

# MANUAL DA QUALIDADE

Empresa Municipal de Habitação de Matosinhos, EM

**matosinhos  
habit**

Missão

Providenciar habitação digna para todos os cidadãos de Matosinhos

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
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
<b>2. ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA.....</b>	<b>5</b>
2.1. MISSÃO .....	5
2.2. VISÃO .....	5
2.3. VALORES .....	5
2.4. POLÍTICA DA QUALIDADE .....	6
2.5. OBJETIVOS DO SGQ.....	6
2.6. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....	7
2.6.1. <i>Localização</i> .....	7
2.6.2. <i>Conjuntos Habitacionais</i> .....	8
2.6.3. <i>Âmbito de atividade</i> .....	10
2.6.4. <i>Breve Historial</i> .....	10
2.6.4. <i>Focalização no Utente – Confidencialidade</i> .....	10
2.7. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	10
2.7.1. <i>Organização da estrutura</i> .....	10
2.7.2. <i>Organograma da empresa</i> .....	11
<b>3. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....</b>	<b>11</b>
3.1. REQUISITOS GERAIS.....	11
3.2. ENQUADRAMENTO.....	11
3.3. ORGANIZAÇÃO DOCUMENTAL.....	13
3.3.1. <i>Pirâmide Documental</i> .....	13
3.4. REDE DE PROCESSOS.....	14
3.5. PROCEDIMENTOS EM VIGOR .....	20

## **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. Administrador Executivo, Dr. Tiago Maia, 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**

<b>Referência</b>	<b>Nome</b>	<b>Edição</b>
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 Gestão da Qualidade 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 GIMM, 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:

<b>Capítulo 1</b>	Refere o campo de aplicação do SGQ, a lógica da sua gestão e a estrutura do próprio manual
<b>Capítulo 2</b>	É efetuada uma breve apresentação da empresa, descrevendo a organização da mesma.
<b>Capítulo 3</b>	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**

Providenciar habitação digna para todos os cidadãos de Matosinhos

### **2.2. Visão**

A execução de Programas Habitacionais, o apoio à construção, construir e adquirir habitações de custos controlados, celebrar acordos entre entidades parceiras, gestão integral do parque habitacional e a promoção de uma estrutura organizativa multidisciplinar, flexível e competente.

### **2.3. Valores**

Criatividade – Inovação – Transparência – Proximidade – Rigor

## **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

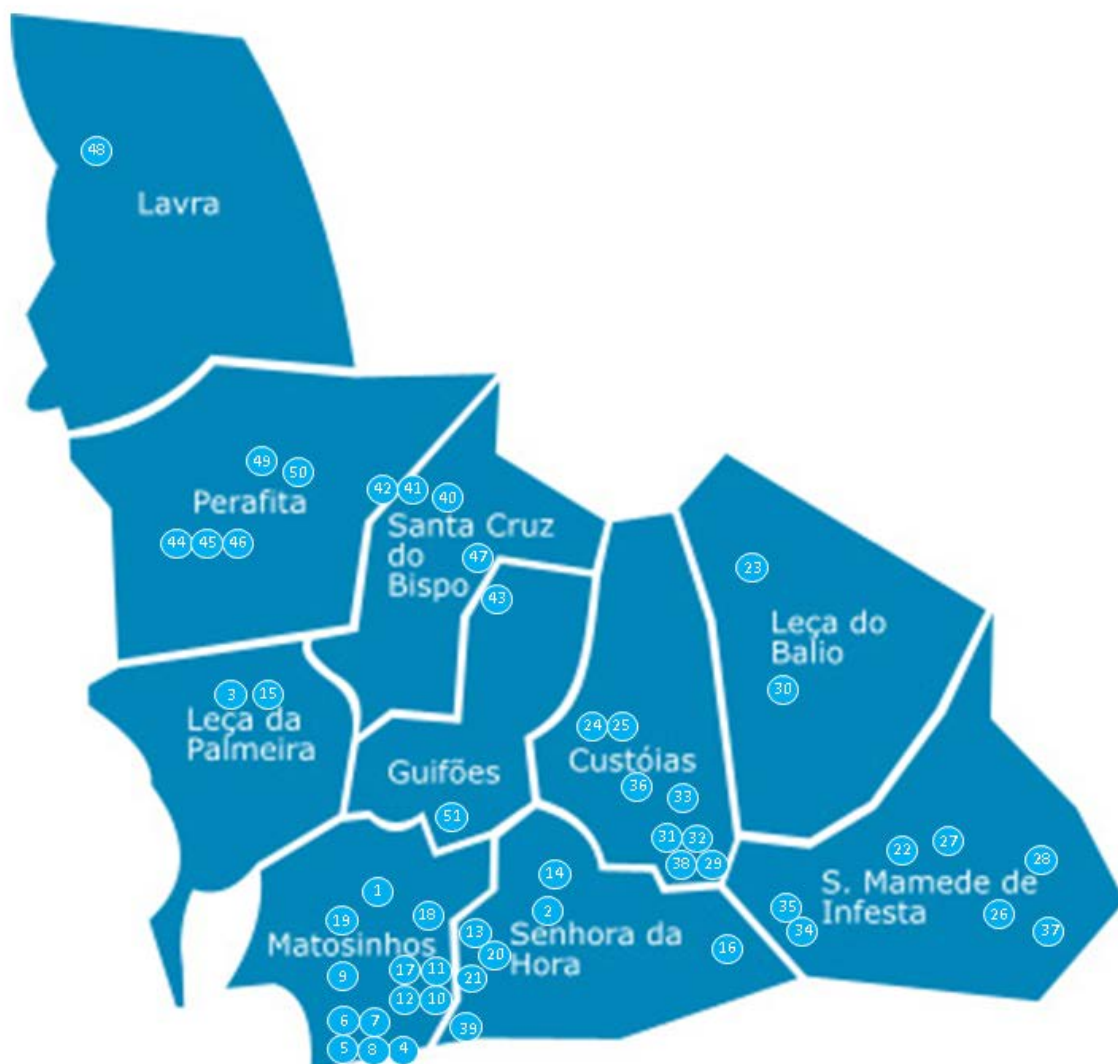
Fax: 229 399 995

Correio eletrónico: [geral@matosinhohabit.pt](mailto:geral@matosinhohabit.pt)

Web: [www.matosinhohabit.pt](http://www.matosinhohabit.pt)

### 2.6.2. Conjuntos Habitacionais

A MATOSINHOSHABIT MH-EM, tem a seu cargo a gestão de 4326 fogos distribuídos por 51 conjuntos habitacionais que cobrem todas as freguesias do concelho de Matosinhos.





Legenda	CONJUNTOS HABITACIONAIS	FREGUESIA	Nº DE FOGOS
1	BAIRRO DOS PESCADORES	MATOSINHOS	48
2	BARRANHA	SRA. HORA	1
3	BATARIA	LEÇA DA PALMEIRA	75
4	BIQUINHA - ANTIGO	MATOSINHOS	219
5	BIQUINHA - N	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 - ANTIGO	MATOSINHOS	136
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	10
20	ESTÁDIO DO MAR II	SRA. DA HORA	12
21	ESTÁDIO DO MAR III	SRA. DA HORA	11
22	CAIXA TEXTIL	S. MAMEDE INFESTA	85
23	CUSTIÓ	LEÇA DO BALIO	154
24	CUSTÓIAS - EX IGAPHE	CUSTÓIAS	63
25	CUSTÓIAS - FUND. 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	RECAREI	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	CHOUISO	STA. CRUZ DO BISPO	60
41	CIDRES	STA. CRUZ DO BISPO	42
42	FARRAPAS	PERAFITA	188
43	GATÕES	GUIFÕES	329
44	GUARDA - ANTIGO	PERAFITA	38
45	GUARDA I	PERAFITA	135
46	GUARDA II	PERAFITA	22
47	PONTE DO CARRO/ STA CRUZ DO BISPO	STA. CRUZ DO BISPO	2
48	PRAIA DE ANGEIRAS	LAVRA	24
49	RIBEIRAS I	PERAFITA	58
50	RIBEIRAS II	PERAFITA	83
51	SENDIM	GUIFÕES	376

### **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 emana de um expressivo aumento demográfico de Matosinhos que culminou na proliferação de ilhas, barracas e outras soluções de habitação indignas, durante a década de 1960. Tratou-se de uma tendência que só apenas vinte anos mais tarde viu sinais de retrocesso, com o direito à habitação a tornar-se uma prioridade municipal.

Com a subsequente expansão do parque habitacional municipal, revelou-se a necessidade de uma coordenação que não passasse apenas pela gestão do edificado, mas também pela vertente social das famílias alcançadas.

Assim, a MatosinhosHabit começa a ser pensada nos anos noventa, no pelouro da Habitação, na Câmara Municipal de Matosinhos com a proposta de criação de uma instituição que concentrasse equipas multidisciplinares de valências específicas na resposta aos mais diversos problemas sócios habitacionais existentes.

Em outubro de 1998, a Câmara Municipal de Matosinhos aprova, por unanimidade, a proposta para a criação da MatosinhosHabit – Empresa Municipal de Habitação de Matosinhos, que, sob a sua tutela, tem como objeto social a gestão patrimonial, social e financeira dos empreendimentos e outros fogos património do Município.

Em 2018, a MatosinhosHabit celebra 20 anos de atividade ao serviço público, tendo os objetivos definidos pelo município como matrizes estruturantes da missão da MatosinhosHabit, adaptando-se às dinâmicas da atualidade e desafios emergentes, no respeito pela diversidade dos moradores, entidades parceiras e comunidades, pelas normas legais aplicáveis e pela política de habitação emanada pelo município de Matosinhos.

### **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.

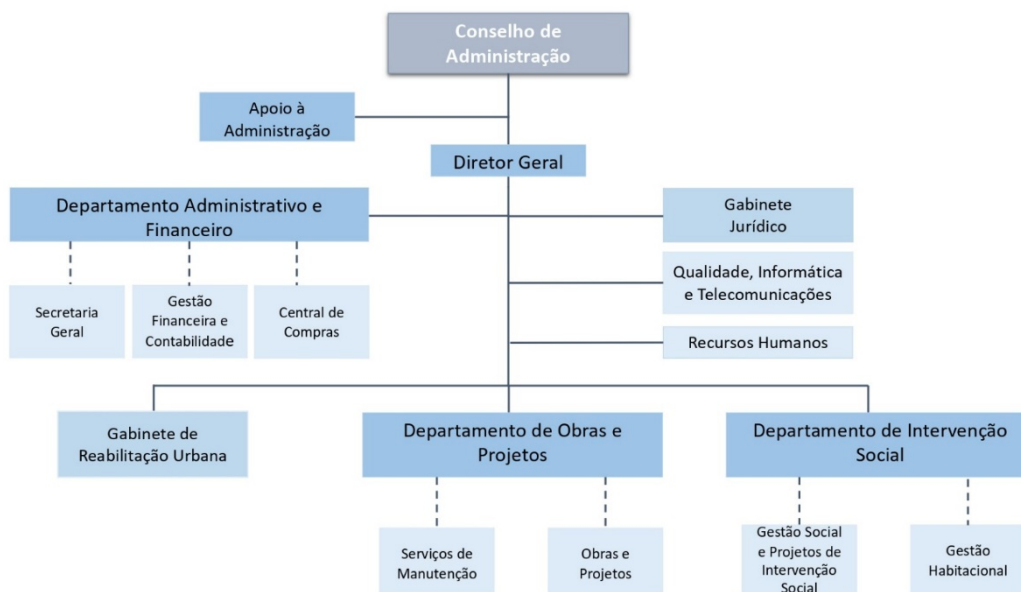
## **2.7. Estrutura Organizacional**

### **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

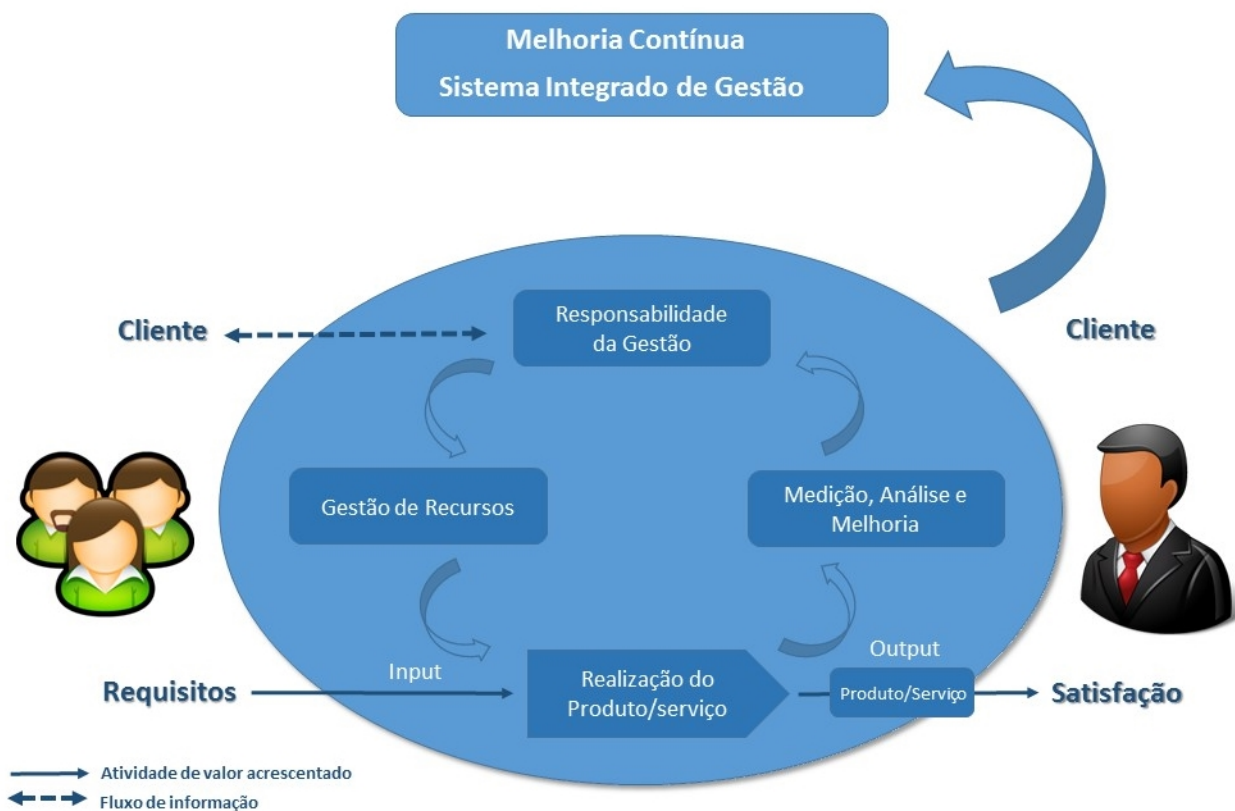
Na MATOSINHOSHABIT MH-EM encontram-se identificados e definidos:

- 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 do Departamento Administrativo Financeira e 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 Gestão Social e Projetos de Intervenção Social.

▪ **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.

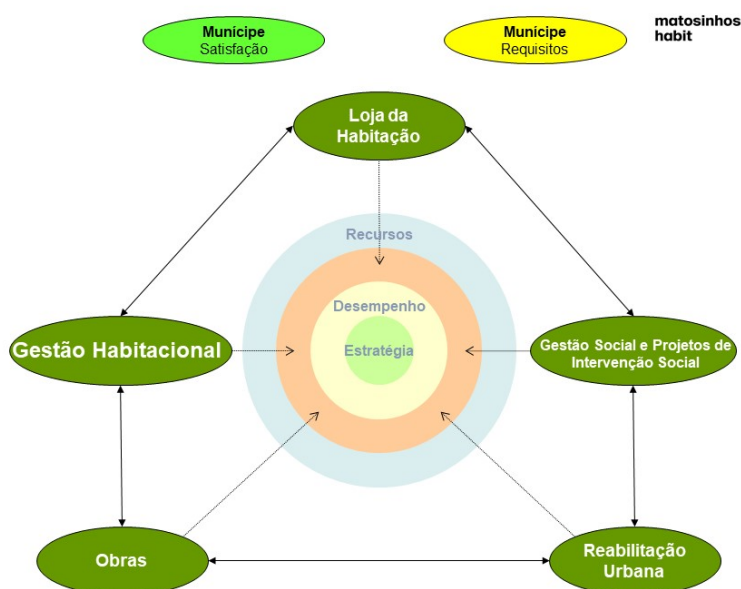
Finalmente, e dando corpo a tudo o que de relevante existe no SGQ, são fundamentais os registos do Sistema, sem os quais não seria possível evidenciar e conseqüentemente estar disponível um dos pilares da melhoria contínua: a gestão factual.

### 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:

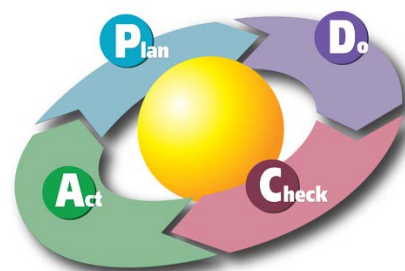
- Responsável do processo e interações;
- Entradas, saídas e metodologias de realização;
- Impressos, documentos e registos associados;
- Recursos;
- Ferramentas para a melhoria contínua;
- Requisitos das Normas de Referência aplicáveis.

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 conseqüente 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.

## **Gestão Social e 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.

## **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 munícipes, 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 municípios/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 criteriosamente e sistematicamente os fornecimentos.

## Recursos

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.

## Loja 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.

## 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 – o **GIM** - Gestão Integrada de Informação em Multimédia – onde são registados e controlados todos os registos considerados importantes para a sua gestão.

Assim toda a estrutura foi definida e documentada no **GIM**, ferramenta esta que está inserida no ERP – **SIGA®**.

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 perspectivas 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 oito áreas de atuação que refletem os processos da MATOSINHOSHABIT MH-EM.

Os processos são regulamentados pelos seguintes procedimentos:

#### **Gestão Habitacional**

- Gestão Habitacional

#### **Loja da Habitação**

- Loja da Habitação

#### **Reabilitação Urbana**

- Reabilitação Urbana

#### **Obras**

- Obras
- Conceção e Desenvolvimento
- Manutenção Habitacional

#### **Recursos**

- Gestão de Recursos Humanos
- Formação

#### **Gestão Social e Projetos de Intervenção Social**

- (Em Planeamento)

#### **Desempenho**

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

#### **Estratégia**

- Revisão do SGQ

