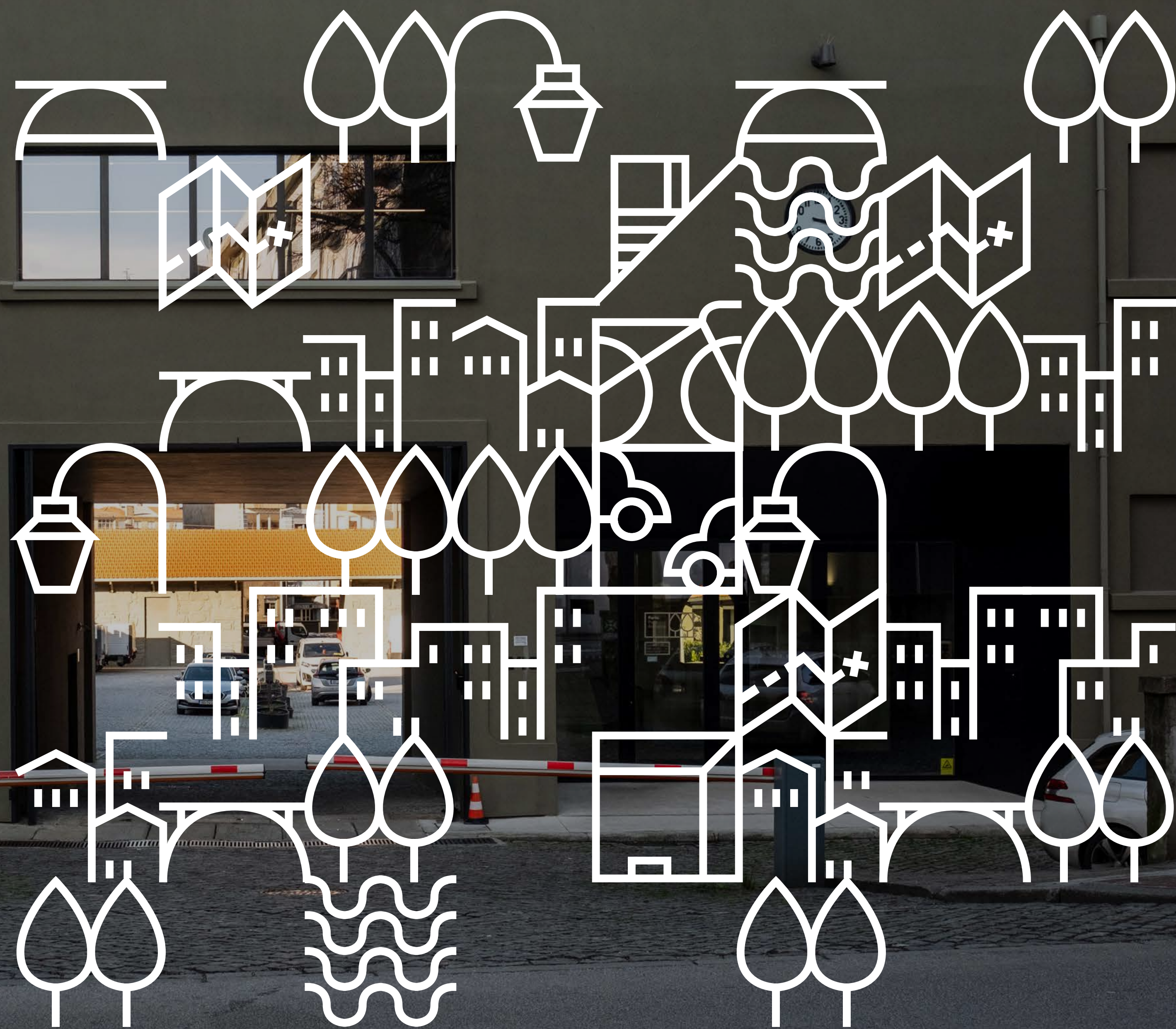


Manual Sistema de Gestão Integrado



Mensagem Gestão de Topo	3
Introdução	5

01.

A Empresa

1.1 Identificação	7
1.2 Instalações	8
1.3 Estrutura Orgânica	10
1.4 Âmbito	11
1.5 Missão, Visão e Valores	12
1.6 Principais Serviços	14

02.

O Contexto da empresa e Partes Interessada

2.1 Contexto Interno e Externo	22
2.2 Partes Interessadas	23

03.

A Política do Sistema de Gestão

04.

O Sistema de Gestão Integrado

4.1 As normas de referência	28
4.2 Objetivos do Sistema de Gestão	29
4.3 Gestão de Riscos e Oportunidades	30
4.4 Estrutura documental do Sistema de Gestão	31
4.5 Abordagem por processos	32
4.5.1 Cadeia de Valor	33
4.5.2 Matriz de Responsabilidades	35
4.5.3 Resumo Processos	36
4.6 Processos versus Normas	47
Ficha Técnica	49

Mensagem do Conselho de Administração

Com mais de duas décadas de atividade ao serviço da cidade do Porto, a Gestão e Obras do Porto, EM consolidou-se como uma referência municipal e nacional na gestão integrada de empreendimentos, na reabilitação urbana e na valorização do património público.

Num contexto organizacional cada vez mais exigente, a GO Porto tem vindo a reforçar a sua capacidade de adaptação, inovação e resposta estratégica às necessidades do Município, dos cidadãos e das restantes partes interessadas, assumindo a sustentabilidade como eixo central da sua atuação.

O Sistema de Gestão Integrado (SGI) constitui hoje um instrumento estruturante da governação da empresa, assegurando a integração coerente dos referenciais da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social. Mais do que um conjunto de requisitos normativos, o SGI representa uma cultura organizacional orientada para a melhoria contínua, para a gestão de riscos e oportunidades e para a criação de valor público sustentável.

A certificação obtida e mantida ao longo dos anos traduz o compromisso da GO Porto com elevados padrões de desempenho, rigor técnico, conformidade legal e responsabilidade social, refletindo-se na confiança dos seus clientes, parceiros e colaboradores/as.

Mensagem do Conselho de Administração

Paralelamente, a empresa reafirma o seu contributo ativo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e para as políticas municipais de ação climática, promovendo práticas responsáveis na gestão dos recursos, na valorização das pessoas e na relação com a comunidade.

O Conselho de Administração assume, assim, um papel ativo na consolidação do Sistema de Gestão Integrado, promovendo o envolvimento das equipas, o alinhamento estratégico dos processos e a melhoria contínua do desempenho organizacional.

O presente Manual constitui um instrumento de referência para todos/as os/as colaboradores/as e partes interessadas, refletindo a identidade, os compromissos e a ambição da GO Porto enquanto entidade pública moderna, responsável e orientada para o futuro.

A administração

Presidente do Conselho de Administração
Hugo Beirão

Vice-Presidente do Conselho de Administração
Fernando Monteiro

Vogal do Conselho de Administração
Susana Bettencourt

Introdução



O presente Manual constitui o documento de referência do Sistema de Gestão Integrado (SGI) da Gestão e Obras do Porto, EM, doravante designada por GO Porto.

Nele se apresentam a Missão, Visão e Valores da empresa, a Política do Sistema de Gestão, o contexto organizacional em que se insere e as principais partes interessadas relevantes para a sua atividade.

O Manual descreve ainda o âmbito de atuação da GO Porto, a estrutura documental do SGI e o modelo de gestão por processos que sustenta a sua atividade.

Pretende-se, deste modo, assegurar que todos/as os/as colaboradores/as compreendem os princípios, requisitos e objetivos do Sistema de Gestão, promovendo o seu envolvimento na melhoria contínua e garantindo elevados padrões de qualidade, desempenho ambiental, segurança e responsabilidade social.

Simultaneamente, o Manual permite aos clientes, fornecedores e restantes partes interessadas conhecer a metodologia de trabalho da GO Porto e o seu compromisso com uma gestão responsável, transparente e orientada para a sustentabilidade.

A empresa

01.

1.1 Identificação

Designação

Gestão e
Obras do Porto, EM

Data de Constituição

09 de Agosto de 2000

Capital Social

500 000,00 €

N.º Pessoa Coletiva

505 037 238

N.º CAE (principal)

71120-R3

Morada

As instalações integram-se
no Edifício S.Dinis, na Travessa
da Bica Velha, 10, 4250-078 Porto,
na freguesia de Paranhos

Coordenadas GPS 41°10'05.3"N

8°37'13.6"W

Telefone

228 339 300

Endereço Eletrónico

geral@goporto.pt

Website

www.goporto.pt



1.2 Instalações



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.



Rua Monte dos Burgos, n.º 12
Primeira sede social da GO Porto



Rua do Eng.º Ferreira Dias, n.º 954
Segunda sede da GO Porto



Edifício S. Dinis
Atual sede social da GO Porto

2000
Criação da Empresa

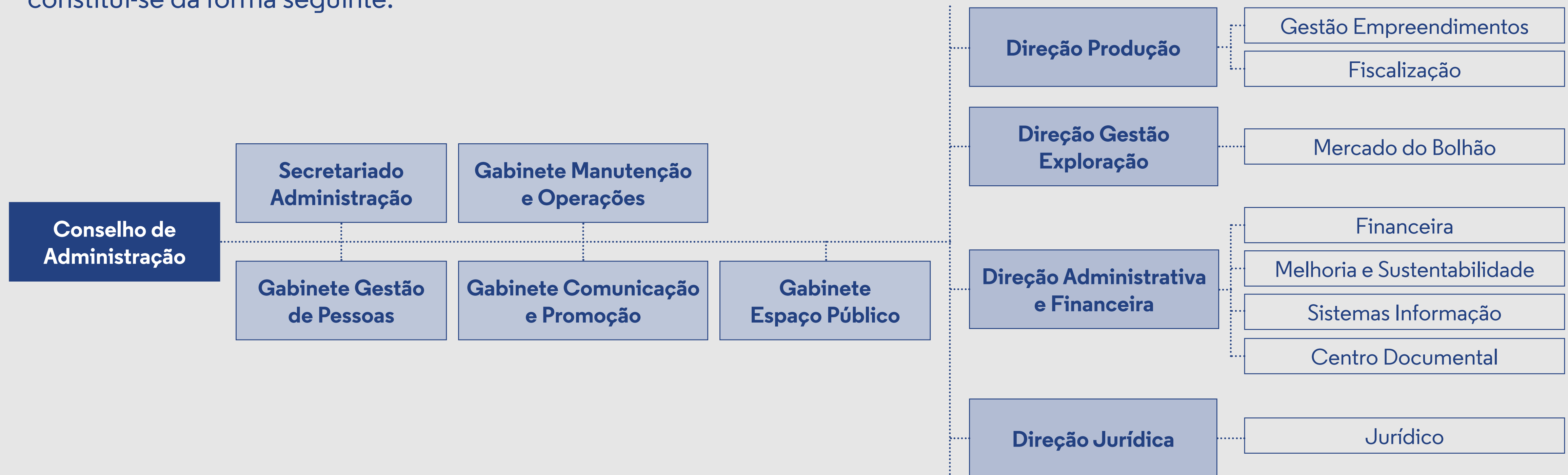
2016
Ampliação do
objeto social

2017
Alteração da denominação e
mudança para as novas instalações

2021
Mudança para
novas instalações

1.3 Estrutura Orgânica

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



1.4 Âmbito



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

“Gestão integrada de empreendimentos, nomeadamente a gestão de atividades relativas à promoção, conceção, construção, renovação, reabilitação, beneficiação, gestão e exploração do património não habitacional e das infraestruturas urbanísticas do Município do Porto ou particulares que por este sejam autorizados.”

1.5 Missão, Visão e Valores



Missão

Prestar um serviço de excelência na gestão de obras e na gestão e exploração de infraestruturas e equipamentos não habitacionais do Município do Porto, ou que por este venham a ser autorizados.

Visão

Ser referência na forma sustentada e socialmente responsável como presta os seus serviços, reconhecida pela sua competência e rigor, e capaz de apresentar soluções inovadoras, com impacto no presente e no futuro da cidade.

1.5 Missão, Visão e Valores



Valores

Ética e Transparência

A ética e a transparência são princípios estratégicos que orientam e determinam a forma como atuamos e nos relacionamos com todas as partes interessadas, privilegiando, particularmente, uma comunicação rigorosa, honesta e, acima de tudo, transparente.

Sustentabilidade

Assumimos o compromisso na consolidação de uma cultura sustentável, através da promoção do desenvolvimento do bem-estar, físico e emocional, da preservação do meio ambiente e na concretização de práticas socialmente responsáveis.

Rigor

Baseamos a nossa atuação em conformidade com os padrões legais estabelecidos, pautados por um elevado grau de responsabilidade, profissionalismo e comprometimento, na busca de resultados de excelência.

Ambição

Procuramos novas formas de desenvolvimento e de superação, servindo-nos de todas as oportunidades de melhoria que nos permitam prestar um serviço inovador.

Trabalho em equipa

Promovemos a colaboração e o trabalho em equipa, como formas de garantir o surgimento de ideias e o desenvolvimento de projetos inovadores, investindo no desenvolvimento de competências que potenciam a comunicação, participação e cooperação, dentro da organização.

1.6 Principais Serviços



Após mais de duas décadas a realizar obras públicas na cidade do Porto, a primeira das quais dedicada à reabilitação e edificação de novos conjuntos habitacionais, construção e requalificação de equipamentos públicos e de vias de comunicação, com a alteração e ampliação do seu objeto social em 2016, a GO Porto estendeu a sua atividade para outras áreas ao nível da reabilitação/beneficiação de edifícios não habitacionais, incluindo a sua exploração e rentabilização de edifícios não habitacionais, incluindo a sua exploração e rentabilização, reabilitação de Obras de Arte e atualmente, devido ao processo de descentralização e transferência de competências, na Saúde e na Educação (em diferentes graus de ensino).



Requalificação e Modernização das Instalações da Escola Secundária Alexandre Herculano

Manual Sistema Gestão Integrado Edição 20 | 07.05.26



Construção do Campo do Outeiro
Instalações desportivas



Terminal Intermodal de Campanhã e Passagem Inferior Pedonal



Programa Rua Direita
Rua do Monte da Luz



Reabilitação do Cinema Batalha



Reabilitação do Ateliê António Carneiro

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.



Reconversão do Antigo Matadouro Industrial do Porto

Manual Sistema Gestão Integrado Edição 20 | 07.05.26



Reabilitação da Biblioteca Pública Municipal do Porto



Requalificação da Praça da República Jardim Teófilo Braga

Gestão e Exploração de Empreendimentos

A GO Porto assegura atualmente a gestão e exploração do Mercado do Bolhão, equipamento municipal reaberto ao público em setembro de 2022, após um profundo processo de restauro e modernização.

Mantendo o mercado de frescos como elemento central da sua identidade, o novo Mercado do Bolhão integra infraestruturas modernas, como a cave logística, o túnel de cargas e descargas e a ligação direta à estação de Metro, reforçando a acessibilidade, a funcionalidade e a integração urbana.

A gestão deste equipamento traduz-se numa abordagem equilibrada entre preservação patrimonial, dinamização económica e valorização social, contribuindo para a revitalização do centro da cidade.



O contexto da empresa e Partes Interessadas

02.

2.1 Contexto Interno e Externo



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 a 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.

O Contexto organizacional da GO Porto é analisado anualmente em sede de Revisão pela Gestão do Sistema de Gestão.

Contexto Interno da GO Porto

- Ambiente
- Cultura da Organização
- Compromisso Financeiro com os Fornecedores
- Estrutura Organizacional
- Gestão de Contratos de Fornecedores
- Orientação para o Cliente
- Gestão de Clientes
- Sustentabilidade
- Riscos e Oportunidades
- Missão, Visão, Valores
- Qualificação e Competências dos Colaboradores
- Conhecimento Organizacional
- Indicadores de Gestão
- Recursos
- Sistemas de Informação

Contexto Externo da GO Porto

- Requisitos Legais Aplicáveis
- Satisfação de Clientes
- Tecnologia de Informação
- Fornecedores Habilitados
- Disponibilidade Tesouraria
- Ciclos Políticos
- Proteção de Dados
- Decisões de Acionista
- Tribunal de Contas

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 Sistema de Gestão, de modo a **compreender e satisfazer as suas necessidades e expectativas**. Identificam-se como principais partes interessadas da empresa:

Clientes

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.

Orgãos Sociais

Assembleia Geral, Conselho de Administração, Fiscal Único

Colaboradores

São os colaboradores que impulsionam o sucesso da organização, sendo, portanto, uma das partes a relevar 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: Munícipes; Estudantes; Visitantes; Trabalhadores

Entidades Públicas

Tribunal de Contas (TdC)
Direção Geral das Autarquias Locais (DGAL)
Instituto Nacional de Estatística (INE)
Autoridade Tributária (AT)
Segurança Social I.P. (ISS)
Caixa Geral de Aposentações (CGA)
Direção-Geral de Proteção Social aos Funcionários e Agentes da Administração Pública (ADSE)
Agência Português do Ambiente (APA)
Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT)
Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE)

A Política do Sistema de Gestão

03.

A Política do Sistema de Gestão



Em todas as suas atividades e serviços, bem como no relacionamento com todas as partes interessadas, a Gestão e Obras do Porto, EM (GO Porto), assume, no âmbito da sua Política para a Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho, e Responsabilidade Social, os seguintes compromissos:

- Consolidar o posicionamento da empresa a nível municipal, como entidade de referência ao assegurar elevados parâmetros de qualidade e exigência na gestão e exploração das infraestruturas e equipamentos que lhe são confiados pelo(s) seu(s) cliente(s);
- Assegurar o **cumprimento dos requisitos legais** e regulamentares aplicáveis à atividade, bem como outros requisitos que a empresa subscreva, incluindo o respeito por convenções e declarações reconhecidas internacionalmente;
- Assegurar o **acesso à informação** e disponibilização dos recursos necessários, para a definição e cumprimento dos objetivos e metas identificadas pela empresa ao nível dos diferentes sistemas de gestão, que estimulem a empresa a atingir níveis de desempenho mais elevados;

A Política do Sistema de Gestão



- **Minimizar os impactos ambientais** decorrentes das atividades e serviços desenvolvidos pela empresa, através da promoção de práticas que conduzam à proteção do ambiente, incluindo a prevenção da poluição e a racionalização do consumo de recursos naturais;
- Promover a **prevenção de acidentes**, lesões e doenças relacionadas com o trabalho, eliminando perigos e reduzindo riscos, de forma a garantir um bom desempenho em matéria de segurança e saúde no trabalho, assegurando a consulta e participação de todos os colaboradores;
- **Promover a melhoria contínua** do Sistema de Gestão Integrado, tendo em vista satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes, colaboradores e todas as partes interessadas, aumentando a satisfação e confiança nos serviços prestados pela empresa, bem como melhorando o desempenho ambiental, SST e de responsabilidade social;

A Administração da GO Porto, assume, ainda, o compromisso de divulgar e garantir a compreensão e respeito pela Política que preconiza, a todos os seus colaboradores, clientes, fornecedores, comunidade e outras partes interessadas.

O sistema de Gestão Integrado

04.

4.1 As normas de referência



O Sistema de Gestão implementado na empresa tem como referência as normas seguintes:

NP EN ISO 9001

Sistema Gestão da Qualidade.

Requisitos.

NP EN ISO 14001

Sistema Gestão Ambiental.

Requisitos e Orientação para a sua utilização.

NP EN ISO 45001

Sistema Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho.

Requisitos e Orientação para a sua utilização.

NP 4469

Sistema Gestão da Responsabilidade Social.

Requisitos e Orientação para a sua utilização.

4.2 Objetivos do Sistema de Gestão

Os objetivos do Sistema de Gestão Integrado são definidos periodicamente com base no desempenho dos processos, nos resultados obtidos e nas prioridades estratégicas da organização.

A sua monitorização é realizada no âmbito da Revisão pela Gestão, sendo os respetivos resultados apresentados no Plano de Medição dos Processos.

Esta abordagem assegura o alinhamento entre os objetivos do SGI, a estratégia da empresa e a melhoria contínua do desempenho organizacional.



4.3 Gestão de Riscos e Oportunidades

A GO Porto implementou uma metodologia estruturada para a identificação, análise e tratamento dos riscos e oportunidades associados aos seus processos, atividades e serviços.

Esta abordagem permite antecipar potenciais impactos no desempenho organizacional, na qualidade dos serviços, no ambiente, na segurança e saúde no trabalho e na responsabilidade social.

No âmbito desta metodologia, são consideradas as necessidades e expectativas das partes interessadas, bem como os fatores internos e externos que influenciam o contexto da organização. A gestão de riscos e oportunidades constitui, assim, um instrumento essencial de apoio à tomada de decisão, à definição de prioridades estratégicas e à melhoria contínua do Sistema de Gestão Integrado.

4.4 Estrutura documental do Sistema de Gestão

A estrutura documental do Sistema de Gestão Integrado da GO Porto organiza-se de forma hierárquica, assegurando a coerência entre os requisitos normativos, os processos internos e as responsabilidades organizacionais.

No topo da estrutura encontra-se o Manual do Sistema de Gestão, enquanto documento de enquadramento estratégico.

Seguem-se os Processos, os Procedimentos de Gestão, as Instruções de Trabalho e os restantes documentos de suporte, que operacionalizam a atividade da empresa e garantem a uniformização das práticas.



4.5 Abordagem por 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 e outras partes interessadas, sejam transformados através de um conjunto de ações geradoras de valor acrescentado, e que vão dar origem à sua satisfação final.

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 Sistema de Gestão Integrado na empresa, tendo-se identificado, numa primeira fase, os grandes grupos de processos:

I Gestão

II Negócio

III Apoio

Nos grupos descritos, inscrevem-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 Sistema de Gestão.

O trabalho em apreço encontra-se devidamente documentado, e resume-se nos pontos seguintes:

4.5.1 Cadeia de Valor



A Cadeia de Valor da GO Porto representa o conjunto de atividades interligadas que transformam necessidades e expectativas das partes interessadas em serviços públicos com valor acrescentado para a cidade.

Cada elo da cadeia contribui para a criação de valor, assegurando que os requisitos dos clientes, dos utilizadores finais e das restantes partes interessadas são devidamente integrados na atividade da empresa.

A Cadeia de Valor estrutura-se em três grandes níveis:

I – Gestão

Envolve as atividades de planeamento, definição de políticas, objetivos, estratégia, monitorização do desempenho e melhoria contínua, garantindo o alinhamento organizacional e a disponibilização dos recursos necessários.

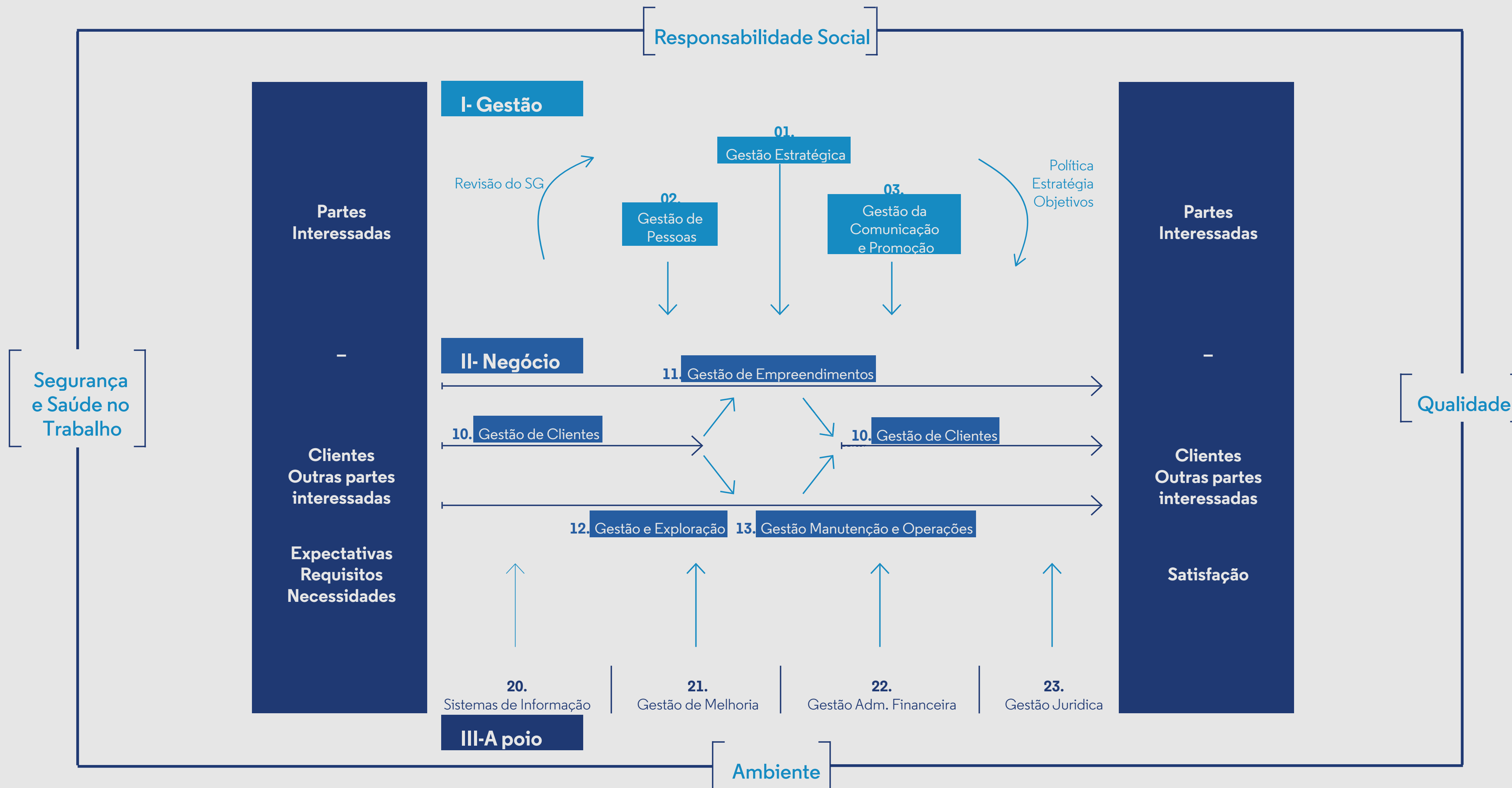
II – Negócio

Abrange os processos diretamente relacionados com a prestação dos serviços, desde a relação com fornecedores até à entrega dos empreendimentos aos clientes, incluindo a assistência pós-construção e a gestão dos ativos.

III – Apoio

Integra os processos que suportam a atividade da organização, assegurando recursos humanos, tecnológicos, administrativos e legais essenciais ao funcionamento eficiente da empresa.

4.5.1 Cadeia de Valor



4.5.2 Matriz de responsabilidades



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

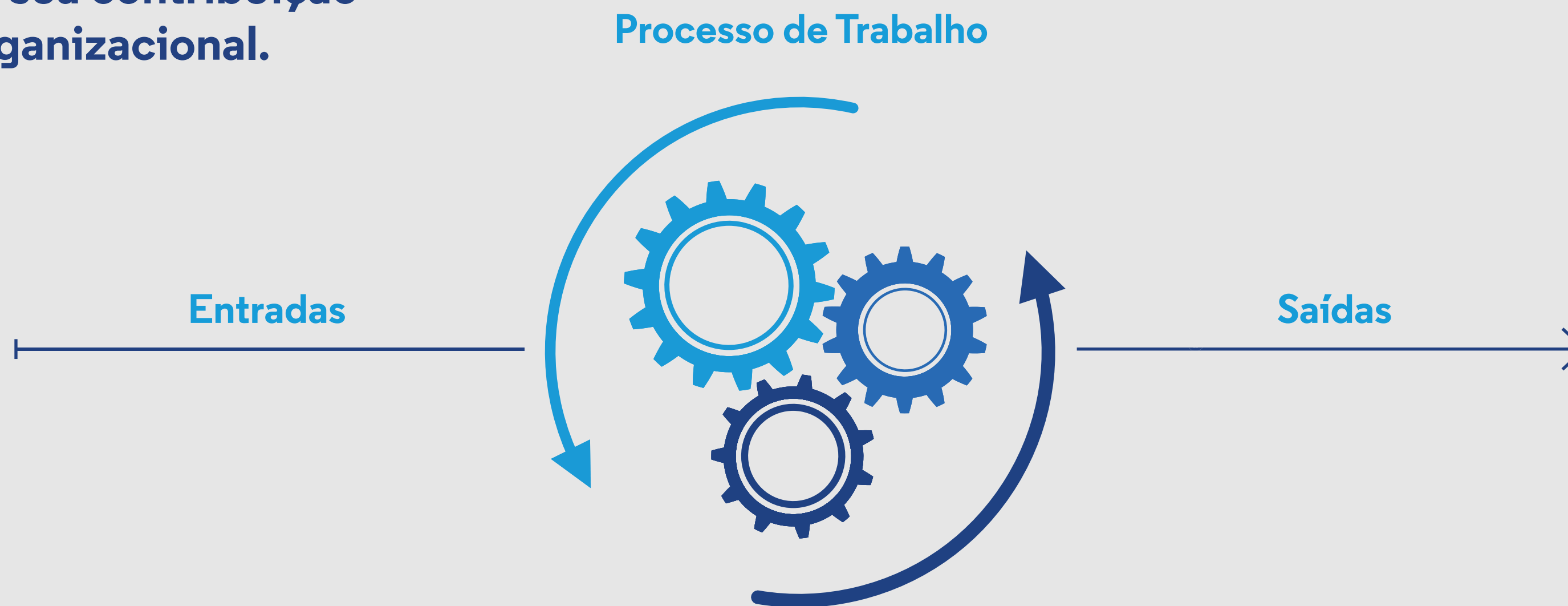
Matriz de Responsabilidades				
Grupo de processos		Processos		
Nome	Ref.	Nome	Ref.	Cood.
Gestão	01	Gestão Estratégica da GO Porto	PR.01	CA MS
	02	Gestão de Pessoas	PR.02	GGP
	03	Gestão da Comunicação e Promoção	PR.03	GCP
Negócio	10	Gestão de Clientes	PR.10	CA
	11	Gestão de Empreendimentos	PR.11	DP GEP
	12	Gestão de Exploração de Empreendimentos	PR.12	DGE
	13	Gestão de Manutenção e Operações	PR.13	GMO
Apoio	20	Sistemas de Informação	PR.20	DAF SI
	21	Gestão da Melhoria	PR.21	DAF MS
	22	Gestão Administrativa e Financeira	PR.22	DAF FI CD
	23	Gestão Jurídica	PR.23	DJ

4.5.3 Resumo de processos

De forma a facilitar a compreensão da atividade desenvolvida no âmbito do Sistema de Gestão Integrado, apresenta-se um resumo dos principais processos da GO Porto.

Para cada processo são identificadas as respetivas entradas, atividades e saídas, evidenciando a sua contribuição para o desempenho organizacional.

As informações detalhadas encontram-se documentadas nas descrições de processos, procedimentos e instruções de trabalho do SGI.



Processos de Gestão

PR.01. Gestão Estratégica GO Porto



Entradas

Resultados dos indicadores

Riscos e oportunidades

Sugestões das partes interessadas

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado, o processo de Gestão Estratégica assegura a definição, implementação, monitorização e revisão da estratégia da GO Porto, garantindo o alinhamento entre os objetivos estratégicos, os processos, os recursos e as partes interessadas.

Este processo compreende a definição da política do SGI, dos objetivos e indicadores de desempenho, a identificação e gestão de riscos e oportunidades, bem como a promoção da melhoria contínua do Sistema de Gestão.

A eficácia do processo é assegurada através da monitorização sistemática dos indicadores, da análise de resultados, da comunicação interna e externa relevante e da afetação adequada de recursos, suportando a tomada de decisão e o desempenho sustentado da organização.

Saídas

Política do SGI

Objetivos e indicadores

Riscos e Oportunidades Negócio/serviço controlados

Ações de melhoria

Recursos disponibilizados

Processos de Gestão

PR.02. Gestão de Pessoas



Entradas

Novos colaboradores
Resultados da avaliação de desempenho
Necessidades de formação
Resultados dos inquéritos de satisfação
Necessidades organizacionais e de competências

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado, o processo da Gestão de Pessoas assegura o desenvolvimento dos/as colaboradores/as da GO Porto, garantindo a adequação das competências às funções e às necessidades da organização.

Este processo abrange o recrutamento e integração, a identificação e execução das necessidades de formação, a avaliação de desempenho e a promoção do bem-estar, da segurança e da satisfação dos/as colaboradores/as, contribuindo para a melhoria contínua do desempenho organizacional.

A sua eficácia é monitorizada através de indicadores, designadamente relativos à formação, avaliação de desempenho e níveis de satisfação, assegurando a conformidade legal e normativa e o alinhamento com os objetivos estratégicos da empresa.

Saídas

Colaboradores/as competentes e qualificados/as
Colaboradores/as motivados/as e comprometidos/as
Competências alinhadas com os objetivos estratégicos

Processos de Gestão

PR.03. Gestão da Comunicação e Promoção



Entradas

Manuais de identidade

Planos de Marketing

Planos de comunicação e imagem dos empreendimentos

Necessidades planeadas e imprevistas

Crises de comunicação

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado, o processo de Gestão da Comunicação e Promoção assegura o planeamento, a execução e a monitorização da comunicação interna e externa da GO Porto, garantindo a coerência da imagem institucional e a promoção adequada da empresa e dos empreendimentos sob sua gestão.

Este processo compreende a definição e implementação de planos de comunicação e marketing, a gestão da identidade institucional, a resposta a necessidades de comunicação planeadas ou emergentes, incluindo situações de crise, bem como a articulação com as partes interessadas internas e externas.

A eficácia do processo é avaliada através da melhoria da comunicação institucional, do reforço da imagem da GO Porto e do contributo para a coesão interna e para a relação com os cidadãos e demais partes interessadas.

Saídas

Uniformização da imagem institucional

Promoção da GO Porto e dos empreendimentos em exploração

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

Melhoria da comunicação interna e externa

Processos de Negócio

PR.10. Gestão de Clientes



Entradas

Contactos com clientes/
potenciais clientes

Consultas de clientes

Alterações aos
pedidos iniciais

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado, o processo de Gestão de Clientes assegura o enquadramento, o acompanhamento e a gestão da relação da GO Porto com os seus clientes e demais partes interessadas, desde a receção e análise dos pedidos até à formalização e acompanhamento da execução dos contratos.

Este processo compreende a celebração e gestão de contratos-programa e outros instrumentos contratuais, a análise de pedidos e alterações, bem como a articulação com as áreas internas responsáveis pela execução, garantindo a monitorização comercial e financeira e a satisfação dos clientes.

A eficácia do processo é avaliada através do acompanhamento dos contratos, da resposta aos pedidos dos clientes e da identificação de oportunidades de melhoria na relação e nos serviços prestados.

Saídas

Adjudicação do cliente/
Contrato Programa

Clientes e partes
interessadas satisfeitas

Processos de Negócio

PR.11. Gestão de Empreendimentos



Entradas

Abertura do empreendimento

Programa preliminar

Gestão da contratação

Execução do projeto e da obra

Reclamações

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado, o processo de Gestão de Empreendimentos assegura o planeamento, a coordenação, a execução e o controlo dos empreendimentos confiados à GO Porto, desde a fase de conceção e preparação até à conclusão e entrega final.

Este processo compreende a gestão de projetos e de obras, incluindo a contratação, o acompanhamento da execução, a articulação com fornecedores e demais intervenientes, a gestão de reclamações e a verificação da conformidade dos trabalhos realizados, garantindo o cumprimento dos requisitos técnicos, contratuais, legais e regulamentares aplicáveis.

A eficácia do processo é avaliada através da monitorização de prazos, custos, qualidade e desempenho dos fornecedores, bem como da concretização das receções provisória e definitiva dos empreendimentos.

Saídas

Empreendimento

Receção provisória

Avaliação de fornecedores

Conta final

Receção definitiva

Processos de Negócio

PR.12. Gestão e Exploração de Empreendimentos



Entradas

Empreendimento

Análise do modelo de negócio

Abertura do Empreendimento

Gestão e exploração do empreendimento

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado, o processo de Gestão e Exploração de Empreendimentos assegura o planeamento, a gestão operacional e a exploração dos empreendimentos e ativos não habitacionais sob responsabilidade da GO Porto, visando a sua valorização, sustentabilidade e rentabilização.

Este processo compreende a gestão dos modelos de exploração, a ocupação e dinamização dos espaços, a monitorização da atividade operacional e financeira, bem como a relação com clientes e utilizadores, assegurando a conformidade com os requisitos contratuais, legais e regulamentares aplicáveis.

A eficácia do processo é avaliada através de indicadores de desempenho, designadamente taxas de ocupação e de cobrança, resultados operacionais e níveis de satisfação dos clientes.

Saídas

Taxa de ocupação

Taxa de cobrança

Resultados operacionais

Espaços dinamizados

Satisfação dos clientes

Processos de Negócio

PR.13. Gestão de Manutenção e Operações



Entradas

Necessidades operacionais das instalações

Plano de manutenção preventiva

Ocorrências técnicas

Requisitos legais e normativos

Contratos de manutenção

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado, o processo de Gestão da Manutenção e Operações assegura o planeamento, coordenação e monitorização das atividades de manutenção e operação das infraestruturas sob responsabilidade da GO Porto, garantindo a sua operacionalidade, segurança e conformidade com os requisitos legais e normativos aplicáveis.

Com base nas necessidades operacionais, planos de manutenção, ocorrências técnicas e contratos em vigor, são definidos e afetos os recursos necessários, sendo as intervenções geridas e acompanhadas de forma contínua.

O processo integra ainda a avaliação da satisfação dos utilizadores e do desempenho dos fornecedores, assegurando a melhoria contínua das condições de funcionamento das infraestruturas.

Saídas

Infraestruturas operacionais e funcionais

Intervenções de manutenção realizadas

Registos de manutenção

Cumprimento dos requisitos legais e técnicos

Informação para melhoria das infraestruturas

Processos de Apoio

PR.20. Sistemas de Informação



Entradas

Necessidades de informação

Necessidades de alteração dos sistemas

Apoio aos utilizadores

Tratamento de dados pessoais

Manutenção de hardware e software

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado, o processo de Sistemas de Informação assegura o planeamento, a disponibilização, a manutenção e o suporte dos sistemas de informação e das infraestruturas tecnológicas da GO Porto, garantindo a continuidade, a fiabilidade e a segurança da informação.

Este processo compreende a gestão de hardware e software, o apoio aos utilizadores, a implementação de alterações aos sistemas, bem como a proteção e o tratamento adequado dos dados pessoais, em conformidade com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

A eficácia do processo é avaliada através da disponibilidade e integridade dos sistemas, da resposta às necessidades dos utilizadores e da salvaguarda da informação que suporta os processos da organização.

Saídas

Hardware e software Operacional

Proteção de dados pessoais

Integridade e disponibilização da informação

Processos de Apoio

PR.21. Gestão da Melhoria



Entradas

Não conformidades
(internas e externas)

Potenciais não
conformidades

Resultados de
monitorização
e medição

Desempenho do SGI

Necessidades
de melhoria

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado, o processo de Gestão da Melhoria assegura a avaliação sistemática do desempenho e da conformidade do Sistema de Gestão da GO Porto, promovendo a melhoria contínua dos processos, serviços e resultados da organização.

Este processo compreende a realização de auditorias internas e externas, o tratamento de não conformidades e de potenciais não conformidades, a definição e acompanhamento de ações corretivas, preventivas e de melhoria, bem como a análise dos resultados de monitorização e medição.

A eficácia do processo é avaliada através da implementação das ações definidas, da prevenção da recorrência de não conformidades e da melhoria sustentada do desempenho do Sistema de Gestão Integrado.

Saídas

Serviço conforme /
não conforme

Ações corretivas,
preventivas e
de melhoria
implementadas

Processos de Apoio

PR.22. Gestão Administrativa e Financeira



Entradas

Informação de gestão

Recursos financeiros

Documentos
administrativos e
contabilísticos

Subsídios e
financiamentos

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado, o processo de Gestão Administrativa e Financeira assegura a gestão dos recursos financeiros, administrativos e documentais da GO Porto, garantindo o suporte necessário à atividade da empresa.

Este processo abrange, designadamente, o planeamento e controlo financeiro, a execução orçamental e de pagamentos, o apoio administrativo às diferentes áreas e a gestão, classificação e arquivo da documentação, assegurando a fiabilidade da informação, a rastreabilidade dos registos e a conformidade com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

A eficácia do processo é monitorizada através de indicadores financeiros, administrativos e documentais, contribuindo para a transparência, a eficiência operacional e o apoio à tomada de decisão.

Saídas

Documentos classificados
e arquivados

Pagamentos efetuados

Informação financeira
e administrativa fiável

Reportes informativos
de apoio à gestão

Processos de Apoio

PR.23. Gestão Jurídica



Entradas

Legislação

Outros requisitos legais

Solicitações internas e externas

Pedidos de parecer

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado, o processo de Gestão Jurídica assegura o apoio jurídico à atividade da GO Porto, garantindo a conformidade legal e regulamentar aplicável, a mitigação de riscos jurídicos e o suporte à tomada de decisão.

Este processo compreende a análise, interpretação e divulgação da legislação e demais requisitos legais aplicáveis, a emissão de pareceres e estudos jurídicos, bem como a assessoria jurídica às áreas internas e aos órgãos sociais, com especial enfoque na contratação pública e na atividade operacional da empresa.

A eficácia do processo é avaliada através do cumprimento dos requisitos legais aplicáveis, da qualidade e tempestividade do apoio jurídico prestado e da redução de riscos legais associados à atividade da organização.

Saídas

Legislação e requisitos legais analisados e divulgados

Pareceres e estudos jurídicos

Evidência de cumprimento da legislação aplicável

4.6 Processos versus Normas



			Cláusulas																																			
			4 Contexto da Organização				5 Liderança Participação dos trabalhadores								6 Planeamento				7 Suporte																			
			4.1		4.2		4.3		4.4		5.1		5.2		5.3		5.4		6.1		6.2		6.3		7.1		7.2		7.3		7.4		7.5					
			a.	b.	c.	d.	a.	b.	c.	d.	a.	b.	c.	d.	a.	b.	c.	d.	a.	b.	c.	d.	a.	b.	c.	d.	a.	b.	c.	d.	a.	b.	c.	d.	a.	b.	c.	d.
Gestão	PR. 01	Gestão Estratégica GO Porto	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	PR. 02	Gestão de Pessoas			•	•	•	•					•	•	•	•									•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		
	PR. 03	Gestão de Comunicação e Promoção																													•	•	•	•				
Negócio	PR. 10	Gestão de Clientes			•	•	•	•																									•	•	•	•		
	PR. 11	Gestão de Empreendimentos			•	•	•	•																									•	•	•	•		
	PR. 12	Gestão e Exploração de Empreendimentos			•	•	•	•																									•	•	•	•		
	PR. 13	Gestão de Manutenção e Operações			•	•	•	•																									•	•	•	•		
Apoio	PR. 20	Sistemas de Informação																																	•	•	•	•
	PR. 21	Melhoria e Sustentabilidade													•				•	•	•	•																
	PR. 22	Gestão Administrativa e Financeira																																				
	PR. 23	Gestão Jurídica																													•	•	•	•				

Legenda

- a. 9001:2015 c. 14001:2015
- b. 45001:2019 d. 4469:2019

Ficha Técnica



Título

Manual do Sistema de Gestão

Autoria

DAF - Melhoria e Sustentabilidade
Gabinete de Comunicação e Promoção

Edição do documento

N.º 20

Data aprovação Conselho de Administração

07.05.2026

Propriedade

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

Porto.
GO Porto

