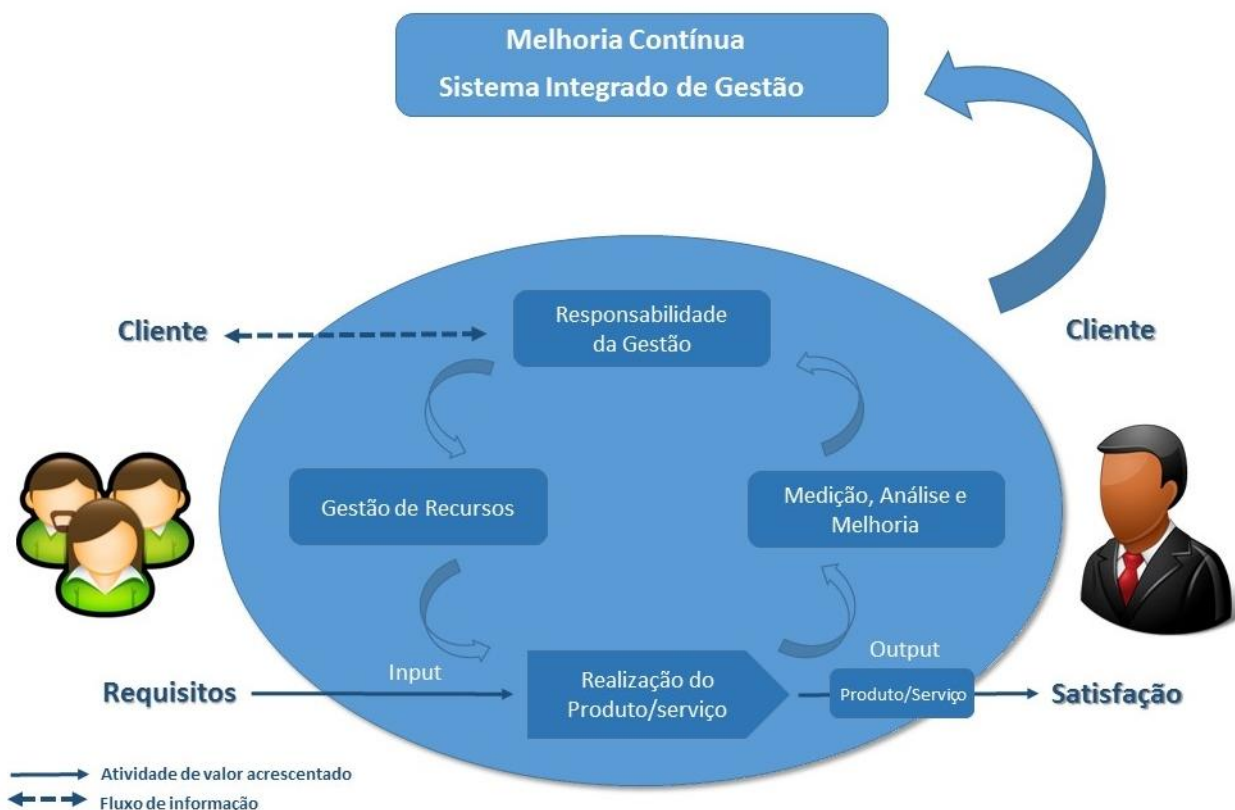
Na MATOSINHOSHABIT MH-EM encontram-se identificados e definidos:

- Os processos necessários para o SGQ e sua aplicação em toda a organização;
- A sequência de processos e sua interligação;
- Os recursos e/ou informação necessária ao funcionamento dos processos;
- Os mecanismos de monitorização, medição e análise dos processos.

3.2. Enquadramento

A MATOSINHOSHABIT MH-EM baseia o seu Sistema de Gestão da Qualidade na Norma de Referência NP EN ISO 9001:2015

Assim sendo, o seu ciclo de sistema assenta no seguinte conceito:



Dá-se, assim, resposta às cláusulas da Norma de Referência, sendo que:

▪ **Responsabilidade da Gestão**

Esta cláusula contempla a definição, implementação, avaliação e melhoria do SGQ da MATOSINHOSHABIT MH-EM. É efetuada anualmente na revisão do SGQ.

A responsabilidade é da Administração.

▪ **Gestão de Recursos**

São contemplados todos os meios (humanos e materiais) que dão suporte ao SGQ e, consequentemente, à sua implementação.

São essenciais para a realização do produto contribuindo para a sua correta realização, indo ao encontro das expectativas do utente.

É da responsabilidade dos Recursos Humanos.

▪ **Realização do Produto**

Definição de todos os processos relacionados com a correta realização do produto.

Contempla, naturalmente, o levantamento das expetativas do cliente, dotando a empresa de meios operacionais que permitam a sua completa satisfação, permitindo a correta realização do produto e a sua entrega nas condições contratadas. É da responsabilidade do Gabinete de Gestão Habitacional, Gabinete de Reabilitação Urbana, Departamento de Obras e Projetos e Gabinete de Comunicação e Intervenção Comunitária.

▪ **Medição, Análise e Melhoria**

Sendo o motor da melhoria contínua é da responsabilidade de toda a organização.

Aqui se considera toda a informação entendida como importante para o fechar do ciclo, isto é, análise factual do ocorrido, sua crítica e apontar de novos desafios à organização para a constante dinâmica de melhoria contínua.

Fundamental *input* para a revisão do SGQ pela Administração.

Todos os gabinetes e departamentos estão envolvidos.

3.3. Organização Documental

A MATOSINHOSHABIT MH-EM consciente de que, para um controlo eficaz do seu SGQ, tem necessidade de definir, regulamentar, registar e avaliar a sua atuação como organização, estabeleceu a seguinte estrutura documental que serve de suporte ao seu Sistema de Gestão da Qualidade:

3.3.1. Pirâmide Documental



Esta pirâmide estabelece a hierarquização documental do SGQ, o que significa que documentos de nível inferior não podem contradizer os que estão num patamar mais elevado.

Os de nível superior – Manual da Qualidade (MQ), Política e Objetivos da Qualidade (PQ e OQ) – refletem a estratégia da Organização e mostram ao exterior a filosofia de base do seu Sistema de Qualidade.

Seguem-se os documentos regulamentadores das diferentes metodologias que a Organização assume para dar prossecução à estratégia que adota.

Desde logo a definição dos processos críticos para a MATOSINHOSHABIT MH-EM regulamentados pelos respetivos procedimentos através dos quais a empresa acrescenta valor a cada um dos elos que compõem o seu todo e que convergem, finalmente, para a satisfação de todas as partes interessadas.

Operacionalizando em todos os sentidos as metodologias, surgem as instruções de trabalho e os impressos que servem de base para evidenciar o cumprimento dos requisitos definidos para a Organização.

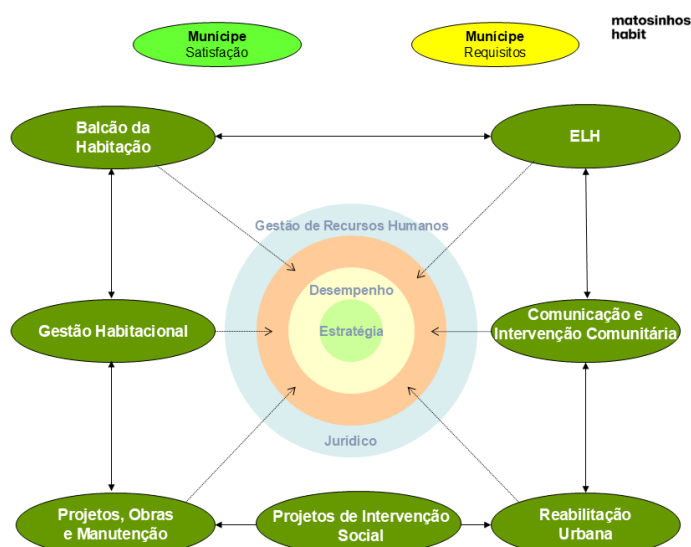
Finalmente, e dando corpo a tudo o que de relevante existe no SGQ, são fundamentais os registos do Sistema, sem os quais não seria possível evidenciar e consequentemente estar disponível um dos pilares da melhoria contínua: a gestão factual.

3.4. Rede de processos

A gestão da MATOSINHOSHABIT MH-EM assenta numa lógica processual. Na realidade, foram identificados os processos que acrescentam valor à organização, tendo sido para cada um identificado:

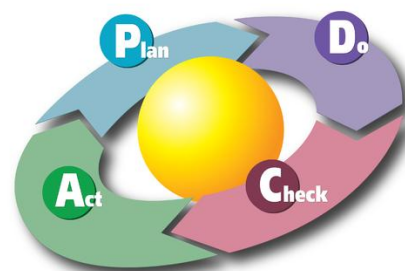
- Responsável do processo e interações;
- Entradas, saídas e metodologias de realização;
- Impressos, documentos e registos associados;
- Recursos;
- Ferramentas para a melhoria contínua;
- Requisitos das Normas de Referência aplicáveis.

A interação dos processos da MATOSINHOSHABIT MH-EM encontra-se representada na rede de processos seguinte:



A rede de processos da MATOSINHOSHABIT MH-EM assenta na lógica de melhoria contínua intrínseca ao referencial ISO 9008. Por seu lado, essa lógica baseia-se no ciclo de Demming: Planear, Executar, Avaliar e Atuar.

Então, a MATOSINHOSHABIT MH-EM tem toda a sua estratégia assente numa primeira linha nos seus Recursos Humanos a quem assegura uma contínua formação de modo a poderem estar sempre nas melhores condições técnicas para dar respostas às solicitações dos utentes. Naturalmente que para operacionalizar o Planeamento Estratégico definido pela Administração **planeia** os recursos necessários para dar sequência ao que foi definido: desde a eventual necessidade de novos recursos humanos e consequente acolhimento e formação, até a novos equipamentos/infraestruturas que seja necessário introduzir com as especificidades inerentes



Todos estes recursos, como um todo, servirão para dar corpo à concretização das linhas que emergiram do Planeamento Estratégico. Será o **fazer**, atendendo aos requisitos explícitos e implícitos dos Clientes com todo o planear e controlar, para que esses requisitos sejam completamente satisfeitos e se atinja a total satisfação do Cliente.

Naturalmente que a compreensão do atingimento da total satisfação do Utente só será atingida, se for **avaliado** o desempenho da Empresa e dos seus processos. Uma vez mais, como um todo, as prestações irão ser avaliadas relativamente aos objetivos definidos, considerando também as reclamações, serviço não conforme, inquéritos, e as conclusões das auditorias de avaliação de eficácia do SGQ que tenham tido lugar.

Com base nestes elementos recolhidos e, fazendo uso das ferramentas mais adequadas, a saber: ações corretivas e ações preventivas a Administração **atuam** em conformidade fechando o ciclo definindo o Planeamento Estratégico para o ciclo seguinte.

É, pois esta a lógica em que se baseia a otimização da gestão da MATOSINHOSHABIT MH-EM buscando continuamente a melhoria.

De seguida descrevemos a fundamentação para cada processo:

Gestão Habitacional

O processo Gestão Habitacional foca a sua ação na resposta às necessidades sócio habitacionais dos munícipes residentes no concelho, nomeadamente através de:

- Atribuição de habitações disponíveis aos munícipes com pedido de habitação, com base na legislação em vigor e Regulamento de Gestão do Parque Habitacional do Município de Matosinhos;
- Implementação, monitorização e avaliação do PMAA;
- Promoção de uma adequada administração habitacional e social, designadamente organizando e mantendo atualizado o cadastro de bens imóveis e um banco de dados relativo à população residente nos diferentes Conjuntos Habitacionais;
- Promoção de ações de formação e informação junto da população dos diferentes Conjuntos Habitacionais, bem como, dos munícipes que integrem outros programas promovidos pela empresa.

Balcão da Habitação

Faz a gestão do atendimento ao público, nomeadamente:

- presta informações de carácter geral;
- encaminha para os diversos departamentos as situações de carácter específico;
- faz marcações de atendimento dos diversos departamentos de acordo com o calendário disponibilizado pelos diversos setores;
- recebe e trata dos comprovativos de recibos de renda no âmbito do PMAA;
- cobrança de rendas;
- encaminha para a gestão de dívidas os arrendatários sinalizados no sistema para regularização de débitos.

Reabilitação Urbana

O Gabinete de Reabilitação Urbana promove e garante a execução e acompanhamento das Vistorias de Segurança, Salubridade e Arranjo Estético e das Vistorias de Determinação do Nível de Conservação, a cargo da MATOSINHOSHABIT MH-EM, por delegação de competências da Câmara Municipal de Matosinhos, requeridas por municípios, instituições ou por sua própria iniciativa, ao abrigo da legislação em vigor, com toda a tramitação técnica e processual inerente.

A montante deste procedimento legal, nos casos em que se afigura apropriado e com vista a uma maior celeridade e eficácia, executa Pré-Vistorias (que incluem a realização de Visitas Técnicas e a elaboração dos respetivos Relatórios), para aferir da necessidade/disponibilidade de realização de obras por parte dos senhorios, coadjuvadas pela Mediação/Negociação Técnica (estabelecimento e manutenção de uma série de contactos/reuniões regulares com senhorios, advogados, inquilinos, Associação de Inquilinos e Condóminos do Norte de Portugal, Associação Nacional de Proprietários, bem como realização de uma sucessão de démarches com outros serviços e/ou profissionais, internos e externos à MATOSINHOSHABIT MH-EM), tendo por fim último a reposição das condições de habitabilidade em fogos arrendados de propriedade particular.

Dá, igualmente, prossecução aos processos remetidos pela Câmara Municipal e pela Proteção Civil, relativos a imóveis/frações com falta de condições de segurança/salubridade e/ou em risco de ruína para a via pública, com vista à sua resolução, processos esses que, regularmente, exigem o estabelecimento de várias diligências, no sentido da identificação e mobilização dos proprietários, com a finalidade da sua pronta intervenção.

Em todas estas matérias, informa, apoia e acompanha os interessados na execução dos processos, encaminhando-os, sempre que oportuno e possível, para programas e/ou iniciativas que complementem e garantam a plena satisfação dos requerentes/municípios, no seu propósito.

Ainda neste âmbito, informa e apoia, sempre que adequado, candidaturas a programas de apoio à reabilitação urbana, garantindo, nomeadamente, o acompanhamento a particulares/privados, relativamente a procedimentos administrativos inerentes a essas candidaturas (que podem passar também por auxílio na orçamentação e no acompanhamento de obras).

Elabora candidaturas e executa programas/iniciativas nacionais, municipais e/ou comunitários de promoção da reabilitação urbana, garantindo o acompanhamento necessário à sua consecução.

Igualmente, numa fase mais recente da sua trajetória, o Gabinete de Reabilitação Urbana desenvolve, em estreita articulação com o município e ao abrigo do Novo Regime Jurídico de Reabilitação Urbana (Decreto-Lei 307/2009), todo um trabalho de conceção, levantamento e sistematização de informação, que dá origem à criação das chamadas “Áreas de Reabilitação Urbana” (ARU) no Concelho de Matosinhos. Este trabalho, em conformidade com a Lei, tem continuidade na concretização das designadas “Operações de Reabilitação Urbana” (ORU), que visam a revitalização e requalificação dessas áreas, operações essas relativamente às quais também colabora na sua conceção e dá apoio na sua continuidade.

Ainda no que se refere às ARU, procede à recolha, organização e sistematização de informação para a Base de Dados de todos os imóveis existentes e alimenta a Plataforma Informática Conjunta com a CMM, com o registo de todos os processos referentes a imóveis/frações, através da inserção de uma série de elementos respeitantes às Vistorias de Determinação de Nível de Conservação - Iniciais e Finais.

De uma forma geral, prossegue com a difusão de informação considerada relevante junto de interessados e alimenta a Base de Dados existente para divulgação de programas comunitários, nacionais e municipais que possam contribuir para promover a reabilitação urbana no Concelho de Matosinhos, como é, atualmente, o caso do Programa “Reabilitar para Arrendar – Habitação Acessível”, do Instrumento Financeiro para a Reabilitação e Revitalização Urbanas – IFRRU 2020, do Fundo Nacional para a Reabilitação do Edificado (FNRE) e do “Casa Eficiente”, todos eles relevantes para a concretização de muitas intenções de investimento, em matéria de reabilitação e revitalização urbanas.

Ainda neste âmbito, divulga o Regime Excecional e Temporário para a Reabilitação Urbana (RERU, Decreto-Lei 53/2014), importante instrumento regulamentar de apoio e incentivo à reabilitação urbana, que se aplica não só à reabilitação de edifícios/frações localizados em ARU mas também àqueles cuja construção tenha sido concluída há pelo menos 30 anos, sempre que se destinem total ou predominantemente ao uso habitacional, traduzindo-se a sua aplicação, sumariamente, na isenção/adaptação de algumas das disposições do RGEU.

Igualmente responde/divulga, junto de um número significativo de interessados, os Benefícios Fiscais existentes para obras de reabilitação em imóveis/frações localizados dentro e fora das ARU, quer de natureza Municipal (IMI, IMT), quer da competência da Administração Central (IRS, IVA, Mais-valias, Rendimentos Prediais), sobretudo quanto aos procedimentos a seguir para a sua concretização (iniciados por requerimento dos interessados e sempre de acordo com a sua iniciativa), sendo que tem vindo progressiva e consideravelmente a aumentar o número de interessados que procuram junto da MH/GRU informação acerca do direito de acesso a esses mesmos benefícios, salientando-se, aqui, o trabalho de articulação com os Departamentos Financeiro e de Urbanismo da CMM e com o Serviço de Finanças de Matosinhos, que tem contribuído decisivamente para um eficaz e célere resultado e uma maior satisfação dos munícipes/donos de obra, bem como a articulação com o Balcão da Reabilitação Urbana, instalado na Loja do Município da Câmara, que veio auxiliar na resposta à crescente procura de informação, especialmente no que se refere aos procedimentos a seguir para a instrução/seguimento de processos de obras, trabalho este a manter.

Nesta conformidade, e na sequência da colaboração acima estabelecida, no ano de 2020, é de salientar a delegação de competências da Câmara Municipal, na MatosinhosHabit, respeitante à análise/avaliação de processos de reabilitação urbana, com fim à atribuição de benefícios fiscais, tendo ficado à responsabilidade desta empresa municipal o seguinte: análise/verificação de toda a documentação que a CMM reencaminha à MH, juntamente com o Formulário/Requerimento-Tipo, devidamente preenchido pelo interessado; solicitação ao interessado de documentação adicional, eventualmente em falta; produção de Relatório Final/Fundamentos Legais da eventual isenção/reembolso de IMI e/ou de IMT, tendo sido criada, para este efeito, da iniciativa da MH, uma Informação-Tipo.

Destaca, também, a seleção de notícias para os sites da CMM e da MH, relativas à Reabilitação Urbana.

Obras

Este processo abrange a gestão das intervenções de manutenção e reabilitação em todos os edifícios e frações de habitação social propriedade da Câmara Municipal de Matosinhos promovendo e coordenando empreitadas de reabilitação quer na sua envolvente exterior, quer das suas infraestruturas (água, gás, eletricidade, saneamento, energias alternativas). É a gestão das grandes empreitadas.

Também, gere e regista a elaboração de estudos e projetos de reabilitação de edifícios na sua totalidade – exterior e ou interior - ou fração a fração.

Integra o Procedimento Manutenção Habitacional que assegura a gestão de todas as participações de avaria feitas pelos inquilinos e ou verificadas pelos técnicos de Manutenção Habitacional. Tem particular incidência na gestão, manutenção e conservação dos espaços comuns, mas também das habitações para as situações regulamentarmente definidas.

Neste processo a MATOSINHOSHABIT MH-EM avalia criteriosa e sistematicamente os fornecimentos.

Gestão de Recursos Humanos

A MATOSINHOSHABIT MH-EM entende a gestão dos seus recursos humanos como um meio para conseguir melhores resultados da organização, das equipas e dos indivíduos, dentro de uma estrutura “acordada” de metas, objetivos e padrões.

Pretende-se com esta abordagem, cobrir as vertentes da gestão de recursos humanos, desde o seu recrutamento, seleção, acolhimento e integração na MATOSINHOSHABIT MH-EM.

Pelo meio ficam, não menos importantes a análise, descrição, competências e qualificação de funções que enquadram todos os colaboradores nas funções estratégicas e que tendem a criar um clima para a ação fundamental para a motivação e comportamento dos colaboradores.

Existem vários motivos para a empresa apostar na formação dos seus colaboradores. Do ponto de vista estratégico a única formação relevante é a que permite colmatar as lacunas em competências críticas, necessárias para a implementação das iniciativas estratégicas. É nessa que a MATOSINHOSHABIT MH-EM aposta.

ELH

A Estratégia Local de Habitação de Matosinhos (ELHM) constitui o principal instrumento de política habitacional municipal para responder adequadamente, no futuro próximo, aos requisitos e desafios que a Nova Geração de Políticas de Habitação coloca e assegurar respostas apropriadas e dirigidas às necessidades diagnosticadas, no quadro dos programas nacionais, entre os quais se destacam o Programa 1º Direito (Programa de Apoio ao Acesso à Habitação) e o PRR (Plano de Recuperação e Resiliência).

A Câmara Municipal de Matosinhos delegou na MatosinhosHabit toda a operacionalização, execução e monitorização da ELHM.

Projetos de Intervenção Social

O processo de Gestão Social e Projetos de Intervenção Social, desenvolve ações/projetos de orientação coletiva e comunitária, que vão ao encontro das necessidades/aspirações dos residentes nos Conjuntos Habitacionais da Câmara Municipal de Matosinhos, geridos pela MATOSINHOSHABIT MH-EM, designadamente em cooperação com iniciativas sociais de base local, numa lógica de maior proximidade, visando, a promoção social e bem-estar dos munícipes, com isso favorecendo também a coesão territorial.

Partindo do pressuposto que o acesso à habitação social municipal se configura como um primordial meio de combate a situações de desfavorecimento económico e social, estas políticas de habitação devem ser articuladas com medidas complementares de ação, mais abrangentes, que facilitem o acesso a outras dimensões da vida, designadamente a saúde, a educação, o emprego, a cultura, tendo em vista a melhoria da qualidade de vida dos residentes, sendo a integração dos diversos domínios, chave para uma visão estratégica, verdadeiramente promotora do desenvolvimento humano.

O desafio que se coloca é o de fazer acompanhar/reforçar a atribuição de alojamentos sociais municipais, de medidas de inserção social, onde a promoção de habitação condigna seja coadjuvada por uma multiplicidade de respostas adaptadas às especificidades/necessidades de cada situação em concreto, sempre contando com a participação ativa dos destinatários destes Projetos / Iniciativas, colocando as pessoas, a comunidade e a rede de sociabilidades no centro do processo de intervenção.

Com vista à prossecução dos objetivos, o conhecimento e o diagnóstico das situações em presença, a elaboração e sistematização da informação, que implica conhecer os problemas e necessidades de um determinado contexto, as suas causas e evolução ao longo do tempo, assim como os fatores condicionantes e as suas tendências previsíveis, serão estabelecidas prioridades e estratégias de intervenção.

Orientado ainda pela abordagem da inovação social, suscetível de desenvolver soluções com potencial de transferibilidade para outros contextos, desenvolve Projetos em Parceria e Projetos da sua própria iniciativa, dando um especial enfoque a todas as ações desenvolvidas em parceria, no âmbito da Rede Social e Comissões Sociais de Freguesia.

Comunicação e Intervenção Comunitária

O processo de Comunicação e Intervenção Comunitária (GaCIC) é responsável pela conceção, implementação e dinamização de projetos de intervenção comunitária e pela definição e operacionalização da estratégia de comunicação institucional da organização, promovendo uma atuação integrada, transversal e orientada para a proximidade com as comunidades.

No âmbito da intervenção comunitária, desenvolve iniciativas de base coletiva que promovem a participação ativa dos cidadãos, o fortalecimento das redes de parceria, a valorização dos recursos e potencialidades locais e a criação de oportunidades de encontro, colaboração e desenvolvimento social. A sua atuação assenta numa lógica de proximidade, corresponsabilização e trabalho em rede, contribuindo para o reforço da identidade local, do sentimento de pertença, da coesão social e para o combate ao preconceito e ao estigma associados aos territórios de habitação pública.

Em articulação com esta missão, o Gabinete assegura a comunicação institucional da MatosinhosHabit, desenvolvendo estratégias e conteúdos que reforçam a transparência, a acessibilidade da informação e a proximidade com os diferentes públicos. A comunicação é entendida como uma ferramenta estratégica de envolvimento, valorização das comunidades e promoção de narrativas positivas sobre os territórios, contribuindo para uma imagem institucional coerente, humanizada e alinhada com os valores da empresa.

Desempenho

São aqui definidas:

- A estrutura,
- Metodologias de funcionamento
- Metodologias de avaliação

De todos os processos da MATOSINHOSHABIT - MH, EM.

Para suporte e evidenciação de toda a sua estrutura documental, a MATOSINHOSHABIT MH-EM utiliza a sua ferramenta de gestão documental – Ano e-Gov – onde são registados e controlados todos os registos considerados importantes para a sua gestão.

Assim toda a estrutura foi definida e documentada no Ano e-Gov, ferramenta esta que comunica através de Web service com a atual base de dados dos clientes.

Todos os acontecimentos que não estão regrados nos procedimentos e que, de alguma maneira, necessitam de uma estruturação e controlo deverão ser planeados. Com maior força de razão, aqueles que impliquem alterações ao Sistema da Qualidade.

Nestes casos é criada uma equipa de planeamento, sendo nomeado um gestor de planeamento, que ficará com a responsabilidade de planear o acontecimento em todas as suas vertentes, desde a definição de objetivos, inputs, etc., até a avaliação de eficácia final.

Foram definidos indicadores para todos os processos. Periodicamente são avaliados, e a sua evolução é discutida e definidas medidas corretivas e planos de ação para situações que o exijam.

Assegura assim a MATOSINHOSHABIT MH-EM a melhoria contínua do seu SGQ.

Outra ferramenta para o mesmo fim atrás referido é a auditoria interna da qualidade: primeira, segunda e terceira parte. Todas elas fortalecem o sistema ao detetar oportunidades de melhoria, que têm seguidamente o seu desenvolvimento.

Como foi dito a MATOSINHOSHABIT MH-EM empenhada na melhoria contínua do seu sistema, tem todo o interesse em detetar, para posterior correção, as ocorrências não conformes do seu SGQ. A fonte dessas situações não são só as auditorias. Também as reclamações, não conformidades operacionais, serviço não conforme, ações preventivas e reclamações a fornecedores, o permitem fazer.

Com a finalidade de gerir todas as ocorrências que, de algum modo configuram situações de não conformidade, e através do seu procedimento Melhoria, a MATOSINHOSHABIT MH-EM efetua:

- O seu registo,
- Análise de causas,
- Definição de ações e suas metodologias,
- Verificação da sua implementação,
- Verificação de eficácia
- O seu fecho ou,
- O seu relacionamento com uma nova ação corretiva, caso não tenha sido eficaz.

Estratégia

Ciclicamente a empresa avalia o desempenho do sistema no período em questão, analisando os dados objetivos (indicadores) e as suas tendências. Entre outros, debruçam-se sobre os seguintes pontos:

- Cumprimento dos Objetivos da Qualidade;
- Resultados desempenho dos processos;
- Ações de melhoria;
- Não conformidades;
- Ações corretivas e preventivas;
- Reclamações;
- Satisfação dos Clientes;
- Satisfação dos Colaboradores;
- Fornecedores;
- Resultados de Auditorias;
- Alterações com implicações no SGQ.

Anualmente, patrocina um relatório com a análise da realidade anual, que serve de input para a Administração avaliar o desempenho do SGQ durante esse período e perspetivas o período seguinte, nomeadamente:

- Política da Qualidade (eventual revisão);
- Definições de estratégias de mercado e organizacionais;
- Melhoria do produto de acordo com a necessidade do Cliente;
- Necessidade de novos recursos;
- Melhoria da eficácia do SGQ e seus processos (definição e/ou ajuste de indicadores).

3.5. Procedimentos em vigor

Foram então identificadas nove áreas de atuação que refletem os processos da MATOSINHOSHABIT MH-EM.

Os processos são regulamentados pelos seguintes procedimentos:

Gestão Habitacional

- Gestão Habitacional

Balcão da Habitação

- Balcão da Habitação

Reabilitação Urbana

- Reabilitação Urbana

Obras

- Manutenção Habitacional

Gestão de Recursos Humanos

- Gestão de Recursos Humanos
- Formação

Comunicação e Intervenção Comunitária

ELH

Desempenho

- Controlo Documental
- Melhoria
- Auditorias Internas
- Avaliação de Gestão
- Avaliação da Satisfação do Município
- Controlo de limpezas das entradas comuns

Estratégia

- Revisão do SGQ

