



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**

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

## **02.** **O Contexto da empresa e Partes Interessadas**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| <b>2.1</b> Contexto Interno e Externo | 19 |
| <b>2.2</b> Partes Interessadas        | 20 |

## **03.** **A Política do Sistema de Gestão**

## **04.** **O Sistema de Gestão Integrado**

|  |    |
|--|----|
| <b>4.1</b> As normas de referência                   | 25 |
| <b>4.2</b> Objetivos do Sistema de Gestão            | 26 |
| <b>4.3</b> Gestão de Riscos e Oportunidades          | 26 |
| <b>4.4</b> Estrutura documental do Sistema de Gestão | 27 |
| <b>4.5</b> Abordagem por processos                   | 28 |
| <b>4.5.1</b> Cadeia de Valor                         | 29 |
| <b>4.5.2</b> Matriz de Responsabilidades             | 31 |
| <b>4.5.3</b> Resumo Processos                        | 32 |
| <b>4.6</b> 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**

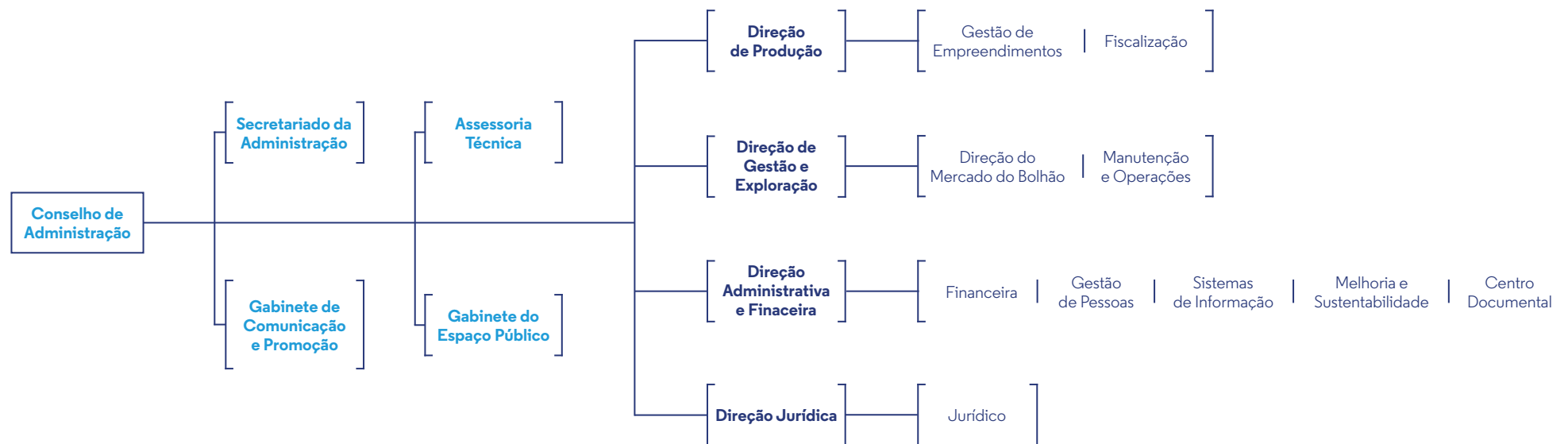
Alteração da  
denominação e  
mudança para as  
novas instalações

**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



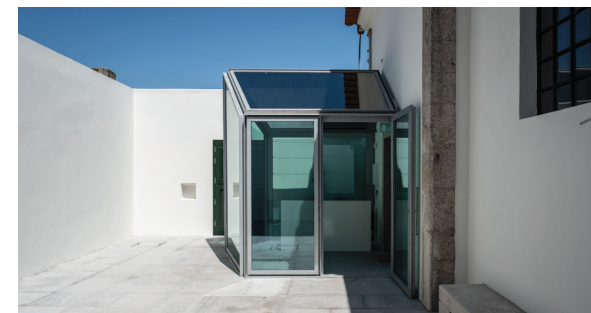
Terminal Intermodal de Campanhã e Passagem Inferior Pedonal



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:



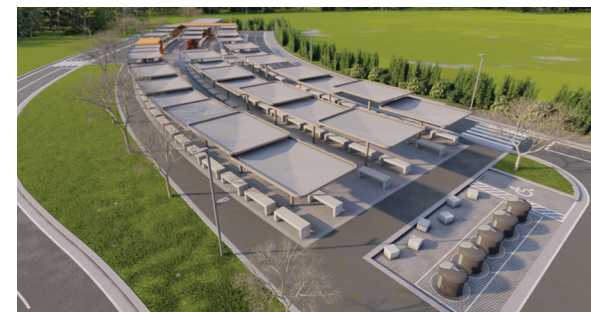
Reconversão do Antigo Matadouro Industrial do Porto



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

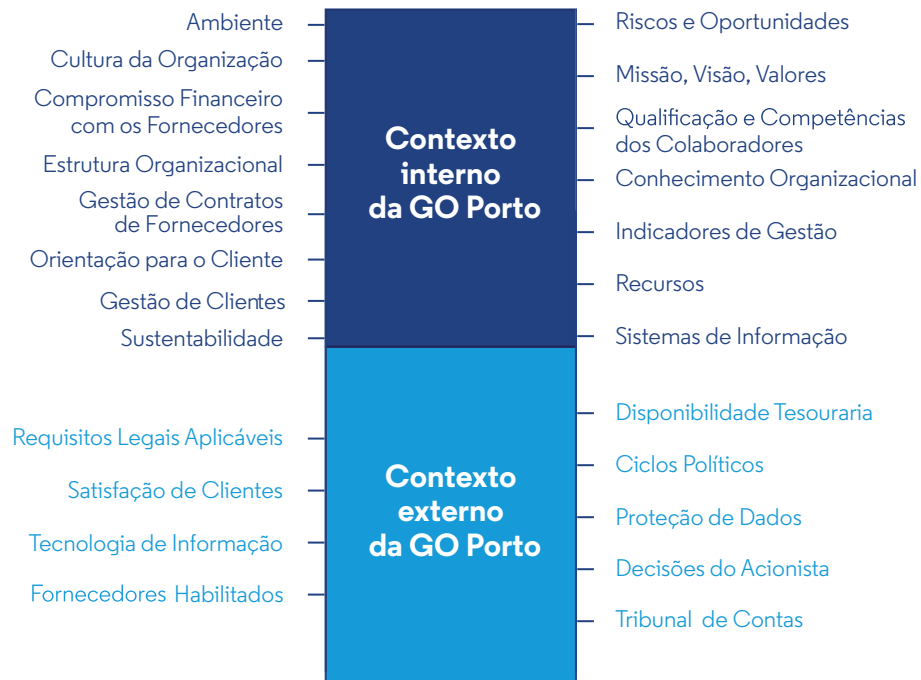
## 2.1 Contexto interno e Externo

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.

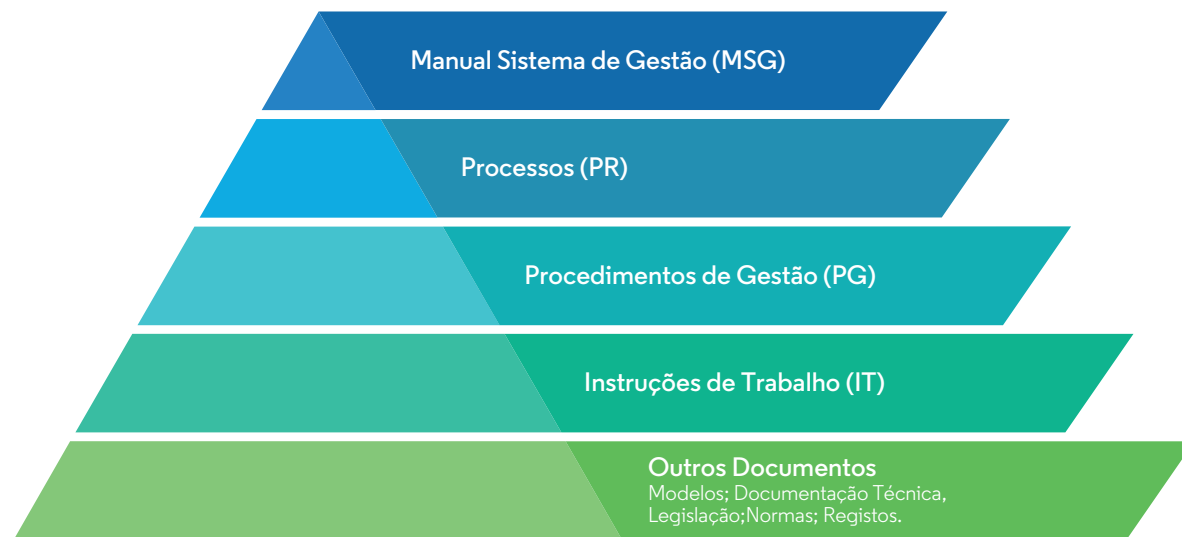
Tendo em conta os potenciais impactos na organização, são analisadas as necessidades e expectativas das partes interessadas.

## 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.

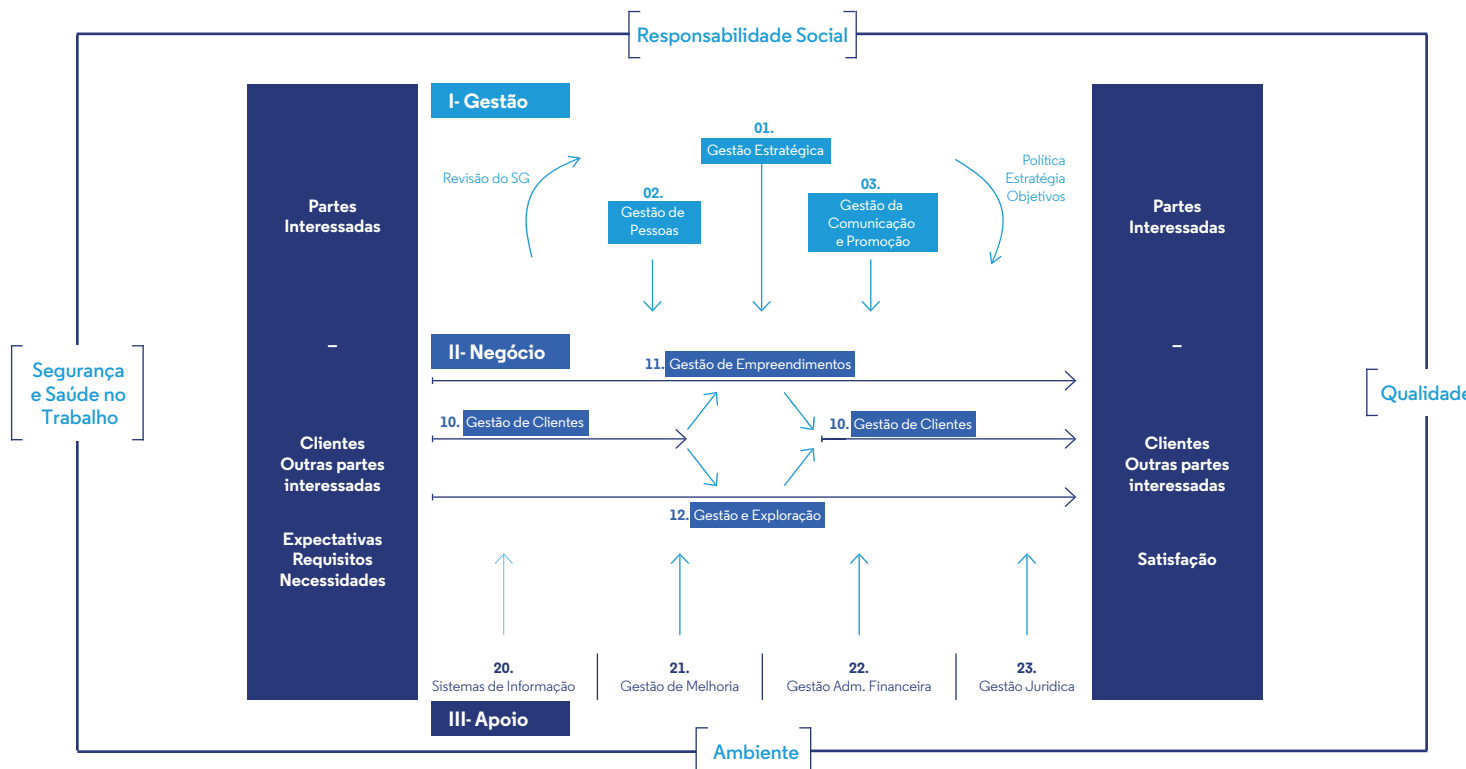
### **II – Negócio**

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

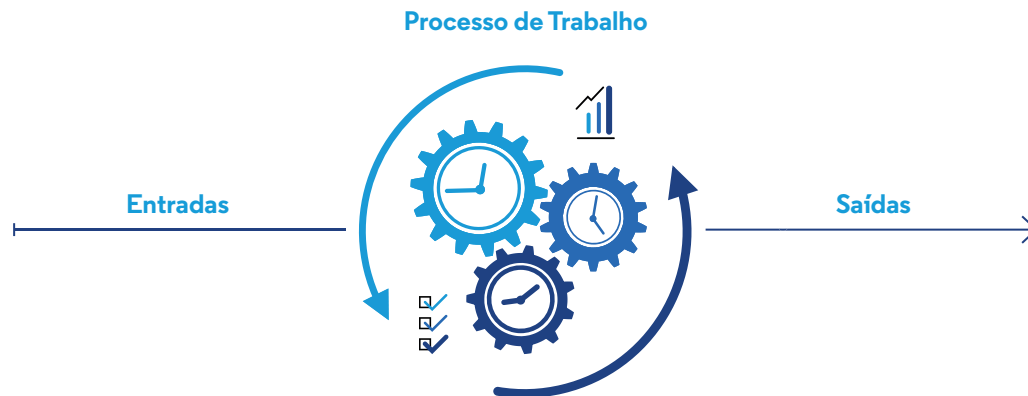
Na matriz seguinte, descrevem-se os processos e nomeiam-se os responsáveis diretos que garantem a sua gestão e eficaz operacionalização.

| 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<br>Contexto da Organização |    |     |    | 5<br>Liderança   Participação dos trabalhadores |    |     |    | 6<br>Planeamento |    |     |    | 7<br>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

## 4.6

# Processos versus Normas

|                |        |  | Cláusulas              |    |     |    |     |    |     |                              |     |    |                |    |     |    |     |    |     |    |     |    |      |    |      |    |      |    |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----------------|--------|--|------------------------|----|-----|----|-----|----|-----|------------------------------|-----|----|----------------|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|------|----|------|----|------|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
|                |        |  | 8<br>Operacionalização |    |     |    |     |    |     | 9<br>Avaliação do Desempenho |     |    | 10<br>Melhoria |    |     |    |     |    |     |    |     |    |      |    |      |    |      |    |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|                |        |  | 8.1                    |    | 8.2 |    | 8.3 |    | 8.4 |                              | 8.5 |    | 8.6            |    | 8.7 |    | 9.1 |    | 9.2 |    | 9.3 |    | 10.1 |    | 10.2 |    | 10.3 |    |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|                |        |  | 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. |   |   |   |   |   |   |   |   |
| <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