Manual de Gestão da Qualidade

Vila Real Social
E.M.S.A.

O Presidente do Conselho de Administração

_____

ÍNDICE

Índice

1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA 4
1.1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA 4
1.2. PRINCIPAIS ATIVIDADES 4
1.3. EVOLUÇÃO HISTÓRICA 5
2. MISSÃO, VISÃO E POLÍTICA DA QUALIDADE 6
2.1. MISSÃO DA EMPRESA 6
2.2. VISÃO DA EMPRESA 6
2.3. POLÍTICA DA QUALIDADE 7
3. LIDERANÇA 8
3.1. GESTÃO DE TOPO 8
3.2. MODELO ORGANIZACIONAL 9
4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE 10
4.1. ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO 10
4.2. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA 10
4.3. ABORDAGEM POR PROCESSOS 11
4.4. MATRIZ DE PROCESSO 12
4.4.1 GESTÃO ESTRATÉGICA 12
4.4.2 GESTÃO ADMINISTRATIVA/ FINANCEIRA 14
4.4.3 GESTÃO SERVIÇOS TÉCNICOS DE HABITAÇÃO 15
4.4.4 GESTÃO DOS SERVIÇOS DE HABITAÇÃO SOCIAL 16
4.4.5 GESTÃO DE COMPRAS E SUBCONTRATAÇÃO 17
4.4.6 GESTÃO DO SISTEMAS 18

Lista de Revisões

Revisão	Conteúdo da Revisão	Páginas Revistas	Data
00	Edição Inicial	Todas	19.06.2014
01	Alteração do Organograma	6	2015.09.24
02	Alteração de simbologia	Todas	2016.11.23
03	Transição ISO 9001:2015	Todas	2018.07.26
04	Missão e Visão	6	2019.06.05
05	Alteração de Organograma	6	2021.09.21
06	Alteração do âmbito	todas	2022.06.20
07	Correção do âmbito	10	2023.07.06
08	Justificação da não aplicabilidade do requisito 8.3	10	14/11/2023

Lista de Abreviaturas

VRS – Vila Real Social, EM, SA

PCA – Presidente do Conselho de Administração

RS – Responsável de Serviço

RQ – Responsável da Qualidade

RSAF – Responsável Serviço Administrativo Financeiro

SER – Responsável Serviço Estacionamento

ARS – Adjunto de Responsável de Serviço

TA – Técnicos Administrativos

TO – Técnicos Operacionais

1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

1.1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Nome	VILA REAL SOCIAL, E.M., S.A
Sede	Rua Alexandre Herculano, 34 5000 -642 Vila Real 3505-459 Viseu
Telefone	259 326 606
Fax	259 326 667
NIPC	506 376 745
E-mail	vilarealsocial@cm-vilareal.pt
Mapa	

1.2. PRINCIPAIS ATIVIDADES

A VRS tem como principal atividade a Gestão do Parque Habitacional do Municio de Vila Real.

1.3. EVOLUÇÃO HISTÓRICA

A **VILA REAL SOCIAL, EM, SA,** foi criada em 2003, então sob a designação de Vila Real Social – Habitação e Transportes, E.M.

À data, fundamentada no previsível crescimento do parque habitacional municipal, no aumento do parque automóvel e na necessidade de implementar um sistema de transporte público de passageiros, a Câmara Municipal de Vila Real decidiu, ao abrigo do quadro legal em vigor constituir uma empresa municipal, que de uma forma transversal pudesse atuar nesta esfera de ação.

A criação da empresa assentava igualmente em princípios de mudança de paradigma do setor público de poupança de recursos, de maior eficácia, produtividade e qualidade de serviços prestados.

Assim, aquando da criação da empresa foram cometidas competências no âmbito da gestão do parque habitacional municipal, incluindo a conservação, reparação e beneficiação do mesmo, na gestão do sistema de transportes públicos de passageiros, na gestão de superfícies de estacionamento, na gestão e ordenamento do trânsito, na ação social, na execução de programas habitacionais e na gestão do aeródromo municipal.

Ao longo dos anos e fruto de processos de reorganização da estrutura quer da Vila Real Social – Habitação e Transportes, EM, quer da estrutura do próprio município, o objeto da empresa foi sendo progressivamente alterado, culminando na alteração de estatutos de 2009. Durante o período que mediou a criação da empresa e a revisão dos estatutos de 2009, os processos associados à gestão do sistema de transportes públicos de passageiros, a gestão e ordenamento do trânsito e a ação social, foram progressivamente sendo transferidos para o município, tendo inclusivamente aquando desta revisão de estatutos sido alterada a designação da empresa para Vila Real Social – Habitação, EEM.

Atualmente e fruto da última revisão estatutária ocorrida já em 2014, a empresa alterou a sua designação social para VILA REAL SOCIAL, E.M., S.A., tendo passado a constar como objeto social principal da mesma a:

- Promoção de habitação social e a gestão social, patrimonial e financeira do património habitacional do município de Vila Real;
- E o exercício, com caráter complementar, de atividades relacionadas com o seu objeto principal.

2. MISSÃO, VISÃO E POLÍTICA DA QUALIDADE

2.1. MISSÃO DA EMPRESA

A Vila Real Social, E.M., S.A. adiante designada por VRS tem como missão a procura da melhoria da qualidade de vida do munícipes de Vila Real, cumprindo a orientação estratégica traçada pelo acionista, o Município de Vila Real, através da implementação de politicas de habitação social/ municipal, desde o inicio dos processos que lhe são atribuídos, até à sua conclusão, utilizando para tal critérios de gestão que permitem obter os patamares de excelência pretendidos, respeitando a especificidade socioeconómica dos seus utentes, aliado ao controlo rigoroso dos custos realizados para a prossecução dos objetivos estabelecidos.

2.2. VISÃO DA EMPRESA

Para cumprir com o seu objeto social e missão a Vila Real Social utiliza critérios de gestão que permitam obter a qualidade definida, respeitando a especificidade socioeconómica dos utentes e do meio ambiente, com controlo de custos para uma otimização dos recursos e sustentabilidade.

Para tanto, a VRS possui uma estrutura interna multidisciplinar que gera e fomenta a interatividade entre todos os agentes envolvidos nas diversas áreas de ação de intervenção direta visando o melhor serviço à comunidade.

Monitoriza e otimiza uma gestão racional e equilibrada de todos os equipamentos habitacionais municipais através dum trabalho constante, centrando a sua ação na resolução dos problemas dos moradores, contribuindo para a sua integração social e melhoria da qualidade de vida, num processo de responsabilização dinâmico e interativo entre a população alvo a quem se dirige e os seus recursos humanos.

A VRS tem como foco imprimir nas diversas valências o sentido de responsabilidade enquanto instituição com capacidade de intervenção em várias áreas contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população alvo a quem dirige o seu foco laboral.

Possui uma estrutura interna multidisciplinar que gera e fomenta a interatividade entre todos os agentes envolvidos nas diversas áreas de ação de intervenção direta visando o melhor serviço à comunidade.

Para o efeito monitoriza e otimiza uma gestão racional e equilibrada de todos os equipamentos habitacionais municipais através dum trabalho constante centrando a sua ação na resolução dos problemas dos munícipes, contribuindo para a sua integração social e melhoria da qualidade de vida, num processo de responsabilização

dinâmico e interativo entre a população alvo a quem dirige a sua atenção laboral e o quadro de dirigentes e colaboradores da VRS

Assim deveremos todos entender a VRS como uma entidade com força Moral, uma referência de valor de e para a sociedade, no fundo um centro de responsabilidade social.

Esta responsabilidade social biunívoca, protegendo determinado tipo de riscos, conduzindo assim a Instituição, para um espaço pleno de realização nas três componentes: PESSOAL, CIVICA E PROFISSIONAL.

2.3. POLÍTICA DA QUALIDADE

A Vila Real Social, E.M,S.A., tem assumido desde a sua criação, como uma das prioridades, promover a atribuição de habitação a todos os cidadãos necessitados.

Neste contexto a VILA REAL SOCIAL, E.M., S.A., tem como vetores de atuação:

1. Estimular o trabalho de equipa, promovendo o desenvolvimento de competências e humano, promover a formação e envolver todas as partes interessadas, garantindo uma eficaz comunicação interna e externa;
2. Promover e garantir o respeito pelos princípios de responsabilidade social;
3. Melhorar de forma contínua os serviços, processos e eficácia ao nível do desempenho da organização, controlando os seus riscos e potenciando as oportunidades;
4. Promover uma gestão com vista a satisfação dos seus utentes, com a auscultação das suas opiniões;
5. Promover uma vivência de qualidade dos agregados familiares, através de uma pronta resposta às suas necessidades;
6. Manter atualizada uma rede de fornecedores qualificados que resulte no melhor para os utentes;
7. Cumprir todas as normas, requisitos legais e regulamentares aplicáveis;

3. LIDERANÇA

3.1. GESTÃO DE TOPO

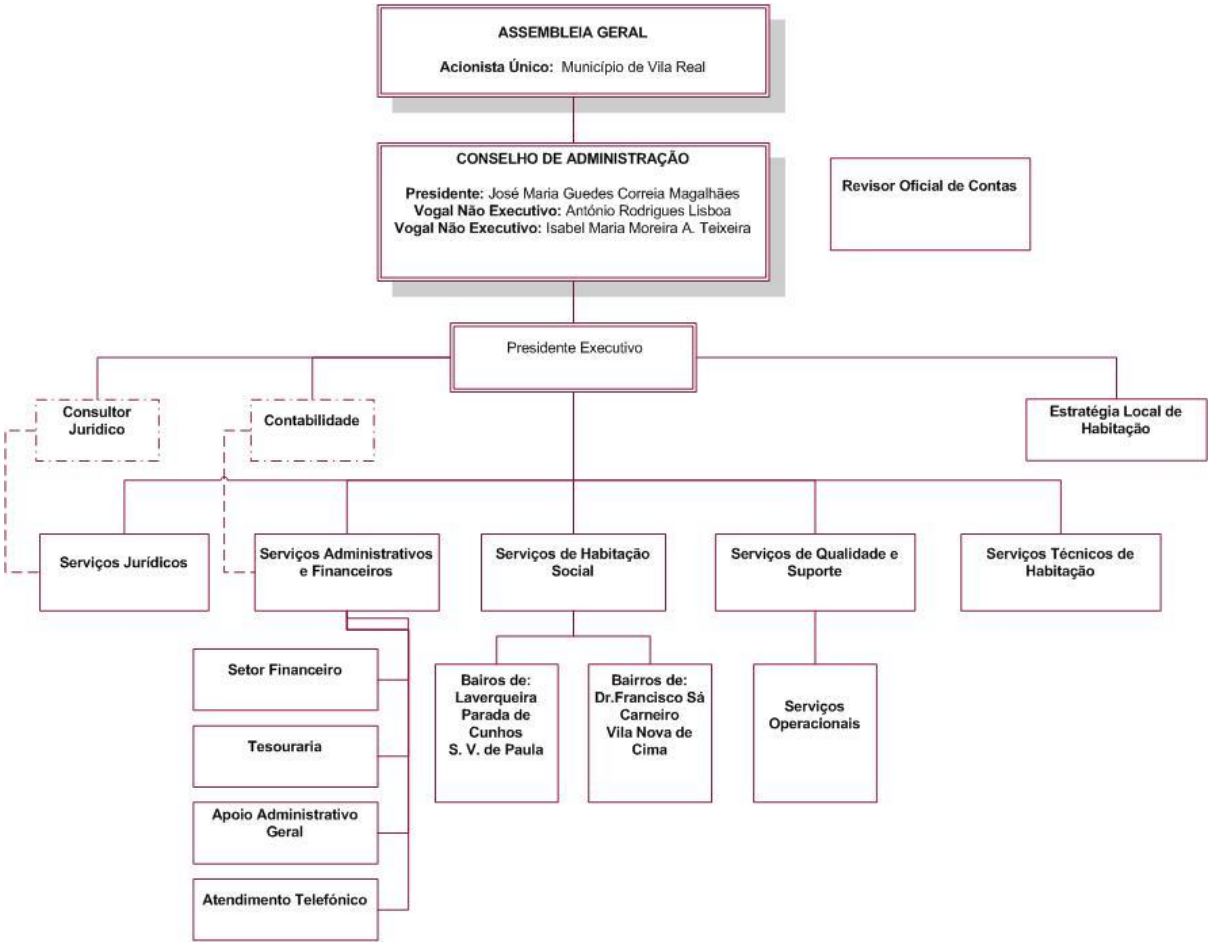
A Gestão de Topo, independentemente de outras responsabilidades, em relação ao sistema de gestão, assume o compromisso de:

- Assegurar a integração dos requisitos do sistema de gestão nos processos de negócio da Vila Real Social;
- Comunicar a importância de uma gestão da qualidade eficaz e da sua conformidade com os requisitos do sistema de gestão;
- Promover a utilização da abordagem por processos e do pensamento baseado no risco;
- Disponibilizar os recursos necessários à implementação e melhoria do sistema de gestão;
- Assegurar que o sistema de gestão atinge os resultados pretendidos;
    - Comprometer, orientar e apoiar as pessoas para contribuírem para a eficácia do sistema de gestão e da sua melhoria;

A Gestão de Topo assume também o compromisso em relação ao foco no cliente, ao assegurar que:

- Os requisitos dos clientes, exigências regulamentares e estatuais aplicáveis são determinadas, compreendidas e satisfeitas de forma consistente;
- Os riscos e as oportunidades que podem afetar a conformidade dos serviços e a aptidão para o aumentar a satisfação dos clientes são determinados e tratados.

3.2. MODELO ORGANIZACIONAL



4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O sistema de gestão fundamenta-se na observância do desempenho dos processos da organização e dos requisitos de qualidade e tem como referência o modelo de gestão NP EN ISO 9001.

Pretende-se criar sinergias sistemáticas entre os processos da gestão, os processos organizacionais, processos operativos e processos de análise, para que a melhoria contínua seja uma prática sustentada.

4.1. ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO

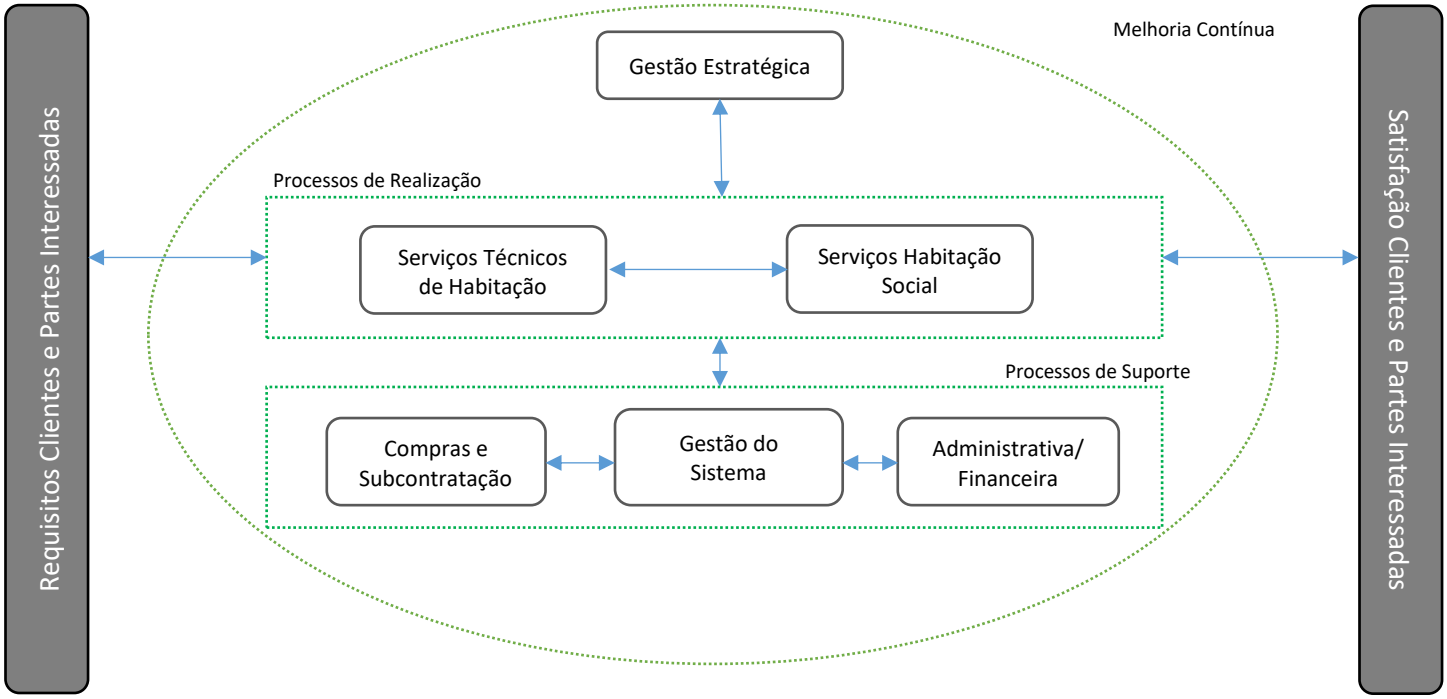
O Sistema de Gestão da Qualidade está definido e implantado no seguinte âmbito:

"Gestão do Parque Habitacional do Município de Vila Real"

A Vila Real Social considera, tendo em consideração o seu âmbito, como não aplicáveis os requisitos 8.3 da norma de referência, visto que a Vila Real Social não realiza qualquer processo de design e desenvolvimento dos serviços que presta.

4.2. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

4.3. Abordagem por Processos



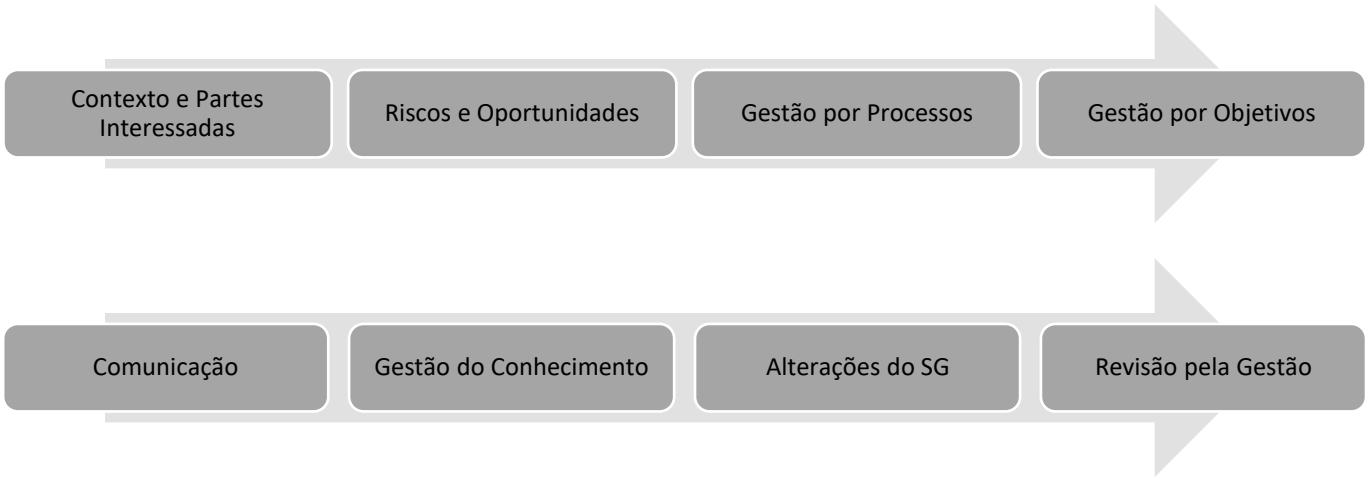
4.4. Matriz de Processo

4.4.1 Gestão Estratégica

Objetivos: Consolidar a estratégia, assegurar o seu desdobramento na política de gestão e nos respetivos objetivos, estabelecer o modelo organizacional e o modelo de gestão por processos. Gestão de partes interessadas, seus requisitos e assegurar a identificação e tratamento de Riscos e Oportunidades. Assegurar o planeamento das alterações suscetíveis de afetar o sistema de gestão. Assegurar a gestão do conhecimento organizacional e de uma adequada comunicação interna e externa. Assegurar a realização da revisão pela Gestão.

Responsável: PCA

Atividades



Entradas: • Evolução do Negócio e da Envolvente • Consolidação da Estratégia e das Políticas; • Desdobramento das Políticas nos Objetivos; • Consolidação do Modelo Organizacional e do Modelo de Gestão por Processos; • Evolução dos Riscos e Oportunidades; • Resultados da monitorização dos processos;	• Determinação dos Requisitos de Partes Interessadas • Informações decorrentes da Revisão do SG; • Outros dados resultantes da gestão do SG; • Informação sobre a eficácia do SG; • Necessidades de comunicação; • Retorno da informação de partes interessadas;
Saídas: • Intensões estratégicas estabelecidas; • Política adequada, comunicada e compreendida; • Objetivos definidos e comunicados;	• Comunicação planeada e adequadamente efetuada; • Conhecimento gerido adequadamente; • Alterações ao SG planeadas;

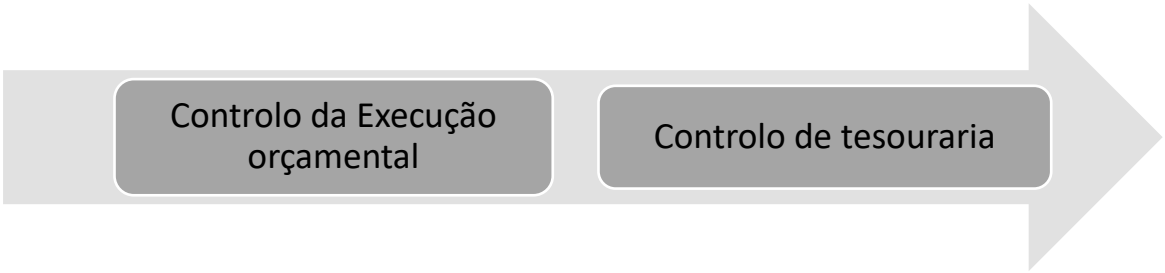
• Requisitos de partes interessadas identificados; • Riscos e Oportunidades determinados e tratados;	• Informação sobre a eficácia do sistema de gestão; • Melhoria da eficácia do sistema de gestão; • Melhoria Contínuo do sistema de Gestão;
Documentos associados: • PG02 – Gestão Estratégica • Manual de Gestão da Qualidade.	• Outros (Política de Gestão; Objetivos de Gestão; Análise de Contexto, Gestão de Partes Interessadas, Gestão de Riscos e Oportunidades; Tabela de Comunicação; Tabela de Gestão do Conhecimento; Registo Ações de Melhoria (alterações SG), Revisão pela Gestão, etc.)
REQUISITOS DA NORMA 9001:2015: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.4, 9.1, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3.	

4.4.2 GESTÃO ADMINISTRATIVA/ FINANCEIRA

Objetivos: Garantir as boas práticas administrativas, assim como o controlo financeiro de toda a atividade da Vila Real Social, EM, SA.

Responsável: RSAF

Atividades



Entradas: • Atividades da empresa • Requisitos das partes interessadas • Comunicações / Informações	• Rendas em cobranças • Respostas a questionários • Reclamações
Saídas: • Requisitos acordados • Comunicação e correção de reclamações • Cobranças de rendas	• Ações de melhoria • Execução orçamental conforme previsto • Pagamento de faturas
Documentos associados: • PG13 – Serviços Administrativos e Financeiros	

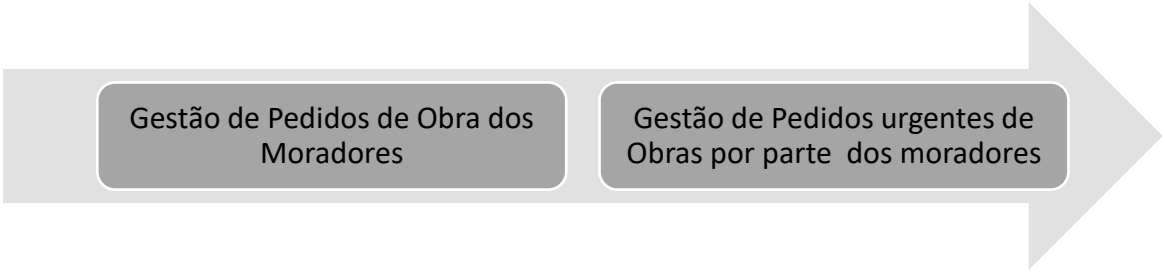
REQUISITOS DA NORMA 9001:2015: 8.2.1, 8.4

4.4.3 GESTÃO SERVIÇOS TÉCNICOS DE HABITAÇÃO

Objetivos: Gestão e controlo das atividades relacionadas com a manutenção e reparação do parque habitacional da Vila Real Social, EM, SA. Garantir a execução de obras, de acordo com as especificações dos clientes, cumprindo os prazos acordados, e legislação aplicável no domínio de Higiene Saúde e Segurança.

Responsável: RSTH

Atividades



Entradas: • Atividades da empresa • Requisitos das partes interessadas • Comunicações / Informações	• Pedidos de obra • Pedidos urgentes • Especificações técnicas
Saídas: • Requisitos acordados • Reclamações / devoluções • Faturas / Guias de remessa	• Acompanhamento da execução dos trabalhos • Ações corretivas e reclamações geridas com eficácia.
Documentos associados: • PG09 – Gestão Serviços Técnicos de Habitação	

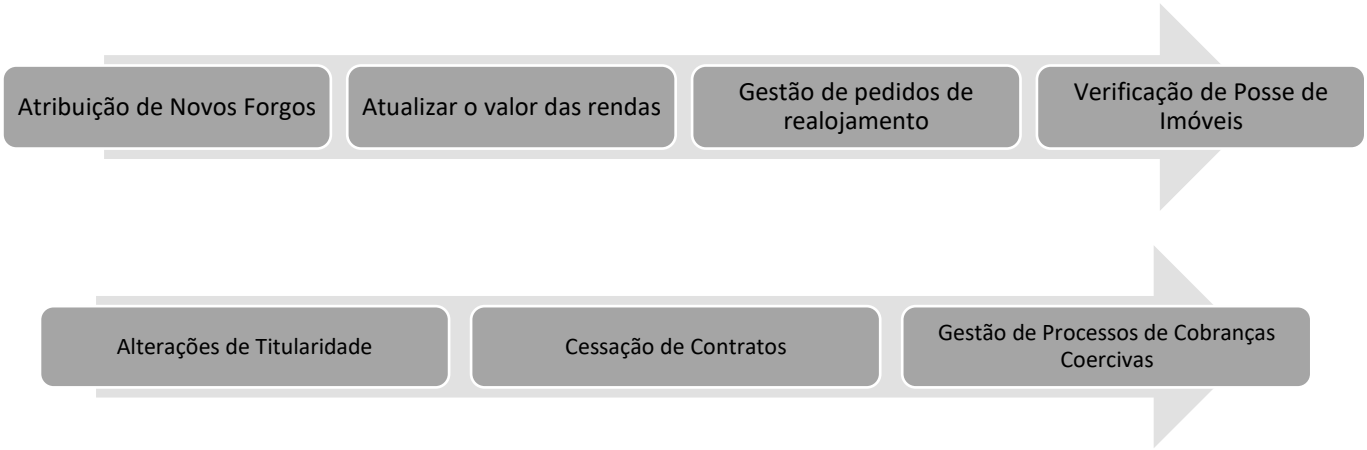
REQUISITOS DA NORMA 9001:2015: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7

4.4.4 GESTÃO DOS SERVIÇOS DE HABITAÇÃO SOCIAL

Objetivos: Relacionamento institucional direto com as famílias, promovendo a mudança de comportamentos e atitudes; as condições de habitabilidade, mantendo sempre presentes as boas práticas de preservação da habitação e espaços comuns, através de atendimento presencial e visitas domiciliárias

Responsável: RSH

Atividades



Entradas: • Política da Qualidade • Atividades da empresa • Ofício de atribuição • Pedidos de Atualização	• Pedidos de Transferência • Pedidos de documentos • Verificação de Valores e, Dívida • Documentos da qualidade • Normas e regulamentos
Saídas: • Contratos de arrendamento • Ofício com Novo valor de renda • Cessação Contratual • Processo Judicial	• Informações comunicações • Registo de não conformidades • Proposta de revisão
Documentos associados: • PG10 – Gestão de Serviços de Habitação Social • PG11 – Gestão de Gabinete Jurídico.	

REQUISITOS DA NORMA 9001:2015: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7

4.4.5 GESTÃO DE COMPRAS E SUBCONTRATAÇÃO

Objetivos: Efetuar a provisão de serviços e produtos necessários para a execução das atividades da VRS, a fim de obter um elevado nível de desempenho dos fornecedores e dos produtos.

Responsável: RS

Atividades

Entradas: • Política da Qualidade • Atividades da empresa • Requisitos • Necessidades de compra	• Orçamentos • Especificações de produtos • Tabela de preços
Saídas: • Encomendas a fornecedores • Fornecimentos avaliados	• Avaliação de fornecedores • Reclamações a fornecedores geridas e tratadas
Documentos associados: • PG06 – Gestão de Compras e Avaliação de Fornecedores	

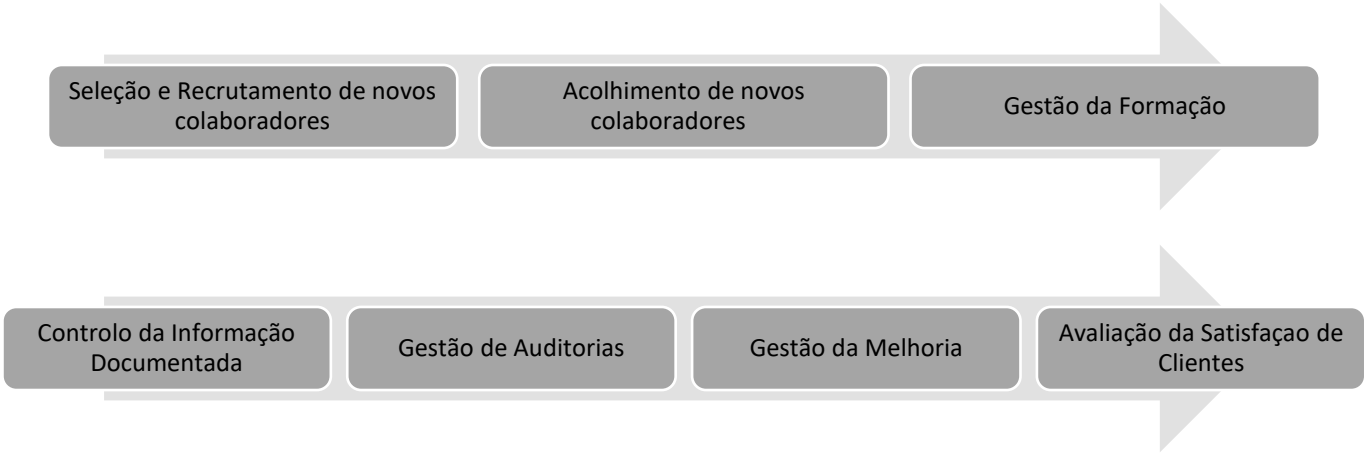
REQUISITOS DA NORMA 9001:2015: 8.4

4.4.6 GESTÃO DO SISTEMAS

Objetivos: Este processo estabelece a metodologia de gestão dos recursos humanos. Tem como objetivo identificar a necessidade dos recursos, fazer o recrutamento e seleção para aumentar a satisfação do Cliente, indo ao encontro dos seus requisitos. Melhorar do desempenho do SG Qualidade, gerindo eficientemente a informação documentada a manter e a reter, bem como as auditorias, as não conformidades, as ações corretivas, as reclamações/sugestões, a avaliação da satisfação de clientes, entre outras ações de melhoria.

Responsável: RQ

Atividades



Entradas: • Necessidade de colaboradores com competências adequadas; • Necessidade de clarificar responsabilidades e autoridades; • Necessidades de formação / aquisição competências • Novos colaboradores; • Novas normas e legislação;	• Avaliação da Satisfação de clientes • Necessidade de realização de auditorias • Não conformidades e ações de melhoria
Saídas: • Colaboradores com competências adequadas; • Colaboradores integrados; • Responsabilidades e Autoridades clarificadas e conhecidas	• Comunicação com os clientes • Clientes satisfeitos • Informação documentada controlado e adequado ao sistema de gestão; Melhoria do sistema de gestão; Não conformidades tratadas com eficácia;

• Normas e legislação cumpridas; • Levantamento das necessidades de formação efetuado; • Colaboradores responsabilizados e envolvidos.	
Documentos associados: • PG01 – Gestão da informação Documentada • PG03 – Gestão de Auditorias • PG04 – Gestão da Melhoria e Reclamações • PG05 – Gestão de Recursos Humanos • PG08 – Avaliação da Satisfação de Clientes	
REQUISITOS DA NORMA 9001:2015: 5.3, 7.1.2, 7.2, 7.3, 7.5, 9.1.2, 9.1.3, 9.2, 10.2, 10.3	