



**Manual**

**de Gestão**

**da Qualidade**

Edição 16

# Índice

Introdução	3
------------	---

## 1. A Empresa

1.1. Identificação	5
1.2. Resenha Histórica	6
1.3. Principais Serviços	7
1.4. Estrutura Orgânica	11
1.5. Localização Geográfica	12

## 2. O Contexto da empresa e Partes Interessadas

2.1. Contexto Interno e Externo	14
2.2. Partes Interessadas	15

## 3. A Política da Qualidade

3.1. Missão, Visão e Valores	17
------------------------------	----

## 4. O Sistema de Gestão da Qualidade

4.1. Âmbito	19
4.2. Referencial Normativo	20
4.3. Objetivos Sistema de Gestão	21
4.4. Gestão de Riscos e Oportunidades	21
4.5. Estrutura documental do Sistema da Qualidade	22
4.6. Modelo Gestão de Processos	23
4.6.1. Cadeia de Valor	24
4.6.2. Matriz de Responsabilidades	25
4.6.3. Resumo Processos	26
4.7. Processos versus NP EN ISO 9001:2015	37
Ficha Técnica	38

# Introdução

O presente Manual constitui a base de referência do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) que se encontra implementado na **Gestão e Obras do Porto, EM, adiante designada de “GO Porto”**.

Através daquele, traduz-se a identidade e estrutura organizacional da empresa, a Política da Qualidade que se preconiza, o contexto em que se integra e as principais partes interessadas.

Regista ainda o âmbito de atuação, a estrutura documental e o **modelo de gestão de processos** em que assenta a atividade da empresa.

O Manual de Gestão da Qualidade serve, portanto, como suporte material à execução do conjunto de ações correspondente ao SGQ de acordo com a norma **NP EN ISO 9001:2015**, e permite

que todos os colaboradores da empresa conheçam os meios que são adotados para poderem atuar eficazmente, no sentido de garantir o cumprimento dos objetivos e a qualidade dos serviços que são prestados, bem como, aos seus clientes, fornecedores e outras partes interessadas, o conhecimento da sua metodologia de trabalho.

Com base no princípio de que a **Qualidade é um fator determinante na cultura e desenvolvimento da organização**, o Conselho de Administração firma, através deste Manual, o compromisso de implementar o Sistema de Gestão de Qualidade definido, e assegurar o seu cumprimento e aplicação efetiva por parte de todos os colaboradores da empresa.

A Administração

**Presidente do Conselho de Administração**

Arq.º Pedro Baganha

**Vice-Presidente do Conselho de Administração**

Arq.ª Cátia Meirinhos

**Vogal do Conselho de Administração**

Eng.º Manuel Aranha

---

# 1. A Empresa

---

- 1.1. Identificação
  - 1.2. Resenha histórica
  - 1.3. Principais serviços
  - 1.4. Estrutura orgânica
  - 1.5. Localização geográfica
- 

Manual de Gestão da Qualidade  
Edição 16 · 07-06-2023





# 1.1. Identificação

## Designação

Gestão e Obras do Porto, EM

## Objeto Social

A GO Porto tem por objeto a promoção, construção, renovação, reabilitação, beneficiação, gestão e exploração do património não habitacional e das infraestruturas urbanísticas do Município do Porto.

## Forma Jurídica

Empresa local, com natureza municipal, de responsabilidade limitada, nos termos da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto.

## Nº Identificação Fiscal

505 037 238

## Nº CAE

71120-R3

## Morada

Travessa da Bica Velha, 10,  
4250-078 Porto

## Telefone

228 339 300

## Fax

228 339 310

## Endereço eletrónico

geral@goportop.pt

## Website

www.goportop.pt



# 1.2. Resenha

## Histórica

A GO Porto foi criada pelo Município do Porto a 9 de agosto de 2000, ao abrigo da Lei n.º 58/98, de 18 de agosto.

Trata-se de uma empresa local, nos termos da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, integralmente detida pelo Município do Porto.

Até 2016, a atividade da GO Porto centrava-se na gestão de obras públicas, que subentendia as fases de promoção, construção, renovação, beneficiação e conservação do património e das infraestruturas do Município do Porto.

Em finais de 2016, com a decisão do Município do Porto em ampliar o objeto social da GO Porto, a empresa vê o seu perímetro de atuação alargado à gestão, exploração e rentabilização do património não habitacional, das infraestruturas urbanísticas do Município do Porto e dos equipamentos cuja gestão lhe seja delegada, quer sejam da propriedade do Município, quer para as entidades por ele detidas ou para terceiros.

**Com a concentração na GO Porto de todas as etapas de um empreendimento, assiste-se a uma evolução da estrutura organizativa, de prestadora de serviços, para uma empresa comprometida com uma gestão integral dos empreendimentos que administra.**

Mercê das alterações sofridas, a 11 de julho de 2017, a denominação da empresa passa de Gestão de Obras Públicas da Câmara Municipal do Porto, EM, para Gestão e Obras do Porto, EM.

A 17 de julho do mesmo ano, altera a sua sede social que funcionava na Rua Monte dos Burgos, n.º 12, 4250-309 Porto, para as novas instalações que se encontram sedeadas na Rua do Eng.º Ferreira Dias, n.º 954, escritório 5, 4149-008 Porto.

Entretanto, a 01 de setembro de 2021, a empresa altera uma vez mais de instalações, para uma nova sede social, que se localiza na Travessa da Bica Velha, 10, 4250-078 Porto.



# 1.3. Principais

## Serviços

Ao longo da sua existência, a GO Porto tem vindo a realizar empreendimentos de envergadura e complexidade diversas, alguns dos quais com um **impacto significativo no desenvolvimento e na criação de novas dinâmicas na cidade.**

As intervenções realizaram-se ao nível da edificação de novos conjuntos habitacionais, equipamentos públicos e vias de comunicação, e na reabilitação e requalificação de bairros municipais e outros espaços públicos.

### São Exemplos:

O **Viaduto das Andresas**, Palácio dos Correios, Conjunto Habitacional Parceria e Antunes, Pavilhão da Água, Casa Cinema Manoel de Oliveira, Museu do Vinho do Porto, Infraestruturas da Porto Digital, Frente Ribeirinha, Túnel de Ceuta e todo um vasto conjunto de acessibilidades junto aos estádios das Antas (atual estádio do Dragão) e do Bessa.

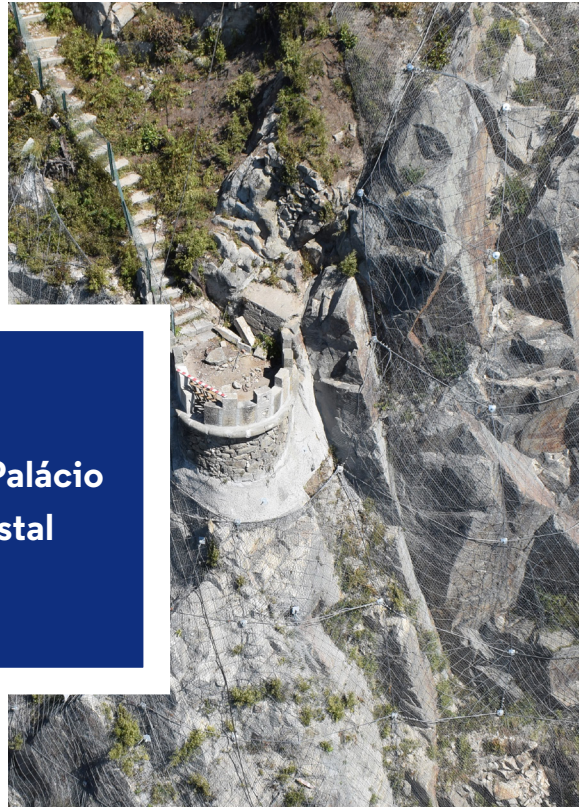




A empresa continua, entretanto, a integrar no seu processo produtivo obras que a distinguem, e que a tornam única na sua área de negócio a nível nacional:







**Escarpa Palácio  
de Cristal**



**Escola EB1  
da Pasteleira**



*Com a alteração e ampliação do objeto social, a empresa depara-se com novos desafios que asseguram para além da construção, reabilitação/beneficiação de edifícios não habitacionais, a sua exploração e rentabilização, tendo sobre a sua responsabilidade obras emblemáticas como:*

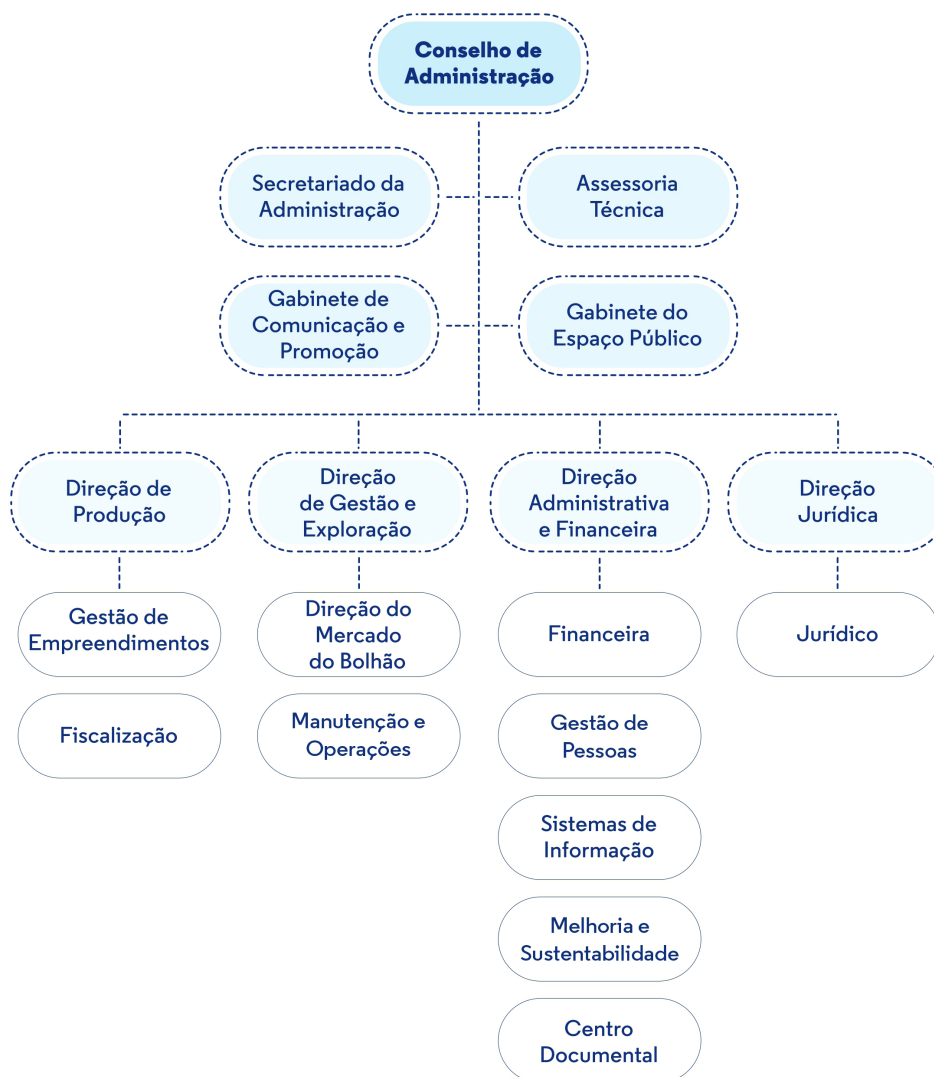




# 1.4. Estrutura

## Orgânica

A estrutura orgânica e funcional da empresa constitui-se da forma seguinte:



# 1.5. Localização

## Geográfica

A atual sede da empresa encontra-se sediada na freguesia de Paranhos.

As instalações integram-se no Edifício São Dinis, na **Travessa da Bica Velha, 10, 4250-078 Porto.**



---

# 2. O Contexto da Empresa e Partes Interessadas

---

2.1. Contexto Interno e Externo

2.2. Partes Interessadas

---

Manual de Gestão da Qualidade  
Edição 16 · 07-06-2023





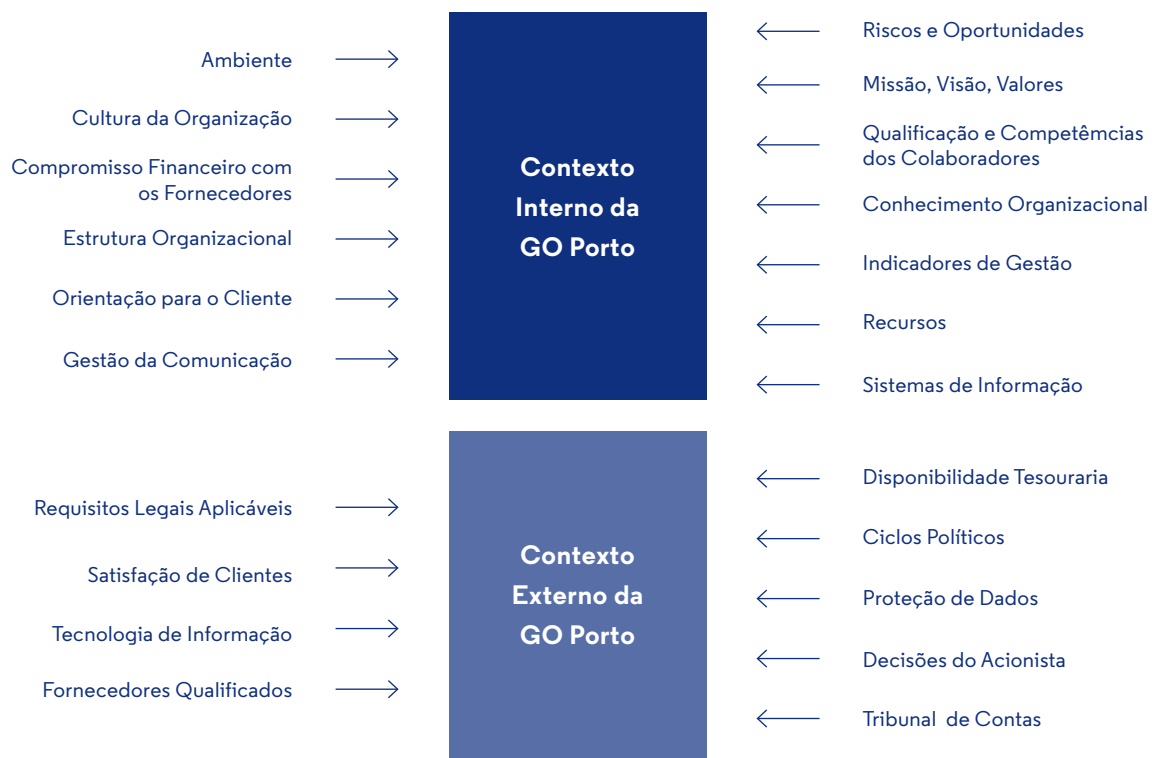
# 2.1. Contexto Interno

## e Externo

Conforme já referido, a GO Porto é uma das empresas municipais que fazem parte do universo do Município do Porto, sendo este o seu principal cliente e único acionista.

***Das várias empresas municipais detidas pelo Município, a GO Porto é única na sua área de negócio, tanto a nível municipal, como a nível nacional, circunstância que a coloca num patamar em que a exigência e o rigor são determinantes.***

Neste contexto, identifica alguns fatores internos e externos que considera relevantes na definição das linhas estratégicas a seguir, e na influência que transportam no desempenho da empresa e na sua capacidade em alcançar os objetivos a que se propõe:



## 2.2. Partes

# Interessadas

Para além da identificação do contexto em que a empresa se insere, a GO Porto procura gerir o relacionamento e a **comunicação com as partes interessadas** consideradas relevantes para o seu SGQ, de modo a **compreender e satisfazer as suas necessidades e expectativas**.

Podemos identificar como principais partes interessadas da empresa:

### Clientes

O Foco no Cliente, e o aumento do seu grau de satisfação, é o primeiro princípio da gestão da qualidade, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015.

Neste sentido, pode considerar-se como uma das principais partes no processo de gestão.

Identificam-se como clientes da GO Porto, as Unidades Orgânicas da CMP, as empresas municipais, as participadas, e outros potenciais clientes externos.

### Acionista

O Município do Porto é o único acionista da GO Porto.

### Órgãos Sociais

Conselho de Administração  
Fiscal Único

### Colaboradores

São os colaboradores que impulsionam o sucesso da organização, sendo, portanto, uma das partes a reaver no processo de gestão.

### Fornecedores

Prestadores de serviços  
(projeto, fiscalização, outros serviços)  
Empreitada  
Fornecimentos

### Utilizadores Finais

Utilizadores diretos ou indiretos do trabalho que se desenvolve pela empresa: Municípes; Estudantes; Visitantes; Trabalhadores

### Entidades Públicas

Tribunal de Contas  
Direção Geral das Autarquias Locais  
Instituto Nacional de Estatística  
Autoridade Tributária  
Segurança Social  
Caixa Geral de Aposentações  
ADSE

---

# 3. A Política da Qualidade

---

## 3.1. Missão, Visão e Valores

---

Manual de Gestão da Qualidade  
Edição 16 · 07-06-2023





# 3.1. Missão, Visão e Valores

A Política da Qualidade da Empresa traduz-se na sua **Missão, Visão e Valores**, tendo sido aprovada pelo Conselho de Administração a 20 de abril de 2018.

A Administração da GO Porto garante a divulgação e compreensão da sua Política a todos os colaboradores.

## MISSÃO

A Gestão e Obras do Porto, EM, tem por missão prestar um serviço de excelência no segmento das obras e da gestão e exploração das infraestruturas e equipamentos que lhe sejam atribuídos pelo Município do Porto, ou por terceiros, alicer-

çada no conhecimento técnico, na inovação, no controlo de prazos e na racionalização de custos.

## VISÃO

A Gestão e Obras do Porto, EM, pretende ser uma referência no âmbito da atividade que desenvolve e na forma como presta os seus serviços, reconhecida pela sua competência, rigor e distinção, sendo capaz de apresentar soluções inovadoras para os empreendimentos que lhe são atribuídos.

## VALORES

A Política da Qualidade da Gestão e Obras do Porto, EM, orienta-se pelos valores seguintes:



---

# 4. O Sistema de Gestão da Qualidade

---

- 4.1. Âmbito
  - 4.2. Referencial Normativo
  - 4.3. Objetivos Sistema de Gestão
  - 4.4. Gestão de Riscos e Oportunidades
  - 4.5. Estrutura Documental do Sistema da Qualidade
  - 4.6. Modelo Gestão de Processos
    - 4.6.1. Cadeia de Valor
    - 4.6.2. Matriz de Responsabilidades
    - 4.6.3. Resumo Processos
  - 4.7. Processos versus NP EN ISO 9001:2015
-

## 4.1. Âmbito

O âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da GO Porto, consiste na:

*“Gestão integrada de empreendimentos, desde a sua conceção até à sua exploração”*

Tendo em conta os requisitos que estão subjacentes a cada uma das cláusulas da norma de referência, a GO Porto considera como não

aplicável a cláusula 7.1.5. - Recursos de monitorização e medição por não utilizar na sua atividade este tipo de equipamentos.

## 4.2. Referencial

### Normativo

O Sistema de Gestão da empresa tem como referência as Normas seguintes:

#### NP EN ISO 9001:2015

Sistema de Gestão  
da Qualidade  
–  
Requisitos

#### NP EN ISO 9000:2015

Sistema de Gestão  
da Qualidade  
–  
Fundamentos  
e Vocabulário

## 4.3. Objetivos Sistema de Gestão

Os objetivos da Qualidade são estabelecidos, periodicamente, a partir da Política da Qualidade da GO Porto, considerando o resultado do desempenho dos Processos.

O seu tratamento é efetuado aquando da revisão do Sistema de Gestão e a evidência dos seus resultados é apresentada no plano de Medição e Monitorização dos Processos.

## 4.4. Gestão de Riscos e Oportunidades

A GO Porto tem implementada uma metodologia para a gestão de riscos e oportunidades associados aos processos, atividades e produto.

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

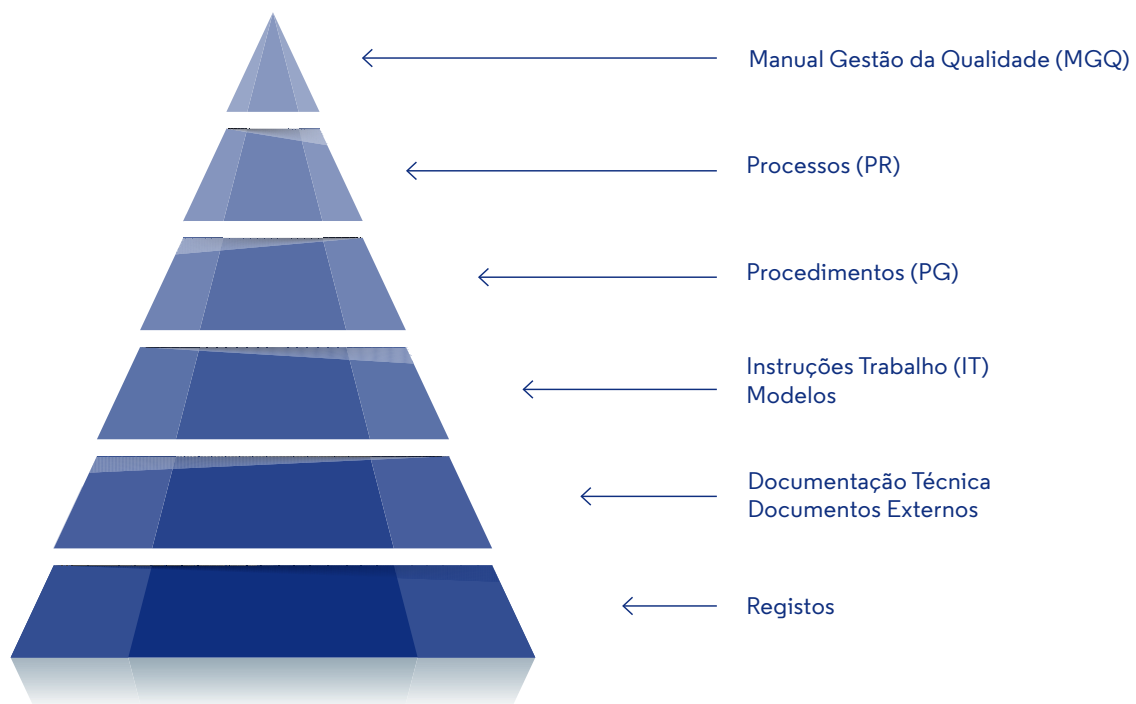
# 4.5. Estrutura documental do Sistema da Qualidade

A estrutura documental do SGQ da empresa incorpora todos os documentos onde estão definidos a política, os processos/procedimentos e a estrutura da autoridade e responsabilidade para cada um dos requisitos do sistema.

**Os documentos que fazem parte integrante do SGQ da GO Porto, apresentam-se de forma piramidal, encontrando-se no topo o Manual de Gestão da Qualidade, por se tratar do documento onde se sistematiza a informação rele-**

**vante acerca da GO Porto e o enquadramento da sua atividade no contexto da norma ISO 9001.**

Os restantes, descrevem a forma de desenvolver os processos e realizar as atividades, especificando o seu controlo e sequência de tarefas, detalhes e responsabilidades, bem como os documentos a utilizar para uma gestão eficaz dos registos, que se sistematizam da forma seguinte:





# 4.6. Modelo Gestão de Processos

O funcionamento da GO Porto está alicerçado num conjunto de processos que se interligam, e que são geridos no sentido de garantir que os requisitos do cliente sejam transformados através de um conjunto de ações geradoras de valor acrescentado, e que vão dar origem à satisfação final do cliente.

*A abordagem por processos permite um melhor conhecimento da organização e uma maior transparência nas atividades realizadas, dado*

*que prevê uma gestão horizontal, que promove a comunicação e interação entre as diferentes unidades funcionais.*

O pressuposto metodológico descrito, serviu de base à criação dos processos do SGQ da empresa, tendo-se identificado numa primeira fase os grandes grupos de processos:



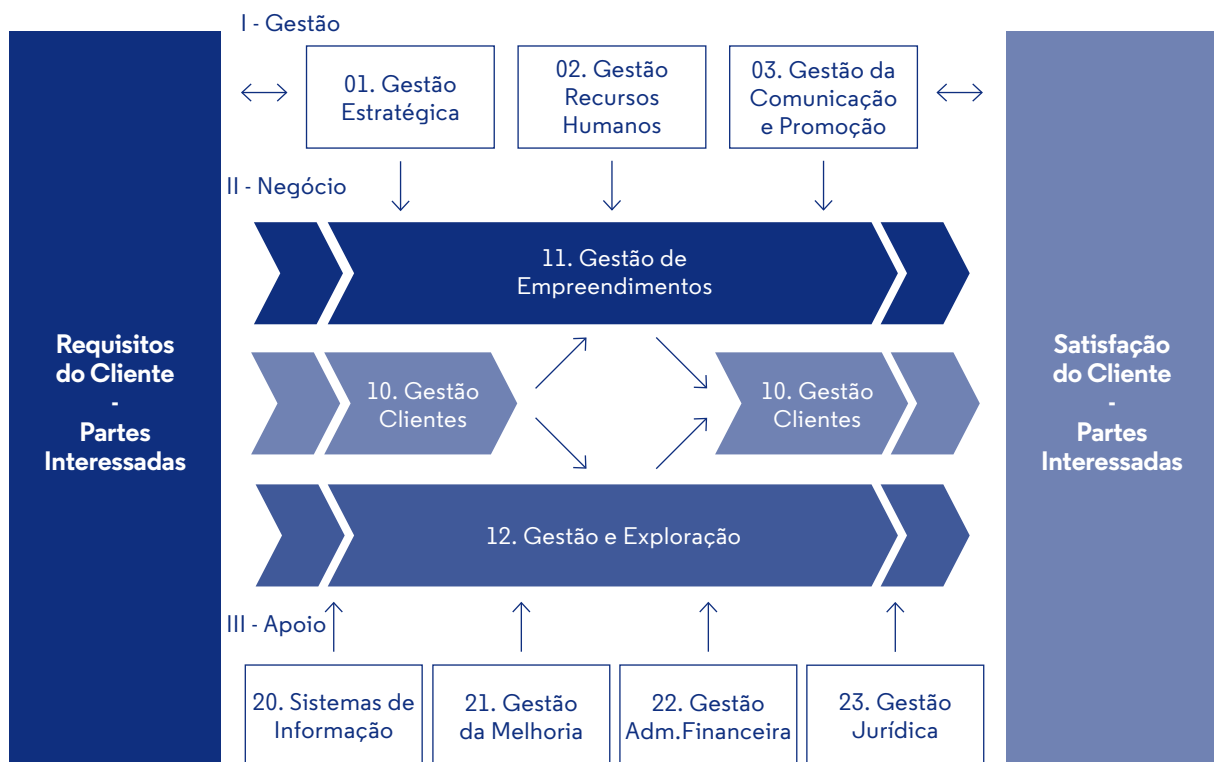
Nos grupos descritos, inscreveram-se os processos e procedimentos, que traduzem de forma sistematizada as principais atividades, tarefas e responsabilidades que são desenvolvidas e estão afetas a cada uma das áreas de atuação da empresa, e que fazem parte integrante do SGQ.

O trabalho em apreço encontra-se devidamente documentado, e resume-se nos pontos que se apresentam seguidamente:

# 4.6.1. Cadeia de Valor

A cadeia de valor que se expõe, identifica como se desenvolvem os principais fluxos dos processos, e que transformam entradas em saídas, a fim de satisfazer as necessidades dos clientes.

Cada elo da cadeia está interligado entre si e funciona como um sistema integrado e coerente.



**I - Gestão:** Definem as estratégias e linhas de orientação dos diferentes tipos de processos, garantindo ao nível do planejar, executar, controlar e avaliar a melhoria contínua da organização e o envolvimento dos recursos associados.

**II - Negócio:** Estão envolvidos na execução do serviço, desde a relação com fornecedores até à

sua transferência para o cliente, bem como na assistência pós construção.

**III - Apoio:** Sustentam as atividades de negócio e de gestão, fornecendo tecnologia, recursos humanos e outras funções no âmbito da empresa.

## 4.6.2 Matriz

# de Responsabilidades

Na matriz seguinte, descrevem-se os processos e nomeiam-se os responsáveis diretos que garantem a sua gestão e eficaz operacionalização.

Grupo de Processos		Processo		
Nome	Referência	Nome	Referência	Coordenador
Gestão	01	Gestão Estratégica da GO Porto	PR. 01	CA
	02	Gestão de Recursos Humanos	PR. 02	DAF/RH
	03	Gestão da Comunicação e Promoção	PR. 03	GCP

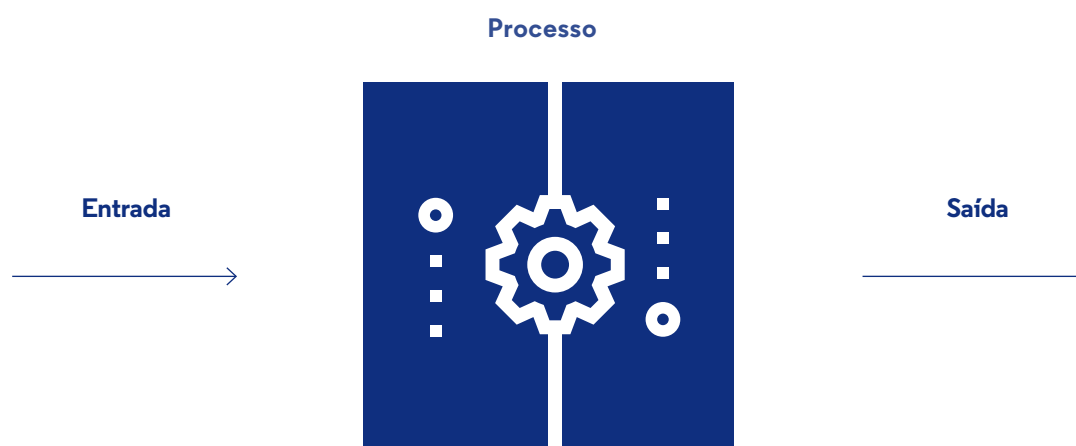
Grupo de Processos		Processo		
Nome	Referência	Nome	Referência	Coordenador
Negócio	10	Gestão de Clientes	PR. 10	CA
	11	Gestão de Empreendimentos	PR. 11	DP
	12	Gestão e Exploração Empreendimentos	PR. 12	DGE

Grupo de Processos		Processo		
Nome	Referência	Nome	Referência	Coordenador
Apoio	20	Sistemas de Informação	PR. 20	DAF/SI
	21	Gestão de Melhoria	PR. 21	DAF/QL
	22	Gestão Administrativa e Financeira	PR. 22	DAF
	23	Gestão Jurídica	PR. 23	DJ

## 4.6.3. Resumo de Processos

De maneira a ilustrar e dar a conhecer a atividade que é desenvolvida no âmbito de cada um dos processos do Sistema de Gestão, descreve-se seguidamente e, de forma resumida, o seu conteúdo.

As descrições detalhadas encontram-se estabelecidas nas correspondentes descrições dos processos e restantes documentos do Sistema de Gestão da Qualidade.



# Processos de Gestão

## PR.01. Gestão Estratégica GO Porto

### Entradas



Resultados/  
informações do  
desempenho dos  
indicadores dos  
processos e atividade

Riscos e  
oportunidades  
associadas ao  
negócio/serviço

Necessidades  
identificadas

Sugestões de  
melhoria dos clientes,  
colaboradores  
e outras partes  
interessadas

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da GO Porto visa garantir a satisfação dos clientes, colaboradores e outras partes interessadas. Através de indicadores de gestão é realizado e garantido o acompanhamento e monitorização do SGQ e determinadas as ações de melhoria contínua.

Definir os meios de comunicação interna e externa de maneira a que a informação seja transmitida de forma eficiente a todos aqueles que dela necessitem para o bom desempenho das suas funções e cumprimento dos objetivos da qualidade, assegurando o respetivo *feedback*. Gerir a abordagem na gestão de riscos e oportunidades de forma a ir de encontro às necessidades da empresa.

### Saídas



Política da  
Qualidade,  
Objetivos e  
indicadores dos  
processos

Riscos e  
oportunidades  
controlados  
(estratégicos/  
negócio/apoio)

Ações de melhoria

Disponibilidade de  
recursos

# Processos de Gestão

## PR.02. Gestão Recursos Humanos

### Entradas



Novos colaboradores

Necessidades de formação

A GO Porto procura 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.

### Saídas



Colaboradores qualificados

Colaboradores satisfeitos

Colaboradores aptos



# Processos de Gestão

## PR.03. Gestão da Comunicação e Promoção

### Entradas



Manuais de Identidade

Planos de Marketing

Planos de comunicação e imagem dos empreendimentos

A GO Porto assegura a adequada comunicação e imagem em todos os seus processos internos e externos, bem como a promoção da empresa municipal e dos espaços de gestão e exploração que sejam delegados pelo Município do Porto.

Por outro lado, promove continuamente, de forma transversal e estratégica, todos os empreendimentos que administra para as Unidades Orgânicas da CMP, as empresas municipais, as participadas, e outros clientes externos.

### Saídas



Uniformização institucional da imagem

Promoção da GO Porto e dos seus espaços de exploração

Melhoria da comunicação e imagem dos empreendimentos junto dos cidadãos/cidade

Melhoria da comunicação interna e espírito de equipa/interação

# Processos de Negócio

## PR.10. Gestão de Clientes

### Entradas



Contactos com clientes/potenciais clientes

Consultas de clientes

Alterações aos pedidos iniciais

A GO Porto contratualiza um contrato programa com a C.M.P, e realiza a sua gestão para a execução de obras. Por outro lado, receciona pedidos de gestão de empreendimentos de outros clientes, desde a sua análise até à elaboração dos processos e respetiva monitorização comercial e financeira.

### Saídas



Adjudicação do cliente/Contrato programa

Clientes e outras partes interessadas satisfeitas

# Processos de Negócio

## PR.11. Gestão de Empreendimentos

### Entradas



Abertura  
empreendimento

Programa preliminar  
do empreendimento

Licenciamento do  
projeto

Projeto de execução

A GO Porto assegura a concretização e implementação de planos, projetos, obras e demais empreendimentos cuja gestão lhe seja confiada, compreendendo qualquer atividade que para tal se revele necessário, desde a sua concepção e até à conclusão, receção e entrega do resultado final ao cliente

### Saídas



Empreendimento

Receção provisória

Avaliação de  
fornecedores

Conta final de  
empreitada

Receção definitiva

# Processos de Negócio

## PR.12. Gestão de Exploração de Empreendimentos

### Entradas



Empreendimentos

Análise do modelo de negócio

Abertura de Empreendimento

A GO Porto assegura a gestão, exploração e rentabilização do património não habitacional, bem como infraestruturas urbanísticas, que sejam delegados pelo Município do Porto.

A Direção em apreço tem a responsabilidade atual de efetuar a gestão e a exploração do Mercado Temporário Bolhão, bem como do planeamento do futuro Mercado do Bolhão, restaurado e modernizado.

### Saídas



Taca de ocupação (área total ocupada *versus* área total disponível)

Taxa de cobrança (faturação cobrada *versus* faturação emitida)

Resultados dinamizados

Satisfação dos clientes



# Processos de Apoio

## PR.20. Sistemas de Informação

### Entradas



Necessidades de informação

Necessidades de alteração do Sistema

Necessidades de apoio aos utilizadores

Tratamento de dados pessoais

Manutenção de hardware e software

Necessidades de alteração do Sistema e apoio aos utilizadores

A GO Porto garante a disponibilidade, funcionalidade e suporte dos equipamentos/software bem como a execução da política de segurança para a proteção dos dados pessoais.

### Saídas



Planos de Gestão

Proteção de dados pessoais

Equipamento  
Hardware  
Software  
Operacional

# Processos de Apoio

## PR.21. Gestão da Melhoria

### Entradas



Não conformidades  
(deteção interna ou  
externa)

Potenciais não  
conformidade

Resultados de  
monitorização e  
medição

Desempenho do SGQ

Necessidade de  
melhoria

A GO Porto assegura a avaliação da conformidade do SGQ com as disposições planeadas através da realização de auditorias, avaliando a sua eficácia por toda a empresa/processos. Gere o controlo e tratamento das não conformidades detetadas na GO Porto /Clientes/Fornecedores. Determina as atividades a desenvolver para as ações corretivas/preventivas 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 e de melhoria.

### Saídas



Serviço conforme

Serviço não  
conforme

Ações corretivas  
e/ou preventivas  
e/ou melhorias  
implementadas

# Processos de Apoio

## PR.22 Gestão Administrativa e Financeira

### Entradas



Informação de gestão

Recursos diversos

Documentos

Subsídios

A GO Porto assegura o planeamento e a execução de um conjunto de tarefas não operacionais de carácter financeiro e administrativo de apoio às áreas de negócio da empresa visando a racional e correta aplicação dos recursos contratualizados e atribuídos.

### Saídas



Documentos classificados

Pagamentos

Documentos arquivados

Reportes informativos

# Processos de Apoio

## PR.23 Gestão Jurídica

### Entradas



Legislação

Outros requisitos  
legais

Solicitações internas e  
externas

Pedidos de parecer

A GO Porto assegura o planeamento e a execução de um conjunto de tarefas de carácter jurídico de apoio às áreas de negócio da empresa visando, por um lado, o escrupuloso cumprimento dos requisitos e obrigações regulamentares e legais aplicáveis e em vigor, com especial enfoque na contratação pública atividade que a empresa realiza para a prossecução do seu objeto social principal e, por outro, toda a assessoria e apoio aos seus órgãos sociais.

Especificamente no que concerne à assessoria e apoio ao seu Conselho de Administração, o mesmo reflete-se na definição de estratégias, na ponderação de riscos e oportunidades e na tomada de decisões.

### Saídas



Legislação analisada  
e divulgada

Outros requisitos  
legais analisados e  
divulgados

Pareceres

Estudos

Cumprimento da  
legislação aplicável



# 4.7. Processos versus

# NP EN ISO 9001:2015

Importa ainda demonstrar quais são as cláusulas da Norma NP EN ISO 9001:2015, que estão relacionadas com os processos que foram definidos, e cujos requisitos devem ser cumpridos.

Cláusulas	Grupo Processos	Gestão			Negócio			Apoio			
		PR.01	PR.02	PR.03	PR.10	PR.11	PR.12	PR.20	PR.21	PR.22	PR.23
		Gestão Estratégica GO Porto	Gestão Recursos Humanos	Gestão da Comunicação e Promoção	Gestão de Clientes	Gestão de Empreendimentos	Gestão e Exploração de Empreendimentos	Sistemas de Informação	Melhoria	Gestão Administrativa e Financeira	Gestão Jurídica
- 4 - Contexto da Organização	4.1	✓									
	4.2	✓			✓	✓	✓				
	4.3	✓									
	4.4	✓									
- 5 - Liderança	5.1	✓									
	5.2	✓									
	5.3		✓								
- 6 - Planeamento	6.1	✓							✓		
	6.2	✓									
	6.3	✓									
- 7 - Suporte	7.1	✓	✓							✓	
	7.2		✓								
	7.3		✓								
	7.4	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓
	7.5							✓			
- 8 - Operacionalização	8.1				✓	✓	✓				
	8.2				✓	✓					
	8.3					✓					
	8.4				✓	✓	✓				
	8.5				✓	✓	✓				
	8.6				✓	✓	✓		✓		
	8.7				✓	✓	✓		✓		
- 9 - Avaliação do Desempenho	9.1	✓			✓				✓		
	9.2								✓		
	9.3	✓							✓		
- 10 - Melhoria	10.1	✓							✓		
	10.2								✓		
	10.3	✓							✓		

# Ficha

# Técnica

**Título**

Manual de Gestão da Qualidade (MGQ)

**Autoria**

Área da Melhoria e Sustentabilidade/Gabinete de Comunicação e Promoção

**Redação**

Direção Administrativa e Financeira - Área da Melhoria e Sustentabilidade

**Edição do Documento**

Nº 16

**Data Aprovação Conselho de Administração**

7 de junho de 2023

**Propriedade**

Gestão e Obras do Porto, EM  
Travessa da Bica Velha, 10  
4250-078 Porto

