



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

(Qualidade, Ambiente, SST e Responsabilidade Social)





MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

Rev.3

Índice

1.	GESTÃO INTEGRADA	4
1.1.	PROMULGAÇÃO.....	4
1.2.	POLÍTICA	5
1.3.	REFERÊNCIAS NORMATIVAS.....	6
1.4.	GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES / OBJETIVOS DO SISTEMA DE GESTÃO	6
1.5.	ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO	6
1.6.	GESTÃO DE TOPO.....	7
1.7.	ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA DE GESTÃO	7
2.	APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	8
2.1.	IDENTIFICAÇÃO.....	8
2.2.	EVOLUÇÃO HISTÓRICA.....	8
2.3.	ATIVIDADE DA DOMUS SOCIAL	8
2.4.	ORGANOGRAMA GERAL.....	10
2.5.	MAPA DE LOCALIZAÇÃO	11
3.	GESTÃO POR PROCESSOS	12
3.2.	PROCESSOS.....	14
3.3.	PROCESSOS VERSUS REQUISITOS NORMATIVOS	25



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

Rev.3

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

1. GESTÃO INTEGRADA

1.1. PROMULGAÇÃO

A Administração da CMPH – DomusSocial – Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto, EM (adiante também designada por DomusSocial, EM) certifica que este Manual do Sistema de Gestão, refere de forma adequada os meios a adotar na empresa para assegurar a qualidade dos serviços públicos prestados. Constitui assim, o suporte material à execução do conjunto de ações correspondentes ao Sistema de Gestão integrada da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social, de acordo com as normas NP EN ISO 9001:2015, NP EN ISO 14001:2015; EN ISO 45001:2018 e NP 4469-1:2019 (adiante também designado por Sistema de Gestão) e determina a sua aplicação a todas áreas envolvidas.

Este Manual permite a todos os colaboradores da DomusSocial, EM e restantes partes interessadas conhecerem os meios adotados para poderem atuar eficazmente, de modo a serem atingidos os objetivos da Gestão, assim como, permitir aos nossos munícipes/inquilinos municipais, fornecedores externos e outras partes interessadas, o conhecimento da nossa metodologia de trabalho.

A Administração da DomusSocial, EM, promulga as disposições contidas no presente Manual do Sistema de Gestão e reafirma que compete a todos os colaboradores garantirem, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que dele constam.

A Administração,

(Fernando Paulo, Dr.)

(Filipa Melo, Dra.)

(João Sendim, Eng.º)



POLÍTICA DE GESTÃO

Sistema de Gestão de Qualidade, Ambiente, SST e Responsabilidade Social



MISSÃO

Promover o desenvolvimento da cidade do porto na área da habitação, a gestão do parque de habitação pública municipal, a manutenção e conservação de todo o património imobiliário, equipamentos e infraestruturas municipais, bem como a elaboração, desenvolvimento e implementação de projetos na área social, integrando como partes interessadas, entre outras, a câmara municipal do porto, os munícipes e os inquilinos municipais da cidade do porto, tendo sempre em consideração os princípios da sustentabilidade.

VISÃO

Ser uma empresa municipal de referência, destacando-se pela forma como gere o parque habitacional do município e a atividade de manutenção de equipamentos e infraestruturas de que é responsável.

VALORES

Pautar a atuação da Domus Social e dos seus trabalhadores pelo respeito da legalidade, padrões de ética e integridade pessoal.

PRINCÍPIOS

Assegurar a satisfação, transparência, partilha de informação e comportamento aberto com as partes interessadas, fomentando um elevado sentido de responsabilidade social, no domínio do ambiente e na obtenção de padrões de excelência na segurança e saúde do trabalho, sustentado em padrões de qualidade de serviço;

Prestar serviços com Qualidade, no respeito pelo Ambiente, Segurança, Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social, cumprindo os requisitos normativos, legais e regulamentos aplicáveis e outros requisitos que a empresa subscreva, incluindo o respeito por convenções e declarações reconhecidas internacionalmente;

Executar os serviços de acordo com as necessidades e expectativas do município do Porto, munícipes e inquilinos municipais e demais partes interessadas, no sentido de assegurar a sua satisfação e atuar face às legítimas preocupações, assumindo uma conduta ética no desenvolvimento da atividade de acordo com os princípios aceites de correta ou boa conduta;

Garantir condições de trabalho seguras e saudáveis, para a prevenção de lesões e problemas de saúde relacionados com o trabalho, eliminando ou minimizando os riscos para a segurança de todos os trabalhadores e comunidade envolvente;

Promover a consulta e participação dos trabalhadores e desenvolver programas de sensibilização, formação e atualização de todos os trabalhadores nas áreas da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde e Responsabilidade Social;

Promover o respeito pelos direitos humanos e pela igualdade, através do desenvolvimento profissional e pessoal dos seus trabalhadores, assegurando a não regressão dos direitos já alcançados;

Apoiar entidades no desenvolvimento de iniciativas de carácter social, educativo, cultural e de proteção dos mais desfavorecidos, como forma de melhorar as condições de vida da comunidade;

Promover a Melhoria Contínua, avaliando o desempenho do Sistema de Gestão, pela definição e revisão dos objetivos estabelecidos pela empresa.

Porto, 17 de setembro de 2020

(Fernando Paulo, Dr.)

(Eng.º João Sendim)

(Filipa Melo, Dra.)

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

A Administração da Domus Social, Empresa Municipal da Câmara Municipal do Porto garante a divulgação e compreensão da sua Política a todos os colaboradores.

A presente Política será implementada e entendida por todos os colaboradores e estará disponível a todas as partes interessadas no sentido de se alcançar um processo de melhoria contínua que a todos beneficie. Também será revista periodicamente de modo a garantir a sua adequabilidade.

1.3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

Normas de referência:

- NP EN ISO 9000: 2015 - Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário.
- NP EN ISO 9001:2015 - Sistema de gestão da Qualidade – Requisitos.
- NP EN ISO 14001:2015 - Sistema de Gestão Ambiental – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização.
- EN ISO 45001:2018 - Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho – Requisitos.
- NP 4469-1:2019 - Sistema de gestão da responsabilidade social – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização.

1.4. GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES / OBJETIVOS DO SISTEMA DE GESTÃO

A DomusSocial, EM, tem implementada uma metodologia para a gestão de riscos e oportunidades associados aos processos, atividades e serviços / produtos.

Tendo em consideração os impactos potenciais na organização, são analisadas as necessidades e expectativas das partes interessadas.

Os objetivos do sistema de gestão são estabelecidos, periodicamente, a partir da Política da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social, considerando o resultado do desempenho dos Processos. A monitorização dos objetivos é executada nas diferentes aplicações informáticas de acordo com os objetivos e indicadores definidos. Para tal, a DomusSocial, EM, organiza o seu Sistema de Gestão por processos, de acordo com o definido no ponto 3.

1.5. ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

O âmbito do Sistema de Gestão da DomusSocial EM, consiste:

- **No desenvolvimento da cidade do Porto na área da habitação;**
- **Na Gestão do Parque Habitacional do Município do Porto;**
- **Na manutenção e conservação de edifícios, equipamentos, instalações e infraestruturas municipais, cuja gestão seja da Câmara Municipal do Porto;**
- **Na elaboração, desenvolvimento e implementação de projetos na área social.**

A DomusSocial, EM considera aplicáveis todos os requisitos da norma NP EN ISO 9001.

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

1.6. GESTÃO DE TOPO

A empresa DomusSocial, EM designa como seu gestor para os assuntos da Qualidade, Ambiente, SST e Responsabilidade Social a Administradora Dr.^a Filipa Melo.

A operacionalidade do Sistema de Gestão é delegada pela Administração na responsável da área da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social, Dra. Isaura de Melo.

1.7. ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA DE GESTÃO

O Sistema de Gestão está integrado nas diversas áreas da empresa, processos e recursos necessários à sua implementação. Estes encontram-se definidos na documentação de suporte do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente, SST e Responsabilidade Social, a qual inclui:

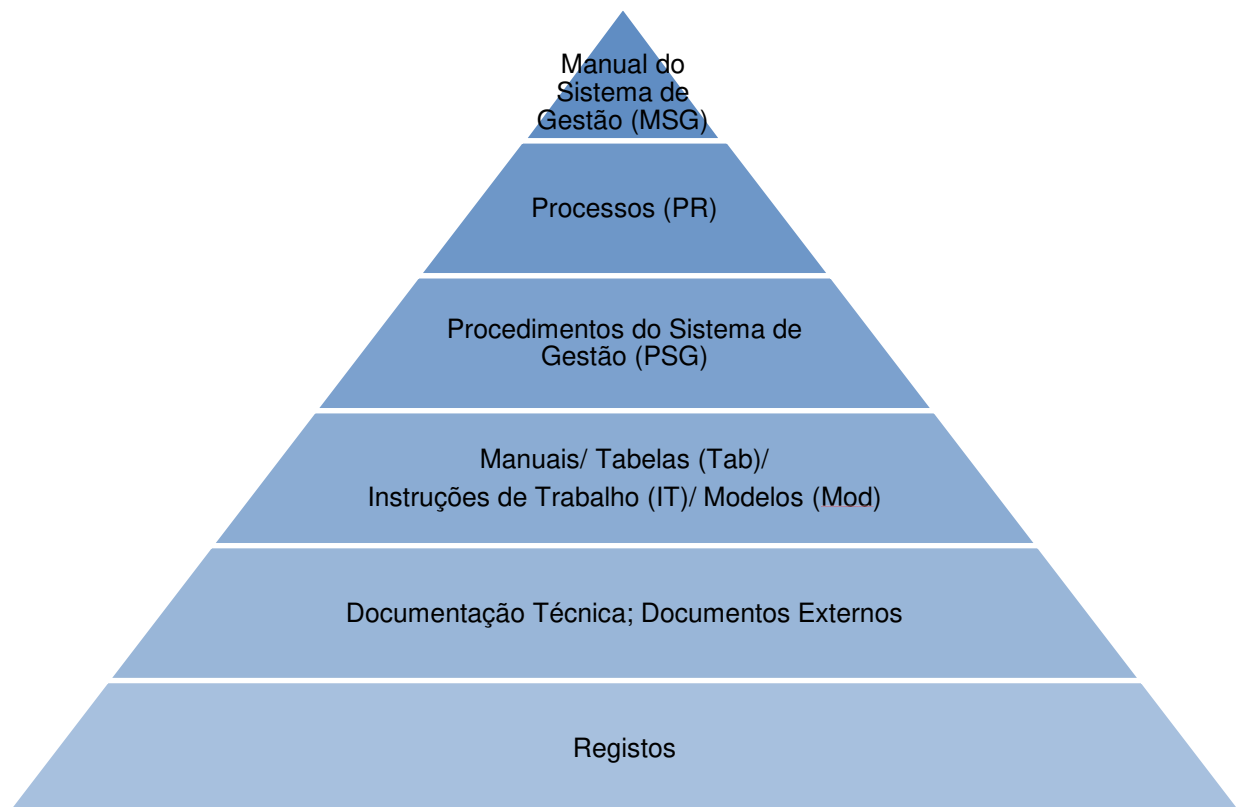


Fig. 1 - Pirâmide Documental

Para além da documentação requerida pelas normas de referência, a empresa cumpre requisitos legais e regulamentares aplicáveis à sua atividade.

2. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

2.1. IDENTIFICAÇÃO

- CMPH – Domus Social - Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto, EM
- NIPC: 505 037 700
- Forma Jurídica: Empresa local, com natureza municipal
- Morada e sede: Rua Monte dos Burgos, n.º 12, 4250-309 Porto
- Contactos: Tel. 22 833 9350; Fax: 22 833 9360
- Atividades: Promoção do desenvolvimento da cidade do Porto na área da habitação, compreendendo a gestão do parque de habitação pública municipal de interesse social, independentemente do regime de ocupação e natureza das rendas devidas, a manutenção e conservação de todo o património imobiliário, equipamentos e infraestruturas municipais, bem como a elaboração, desenvolvimento e implementação de projetos na área social.

2.2. EVOLUÇÃO HISTÓRICA

A empresa foi criada a 19 de julho de 2000, então com a designação de Empresa Municipal de Manutenção de Equipamentos e Infraestruturas da Câmara Municipal do Porto, EM, tendo a sua denominação sido alterada sucessivamente para Empresa Municipal de Habitação e Manutenção da Câmara Municipal do Porto, com a integração do Departamento Municipal de Habitação, e CMPH – Domus Social - Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto, EM, atual denominação social. É uma empresa constituída pelo Município do Porto, ao abrigo da Lei n.º 59/98, de 18 de Agosto, hoje regulada pela Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto.

2.3. ATIVIDADE DA DOMUS SOCIAL

A Domus Social tem por objeto a promoção do desenvolvimento da cidade do Porto na área da habitação, compreendendo a gestão do parque de habitação pública municipal de interesse social, independentemente do regime de ocupação e natureza das rendas devidas, a manutenção e conservação de todo o património imobiliário, equipamentos e infraestruturas municipais, bem como a elaboração, desenvolvimento e implementação de projetos na área social.

As atribuições consagradas nos estatutos da empresa são:

- **O desenvolvimento da cidade do Porto na área da habitação social** inclui, designadamente:
 - a) A aquisição, promoção, gestão, construção, reabilitação e renovação do parque habitacional do Município do Porto destinado a habitação de interesse social;

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

- b) O fomento e a execução de programas de habitação a custos controlados;
 - c) A implementação e concretização de programas de reabilitação, renovação ou reconstrução de habitações degradadas destinadas a habitação de interesse social;
 - d) A intervenção para melhoria do espaço público envolvente e a modernização das infraestruturas urbanas que conheçam uma conexão material com a função habitacional destinada a habitação de interesse social.
- **A gestão do parque de habitação pública municipal destinado a habitação de interesse social** abrange, designadamente, as funções de:
 - a) Regular, organizar e executar os processos de aquisição, atribuição, alienação e cessação da ocupação de prédios e frações habitacionais e não habitacionais, compreendidas no parque habitacional municipal destinado a habitação de interesse social;
 - a) Assegurar a correta ocupação de todos os espaços;
 - b) Executar todo o processo administrativo de cobrança de rendas e outros quantitativos que sejam devidos;
 - c) Elaborar propostas de atualização de taxas e rendas;
 - d) Assegurar a ligação com as entidades promotoras e gestoras de habitação de interesse social.
 - **A atividade de manutenção e conservação tem por objeto todos os edifícios, equipamentos, instalações e infraestruturas, integrados no domínio público e privado cuja gestão seja do Município do Porto.**
 - **O desenvolvimento de projetos na área social** engloba, entre outros:
 - a) O apoio a projetos e ao desenvolvimento e manutenção de equipamentos que tenham por fim a promoção social e da qualidade de vida dos inquilinos municipais;
 - b) A elaboração, desenvolvimento e/ou apoio a projetos no domínio social e sociocultural.

2.4. ORGANOGRAMA GERAL

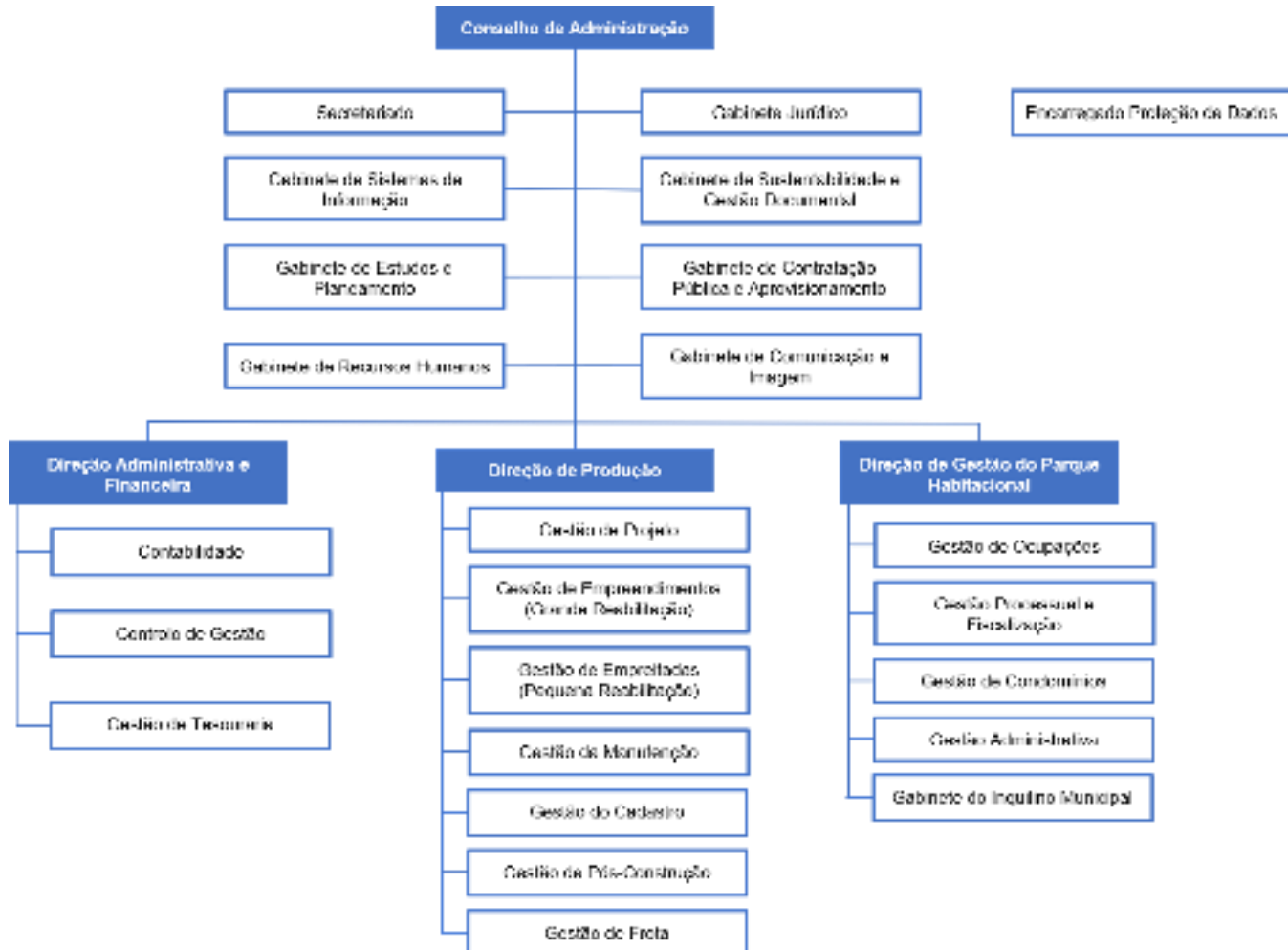


Fig. 2 – Organograma DomusSocial, EM

2.5. MAPA DE LOCALIZAÇÃO

Rua do Monte dos Burgos, n.º 12, 4250-309 Porto

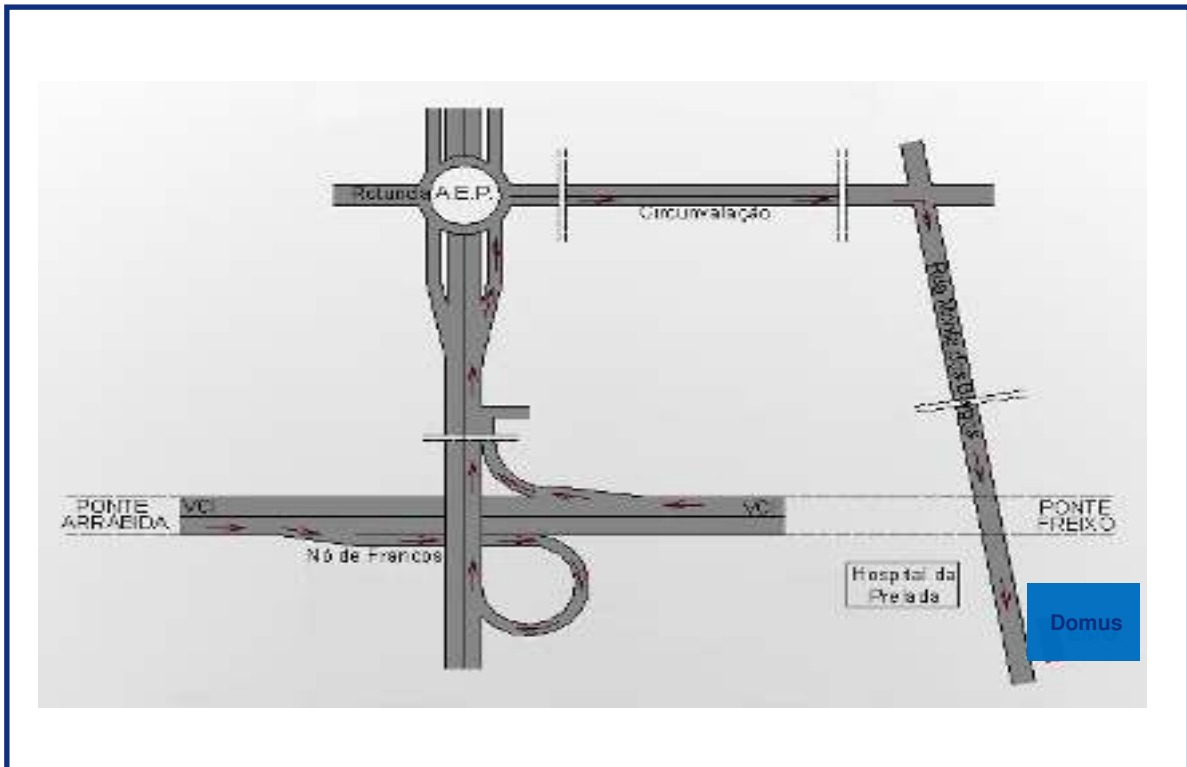


Fig. 3 – Localização DomusSocial, EM

3. GESTÃO POR PROCESSOS

O funcionamento da DomusSocial, EM, é baseado num sistema de processos interligados, que foram identificados e são geridos numa perspetiva de melhoria continua, de forma a transformar os requisitos do cliente, através de um conjunto de atividades geradoras de valor acrescentado, na satisfação final do mesmo e de outras partes interessadas.

Os grupos identificados são operacionalizados por um conjunto de processos com afinidades comuns. Os processos são constituídos por um conjunto de atividades interrelacionadas e interactuantes que transformam entradas em saídas, encontrando-se formalmente documentados. Numa abordagem macro e atendendo à atividade da empresa, apresentamos o seguinte Modelo de Gestão por Processos.

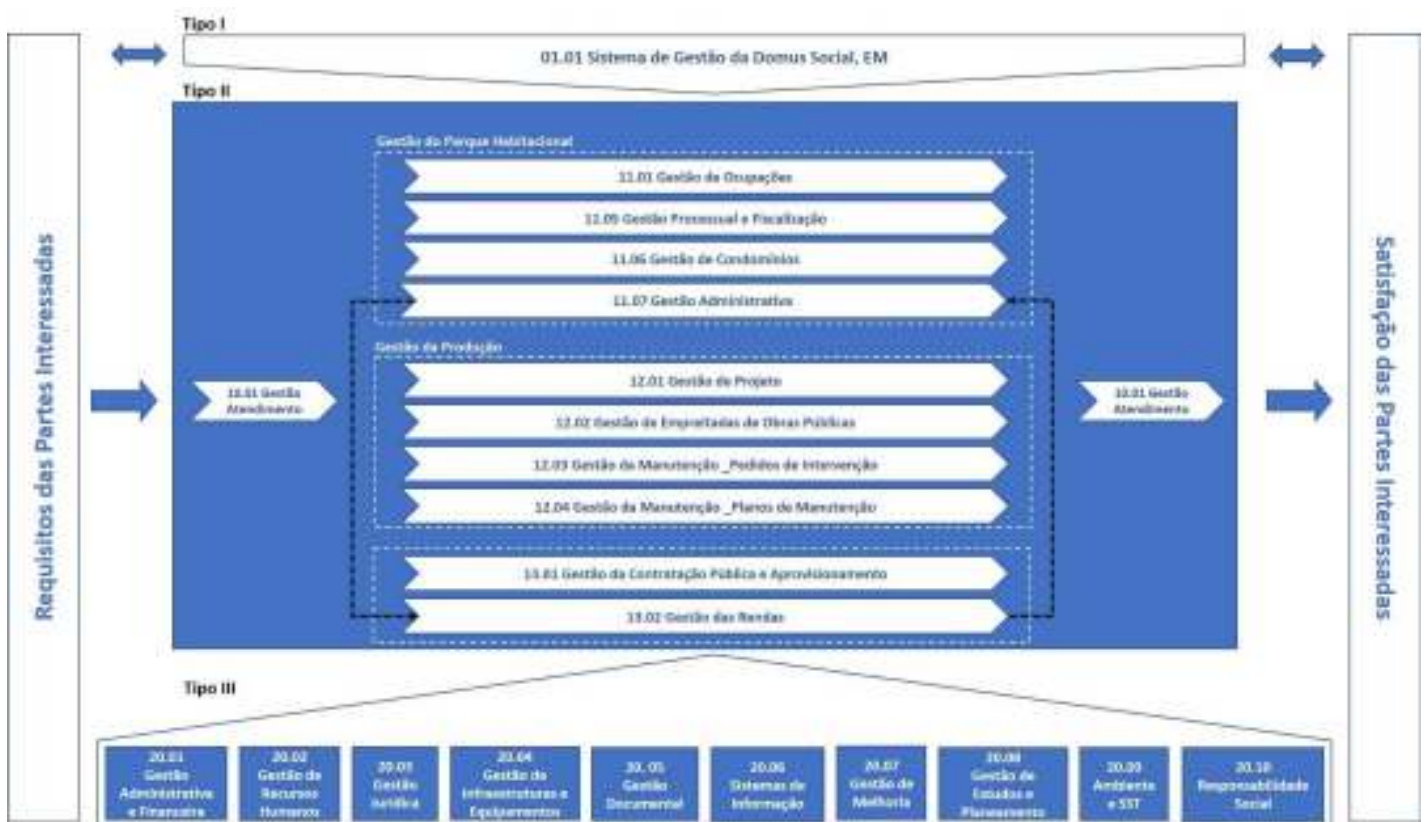


Fig. 4 – Estrutura de Processos da DomusSocial, EM

Tipo I – Processos de Gestão – Definem as estratégias e linhas de orientação dos diferentes tipos de processos, garantindo ao nível do planejar, executar, controlar e avaliar a melhoria continua da organização e o envolvimento dos recursos associados.

Tipo II – Processos de Execução – Estão envolvidos na execução do serviço, desde a relação com fornecedores externos até à sua transferência para o cliente, bem como na assistência após o serviço.

Tipo III – Processos de Apoio – Sustentam as atividades de negócio e de gestão, fornecendo pareceres, tecnologia, recursos humanos e outras funções no âmbito da empresa.

3.1. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DE PROCESSOS

Grupos de Processos		Processos		
NOME	REF. ^a	NOME	REF. ^a	RESPONSÁVEL
Gestão Estratégica	01	Gestão Domus Social	01.01	CA
Gestão do Parque Habitacional	10	Gestão Atendimento (GIM)	10.01	Diretor GPH/ Coordenador
	11	Gestão de Ocupações	11.01	Diretor GPH/ Coordenador
		Gestão Processual e Fiscalização	11.05	Diretor GPH/ Coordenador
		Gestão de Condomínios	11.06	Diretor GPH/ Coordenador
		Gestão Administrativa	11.07	Diretor GPH/ Coordenador
Gestão da Produção	12	Gestão de Projeto	12.01	Diretor PRO/ Coordenador
		Gestão de Empreitadas de Obras Públicas	12.02	Diretor PRO/ Coordenador
		Gestão da Manutenção – Pedidos de Intervenção	12.03	Diretor PRO/ Coordenador
		Gestão da Manutenção – Planos de Manutenção	12.04	Diretor PRO/ Coordenador
Gestão da Contratação Pública e Aprovisionamento	13	Gestão da Contratação Pública e Aprovisionamento	13.01	Coordenador
Gestão do Parque Habitacional		Gestão de Rendas	13.02	Diretor GPH/ Coordenador
Apoio	20	Gestão Administrativa e Financeira	20.01	Diretor DAF
		Gestão de Recursos Humanos	20.02	Coordenador RH
		Gestão Jurídica	20.03	Diretor Jurídico
		Gestão Infraestruturas e Equipamentos	20.04	Diretor PRO/ Coordenador SI
		Gestão Documental	20.05	Coordenador SGD
		Sistemas de Informação	20.06	Coordenador SI
		Gestão de Melhoria	20.07	Coordenador SGD
		Gestão de Estudos e Planeamento	20.08	Coordenador GEP
		Ambiente e Segurança	20.09	Coordenador SGD
		Responsabilidade Social	20.10	Coordenador SGD

3.2. PROCESSOS

Neste capítulo do Manual do Sistema de Gestão é descrito e apresentado, de forma resumida, o conteúdo de cada um dos processos. Este resumo deverá evidenciar a todos os colaboradores e outras partes interessadas, uma visão global dos processos da empresa, demonstrando o cumprimento dos requisitos aplicáveis. Os processos encontram-se descritos detalhadamente nos correspondentes quadros infra apresentados.

Processos Tipo I – Processos de Gestão

01. GESTÃO ESTRATÉGICA

01.01 Sistema de Gestão da Domus Social

Descrição	Gerir o Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social da Domus Social, de forma a garantir que os interesses dos inquilinos municipais/municípios, colaboradores e restante meio envolvente são analisados e é obtida a sua satisfação e melhoria contínua. Para tal, é efetuado o acompanhamento e monitorização do Sistema de Gestão através de indicadores de desempenho e determinação de medidas de melhoria. Gestão dos meios de comunicação, interna e externa, para que a informação seja transmitida de forma eficiente, para o bom desempenho das suas funções e cumprimento dos objetivos da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social. Gerir meios de comunicação interna e externa com todas as partes interessadas nas atividades da empresa e assegurar o respetivo <i>feedback</i> . Definir e gerir a organização face ao seu contexto e tendo em consideração os riscos e oportunidades associados à sua atividade / negócio / serviço.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Resultado/informações do desempenho dos processos; • Riscos e Oportunidades associados ao negócio/produto/serviço e sistema; • Necessidades identificadas; • Informação (dos Inquilinos/ Municípios, Colaboradores e outras Partes Interessadas) • Contexto Organizacional; • Contrato de Programa.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Política do Sistema de Gestão; • Objetivos estratégicos; • Resultados da comunicação recebida e enviada; • Riscos e Oportunidades controlados (negócio/ produto/serviço e sistema); • Ações de melhoria / Ações para tratar Riscos e Oportunidades.
Documentação	PR. 01.01 Gestão Sistema de Gestão

Processos Tipo II – Processos de Execução de Serviço

10. GESTÃO DO PARQUE HABITACIONAL

10.01 Gestão do GIM (Gabinete do Inquilino Municipal)

Descrição	Gere os pedidos, as queixas e reclamações dos inquilinos municipais do parque habitacional sob sua responsabilidade dando sequência aos respetivos processos de resolução dos problemas reportados.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Pedidos de inquilinos municipais e munícipes; • Reclamações.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Respostas; • Reclamações tratadas.
Documentação	PR 10.01 Gestão do GIM

11. GESTÃO DO PARQUE HABITACIONAL

11.01 Gestão de Ocupações

Descrição	Gestão da atribuição de habitações municipais, transferências de arrendatários e atualização da base de dados. Assegura a adequada ocupação e garante todo o processo administrativo de legitimação da titularidade dos fogos. Acompanha as questões de natureza social em articulação com as Juntas de Freguesia.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Pedidos de candidatos a habitação social; • Pedidos de inquilinos; • Informação de entidades internas e externas; • Documentos de inquilinos; • Deliberações; • Fogos desocupados; • Fogos disponíveis (novos e reabilitados); • Solicitações Juntas de Freguesia.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de movimentos no parque habitacional; • Atualização de agregados familiares; • Fogos corretamente ocupados.
Documentação	PR 11.01 Gestão de Ocupações

11.05 Gestão Processual e Fiscalização

Descrição	Gestão das ações processuais relacionadas com as decisões de posse administrativa ou cessação compulsiva da utilização de fogos. Fiscalização de atuação indevida no uso das habitações.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Pedidos de munícipes; • Solicitações de entidades externas; • Solicitações superiores e de outras áreas; • Denúncias via Gestão Documental; • Ocorrências identificadas por Gestores de Entrada.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Notificação de inquilinos; • Fogos desocupados, via procedimentos administrativos; • Relatórios de Averiguação; • Atendimento.
Documentação	PR 11.05 Gestão Processual e Fiscalização

11.06 Gestão de Condomínios

Descrição	Gestão e organização de entradas nas habitações municipais. Gestão de espaços com fim não habitacional. Fiscalização de atuação indevida no uso e fruição das zonas/ espaços exteriores comuns nas habitações municipais.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Plano de reuniões; • Reuniões com os inquilinos; • Reuniões com os gestores de entrada eleitos; • Pedidos efetuados Gestores Entrada; • Faturas Quotas de Condomínio; • Solicitações superiores e de outras áreas; • Pedidos efetuados por entidades externas (cedência/arrendamentos); • Denúncias relativas ao uso e fruição dos espaços comuns.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Notificações; • Entradas organizadas; • Resolução de problemas apresentados pelos Gestores de Entrada e inquilinos; • Participação em reuniões de condomínio; • Validação do valor das Quotas de Condomínio a pagar; • Cedência de espaços com fim não habitacional; • Arrendamentos comerciais; • Arrendamentos lugar garagem/arrumos; • Diligências necessárias à resolução das denúncias; • Resolução de denúncias.
Documentação	PR 11.06 Gestão de Condomínios

11.07 Gestão Administrativa

Descrição	Gestão administrativa do Parque Habitacional, instrução e acompanhamento dos procedimentos administrativos. Coordenação do processo periódico de atualização de dados dos agregados dos arrendatários habitacionais e projeto Porto Solidário.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Pedidos de munícipes e arrendatários; • Candidaturas de munícipes; • Atualização do cadastro dos arrendatários; • Solicitações de entidades externas; • Solicitações superiores e de outras áreas.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Notificação de munícipes, arrendatários e entidades externas; • Atualização de agregados familiares; • Emissão de guias e recibos; • Emissão de contratos de arrendamento; • Cancelamento de recibos de ocupação de espaços habitacionais e não habitacionais.
Documentação	PR 11.07 Gestão Administrativa

12. GESTÃO DA PRODUÇÃO

12.01 Gestão de Projeto

Descrição	Gestão dos processos que envolvem a fase pré-contratual da empreitada que contempla as ações que medeiam a abertura de procedimento até à fase de consignação.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Pedidos; • Infraestruturas a intervencionar; • Níveis de priorização; • Requisitos do Município/arrendatários/outras entidades; • Requisitos legais.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Proposta de intervenção; • Dossier Projeto de Execução; • Resposta ao requerente.
Documentação	PR 12.01 Gestão de Projeto

12.02 Gestão de Empreitadas de Obras Públicas

Descrição	Gestão dos processos que envolvem a fase da execução contratual que contempla as ações que medeiam a fase da consignação da empreitada até à fase da receção provisória e definitiva.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos do Empreendimento/ de Empreitada; • Pedidos de Informação; • Infraestruturas a intervencionar; • Projeto de Execução revisto; • Licenciamentos do Projeto.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Empreendimento/Empreitada executado/a; • Auto de receção provisória; • Conta final da empreitada e do relatório final de obra; • Auto de receção definitiva.
Documentação	PR 12.02 Gestão de Empreitadas de Obras Públicas

12.03 Gestão da Manutenção - Pedidos de Intervenção

Descrição	Gestão dos pedidos de intervenções de pequena dimensão e de emergência executadas internamente e/ou externamente.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Pedidos de intervenção; • Materiais; • Infraestruturas a intervencionar.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Intervenções executadas; • Informações dos serviços executados.
Documentação	PR 12.03 Gestão da Manutenção_Pedidos de Intervenção

12.04 Gestão da Manutenção – Planos de Manutenção

Descrição	Gestão e manutenção em bom estado de utilização dos Equipamentos e Edifícios Municipais, assegurando as condições de utilização, de acordo com os requisitos estabelecidos.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Planos Manutenção Preventiva Edifícios Escolares; • Planos Manutenção Preventiva Edifícios de Habitação Social; • Planos Manutenção Preventiva Edifícios Municipais; • Contratos de Manutenção; • Pedidos de Manutenção.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Planos de manutenção executados; • Contratos de manutenção monitorizados; • Resolução dos pedidos de manutenção.
Documentação	PR 12.04 Gestão da Manutenção_ Planos de Manutenção

13. GESTÃO DE CONTRAÇÃO PÚBLICA E APROVISIONAMENTO

13.01 Gestão de Contratação Pública e Aprovisionamento

Descrição	Conduz todo o processo de contratação e agrega as funções das compras e aprovisionamento.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Propostas de decisão de contratação; • Propostas dos concorrentes; • Documentos de habilitação; • Cauções; • Receções Definitivas; • Dossier Projeto; • Conta Final/Relatório Final; • Necessidades Internas; • Pedidos de Materiais/serviços; • Propostas de Fornecedores Externos.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Convite para apresentação de propostas; • Notificações (audiência prévia; adjudicação; documentos de habilitação; prestação de caução; minuta de contrato); • Contratos; • Cancelamento de cauições; • Materiais; • Serviços executados.
Documentação	PR 13.01 Gestão de Contratação Pública e Aprovisionamento

13. GESTÃO DO PARQUE HABITACIONAL

13.02 Gestão de Rendas

Descrição	Gerir e controlar toda a atividade relacionada com a cobrança das rendas das habitações municipais geridas pela Domus Social.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Ficheiros; • Pagamentos; • Regularizações; • Requerimentos.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Rendas cobradas • Ficheiros; • Correios; • Sistema Interbancário; • Sistema de execução fiscal; • Avisos/Recibos das Rendas; • Mapas e Relatórios; • Informações; • Comunicações.
Documentação	PR 13.02 Gestão de Rendas

Processos Tipo III – Processos de Apoio

20. APOIO

20.01 Gestão Administrativa e Financeira

Descrição	Gere todas as ações de controlo, decisões de nível intermédio e apoio técnico às decisões do nível hierárquico superior na área financeira.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos; • Contratos; • Legislação.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos classificados; • Contratos monitorizados; • Documentos arquivados; • Pagamentos efetuados; • Relatórios.
Documentação	PR 20.01 Gestão Administrativa e Financeira.

20.02 Gestão de Recursos Humanos

Descrição	Garantir o desempenho das atividades que afetam a qualidade do serviço tendo como referência os requisitos mínimos e descrição de funções; garantir a competência, consciencialização e formação de todos os colaboradores da empresa.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Novos colaboradores; • Propostas de ação de formação • Resultados da avaliação de desempenho.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores com competências necessárias ao desempenho do seu trabalho; • Obrigações legais cumpridas; • Colaboradores remunerados e esclarecidos; • Colaboradores aptos para a função; • Colaboradores satisfeitos.
Documentação	PR 20.02 Gestão de Recursos Humanos.

20.03 Gestão Jurídica

Descrição	Assessora juridicamente o Conselho de Administração e as diversas áreas da empresa.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Legislação; • Outros requisitos legais; • Solicitações internas e externas.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Legislação analisada; • Estudos; • Pareceres.
Documentação	PR 20.03 Gestão Jurídica

20.04 Gestão de Infraestruturas e Equipamentos

Descrição	Garantir a manutenção dos equipamentos e <i>software</i> , necessários para a sua atividade, de forma a assegurar que se encontram em condições normais de utilização.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Máquinas/ equipamentos / viaturas/ infraestruturas; • Empresa fornecedora externa; • Peças; • Consumíveis.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Máquinas/ equipamentos/ viaturas/ infraestruturas operacionais.
Documentação	PR 20.04 Gestão de Infraestruturas e Equipamentos

20.05 Gestão Documental

Descrição	Assegurar a gestão de documentos de arquivo desde a sua criação até à determinação do seu destino final.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos internos e externos; • Solicitações internas e externas ao nível da consulta de documentos de arquivo.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos classificados; • Distribuição dos documentos entregues nos prazos; • Processos entregues nos prazos; • Arquivo físico disponível aos utilizadores internos e externos; • Arquivo digital disponível aos utilizadores internos e externos • Eliminação de documentos.
Documentação	PR 20.05 Gestão Documental

20.06 Sistemas de Informação

Descrição	Assegurar as atividades de Gestão dos Sistemas de Informação.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidades de Informação; • Necessidades de alteração do Sistema; • Necessidades de apoio aos utilizadores; • Manutenção de <i>hardware</i>.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Projetos de Sistemas de Informação implementados; • Equipamento operacionais.
Documentação	PR 20.06 Sistemas de Informação

20.07 Melhoria

Descrição	<p>Gerir as atividades associadas à documentação necessária à criação, implementação/ validação e manutenção do Sistema de Gestão (SG) da empresa. Assegura que a documentação do SG está aprovada e que só são distribuídas as versões mais atualizadas e que são mantidos registos que comprovem a eficácia do sistema. Assegurar a avaliação da conformidade do SG com as disposições planeadas através de realização de auditorias, avaliando a sua eficácia por toda a empresa/processos. Gere o controlo e tratamento das não conformidades detetadas na Domus Social / Inquilinos Municipais/ Municipais/ Fornecedores Externos.</p> <p>Determinar as atividades a desenvolver para as ações corretivas/ações para tratar riscos e oportunidades, de forma a evitar/prevenir a ocorrência de não conformidades, e para as ações de melhoria com vista a melhorar o desempenho dos processos/serviços da empresa.</p>
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidade de documentos internos SG; • Documentos externos de inquilinos, fornecedores externos e outras partes interessadas; • Normas e legislação; • Não Conformidades (deteção interna ou externa); • Resultados da monitorização e medição; • Desempenho do SG; • Requisitos das Partes Interessadas; • Necessidade de melhoria; • Riscos e Oportunidades; • Orientações estratégicas da Gestão.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos controlados e distribuídos; • Tratamento de Não Conformidades e Incidentes (Acidentes / Quase Acidentes); • Correções/Ações Corretivas e/ou Preventivas e/ou de Melhoria implementadas; • Reuniões da Equipa de Melhoria; • Inquéritos de satisfação realizados; • Necessidades de recursos; • Projetos da área social.
Documentação	PR 20.07 Gestão de Melhoria

20.08 Gestão de Estudos e Planeamento

Descrição	Assegurar a divulgação e promoção da informação relativa a oportunidades de financiamento de atividades, no âmbito da habitação municipal, enquadradas nos mecanismos de financiamento nacionais e comunitários, bem como suporte técnico à elaboração e preparação de candidaturas até à respetiva aprovação e acompanhamento dos respetivos projetos.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Legislação; • Solicitações internas e externas.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Estudos; • Candidaturas; • Projetos.
Documentação	PR 20.08 Gestão de Estudos e Planeamento

20.09 Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho

Descrição	Gerir o desempenho ambiental e de SST, tendo em consideração os aspetos / impactes ambientais e os perigos / riscos das atividades e serviços executados pela Domus Social. Garantir a gestão adequada ao nível do controlo operacional e a resposta a situações de emergência, bem como a respetiva monitorização e avaliação da conformidade do Sistema Ambiental e SST.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Atividades desenvolvidas pelos processos; • Requisitos legais, normativos e outros que a empresa subscreva; • Aspetos ambientais a controlar; • Perigos a controlar; • Não conformidades/Acidentes ambientais / Incidentes SST. • Dados e necessidades de controlo operacional ambiental e de SST.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Ações de Melhoria; • Impactes ambientais controlados; • Riscos SST controlados; • Cumprimento de requisitos; • Ações de controlo operacional implementadas; • Avaliação da eficácia das ações corretivas propostas.
Documentação	PR 20.09 Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho

20.10 Responsabilidade Social

Descrição	Definir os princípios e requisitos de gestão da responsabilidade social (RS), que permitam desenvolver e implementar uma política, objetivos e ações coerentes, tendo em conta os requisitos legais, regulamentares e outros que a organização subscreva no seu âmbito de atividade.
Entradas	<ul style="list-style-type: none">• Requisitos legais / regulamentares;• Aspectos RS;• Partes Interessadas;• Não conformidades / Preocupações sociais / Incidentes;
Saídas	<ul style="list-style-type: none">• Aspectos de RS controlados;• Conformidade legal de RS aplicada.• Ações de responsabilidade Social implementadas• Partes interessadas satisfeitas
Documentação	PR 20.10 Responsabilidade Social

3.3. PROCESSOS VERSUS REQUISITOS NORMATIVOS

Grupos de Processos		Processos		Requisitos Normativos			
Nome	Ref. ^a	Nome	Ref. ^a	NP EN ISO 9001:2015	NP EN ISO 14001:2015	EN ISO 45001:2018	NP 4469-1: 2019
Gestão Estratégica	01	Gestão da Domus Social	01.01	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/ 10.3	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/ 10.3	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/ 10.3	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
Atendimento	10	Gestão Atendimento (GIM)	10.01	8.1/ 8.2/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10
Parque Habitacional	11	Gestão de Ocupações	11.01	8.1/ 8.2/ 8.5/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10
		Gestão Processual e Fiscalização	11.05	8.1/ 8.2/ 8.5/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10
		Gestão de Condomínios	11.06	8.1/ 8.2/ 8.5/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10
		Gestão Administrativa	11.07	8.1/ 8.2/ 8.5/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10
Produção	12	Gestão de Projeto	12.01	8.1/ 8.3	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10
		Gestão de Empreitadas de Obras Públicas	12.02	8.1/ 8.2/ 8.5/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10
		Gestão da Manutenção – Pedidos de Intervenção	12.03	7.1.5/ 7.1.5.1/ 7.1.5.2/ 8.1/ 8.4/ 8.5/ 9.1/ 9.1.3	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10
		Gestão da Manutenção – Planos de Manutenção	12.04	7.1.5/ 7.1.5.1/ 7.1.5.2/ 8.1/ 8.4/ 8.5/ 9.1/ 9.1.3	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10
Contratação Pública e Aproveitamento	13	Gestão Contratação Pública e Aproveitamento	13.01	4.2/ 7.4/ 8.1/ 8.4/ 8.5/ 8.6/ 8.7	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10
Parque Habitacional	13	Gestão de Rendas	13.02	8.1/ 8.2/ 8.5/ 9.1/ 9.1.3	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10
Apoio	20	Gestão Administrativa e Financeira	20.01	8.1/8.2/9.1.3	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10
		Gestão de Recursos Humanos	20.02	5/ 7.1.1/ 7.1.2/ 7.1.4/ 7.2/ 9.1.3	5.3/ 7.1/ 7.2/ 7.3/ 7.4	5.3/ 5.4/ 7.1/ 7.2/ 7.3/ 7.4	5.3/ 5.4/ 7.1/ 7.2/ 7.3/ 7.4
		Gestão Jurídica	20.03	8.1/ 8.2/ 9.1.4	6.1.3/ 8.1/ 9.1	6.1.3/ 8.1/ 9.1.2	8.1/ 9.1.2
		Gestão Infraestruturas e Equipamentos	20.04	7.1.1/ 7.1.2/ 7.1.3/ 7.1.4/ 9.1.3	7.1/ 8.1/ 8.2/ 9.1/ 10	7.1/ 8.1/ 8.2/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10
		Gestão Documental	20.05	7.5/ 9.1.3	7.5	7.5	7.5
		Sistemas de Informação	20.06	7.1.3/ 9.1.3	7.1/7.5/ 9.1/ 10	7.1/ 7.5/ 9.1/ 10	7.1/ 7.5/ 9.1/ 10
		Gestão de Melhoria	20.07	8.7/ 9.1/ 9.1.1/ 10/ 10.2	9.1/ 9.2/ 10.1/ 10.2/ 10.3	9.1/ 9.2/ 10.1/ 10.2/ 10.3	9.1/ 9.2/ 10.1/ 10.2
		Gestão Estudos e Planeamento	20.08	8.1/ 8.2/ 8.3	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10	8.1/ 9.1/ 10
		Gestão Ambiente e Segurança	20.09	----	4.4/ 6.1/ 6.2/ 8.1/ 8.2/ 9.1/ 10	4.4/ 6.1/ 6.2/ 8.1/ 8.2/ 9.1/ 10	-----
		Responsabilidade Social	20.10	----	-----	-----	4.4/ 6.1/ 6.2/ 8.1/ 8.2/ 9.1/ 10