



M A N U A L

# Sistema de Gestão Integrado

Edição 18 | 22-11-2024



Mensagem Gestão de Topo	03
Introdução	05

## 01. A Empresa

1.1 Identificação	07
1.2 Resenha Histórica	08
1.3 Estrutura Orgânica	10
1.4 Âmbito	11
1.5 Missão, Visão e Valores	12
1.6 Principais Serviços	14
1.7 Localização Geográfica	17

## 02. O Contexto da empresa e Partes Interessadas

2.1 Contexto Interno e Externo	19
2.2 Partes Interessadas	20

## 03. A Política do Sistema de Gestão

## 04. O Sistema de Gestão Integrado

4.1 As normas de referência	25
4.2 Objetivos do Sistema de Gestão	26
4.3 Gestão de Riscos e Oportunidades	26
4.4 Estrutura documental do Sistema de Gestão	27
4.5 Abordagem por processos	28
4.5.1 Cadeia de Valor	29
4.5.2 Matriz de Responsabilidades	31
4.5.3 Resumo Processos	32
4.6 Processos versus Normas	43
Ficha Técnica	45

## Mensagem do Conselho de Administração

Com 24 anos de existência, a Gestão e Obras do Porto, EM tem um historial sem paralelo a nível municipal no que respeita à gestão de obras públicas e mais recentemente à gestão e exploração de empreendimentos, com o Mercado do Bolhão, demonstrando a sua capacidade de adaptação aos novos desafios e transformações que vão emergindo, ajustando permanentemente a sua estratégia e posicionamento, de forma a dar uma resposta eficaz e efetiva às necessidades do seu(s) cliente(s) e outras partes interessadas.

Comprometida com a estratégia definida pelo Município do Porto, em matéria de sustentabilidade, através da subscrição do “Pacto do Porto para o Clima”, ou a contribuição no cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), no âmbito da “NP ISO 37120 – Desenvolvimento Sustentável de comunidades – Indicadores para os serviços urbanos e a qualidade de vida”, a empresa reforça o compromisso de conduzir a sua atividade, no estrito cumprimento pelo equilíbrio financeiro, ambiental e social.

Como garante do compromisso assumido, a empresa reforça a sua posição ao nível dos Sistemas de Gestão, com o reconhecimento recente da concessão da certificação ao abrigo de mais três referenciais, nomeadamente, o Ambiente (ISO 14001), a Segurança e Saúde no Trabalho (ISO 45001) e a Responsabilidade Social (NP 4469), para além do Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001), cuja marca detém há já 20 anos.

Estamos convictos que este é o caminho a seguir, para que a GO Porto continue a ser uma empresa sólida, de confiança e reconhecida pela forma como se relaciona com o(s) seu(s) cliente(s) e parceiros.

# Mensagem do Conselho de Administração

Que continue também a ser uma referência em matérias relacionadas com o desenvolvimento dos seus colaboradores/as, na igualdade de género e de conciliação entre a sua vida profissional, familiar e pessoal e um agente ativo no desenvolvimento da comunidade onde se integra e na criação de valor partilhado.

Com o presente Manual, o Conselho de Administração, assume o seu total comprometimento com a estratégia que definiu em relação ao seu Sistema de Gestão e constitui um documento de apresentação da GO Porto junto do(s) seu(s) cliente(s), parceiros e todos os seus colaboradores/as.

## A Administração

### **Presidente do Conselho de Administração**

Pedro Baganha

### **Vice-Presidente do Conselho de Administração**

Cátia Meirinhos

### **Vogal do Conselho de Administração**

Manuel Aranha

## Introdução

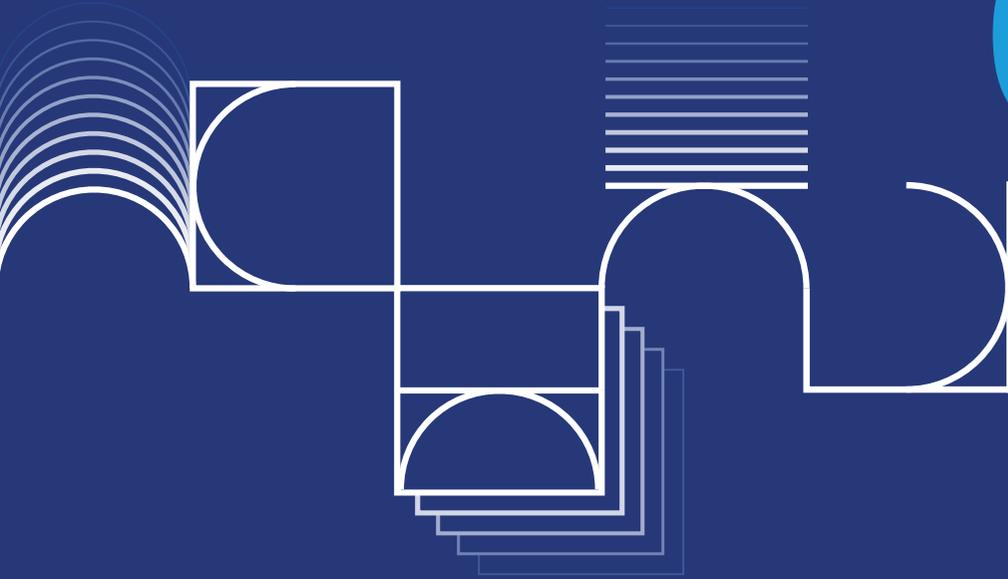
O presente Manual, constitui a base de referência do Sistema de Gestão que se encontra implementado na **Gestão e Obras do Porto, EM**, adiante designada de **“GO Porto”**.

Através do mesmo, identifica-se a estrutura organizacional da empresa, a sua Missão, Visão e Valores, a Política que subscreve, bem como 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.

Pretende-se ainda que permita que todos os colaboradores conheçam os meios que são adotados para 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.





# 01.

## A empresa

# 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

Travessa da Bica Velha, 10 4250-078 Porto

## Telefone

228 339 300

## Fax

228 339 310

## Endereço Eletrónico

geral@goporto.pt

## Website

www.goporto.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.

## 1.2 Resenha Histórica



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**

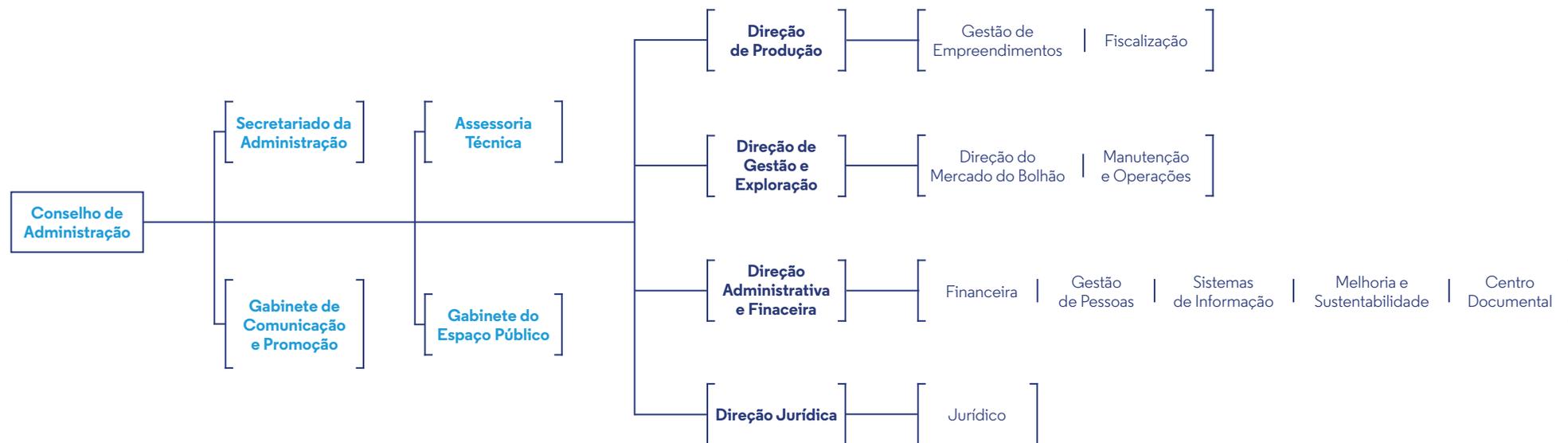
Alteração da  
denominação e  
mudança para as  
novas instalações

**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, 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).

### Gestão de Empreendimentos

São exemplos:



Requalificação e Modernização das Instalações da Escola Secundária Alexandre Herculano



Construção do Campo do Outeiro - Instalações desportivas



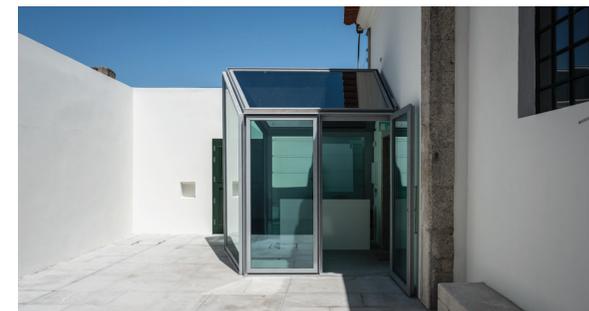
Terminal Intermodal de Campanhã e Passagem Inferior Pedonal



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



Requalificação da Biblioteca Pública Municipal do Porto



Requalificação da Praça da República | Jardim Teófilo Braga



Equipamento Municipal Feiródromo de Campanhã

### Gestão e Exploração de Empreendimentos

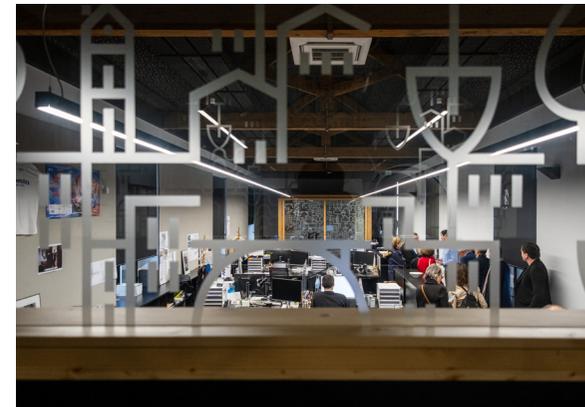
A empresa tem também como grande desafio da gestão e exploração do Mercado do Bolhão, restaurado e modernizado.

Reaberto ao público a 15 de setembro de 2022, e mantendo o mercado de frescos como o protagonista principal da sua atividade, o Mercado do Bolhão apresenta-se no coração da cidade com a sua alma de sempre, mas também com novidades, entre as quais, se destacam: uma cave logística e túnel, permitindo a desocupação da envolvente do Bolhão por viaturas de cargas e descargas; uma ligação direta à estação de Metro, possibilitando o desembarque direto de pessoas na estação do Bolhão e entrada direta no piso do mercado de frescos; e, por fim, um novo passadiço dentro do edifício, incrementado a permeabilidade e a integração do edifício com a cidade, através dessa passagem pedonal, que liga as ruas Alexandre Braga e Sá da Bandeira.

**Mercado do Bolhão**



**Edifício S. Dinis**



## 1.7 Localização

A sede da empresa localiza-se na freguesia de Paranhos.

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

**Coordenadas GPS: 41°10'05.3"N 8°37'13.6"W**



# 02.

## O contexto da empresa e Partes Interessadas

## 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.



## 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: Municípes; 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)

# 03.

## A Política do Sistema de Gestão

## 3 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;
- **Minimizar os impactes 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;

## 3 A Política do Sistema de Gestão

- **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;
- Garantir o **cumprimento dos princípios da Responsabilidade Social**, relevantes para a empresa, assegurando que são abordados os seus aspetos significativos, como a promoção da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal;
- Assumir a **Responsabilidade Social**, como um compromisso da empresa, na minimização dos impactes ambientais, gestão do capital humano e solidariedade social;
- Promover o **desenvolvimento pessoal e profissional de todos os colaboradores**, assegurando a não regressão dos direitos já alcançados, a sua motivação e formação contínua, de modo a contribuírem para a sustentabilidade e sucesso da empresa;

**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.**

# 04.

## O sistema de Gestão Integrado

# 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 9000

Sistema Gestão da Qualidade  
Fundamentos e Vocabulário

### 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 são estabelecidos periodicamente, considerando os resultados 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 dos Processos.

## 4.3 Gestão de Riscos e Oportunidades

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

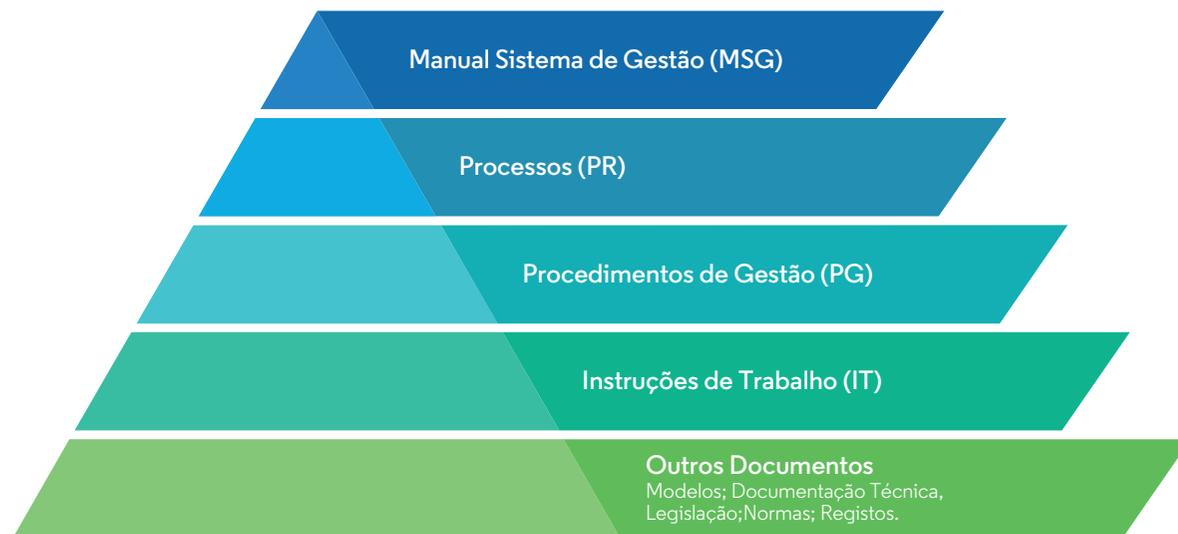
Tendo em conta os potenciais impactos na organização, são analisadas as necessidades e expectativas das partes interessadas.

## 4.4 Estrutura documental do Sistema de Gestão

A estrutura documental do Sistema de Gestão 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 Sistema de Gestão da GO Porto, apresentam-se de forma piramidal, encontrando-se no topo o Manual do Sistema de Gestão, por se tratar do documento onde se sistematiza a informação relevante acerca da GO Porto e o enquadramento da sua atividade no contexto dos diferentes referenciais.**

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:



## 4.5

# 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 da 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 que se apresenta, identifica como se desenvolvem os principais fluxos dos processos, e que transformam entradas em saídas, a fim de satisfazer as necessidades dos clientes e outras partes interessadas consideradas relevantes para o Sistema de Gestão.

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 necessários.

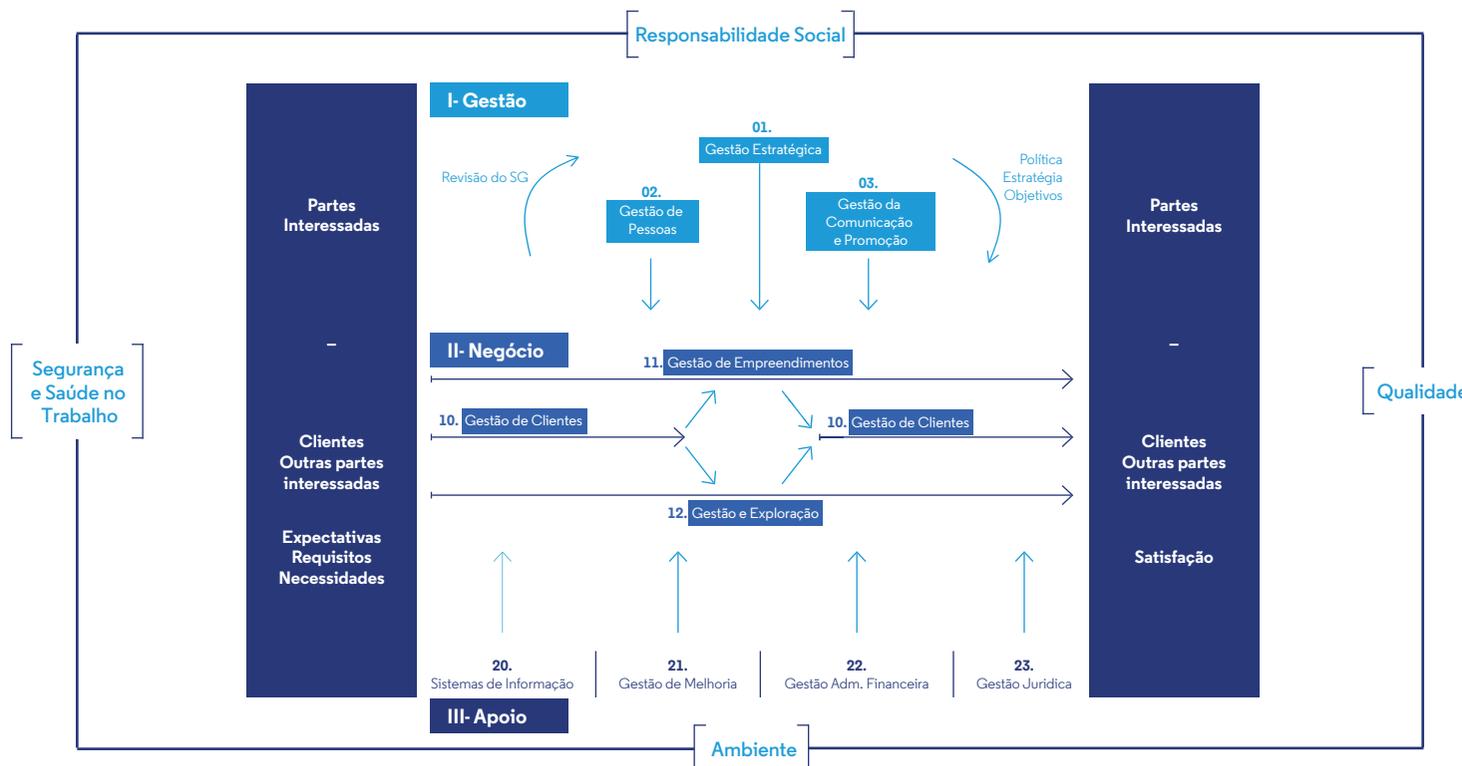
### **II – Negócio**

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.

## 4.5.1 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.	Coord.
<b>Gestão</b>	01	Gestão Estratégica da GO Porto	PR.01	CA
	02	Gestão de Pessoas	PR.02	DAF   GP
	03	Gestão da Comunicação e Promoção	PR.03	GCP
<b>Negócio</b>	10	Gestão de Clientes	PR.10	CA
	11	Gestão de Empreendimentos	PR.11	DP   GEP
	12	Gestão e Exploração de Empreendimentos	PR.12	DGE
<b>Apoio</b>	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 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 informações detalhadas encontram-se registadas nas correspondentes descrições dos processos e restantes documentos do Sistema de Gestão da empresa.



## Processos de Gestão

### PR.01. Gestão Estratégica GO Porto

#### Entradas

Resultado/ informações do desempenho dos indicadores dos processos e atividade

Riscos e oportunidades associados ao negócio/ serviço

Riscos ambientais e de SST

Necessidades identificadas

Sugestões de melhoria dos clientes, colaboradores e outras partes interessadas

O Sistema de Gestão 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 Sistema de Gestão 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 indicadores de gestão, 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 do SGI

Objetivos e indicadores dos processos

Riscos e oportunidades controlados (Estratégicos/ negócio/ apoio)

Ações de melhoria

Disponibilidade de recursos

## Processos de Gestão

### PR.02. Gestão de Pessoas

#### 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

Necessidades de informação e/ou ações específicas e/ou inesperadas

Crises de comunicação

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 em 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 subscreve um contrato programa com a CMP,  
e realiza a sua gestão para a execução de obras.

Por outro lado, receciona pedidos de gestão e exploração  
de empreendimentos, 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

## Processos de Negócio

### PR.11. Gestão de Empreendimentos

#### Entradas

Abertura Empreendimento

Programa preliminar  
do empreendimento

Gestão da contratação

Execução do Projeto

Execução da obra

Reclamações

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

#### Saídas

Empreendimento

Receção provisória

Avaliação de  
fornecedores

Conta final da  
empreitada

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

A GO Porto assegura a gestão, exploração e rentabilização do património não habitacional, bem como as infraestruturas urbanísticas, cuja gestão lhe seja delegada pelo Município do Porto.

Tem sob a sua atual gestão o Mercado do Bolhão, restaurado e modernizado.

Assegura ainda a gestão operacional das instalações, onde se encontram sedeados os seus serviços.

#### Saídas

Taxa de ocupação (área total ocupada versus área total disponível)

Taxa de cobrança (faturação cobrada versus faturação emitida)

Resultados operacionais

Espaços dinamizados

Satisfação dos clientes

## Processos de Apoio

### PR.20. Sistemas de Informação

#### Entradas

- Necessidades de informação
- Necessidades de alteração do sistema
- Necessidade de apoio aos utilizadores
- Tratamentos 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

- Hardware e software Operacional
- Proteção de dados pessoais
- Integridade e disponibilização da informação

## Processos de Apoio

### PR.21. Gestão da Melhoria

#### Entradas

Não Conformidades  
(deteção interna ou externa)

Potenciais Não  
Conformidades

Resultados de monitorização  
e medição

Desempenho do SGI

Necessidade de melhoria

A GO Porto assegura a avaliação da conformidade do Sistema de Gestão 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 Melhoria  
implementadas

## Processos de Apoio

### PR.22. Gestão Administrativa e Financeira

#### Entradas

Informação de gestão

Recursos diversos

Documentos

Subsídios

A GO Porto assegura a avaliação da conformidade do Sistema de Gestão 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 empresas e de melhoria.

#### 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 visado, 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

## 4.6

# 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.	a.
<b>Gestão</b>	PR. 01	Gestão Estratégica GO Porto	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	
	PR. 02	Gestão de Pessoas			•	•	•	•					•	•	•	•									•	•	•	•	•	•	•	•							
	PR. 03	Gestão de Comunicação e Promoção																													•	•	•	•					
<b>Negócio</b>	PR. 10	Gestão de Clientes			•	•	•	•																									•	•	•	•			
	PR. 11	Gestão de Empreendimentos			•	•	•	•																									•	•	•	•			
	PR. 12	Gestão e Exploração de Empreendimentos			•	•	•	•																									•	•	•	•			
<b>Apoio</b>	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 18

## Data aprovação Conselho de Administração

22-11-2024

## Propriedade

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