

MANUAL DE QUALIDADE



CÂMARA MUNICIPAL DE VILA DO CONDE

DIVISÃO DE
ESPAÇOS VERDES
E JARDINS
PÚBLICOS





<i>Data</i>	<i>Registo de Alterações</i>
26/06/2012	<i>Introdução de alterações na pag. 11, ponto 3 - Missão</i>
26/06/2012	<i>Introdução de alterações na pag. 13, ponto 6 Exclusão à Norma ISSO 9001 de 2008, pgf 1 e introdução pgf 3</i>
24/10/204	<i>Alteração na pag. 3 –Promulgação</i>
20/11/2017	<i>Revisão Geral. Adequação aos requisitos da NP EN ISO 9001:2015</i>

ÍNDICE

1.	Promulgação	3
2.	Caracterização Geral do Concelho	4
2.1	Enquadramento Geográfico	4
2.2	Apontamentos sobre a evolução do Espaço Público na Cidade.	5
3.	Missão	11
4.	Âmbito e Campo de aplicação do SGQ	12
5.	Competências e Responsabilidades	12
6.	Política da Qualidade	13
7.	Organização do Sistema de Gestão da Qualidade	13
7.1	Identificação dos Processos do SGQ e sua interação	13
7.2	Estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade	15



1. Promulgação

O Manual de Gestão da Qualidade explicita o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) implementado na Divisão de Espaços Verdes e Jardins Públicos da Câmara Municipal de Vila do Conde. Este Manual descreve, de forma sucinta, os meios e os processos adotados pela DEVJP, para assegurar um Sistema de Gestão da Qualidade adequado às suas atividades. Desta forma, este documento constitui-se como um suporte material que estabelece as competências e as responsabilidades de cada interveniente, assim como identifica os meios e os procedimentos necessários à definição e realização da Política da Qualidade.

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, segundo o referencial normativo da NP EN ISO 9001:2015, tem como principal objetivo a melhoria contínua da qualidade dos espaços verdes e jardins públicos do Município. Este procedimento assenta na utilização das melhores práticas de gestão e manutenção, assim como na sistematização e simplificação de procedimentos com vista à satisfação das necessidades e expectativas dos munícipes, e da comunidade, em geral.

A promulgação do Manual da Qualidade traduz o compromisso assumido pela Câmara Municipal de Vila do Conde de que a Política da Qualidade preconizada para a DEVJP é planeada, executada e avaliada de forma a garantir a sua contínua aplicabilidade e adequabilidade às necessidades do sector.

A Câmara Municipal de Vila do Conde compromete-se a assegurar a divulgação dos princípios da qualidade, consignados no Manual de Gestão da Qualidade, a todos os seus colaboradores, envolvendo-os no cumprimento dos requisitos que lhes são aplicáveis e na observância de todos os procedimentos que lhes são inerentes.

Cabe ao Vereador do Pelouro a tarefa de superintender a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na DEVJP, competindo-lhe fazer observar e garantir o cumprimento das determinações que constam deste Manual.

O Presidente da Câmara Municipal de Vila do Conde compromete-se, através do presente Manual de Gestão da Qualidade, a cumprir e fazer cumprir as determinações do Sistema de Gestão da Qualidade, aplicável à Divisão de Espaços Verdes e Jardins Públicos, tendo por referência a norma NP EN ISO 9001: 2015.

Vila do Conde, Novembro de 2017

A Presidente

(Dr^a. Elisa Ferraz)

2. Caracterização Geral do Concelho

2.1 Enquadramento Geográfico

O município de Vila do Conde localiza-se no noroeste de Portugal, à latitude de 41°N e longitude de 8° 40' W, é limitado a Oeste pelo Oceano Atlântico e confronta com os seguintes municípios: Póvoa de Varzim a Norte, Vila Nova de Famalicão e Trofa a Este e, Maia e Matosinhos a Sul.

O Território de Vila do Conde tem uma área de 149 Km² repartido por um conjunto diversificado de 30 freguesias, e conta com uma população residente de 79 533¹ habitantes, dos quais cerca de 28 636 habitam na sede concelho. Em termos administrativos integra o Distrito do Porto e a sub-região do Grande Porto (NUT III), também designada por Área Metropolitana do Porto.

Em termos de acessibilidades rodoviárias, o concelho de Vila do Conde é servido pela Autoestrada do Litoral Norte A28, pelas Estradas Nacionais 13, 104 e 206 e por uma densa rede de Estradas e Caminhos Municipais. Encontra-se igualmente servido pelo sistema de transporte ferroviário da Área Metropolitana do Porto - METRO.

Em termos fisiográficos o território concelhio é marcado por uma orografia ligeiramente ondulada, determinada pela presença de uma densa rede hidrográfica da qual se destaca a bacia do rio Ave. Estes relevos ondulados vão-se aplanando à medida que se aproximam da faixa costeira, onde surge uma larga planície constituída por praias e cordões dunares cuja forte influência marítima modela o uso do território.

Do ponto de vista da paisagem, o território do concelho é detentor de um relevante e específico "património paisagístico", resultante de complexas interações desenvolvidas entre o homem e o seu meio ao longo dos tempos e num contínuo processo de transformação.

Este "mosaico" particularmente rico e diversificado no qual o sistema agro-florestal "campo/bouça" tem feito perdurar um certo "contínuo natural" que enquadra as atividades humanas e faz emergir valores naturais, patrimoniais e culturais de alguma singularidade, reflete hoje os sinais dos tempos. A paisagem atual evidencia a simplificação da rede de interações ecológicas existentes no sistema agrícola tradicional, decorrente do forte crescimento de sector agropecuário que, conjuntamente, com o acentuar da dispersão urbana, vem configurando uma nova paisagem, porventura mais artificializada.

¹Dados estatísticos provisórios dos Censos de 2011.

2.2 Apontamentos sobre a evolução do Espaço Público na Cidade.

O povoado de Vila do Conde remonta a épocas anteriores à fundação da Nacionalidade e o seu topónimo manteve-se inalterado até aos nossos dias. A primeira referência escrita a Vila do Conde (villa de comite) data do ano de 953 e surge num documento de doação feito por Flâmula deo vota ao Mosteiro de Guimarães. O pequeno burgo desenvolveu-se sobranceiro ao rio Ave e nas cercanias do antigo Castro de S. João. Neste local, em 1318, D. Afonso Sanches e D. Teresa Martins fundaram o Mosteiro dedicado a Santa Clara.

No século XV, com o advento das Descobertas, Vila do Conde torna-se num importante entreposto comercial na região, devido ao seu porto e à sua alfândega bem como ao incremento da construção naval requerida pela grande epopeia marítima dos portugueses de Quinhentos.

A passagem de D. Manuel por Vila do Conde, em 1502, foi outro acontecimento marcante para a Vila, de particular importância para a construção da Igreja Matriz, da Praça Nova e dos Paços do Concelho, conferindo uma nova centralidade à localidade. Na época, regista-se uma intensa atividade comercial e social que influenciou toda uma estrutura urbana que se foi orientando no sentido da zona ribeirinha. Surgiram assim novos traçados de ruas e todos os circuitos passam a convergir para o rio.

Com o prosseguir dos tempos, a cidade tradicional vai-se expandindo e modernizando, e, nos finais do século XIX, começa a surgir uma nova configuração urbana inspirada/contagiada pelo ideal da Regeneração, movimento que teve o seu expoente máximo com o planeamento idealizado e concretizado, em parte, por Fontes Pereira de Melo.

Esta “renovação” vai contagiar o conceito de urbanismo da época e, à luz desse novo paradigma, projetam-se para Vila do Conde novos alinhamentos urbanos e rompem-se novas artérias que orientam e aproximam a urbe do mar. Referem-se, nomeadamente, a Avenida Bento de Freitas (por volta de 1865), que se iniciava no Largo da Misericórdia e terminava na praia, e a Rua José Eduardo Coelho, atual Av. Sacadura Cabral, que começava no Largo dos Artistas e se prolongava até à praia.

Estes novos e amplos arruamentos, que rompem com a forma e a escala da Vila existente, traduzem uma nova conceção urbanística, na qual o planeamento da expansão do aglomerado urbano manifesta preocupações com a melhoria das condições viárias, estéticas e ambientais da urbe. Estas preocupações são particularmente perceptíveis ao nível das propostas de novos espaços públicos, nomeadamente, parques e jardins, que se querendo como lugares de vida coletiva são igualmente espaços de qualificação “ambiental” da cidade.

Neste processo de expansão, encontra-se planeado no último quartel do século XIX, o Jardim Júlio Graça como o primeiro grande espaço ajardinado de Vila do Conde, refletindo, embora de forma ténue, as correntes culturais da época relativamente à arte dos jardins e jardinagem.

O jardim Júlio Graça, embora não conformando uma estrutura de jardim romântico, evidencia uma ambiência própria e a presença de alguns elementos típicos dessa estética, (lago com ilha e ponte), o que o faz remeter para um cenário romântico.

A construção dos jardins da Av. Júlio Graça remonta ao ano de 1870, durante o governo municipal do regenerador Bento de Freitas, teve continuidade com Júlio Graça e prolongou-se até à década de 90 do século XX.

A sua matriz inicial assenta num traçado ortogonal, definido pelo atravessamento dos arruamentos e pela disposição perpendicular das vias destinadas aos “passeantes”, podendo estas serem lidas como reminiscências do Passeio Público.

Desta estrutura, resultam talhões geometrizados, cuja natureza e disposição dos elementos arquitetónicos e do enquadramento vegetal, diluem a rigidez dos contornos.

Ao longo do século XX sucede-se um conjunto de alterações, que vão desde a supressão do lago até à introdução de fontes, tentando sempre recriar um ambiente adequado ao gosto de cada época.



Lago e Ponte do Jardim Júlio Graça



O traçado do Jardim Júlio Graça



Atual ambiência do Jardim Júlio Graça

Ao longo de todo o século XIX o gosto pelos espaços ajardinados foi-se acentuando e um conjunto de espaços/praças da cidade vão sendo ajardinados e arborizados, designadamente, o Terreiro, a Praça Nova, a Praça de S. João e o Largo do Carmo.

O Terreiro ou “Campo da Feira” era um espaço onde se negociavam alfaias e se realizavam as tradicionais feiras de gado, as exposições agropecuárias e algumas iniciativas do programa das festas Carmelitanas.

No início do século XX, foi-lhe atribuída a denominação de Praça da República e, por volta do ano de 1950, aquele espaço foi sujeito a uma ação de pavimentação e ajardinamento.

Esta intervenção revela uma inspiração marcadamente neoclássica, que se encontra patente nas formas regulares e simétricas dos canteiros e na integração da já existente fonte em granito posicionada no centro do jardim.

Este espaço, pelo seu posicionamento e feição, foi desde então e até à década de 90 do século XX considerado a sala de visitas de Vila do Conde.

O mesmo aconteceu com a Praça Nova, e a Praça de S. João, que até finais do séc. XIX eram pequenos espaços públicos dedicados ao comércio ao ar livre. A partir do início do séc. XX, foram sendo sucessivamente ajardinadas e/ou arborizadas.



O antigo Terreiro e atual Praça da República



O passado e o presente da Praça de S. João

Na década de 80, do século XX, acentuam-se as reflexões e as inquietações sobre o património cultural e emergem processos de reconhecimento e valorização dos centros históricos de forma a tornar estas zonas da cidade mais atrativas.

Em Vila do Conde, é criado o Gabinete Técnico Local, que tem por missão requalificar e “revitalizar” o centro histórico da cidade. Enceta-se um novo e longo processo de regeneração urbana, requalificando muitos edifícios históricos, ruas, praças e jardins, tornando-os mais aprazíveis e mais adaptados às atuais vivências urbanas. Referem-se nomeadamente, a Praça Nova/Praça Vasco da Gama, a praça de S. João e o Largo do Carmo.

A adesão de Portugal à CEE em 1986 e a chegada dos primeiros fundos comunitários, na década de 90, permitiram ao Estado investir em novas e modernas infraestruturas que vieram a conformar um “novo” território e uma sociedade mais desenvolvida.

As cidades cresceram através de complexos processos de urbanização que conduziram à dispersão espacial do edificado.

Os novos tecidos urbanos tornaram-se descontínuos, desarrumados e pulverizados por um conjunto de vazios urbanos de grande pobreza estética e funcional que carecem de conectividade espacial e qualificação urbana e ambiental, de forma a tornar o espaço urbano mais acolhedor e atrativo para habitar, trabalhar e circular.



Antiga Praça Nova, atual Praça Vasco da Gama



Praça José Régio

A partir da conferência do “Rio 92”, surge uma nova tomada de consciência ambientalista e a temática ambiental passa a ser um tema incontornável. Na década de 90, o planeamento urbano adquire uma nova importância nas políticas municipais. Com efeito, as comunidades evidenciam preocupações ambientais acrescidas e as políticas de ambiente, nomeadamente o planeamento ambiental e a valorização dos espaços verdes, passam a ser determinantes na estratégia de desenvolvimento concelhio, e no desenho urbano. Nesse período, o município de Vila do Conde concretizou um vasto conjunto de infraestruturas das quais destacamos, ao nível dos espaços verdes, a construção do Parque do Castelo, a Alameda das Descobertas e a Praça das Descobertas, a ampliação do Parque de Jogos, o Parque da Cidade, a Horta do Governador e outros.

No âmbito da requalificação, salienta-se o Parque Atlântico, a Avenida Brasil, a Frente Ribeirinha e a Praça José Régio, assim como a arborização de avenidas e ajardinamento de pequenos espaços remanescentes, cuja função é de integração e a valorização ambiental.

A evolução da cidade tradicional, com as suas heranças e valores, para a cidade contemporânea, com as suas novas premissas sociais e ambientais, permitiu o desenvolvimento de um território urbano provido de 50 hectares de parques e jardins públicos. Estes, no seu conjunto, suportam muitas atividades de recreio e lazer e criam condições de bem-estar físico e psicológico às populações, numa ambiência de conforto climático, sonoro e sobretudo estético.



Parque de Jogos e Horta do Governador



Parque João Paulo II

A promoção de espaços verdes levada a cabo na cidade de Vila do Conde nos últimos trinta anos, permite-nos, em termos de Estrutura Verde Secundária (EVS) usufruir de um valor de 8m² de área verde por habitante, valor que nos aproxima da média europeia, que se cifra em 10m² por habitante. Todavia, esta estrutura verde é ainda um pouco débil e concretiza-se no território de forma dispersa e sem grande conectividade funcional e/ou ecológica.

Por esse facto, tem-se procurado organizar o espaço verde segundo um sistema de "*continuum naturale*", vivificador de toda a estrutura urbana e de ligação natural ao espaço rural envolvente. Reforçando-se assim o conceito de corredor verde, que consolida a ligação entre vários habitats, fragmentados pelo processo de urbanização.

Principais corredores verdes - Alameda e Av. Júlio Graça

Este modelo organizacional encontra-se plasmado na figura da "Estrutura Ecológica Municipal" (EEM) que, em sede de PDM, se encontra em processo de desenvolvimento. Esta visa a salvaguarda dos recursos naturais mais vulneráveis e indispensáveis ao equilíbrio ecológico, assim como, a manutenção dos valores culturais e estéticos do território, compatibilizando-os com os diferentes usos, nomeadamente os de recreio e lazer, requeridos pelo atual "*modus vivendi*".



Frente Ribeirinha



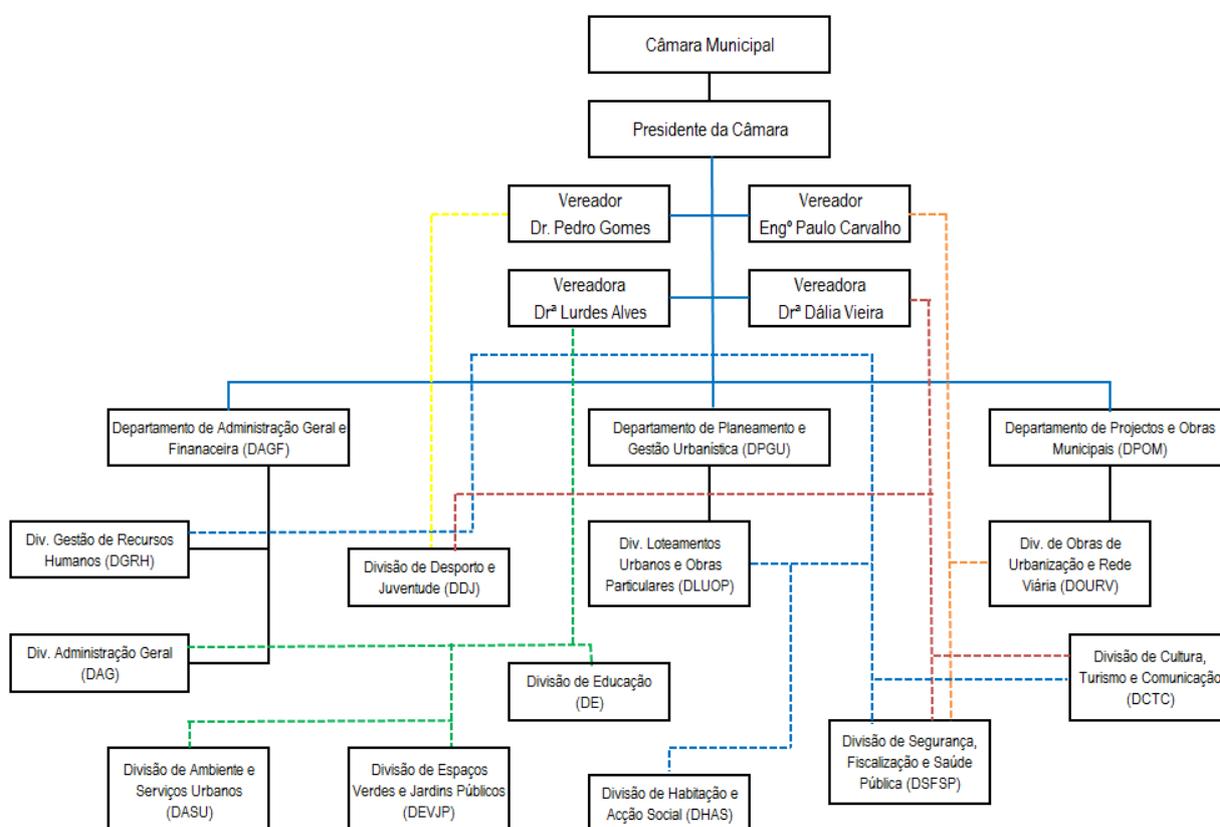
Frente de Mar



3. Missão

A autarquia de Vila do Conde integra a administração indireta do Estado sob a forma de entidade da administração local dotado de autonomia administrativa e órgãos representativos próprios, que têm por missão promover políticas de desenvolvimento económico e social para o concelho de forma a proporcionar a melhoria das condições gerais de vida, de trabalho e de lazer dos seus habitantes.

A sua estrutura organizacional observa o princípio da delegação de competências segundo uma cadeia hierárquica que estabelece os diferentes níveis de direção e de chefia aos quais correspondem âmbitos de intervenção e graus responsabilidades distintos e que se encontram explicitados na deliberação n.º 905-A/2016 cuja atribuição de competências (publicado no Diário da República, 2.ª série — N.º 101 — 25 de maio de 2016) está sintetizada no organigrama abaixo apresentado.



As principais funções atribuídas à Divisão de Espaços Verdes e Jardins Públicos são de natureza operativa e conferem-lhe a missão de assegurar a manutenção adequada e em boas condições de utilização de todos os espaços verdes e jardins públicos do Município, respeitando e incrementando o uso das boas práticas ambientais e de gestão de forma a garantir a sustentabilidade dos espaços verdes e a qualificação ambiental do concelho (conf. documento anexo).

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Divisão de Espaços Verdes e Jardins Públicos requer o planeamento adequado das atividades, acompanhado de uma execução rigorosa, de um controlo eficaz e

medição dos resultados, que permitam proceder aos reajustamentos necessários de forma a atingir com eficácia os objetivos definidos.

4. Âmbito e Campo de aplicação do SGQ

O Sistema de Gestão da Qualidade implementado na Divisão de Espaços Verdes e Jardins Públicos da Câmara Municipal de Vila do Conde é baseado na Norma NP EN ISO 9001:2015 e tem como escopo todas as atividades relativas à manutenção e preservação dos espaços verdes e jardins públicos do Município, que quais são da incumbência da referida Divisão.

Fundamenta-se a não aplicabilidade do requisito 8.3 pelo facto da Divisão realizar essencialmente atividades de manutenção dos espaços verdes públicos focadas na conservação do coberto vegetal existente, limitando-nos a aplicar as melhores soluções técnicas disponíveis no mercado, pelo que não há lugar a “planeamento, controlo, conceção e desenvolvimento do produto”.

5. Competências e Responsabilidades

É da responsabilidade do Vereador do Pelouro, na qualidade de gestor de topo da Câmara Municipal de Vila do Conde, delegar competências e responsabilidades pela Manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade da Divisão de Espaços Verdes e Jardins Públicos segundo as relações hierárquicas por ele estabelecidas.

A gestão de topo da Divisão de Espaços Verdes e Jardins é representada pelo Vereador do Pelouro e tem como principais competências a formulação da estratégia e a definição de objetivos gerais para a divisão. É também da sua incumbência a nomeação dos responsáveis pela implementação e prossecução do Sistema de Gestão da Qualidade, assim como assegurar a disponibilidade dos recursos necessários à melhoria contínua do sistema.

A coordenação do sistema é da competência do coordenador da DEVJP que tem por atribuição coordenar o SGQ e “facilitar” o processo de interação entre o executivo e o gestor da qualidade. Cabe-lhe ainda aprovar todos os documentos necessários ao funcionamento do sistema, assim como precaver as condições técnicas e humanas necessárias à implementação e manutenção do SGQ, reportando sempre superiormente o seu desempenho e qualquer necessidade de melhoria.

Ao Gestor da Qualidade cabe a operacionalização e monitorização dos processos, de forma continuada, de modo a identificar os fatores críticos e as oportunidades de melhoria do SGQ, reportando o seu desempenho ao superior hierárquico. (cf. Fig.1)



fig. 1 - Organograma da Qualidade

6. Política da Qualidade

A Câmara Municipal de Vila do Conde persegue objetivos de melhoria contínua da qualidade dos serviços de jardinagem, visando a satisfação das necessidades e expectativas dos seus munícipes.

A Divisão de Espaços Verdes e Jardins Públicos é responsável pela manutenção das áreas verdes e jardins públicos do Município. O seu estado de conservação é determinante para a qualificação ambiental do município e indispensável ao conforto humano e à qualidade de vida dos seus habitantes.

O Presidente da Câmara Municipal de Vila do Conde, em seu nome e em nome de todos os seus colaboradores, tudo fará para que a Divisão de Espaços Verdes e Jardins Públicos otimize sistematicamente os seus processos e o “modus operandi”, recorrendo ao correto planeamento das atividades e à plena utilização dos seus recursos técnicos e humanos, com vista à melhoria contínua dos seus serviços, tendo em conta o cumprimento da legislação e da regulamentação aplicável ao setor.

Desta forma a Câmara Municipal de Vila do Conde, representada pelo seu Presidente, compromete-se em procurar a plena satisfação e o agrado dos seus munícipes e visitantes de Vila do Conde num registo de cumprimento de boas práticas de gestão e otimização dos recursos disponíveis.

Compromete-se ainda, em capacitar e aperfeiçoar seus recursos humanos de forma a assegurar uma prestação qualificada e inovadora, assim como a monitorizar o desempenho do serviço através de indicadores de gestão.

7. Organização do Sistema de Gestão da Qualidade

7.1 Identificação dos Processos do SGQ e sua interação

De modo a cumprir os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015 foram identificados, para a Divisão de Espaços Verdes e Jardins Públicos, os três processos fundamentais ao funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade bem como um conjunto de procedimento, cujas relações estabelecidas estão representadas no diagrama da fig. 2.

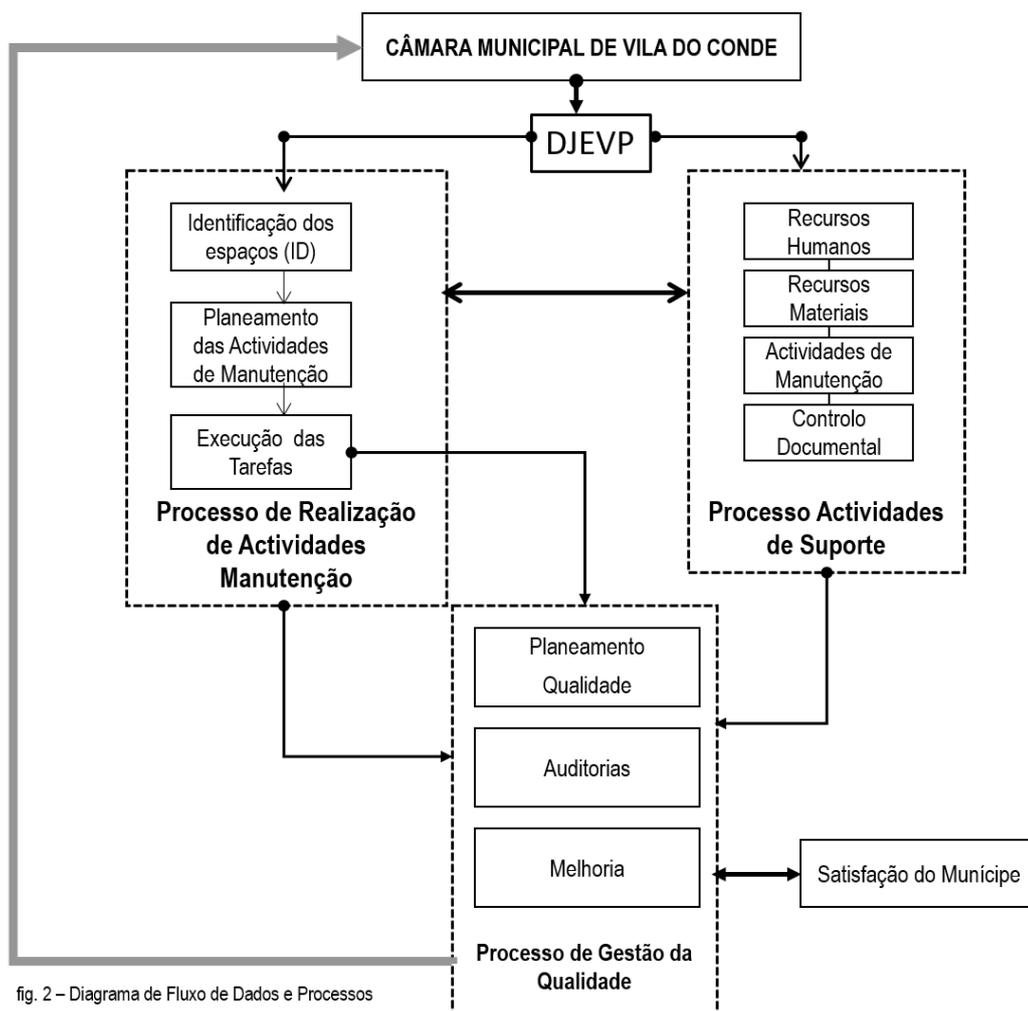


fig. 2 – Diagrama de Fluxo de Dados e Processos

O modelo de gestão adotado pressupõe um desenvolvimento focalizado na melhoria contínua, e assenta no ciclo: planear, executar, verificar e atuar.

A metodologia adotada identifica o funcionamento da Divisão de Espaços Verdes e Jardins Públicos e agrega as atividades em três grandes grupos que interagem entre si e que designamos de “Processos”. O diagrama de fluxo de dados e processos (fig.2) ilustra a interação entre os vários processos do SGQ. Em cada processo são observados um conjunto de procedimentos devidamente documentados sob a forma de impressos ou registos.

O processo de Realização de Actividades de Manutenção dos espaços verdes diz respeito ao planeamento da organização, e está diretamente relacionado com a execução das atividades e tarefas. Incluem-se ainda os procedimentos de melhoria, designadamente o tratamento das não conformidades.

O Processo Actividades de Suporte constitui a base de suporte aos procedimentos e é transversal a toda a organização (DEVJP). Sustenta a operacionalização do sector tais como a gestão dos recursos materiais e humanos, a manutenção dos equipamentos e a gestão documental.

O Processo de Gestão da Qualidade é um processo fundamental e consiste na gestão de um conjunto de regras, procedimentos, estabelecimento de metas e avaliação do seu nível de cumprimento. Também são parte integrante deste processo as auditorias internas e externas e a aferição do nível de satisfação dos munícipes.

Este processo interage com todos os outros e tem por objetivo assegurar um nível organizacional capaz de garantir uma elevada qualidade dos serviços prestados à comunidade.

7.2 Estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade

Conforme expressa o diagrama documental (fig.3) o SGQ encontra-se documentado de forma hierárquica e dispõe um conjunto de documentos/procedimentos escritos que suportam o Sistema e efetivam a sua aplicação e desenvolvimento.

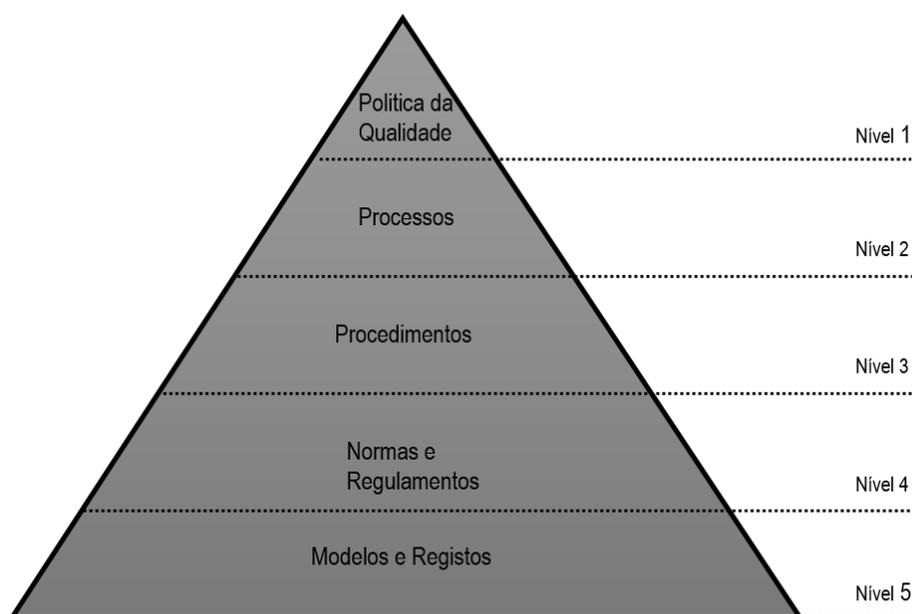


fig. 3 – Diagrama Documental

Os documentos associados aos processos identificam as atividades e as respetivas tarefas e responsabilidades, assim como os recursos humanos alocados e os recursos materiais (entradas/saídas) afetos às tarefas.

Os procedimentos são apoiados em documentos que estabelecem as linhas de orientação e os métodos de realizar e gerir as atividades necessárias para assegurar a qualidade. São aqui definidas as tarefas necessárias para o desenvolvimento das atividades e estabelecidos os métodos de controlo de gestão.

São igualmente consideradas todas as normas e regulamentos que regulam as atividades desenvolvidas pelo sector ou inerentes ao Município.



O suporte documental expressa-se em modelos cujo formato determina a obtenção de registos. Os registos documentam os resultados encontrados e evidenciam o histórico das tarefas realizadas.

Lista de abreviaturas:

CMVC – Câmara Municipal de Vila do Conde

DEVJP – Divisão de Espaços Verdes e Jardins Públicos

SGS – Sistema de Gestão da Qualidade

SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública.