



Manual

de Gestão

da Qualidade

Edição 12

Índice

Introdução	3
------------	---

1. A Empresa

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

2. O Contexto da empresa e Partes Interessadas

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

3. A Política da Qualidade

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

4. O Sistema de Gestão da Qualidade

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

Introdução

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

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

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

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

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

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

A Administração

Presidente do Conselho de Administração

Dr.^a Catarina Araújo

Vogal do Conselho de Administração

Arq.^a Cátia Meirinhos

Vogal do Conselho de Administração

Eng.^o Manuel Aranha

1. A Empresa

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

Manual de Gestão da Qualidade
Edição 12 · 04-12-2020



1.1. Identificação

Designação

Gestão e Obras do Porto, EM

Objeto Social

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

Forma Jurídica

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

Nº Identificação Fiscal

505 037 238

Nº CAE

71120-R3

Morada

Rua do Eng.º Ferreira Dias, n.º 954,
Escritório 5 - 4149-008 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.



1.3. Principais

Serviços

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

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

São Exemplos:

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



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





**Escarpa Palácio
de Cristal**



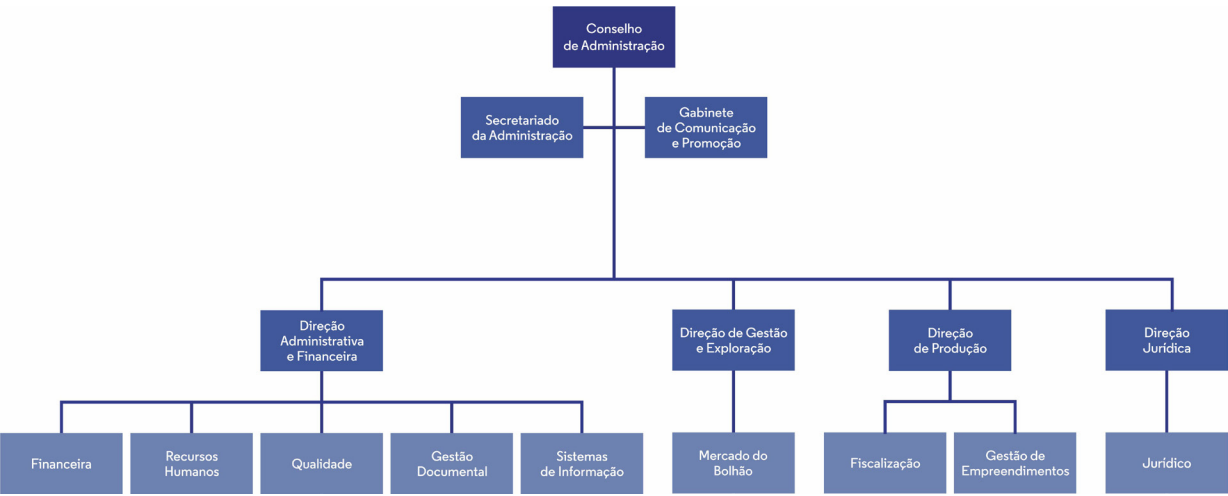
**Escola EB1
da Pasteleira**

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



1.4. Estrutura Orgânica

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

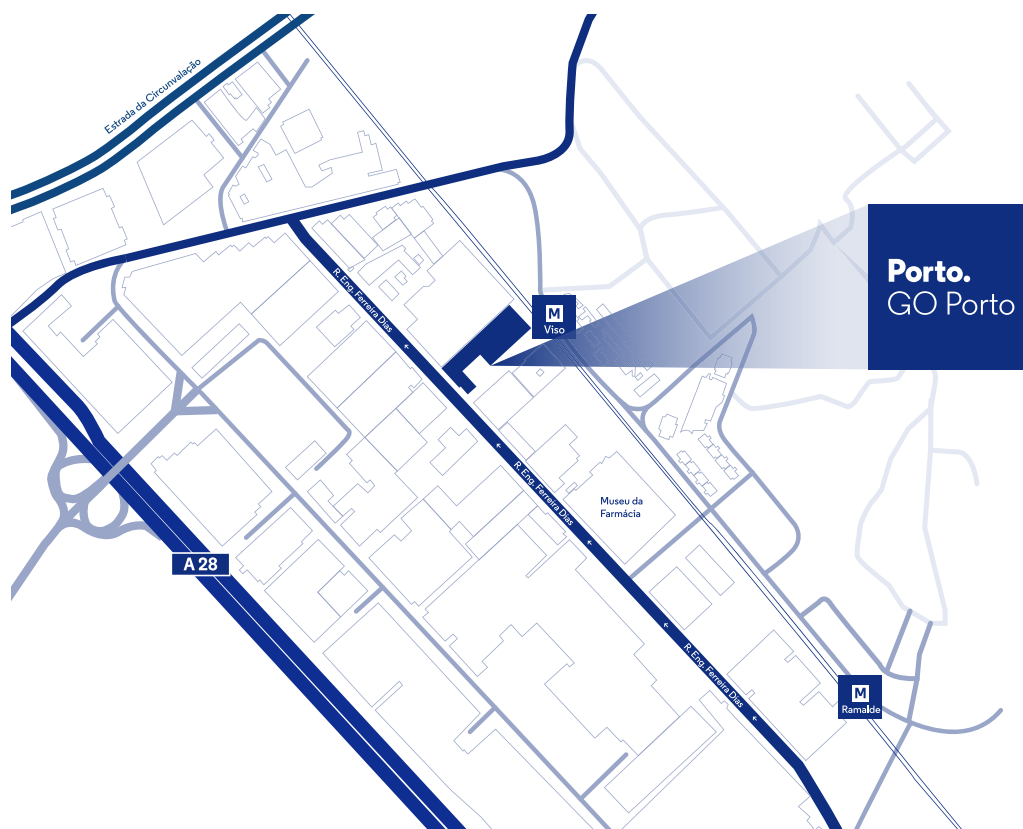


1.5. Localização

Geográfica

A atual sede da empresa encontra-se sediada na zona Industrial da cidade, na freguesia de Ramalde.

As instalações integram-se no Complexo Comercial Via Rápida, na **Rua do Eng.º Ferreira Dias, n.º 954, escritório 5, 4149-008 Porto.**



2. O Contexto da Empresa e Partes Interessadas

2.1. Contexto Interno e Externo

2.2. Partes Interessadas

Manual de Gestão da Qualidade
Edição 12 - 04-12-2020



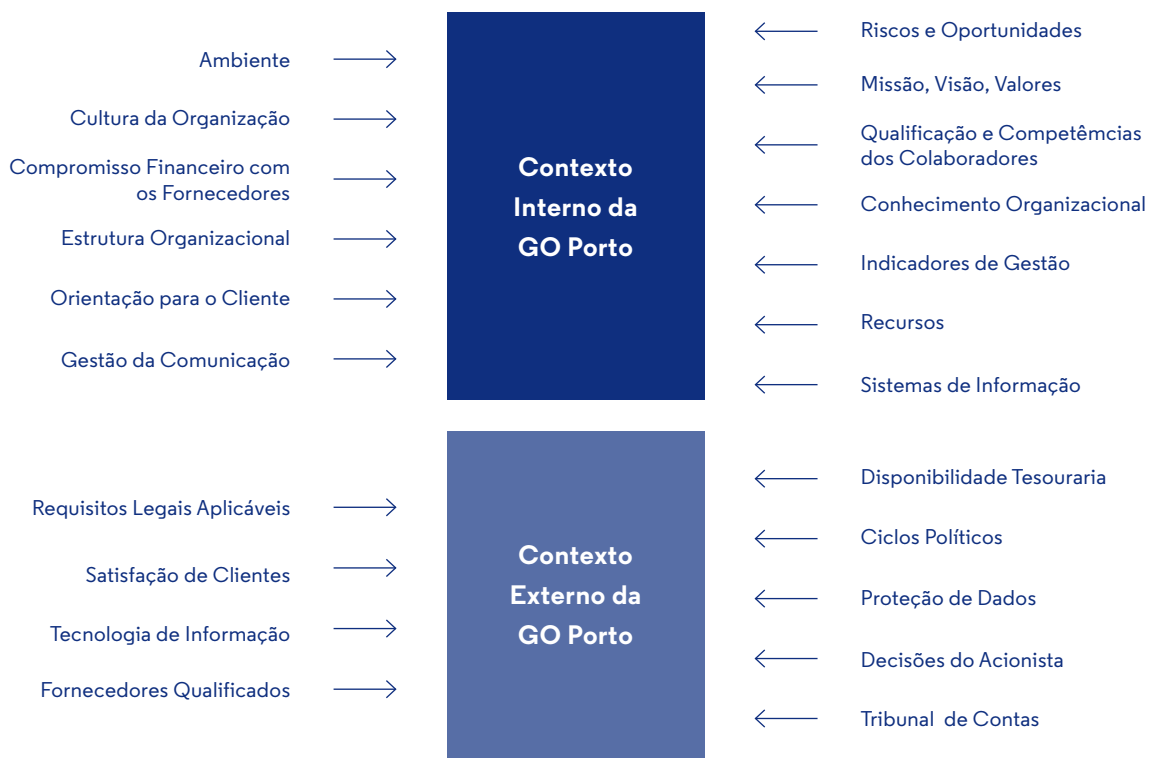
2.1. Contexto Interno

e Externo

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

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

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



2.2. Partes

Interessadas

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

Podemos identificar como principais partes interessadas da empresa:

Clientes

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

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

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

Acionista

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

Órgãos Sociais

Conselho de Administração
Fiscal Único

Colaboradores

São os colaboradores que impulsionam o sucesso da organização, sendo, portanto, uma das partes a 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
Direção Geral das Autarquias Locais
Instituto Nacional de Estatística
Autoridade Tributária
Segurança Social
Caixa Geral de Aposentações
ADSE

3. A Política da Qualidade

3.1. Missão, Visão e Valores

Manual de Gestão da Qualidade
Edição 12 · 04-12-2020



3.1. Missão, Visão e Valores

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

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

MISSÃO

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

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

VISÃO

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

VALORES

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



4. O Sistema de Gestão da Qualidade

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

4.1. Âmbito

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

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

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

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

4.2. Referencial

Normativo

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

NP EN ISO 9001:2015

Sistema de Gestão
da Qualidade
–
Requisitos

NP EN ISO 9000:2015

Sistema de Gestão
da Qualidade
–
Fundamentos
e Vocabulário

4.3. Objetivos Sistema de Gestão

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

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

4.4. Gestão de Riscos e Oportunidades

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

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

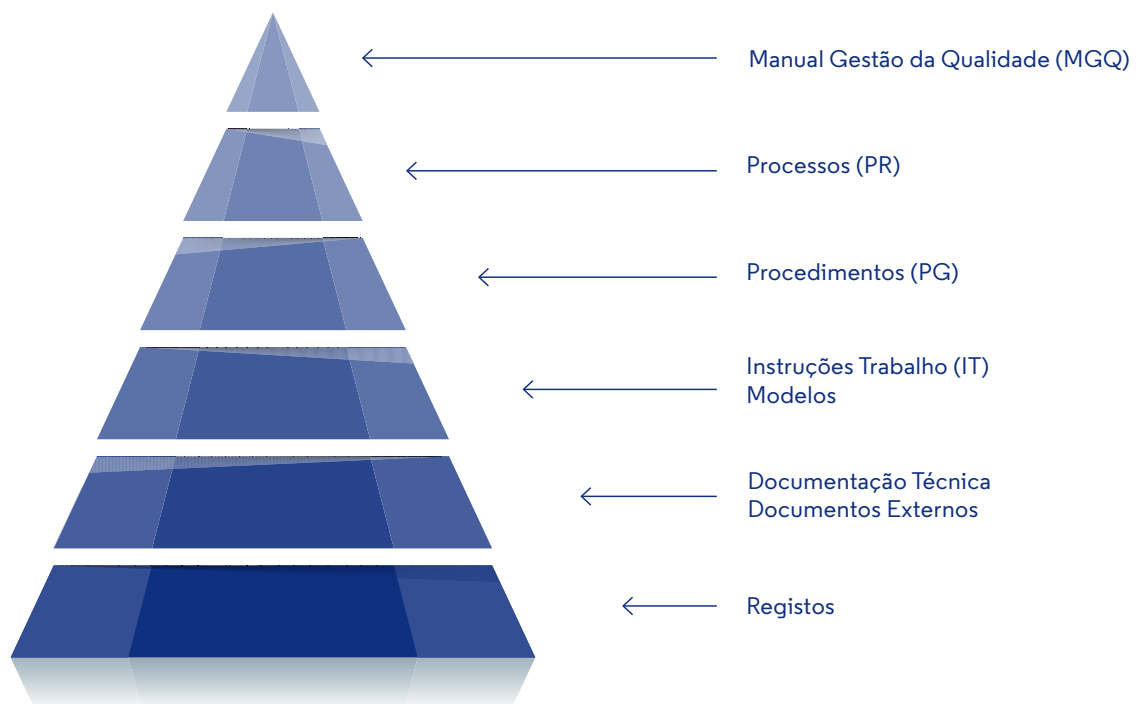
4.5. Estrutura documental do Sistema da Qualidade

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

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

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

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



4.6. Modelo Gestão de Processos

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

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

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

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



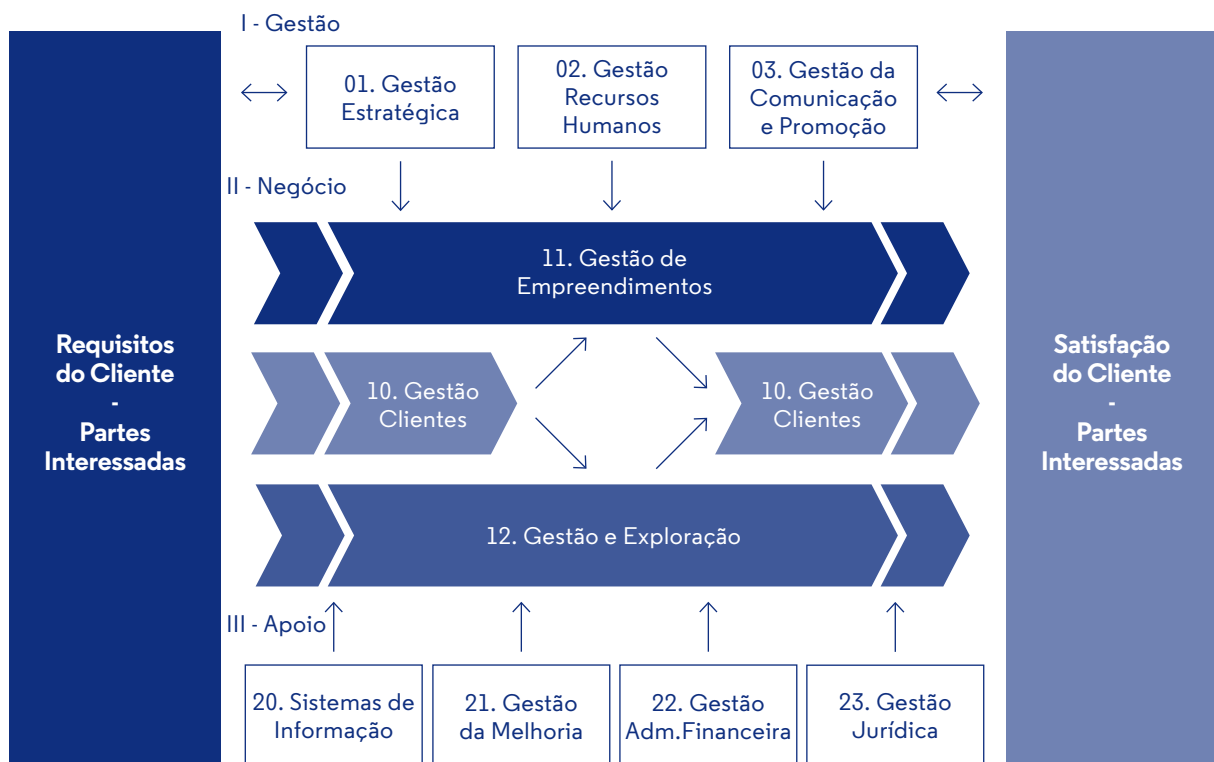
Nos grupos descritos, inscreveram-se os processos e procedimentos, que traduzem de forma sistematizada as principais atividades, tarefas e responsabilidades que são desenvolvidas e estão afetas a cada uma das áreas de atuação da empresa, e que fazem parte integrante do SGQ.

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

4.6.1. Cadeia de Valor

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

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



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

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

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

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

4.6.2 Matriz

de Responsabilidades

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

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

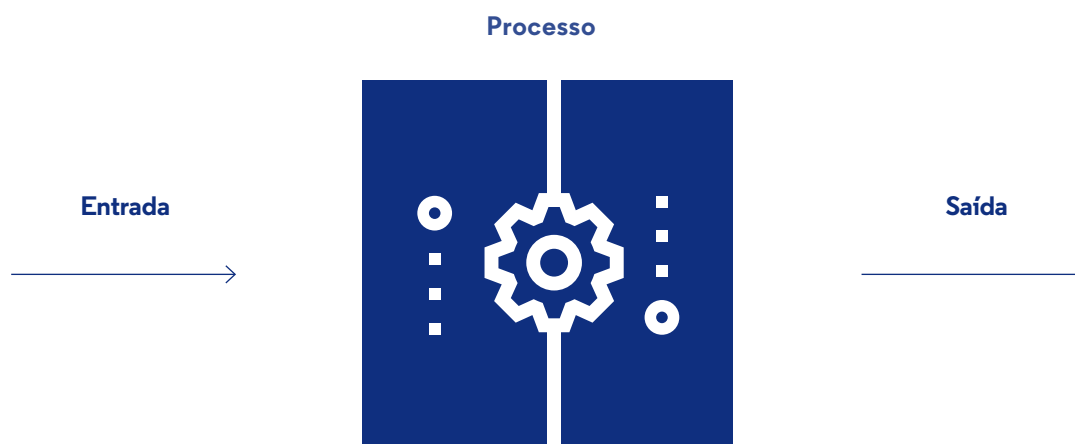
Grupo de Processos		Processo		
Nome	Referência	Nome	Referência	Coordenador
Negócio	10	Gestão de Clientes	PR. 10	CA
	11	Gestão de Empreendimentos	PR. 11	DP
	12	Gestão e Exploração Empreendimentos	PR. 12	DGE

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

4.6.3. Resumo de Processos

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

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



Processos de Gestão

PR.01. Gestão Estratégica GO Porto

Entradas



Resultados/
informações do
desempenho dos
indicadores dos
processos e atividade

Riscos e
oportunidades
associadas ao
negócio/serviço

Necessidades
identificadas

Sugestões de
melhoria dos clientes,
colaboradores
e outras partes
interessadas

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

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

Saídas



Política da
Qualidade,
Objetivos e
indicadores dos
processos

Riscos e
oportunidades
controlados
(estratégicos/
negócio/apoio)

Ações de melhoria

Disponibilidade de
recursos

Processos de Gestão

PR.02. Gestão Recursos Humanos

Entradas



Novos colaboradores

Necessidades de formação

A GO Porto procura garantir o desempenho das atividades que afetam a qualidade do serviço tendo como referência os requisitos mínimos e descrição de funções, garantir a competência, consciencialização e formação de todos os colaboradores da empresa.

Saídas



Colaboradores qualificados

Colaboradores satisfeitos

Colaboradores aptos

Processos de Gestão

PR.03. Gestão da Comunicação e Promoção

Entradas



Manuais de
Identidade

Planos de Marketing

Planos de
comunicação
e imagem dos
empreendimentos

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

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

Saídas



Uniformização
institucional da
imagem

Promoção da
GO Porto e dos
seus espaços de
exploração

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

Melhoria da
comunicação interna
e espírito de equipa/
interação

Processos de Negócio

PR.10. Gestão de Clientes

Entradas



Contactos com clientes/potenciais clientes

Consultas de clientes

Alterações aos pedidos iniciais

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

Saídas



Adjudicação do cliente/Contrato programa

Clientes e outras partes interessadas satisfeitas

Processos de Negócio

PR.11. Gestão de Empreendimentos

Entradas



Abertura
empreendimento

Programa preliminar
do empreendimento

Licenciamento do
projeto

Projeto de execução

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

Saídas



Empreendimento

Receção provisória

Avaliação de
fornecedores

Conta final de
empreitada

Receção definitiva

Processos de Negócio

PR.12. Gestão de Exploração de Empreendimentos

Entradas



Empreendimentos

Análise do modelo de negócio

Abertura de Empreendimento

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

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

Saídas



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

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

Resultados dinamizados

Satisfação dos clientes

Processos de Apoio

PR.20. Sistemas de Informação

Entradas



Necessidades de informação

Necessidades de alteração do Sistema

Necessidades de apoio aos utilizadores

Tratamento de dados pessoais

Manutenção de hardware e software

Necessidades de alteração do Sistema e apoio aos utilizadores

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

Saídas



Planos de Gestão

Proteção de dados pessoais

Equipamento
Hardware
Software
Operacional

Processos de Apoio

PR.21. Gestão da Melhoria

Entradas



Não conformidades
(deteção interna ou
externa)

Potenciais não
conformidade

Resultados de
monitorização e
medição

Desempenho do SGQ

Necessidade de
melhoria

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

Saídas



Serviço conforme

Serviço não
conforme

Ações corretivas
e/ou preventivas
e/ou melhorias
implementadas

Processos de Apoio

PR.22 Gestão Administrativa e Financeira

Entradas



Informação de gestão

Recursos diversos

Documentos

Subsídios

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

Saídas



Documentos
classificados

Pagamentos

Documentos
arquivados

Reportes
informativos

Processos de Apoio

PR.23 Gestão Jurídica

Entradas



Legislação

Outros requisitos legais

Solicitações internas e externas

Pedidos de parecer

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

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

Saídas



Legislação analisada e divulgada

Outros requisitos legais analisados e divulgados

Pareceres

Estudos

Cumprimento da legislação aplicável

4.7. Processos versus

NP EN ISO 9001:2015

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

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

Ficha

Técnica

Título

Manual de Gestão da Qualidade (MGQ)

Autoria

Área da Qualidade/Gabinete de Comunicação e Promoção

Redação

Direção Administrativa e Financeira - Área da Qualidade

Edição do Documento

Nº 12

Data Aprovação Conselho de Administração

4 de dezembro de 2020

Propriedade

Gestão e Obras do Porto, EM
Rua do Eng.º Ferreira Dias, n.º 954,
Escritório 5 – 4149-008 Porto

