

# MANUAL da QUALIDADE

## CONTEÚDO

1 INTRODUÇÃO.....	4
2 OBJETIVO DO MANUAL DA QUALIDADE.....	5
2.1 RESPONSABILIDADE NA ELABORAÇÃO, APROVAÇÃO E PROMULGAÇÃO.....	5
2.2 EDIÇÃO.....	5
2.3 DIVULGAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO .....	5
2.4 ARQUIVO .....	5
2.5 REFERÊNCIAS .....	6
3 PERFIL – CARACTERIZAÇÃO DA BRAGA-HABIT .....	6
3.1 HISTÓRIA.....	6
3.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	8
4 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	9
4.1 ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO .....	9
4.2 REQUISITOS NÃO APLICÁVEIS.....	9
4.3 POLÍTICA DE GESTÃO .....	9
4.4 MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	10
O DIREITO FUNDAMENTAL À HABITAÇÃO.....	10
INCLUSÃO SOCIAL.....	10
CAPACITAÇÃO DE PESSOAS E ORGANIZAÇÕES.....	10
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL.....	10
4.5 ESTRUTURA DOCUMENTAL .....	11
4.6 MODELO DE GESTÃO .....	12
4.7 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DE PROCESSOS.....	13
4.8 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS .....	14

*Handwritten signature*

Revisão n.º	Tipo de Revisão	Página(s)	Data
0	Elaboração inicial	Todas	19.01.2023

## **1 INTRODUÇÃO**

Este Manual da Qualidade descreve o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da BragaHabit, adotado para a obtenção dos níveis da Qualidade requeridos para os seus produtos, serviços e processos, constituindo o suporte material para os procedimentos da organização e de execução do conjunto de ações correspondentes ao SGQ.

Compete à Direção de Recursos Humanos e Qualidade (DRHQ) da BragaHabit observar, a todos os níveis da organização, o cumprimento das determinações que constam deste manual.

O Administrador Executivo da BragaHabit, sendo o primeiro responsável pelos Sistemas de Gestão, delega a operacionalidade dos mesmo na DRHQ, assim como a responsabilidade e autoridade para fazer cumprir as determinações e requisitos que constam neste manual, comprometendo-se a disponibilizar os meios humanos e materiais necessários para o efeito.

O Administrador Executivo da BragaHabit aprova e promulga a presente edição do Manual da Qualidade, ficando este documento, de orientação e enquadramento global, a servir de referência aos demais documentos de aplicação geral ou departamental que se relacionam com a gestão da Qualidade.

Braga, 19/Janeiro/2023

*Carlos Alberto da Fonte Videira*

ADMINISTRADOR EXECUTIVO

## **2. OBJETIVO DO MANUAL DA QUALIDADE**

O objetivo principal da BragaHabit, ao promover a elaboração e implementação do seu Manual da Qualidade, é dotar a empresa de documentação tendo como base os conceitos da Qualidade necessários à orientação da sua atividade.

Assim, o Manual da Qualidade é o documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), definindo de um modo claro e formal:

- A Política de Gestão Integrada adotada pela empresa;
- As Normas de Referência do Sistema de Qualidade;
- A Estrutura Organizacional da empresa;
- Os processos que integram o SGQ implementado, tendo em vista o cumprimento dos requisitos das Normas de referência adotadas.

### **2.1 RESPONSABILIDADE NA ELABORAÇÃO, APROVAÇÃO E PROMULGAÇÃO**

O Manual da Qualidade é elaborado pela DRHQ e é aprovado e promulgado pela Administrador Executivo. O mesmo se aplica às adendas deste manual.

### **2.2 EDIÇÃO**

A atualização do Manual da Qualidade é efetuada sempre que o conteúdo do mesmo apresente distanciamento relativamente às práticas levadas a cabo ou sejam encontrados erros e/ou omissões que o tornem desatualizado e desajustado para atingir os objetivos a que se propõe.

A periodicidade mínima de atualização é anual, aquando da revisão ao Sistema de Gestão da Qualidade. As edições são identificadas pelo número da edição e cada nova edição revoga as versões anteriores. O manual é editado na sua totalidade.

### **2.3 DIVULGAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO**

A divulgação interna do Manual da Qualidade é efetuada através de pasta partilhada no servidor da empresa e através de e-mail endereçado a todos os trabalhadores, ficando também acessível em todos os postos de trabalho da empresa.

### **2.4 ARQUIVO**

*Amely*

O ficheiro original do Manual da Qualidade fica arquivado na DRHQ.

Os ficheiros originais "obsoletos" das edições anteriores permanecem arquivados sob a responsabilidade da Direção de Recursos Humanos e Qualidade. Todos os originais obsoletos são identificados com a inscrição "OBSOLETO".

## 2.5 REFERÊNCIAS

Na elaboração do Manual da Qualidade da BragaHabit e na conceção, implementação e desenvolvimento do respetivo sistema da Qualidade foi adotada a norma NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos.

## 3. PERFIL – CARACTERIZAÇÃO DA BRAGAHABIT

### 3.1 HISTÓRIA

A BragaHabit é uma empresa municipal, criada em 1999, dedicada à reabilitação do edificado urbano e à gestão dos apoios sociais à habitação. Foca-se em três pontos fundamentais: mais e melhor habitação, respostas sociais às necessidades básicas das populações e o incentivo à inovação social pela inclusão.

No centro da sua missão está a vontade concertada de reduzir as dificuldades sociais e económicas dos cidadãos mais desfavorecidos.

Tem, ainda, sob sua responsabilidade a gestão dos apoios sociais e a prestação de serviços socioeducativos, como sejam os serviços de refeição e ocupação de tempos livres.

Desde o início de 2022 que integra na sua estrutura o Human Power Hub – Centro de Inovação Social de Braga, que presta apoio à aceleração e incubação de ideias empreendedoras orientadas para o impacto social.

A BragaHabit tem sede nos números 49, 51 e 53 da Rua D. Paio Mendes, na União de Freguesias de Maximinos, Sé e Cidade, sendo que o Human Power Hub está sediado na Rua de São Domingos, 94B, 2.º andar, na Freguesia de São Victor.

A BragaHabit é regulada pela Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto e pelos seus Estatutos, cumprindo

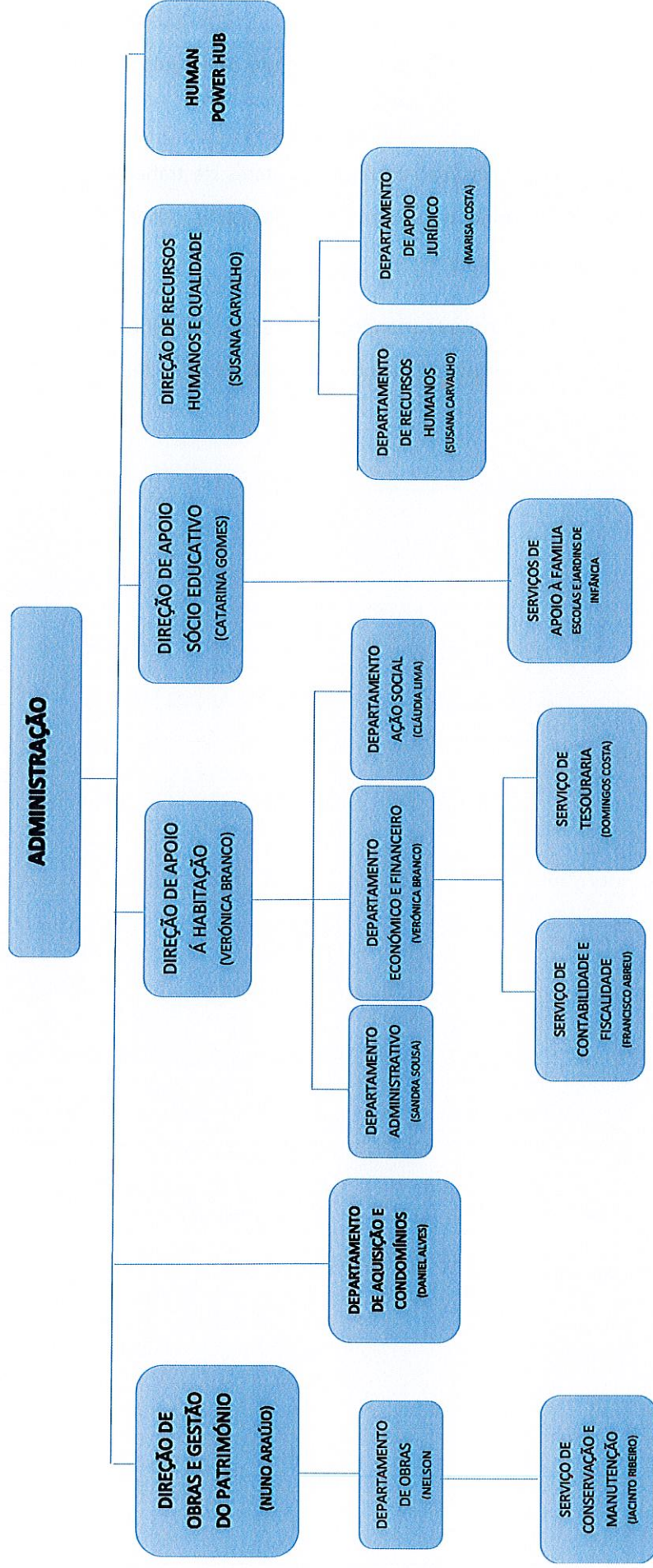
*Carney*

os normativos legais aplicáveis às suas atividades, dispondo de Regulamentos próprios para o efeito.

Tem igualmente implementados instrumentos regulamentares de trabalho, designadamente o Sistema de Avaliação de Desempenho, o Regulamento de Organização e Disciplina no Trabalho e o Regulamento de Carreiras e Remunerações.

A BragaHabit gere a sua atividade corrente usando um sistema informático, num modelo de ERP, assegurando que a maioria dos seus procedimentos são realizados digitalmente.

3.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL





## **4 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

### **4.1 ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO**

O Sistema de Gestão da Qualidade aplica-se a todas as atividades da empresa:

- Gestão de apoios sociais;
- Manutenção do parque habitacional;
- Apoio a projetos de inovação social (HPH);
- Atividades de Apoio à Família no âmbito escolar (Jardins de Infância e 1º Ciclo do Ensino Básico);
- Serviço de refeições escolares;

### **4.2 REQUISITOS NÃO APLICÁVEIS**

NP EN ISO 9001:2015 - 8.3. Design e Desenvolvimento

O design e desenvolvimento dos serviços de aplicação dos produtos utilizados pela BragaHabit são da responsabilidade e única competência dos seus produtores/fabricantes.

### **4.3 POLÍTICA DE GESTÃO**

A BragaHabit está empenhada em providenciar, de forma consistente e sistemática, os mais elevados padrões de Qualidade de forma a satisfazer as expectativas de todos os utentes, assegurando:

- A máxima transparência e elevado sentido de responsabilidade social na sua atividade;
- A promoção transversal da sustentabilidade na vertente ambiental, económica e social;
- A prestação dos serviços com elevada qualidade, garantindo o cumprimento dos requisitos normativos, legais e regulamentares aplicáveis;
- O respeito pelos direitos humanos e pela igualdade de oportunidades no acesso aos serviços prestados;
- O apoio às entidades parceiras e a projetos inovadores na identificação de problemas sociais e no desenho de soluções que promovam a melhoria da qualidade de vida e dos níveis de bem-estar da comunidade e a capacitação de todos os envolvidos;
- A melhoria contínua da BragaHabit através da implementação de práticas de gestão alinhadas com a norma internacional ISO 9001:2015



#### **4.4 MISSÃO, VISÃO E VALORES**

**O Direito Fundamental à Habitação** É nossa missão assegurar soluções habitacionais para todos. Especialmente, para as pessoas que vivem em condições indignas e que não dispõem de capacidade financeira para suportar o custo de acesso a uma habitação justa.

**Inclusão Social** Um Município inclusivo é sensível a todos os cidadãos. A BragaHabit atua na transformação do espaço público e no acesso a condições justas e condignas. Com vista a melhorar a qualidade habitacional, social e educativa, e, em última instância, a própria saúde da população.

**Capacitação de Pessoas e Organizações** Na BragaHabit apostamos em processos de capacitação das pessoas e das comunidades. São múltiplos os projetos sociais que criamos. Projetos que promovem a participação das pessoas nos processos de decisão que a todos respeitam. E que fomentam o empreendedorismo social, ao fornecerem instrumentos facilitadores da resolução de problemas comuns.

**Sustentabilidade Ambiental** Alinhados com as políticas e visão do Município de Braga, trabalhamos para combater a pobreza energética. Atuamos, para isso, na criação de soluções de reabilitação que promovam condições exteriores e interiores saudáveis. Com ganhos significativos em poupança energética e resiliência relativamente a eventuais subidas dos custos da energia.

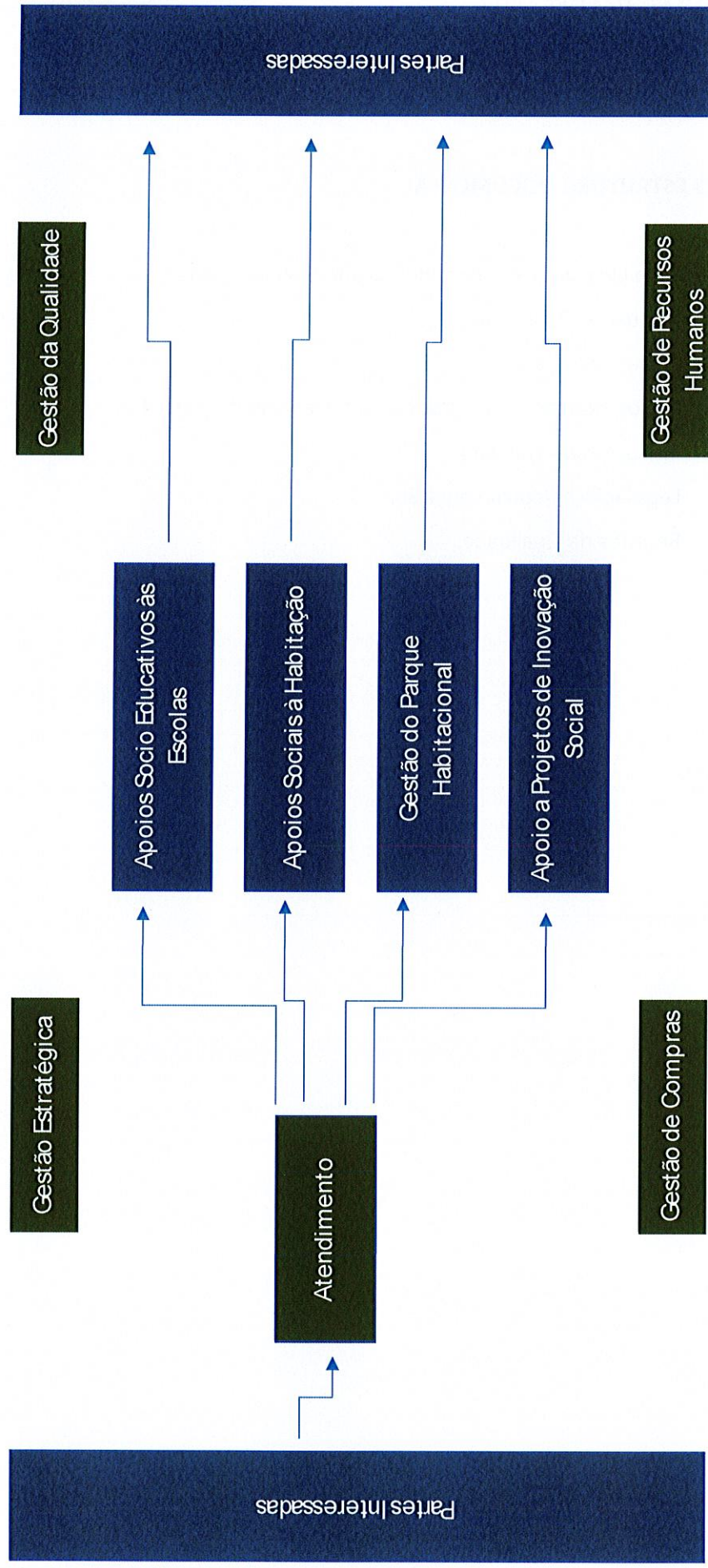
#### 4.5 ESTRUTURA DOCUMENTAL

O Sistema da Qualidade é suportado documentalmente por:

- Manual da Qualidade;
- Procedimentos;
- Planos, normas e outros documentos de âmbito específico
- Instruções de Trabalho
- Legislação e Regulamentação;
- Registos da Qualidade.

#### 4.6 MODELO DE GESTÃO

A empresa identificou os processos abaixo descritos como sendo os relevantes para o seu Sistema de Gestão, de modo a promover a melhoria contínua dentro da organização.



**4.7 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DE PROCESSOS**

PROCESSOS	RESPONSABILIDADES						
	ADM	DRHQ	DASE	DAH	DOGP	HPH	DAC
Gestão Estratégica - GE	R	P	P	P	P	P	P
Gestão de Recursos Humanos - GRH	P	R	P	P	P	P	P
Gestão da Qualidade - GQ	P	R	P	P	P	P	P
Atendimento - A	P			R			
Gestão dos Apoios Socio Educativos às Escolas - ASEE	P		R				
Gestão dos Apoios Sociais à Habitação - ASH	P			R			
Gestão do Parque Habitacional - GPH	P			P	R		P
Gestão dos Apoios a Projetos de Inovação Social - GPIS	P					R	
Gestão Compras - GC	P	P	P	P	P	P	R

**R** – Responsável do Processo;

**P** – Participa no Processos



#### 4.8 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS

ENTRADAS	PROCESSO	SAIDAS	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"><li>- Informação do desempenho dos processos</li><li>- Contexto organizacional</li><li>- Retorno de informação das partes interessadas</li><li>- Informação de gestão</li><li>- Requisitos legais aplicáveis</li></ul>	<b>Gestão Estratégica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Melhorias dos serviços e processos</li><li>- Satisfação dos utentes e outras Partes Interessadas</li><li>- Política de gestão</li><li>- Objetivos de gestão</li><li>- Tratamento de riscos e oportunidades</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Manual da Qualidade IMP.Q.MQ</li><li>- Gestão Estratégica IMP.Q.PG2-GE</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Política de gestão</li><li>- Objetivos de gestão</li><li>- Necessidades de clientes</li></ul>	<b>Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informação para utentes</li><li>- Informação de gestão</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- IMP.Q.A</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Política de gestão</li><li>- Objetivos de gestão</li><li>- Necessidades de pessoas e de competências</li></ul>	<b>Gestão de Recursos Humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pessoas e competências para a organização</li><li>- Informação de gestão</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- IMP.Q.GRH</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Política de gestão</li><li>- Objetivos de gestão</li><li>- Não conformidades e reclamações</li><li>- Retorno de informação dos utentes</li><li>- Informação documentada</li><li>- Obrigações de conformidade/Requisitos legais e outros</li></ul>	<b>Gestão da Qualidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informação de gestão</li><li>- Informação para utentes</li><li>- Ações corretivas e de melhoria implementadas</li><li>- Auditorias realizadas</li><li>- Melhoria dos produtos e serviços</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- IMP.Q.PG1-CID</li><li>- IMP.Q.PG3-GQ</li><li>- IMP.Q.CtrlG</li></ul>

<b>ENTRADAS</b>	<b>PROCESSO</b>	<b>SAIDAS</b>	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados das auditorias anteriores</li> <li>- Evolução do desempenho do SG</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de gestão</li> <li>- Objetivos de gestão</li> <li>- Necessidades de utentes e partes interessadas</li> <li>- Obrigações de conformidade/ /Requisitos legais e outros</li> <li>- Informações de fornecedores</li> </ul>	<b>Gestão do ASEE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informação de gestão</li> <li>- Serviços prestados</li> <li>- Informação a fornecedores</li> <li>- Informação a partes interessadas (escolas, EE, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IMP.Q.ASEE</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de gestão</li> <li>- Objetivos de gestão</li> <li>- Necessidades de utentes e partes interessadas</li> <li>- Obrigações de conformidade/Requisitos legais e outros</li> </ul>	<b>Gestão dos ASH</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informação de gestão</li> <li>- Serviços prestados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IMP.Q.AS</li> <li>- IMP.Q.GEF</li> <li>- IMP.Q.AJ</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de gestão</li> <li>- Objetivos de gestão</li> <li>- Necessidades de manutenção do parque habitacional</li> <li>- Necessidades de aquisição/arrendamento de imóveis</li> <li>- Obrigações de conformidade/ /Requisitos legais e outros</li> </ul>	<b>Gestão dos GPH</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informação de gestão</li> <li>- Equipamentos e máquinas adequados</li> <li>- Parque habitacional mantido</li> <li>- Requisição a fornecedores de manutenção do parque habitacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IMP.Q.GPH</li> <li>- IMP.Q.GCOND</li> </ul>

*Carliany*

ENTRADAS	PROCESSO	SAIDAS	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"><li>- Política de gestão</li><li>- Objetivos de gestão</li><li>- Candidaturas aos projetos de Inovação Social</li><li>- Obrigações de conformidade/Requisitos legais e outros</li></ul>	<b>Gestão dos Projetos de Inovação Social</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informação de gestão</li><li>- Projetos de Inovação Social implementados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- IMP.Q.PIS</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Política de gestão</li><li>- Objetivos de gestão</li><li>- Necessidades de aquisições de bens e serviços</li><li>- Informação dos fornecedores</li></ul>	<b>Gestão de Compras</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informação para os fornecedores</li><li>- Bens e serviços adquiridos</li><li>- Fornecedores avaliados</li><li>- Informação de gestão</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- IMP.Q.COMPRAS</li></ul>