



SGQ

Manual da Qualidade





ÍNDICE

Promulgação do manual da qualidade

Cap.1 – Apresentação da empresa

1.1 - Identificação e localização

1.2 - Breve histórico da empresa

1.3 - Organização da empresa

Cap.2 – Sistema de gestão da qualidade

2.1 – Responsabilidade da gestão

2.1.1 – Comprometimento da gestão

2.1.2 – Partes interessadas

2.1.3 – Visão, missão, motivação e valores

2.1.4 – Contexto da organização

2.1.5 – Produto e serviços da organização

2.1.6 - Política da qualidade

2.2 – O manual da qualidade

2.2.1 – Objetivo do Manual

2.2.2 – Organização e gestão do manual

2.3 – Campo de aplicação do sistema de gestão da qualidade

2.4 – Objetivos estratégicos da empresa

2.5 – Estrutura documental do sistema de gestão da qualidade

2.6 – Processos relacionados com o sistema de gestão da qualidade

2.6.1 – Descrição dos processos e sua interação

2.6.1.1 – Processos de gestão

2.6.1.2 – Processos de realização

2.6.1.3 – Processos de suporte

2.6.2 – Rede de processos

2.6.3 – Responsabilidades

Cap.3 – Revisão e melhoria do sistema de gestão da qualidade

ADENDA – Índice de alterações



PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O presente manual da qualidade satisfaz os requisitos da Norma NP EN ISO 9001.

Aplica-se a todas as atividades desenvolvidas pela empresa, no âmbito do **Sistema de Gestão da Qualidade**, quer a nível Nacional quer a nível Internacional.

Este documento estabelece, em particular, o compromisso da Gerência da empresa e de todos os colaboradores em geral, considerando a aplicação, manutenção e melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade. Como tal, é o documento de referência quer para uso interno, quer nas relações da empresa com os Clientes, Gerência, Colaboradores, Fornecedores e restantes entidades envolvidas nas atividades da empresa.

O Coordenador da Qualidade, representante da Gerência para os assuntos da Qualidade, auxiliado pelo(s) Coordenador(es) Adjunto(s) da Qualidade, têm a responsabilidade da implementação, acompanhamento e controlo do sistema; satisfazendo os requisitos do cliente, da empresa e restantes partes interessadas, assim como exigências estatutárias e regulamentos aplicáveis.

Todos os colaboradores terão, necessariamente, no âmbito das suas funções, dar cumprimento obrigatório ao definido no Manual da Qualidade e ao Sistema da Gestão da Qualidade implementando-o e contribuindo para a melhoria contínua da Empresa.

Este Manual é revisto anualmente quanto à sua viabilidade e é atualizado sempre que necessário.

A Gerência manifesta o seu compromisso com a Qualidade e, em conformidade, promulga a presente edição do Manual da Qualidade da Pórtico.

A Gerência,


(Ana Esperanza Neves Pasion)


(Joaquim José Oliveira Ferreira)

Porto, 07 de outubro 2025



CAP.1 – APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

1.1 - Identificação e localização



Designação Social: Pórtico – Arquitetura e Engenharia, Lda.
Sede: Rua do Bolhão nº 53-3º Andar - 4000-112 Porto

Contactos:

- Telefone: + 351 22 204 60 00 a 09
- E-mail: geral@portico.com.pt

Dados da Pórtico:

- **Sócios-Gerentes:** Ana Esperanza Neves Pasion / Joaquim José de Oliveira Ferreira
- **Data da constituição da empresa:** 18 de junho de 1990
- **Registo Comercial do Porto** n.º 48554
- **Estatuto:** Sociedade por Quotas
- **Capital Social:** 100.000,00 €
- **Classificação da Atividade Económica:** 71120 R3-Atividades de Engenharias e Técnicas Afins
- **Contribuinte:** n.º 502 460 458



1.2 - Breve histórico

A **Pórtico** nasceu de um projeto muito sentido pelos sócios – o de criar uma empresa na sua área de formação, com cunho próprio.

Nasceu em 18/06/1990, no âmbito do projeto “Ninho de Empresas”, sendo pioneira na zona Norte. Atualmente exerce funções num gabinete localizado na Rua do Bolhão nº 53-3º Andar - 4000-112 Porto.

No início da sua existência, começou por atuar na área de Elaboração de Projetos, passando desde logo para a Fiscalização de Obras Públicas e Privadas – atividades nas quais a empresa ainda hoje opera.

Conseguiu a Certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade, baseado na Norma NP EN ISO 9001:2000 “Sistemas de Gestão da Qualidade. Requisitos” através da APCER, em agosto de 2005.

Os dois anos em que o Sistema de Gestão da Qualidade foi definido e implementado, foram anos de grandes mudanças e melhorias. Foi feita uma profunda avaliação dos serviços prestados e da organização e gestão internas, tendo-se conseguido, com o envolvimento de todos os colaboradores, criar um Sistema de Gestão baseado nas práticas existentes e na sua melhoria e modernização. O foco da gestão é direcionado para a satisfação do cliente e para a qualidade dos serviços prestados, garantindo simultaneamente um nível de organização sistemático, desejado e necessário.





Abrangendo a sua atuação a **159** concelhos do continente e ilhas (**47,23%** do Território Nacional) mantém como filosofia de gestão, a preocupação constante em responder aos requisitos do cliente, seja perto ou longe, porque do seu envolvimento profissional em mais de **35** anos, pode concluir que “não há longe nem distância”. Vamos onde o cliente estiver. E, porque “Projetamos para Construir”, a Pórtico é uma empresa atenta ao mercado, com diversidade e capacidade técnica, para dar resposta aos mais variados requisitos.

Em 2007 é certificada pela Marca (LNEC), apostando continuamente no reforço da qualificação atribuída pelo Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC) de “Gestor Geral da Qualidade em Empreendimentos de Construção”.

Em 2025, obtém a classe 6 na categoria de Edifícios e Monumentos, classe 6 na categoria Vias de Comunicação e Obras de Urbanização e nas obras hidráulicas obtém a classe 4.



Desde 2012 é certificada pela **CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários**.



Pórtico - Arquitetura e Engenharia, Lda.



Joaquim José de Oliveira Ferreira

Nome Denominação	Pórtico - Arquitetura e Engenharia, Lda.
Nº de registo	PAI/2012/0020
Tipo de entidade	Pessoa coletiva
Data de registo	25-01-2012
Estado do registo	Ativo
Endereço Sede Social	Rua do Bolhão, 53 - 3º 4000-112 PORTO

Nome Denominação	Joaquim José de Oliveira Ferreira
Nº de registo	PAI/2016/0311
Tipo de entidade	Pessoa singular
Data de registo	21-01-2016
Estado do registo	Ativo
Endereço Sede Social	PORTO

Em 2021 o IAPMEI atribuiu à empresa **Pórtico – Arquitetura e Engenharia, Lda.**, NIF 502460458, o Estatuto de **PME Líder**.

Obrigado a todos que diretamente ou indiretamente contribuem para o sucesso da Pórtico.





Esta distinção reforça a nossa estratégia de dar prioridade ao cliente e aumenta a nossa responsabilidade nos desafios propostos.



O esforço de melhoria contínua e o objetivo de continuar a ser o Parceiro Excelente, a Pórtico tem conseguido “remar” contra as marés de (crises construção civil, pandemia, oscilações de mercado, ...), à custa do Empenho de toda a equipa.

Já concluiu mais de **1.300 serviços**, com um valor médio por obra de **6 milhões** de euros. De salientar a relatividade do valor médio, pois a maior obra foi de 35 milhões de euros e a mais pequena... é mesmo pequena.

Com orgulho, constata-se que o número de clientes tem vindo continuamente a crescer, bem como a complexidade dos trabalhos executados, e também que ano após ano o retorno de pedido de serviços tem aumentado significativamente, concluindo que o grau de satisfação do cliente é bastante elevado.

Em **2025** a Pórtico continua a perfeioar os seus objetivos estratégicos e o balanço é já positivo.


À presente data apresenta serviços prestados em Obras com os seguintes valores:



DESDE O INÍCIO DA NOSSA ATIVIDADE ATÉ JANEIRO DE 2025

Projecto Obras Construção Civil	Fiscalização Obras Construção Civil	Coordenação de Segurança e Saúde Construção Civil	Projecto Obras Vias e Obras Hidráulicas	Fiscalização Obras Vias e Obras Hidráulicas	Coordenação de Segurança e Saúde Obras Vias e Obras Hidráulicas	Consultoria	Direção de Obras
374 708 000,30 €	486 676 586,68 €	35 842 686,06 €	91 230 804,87 €	36 331 533,53 €	0,00 €	5 682 876 157,51 €	37 306 349,00 €
TOTAL			TOTAL				
897 227 273,04 €			127 562 338,40 €			5 682 876 157,51 €	37 306 349,00 €
CONSTRUÇÃO CIVIL			VIAS E OBRAS HIDRÁULICAS			CONSULTORIA	DIREÇÃO OBRAS
			TOTAL				
			6 810 245 194,90 €				

Porto, Janeiro de 2025


(Ana Neves-Sócia-Gerente)

O Valor Global das Obras com serviços prestados pela Pórtico até à data é de **6.810.245.194,90 €**. É de salientar que, no universo de trabalho desenvolvido pela Pórtico, a experiência tem-nos ditado que não se destacam apenas aquelas Obras de milhões e milhões de Euros, mas também aquelas Obras que parecem pequenas, mesmo muito pequenas, mas que por vezes solicitam as respostas mais exigentes. Desde o início da sua atividade, e durante o processo de transição para o novo referencial normativo - a NP EN ISO 9001 – a Pórtico tem como meta principal desenvolver esforços para que as preocupações da empresa e a sua contribuição para um desenvolvimento mais sustentável sejam contempladas por todos aqueles com quem estabelece relações, encorajando ativamente as partes interessadas a empenharem-se no cumprimento destes objetivos.

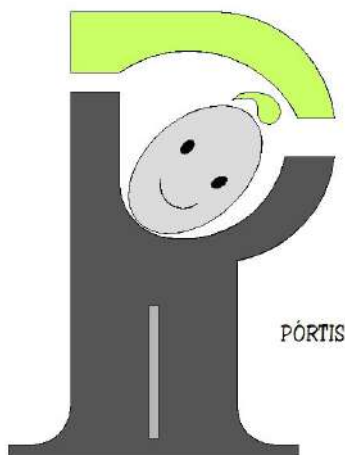
A Pórtico tem vindo a consolidar a cultura de inovação como uma das nossas mais-valias organizacionais, que permita em todos os nossos âmbitos de trabalho o surgimento de novas ideias e a respetiva valorização, trabalhando no sentido de uma sustentabilidade coerente e coesa de acordo com o enquadramento de requisitos estatutários e regulamentares.

A empresa tem como um dos principais objetivos consolidar a rentabilidade económica da empresa, através do empenho e envolvimento metódico e eficaz de todos os departamentos e colaboradores, bem como o desenvolvimento de processos que demonstrem a aptidão da empresa conforme expressa nos elevados padrões de qualidade nos serviços prestados. Deste modo, pretendemos proporcionar melhoria continua na avaliação da satisfação do cliente, colaboradores, fornecedores, subcontratados e demais elementos envolvidos.

Relativamente à nossa equipa, elogiamos o seu compromisso com a melhoria contínua e valorizamos o reforço do espírito de equipa e dos laços que nos unem, com atividades tão variadas como a edição do



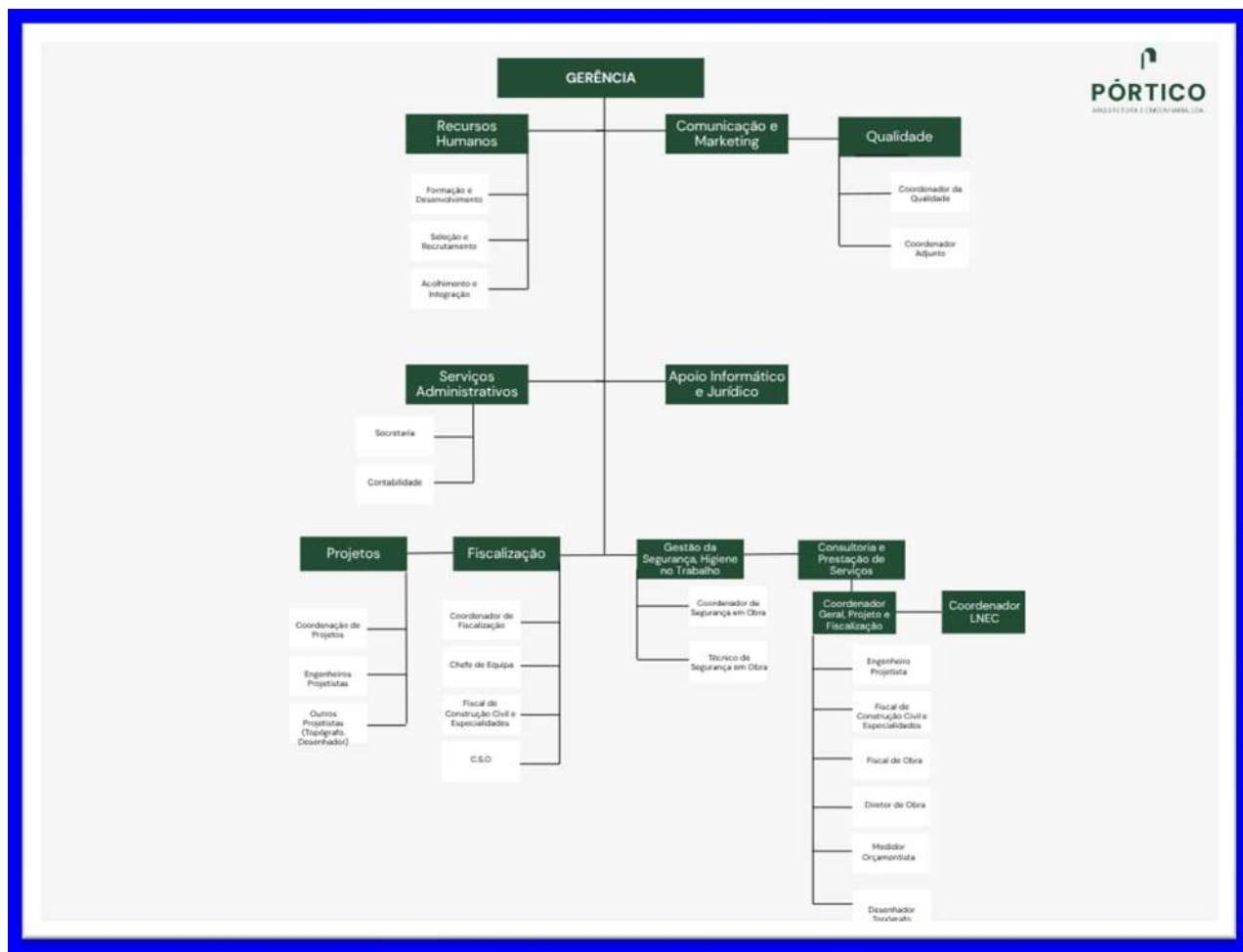
jornal Pórtico, organização de eventos comemorativos de épocas festivas, atividades de desenvolvimento humano através de apoio a Instituições de solidariedade social e realização de concursos de ideias que privilegiam a elaboração de trabalhos artísticos e dos quais surgiram a **Pórtis** – a mascote da Pórtico - e o Hino da Pórtico.



1.3 - Organização da empresa

A estrutura organizacional da empresa da Pórtico é representada pelo organigrama de atividades e respetivas funções.

A Estrutura Organizacional constitui o elo entre as orientações estratégicas da organização e a sua atuação no mercado, sendo de grande importância pelo facto de ser através das ligações de dependência e cooperação que são formalizadas as relações entre as pessoas que constituem a organização. A descrição das diversas funções de cada categoria está contemplada no Manual de Funções.



NOTA: No caso do serviço contemplar a função de Gestor Geral de Qualidade da Marca LNEC, a mesma sobrepõe-se às restantes.

CAP.2 – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE



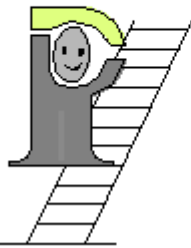
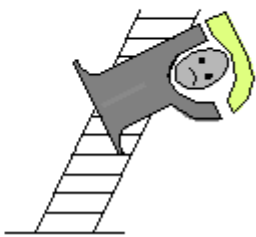
2.1 – Responsabilidade da gestão

2.1.1 – Comprometimento da gestão

Com uma periodicidade anual mínima, será desenvolvida a análise SWOT, monitorizando e revendo a informação relativa a questões do domínio interno e externo. Desta forma, assumir-se-á a responsabilização pela eficácia do SGQ.



ANÁLISE SWOT

	AJUDA HELPFUL	ATRAPALHA HARMFUL
INTERNA (ORGANIZAÇÃO) INTERNAL	FORÇA STRENGTHS 	FRAQUEZAS WEAKNESSES 
EXTERNA (AMBIENTE) EXTERNAL	OPORTUNIDADES OPPORTUNITIES 	AMEAÇAS THREATS 

A Gerência da Pórtico assume o compromisso da aplicação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) através de várias ações:

- ✓ Transmitir a todos os níveis da organização, a importância do cumprimento dos requisitos e expectativas dos clientes, da empresa, colaboradores, estatutários e regulamentares;
- ✓ Acolher e tratar as sugestões apresentadas por todos os colaboradores e clientes, para a melhoria da organização e do SGQ;
- ✓ Acompanhar o SGQ e conduzir as reuniões anuais de revisão, necessárias para a análise da sua adequabilidade e para a melhoria contínua;
- ✓ Acompanhar o SGQ e conduzir as reuniões trimestrais de Gestores de Processo, necessárias para a apresentação e monitorização de objetivos de melhoria contínua, sensíveis a cada Setor;
- ✓ Divulgar a evolução da monitorização e o grau de cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais;
- ✓ Garantir a disponibilidade dos recursos necessários, quer sejam ambientais, tecnológicos e sociais, para o bom desempenho dos colaboradores da organização;



- ✓ Responder às necessidades de formação de maneira a promover uma crescente valorização profissional e de relacionamento humano de todos os colaboradores da empresa;
- ✓ Estabelecer uma Política da Qualidade que explique, de modo claro, as intenções, orientações, expectativas, políticas e estratégias da Gestão para a organização e para o SGQ;
- ✓ Superar as expectativas do cliente interno e externo em relação à qualidade dos produtos e serviços;
- ✓ Estimular o trabalho em equipa, maximizando sinergias em processos otimizados;
- ✓ Criar canais de comunicação interna para que a política da empresa seja difundida e apreendida;
- ✓ Compreender os requisitos das partes interessadas que são relevantes para o SGQ.

2.1.2 – Partes interessadas

Identificam-se como partes interessadas os clientes, os sócios, os colaboradores, os subcontratados, fornecedores e as instituições financeiras e entidades certificadoras.

Serão avaliados, monitorizados e revistos de forma regular os requisitos das partes interessadas, como meio de ir ao encontro da satisfação em geral.

Indiretamente, a comunidade em geral não poderá ser esquecida.

A política de proteção de dados e de privacidade encontra-se disponível no nosso site e nas nossas instalações.

2.1.3 – Visão, missão, motivação e valores

VISÃO

Queremos ser o parceiro de confiança para quem constrói. Expandir com solidez, inovar com responsabilidade e levar o nosso rigor técnico além-fronteiras. Sempre com a mesma integridade que nos define desde 1990.

MISSÃO

Somos a Pórtico. Disponibilizamos recursos, conhecimento e apoio técnico para que promotores institucionais e particulares realizem projetos de sucesso. Garantimos rigor, transparência e parcerias sólidas em cada empreendimento sustentável.

MOTIVAÇÃO

“Projetamos para construir” e construímos para transformar. Acreditamos que cada projeto tem um propósito e é isso que nos move. Por isso, focamo-nos em identificar continuamente as necessidades dos clientes, usando isso como motor para a inovação e melhoria constantes.

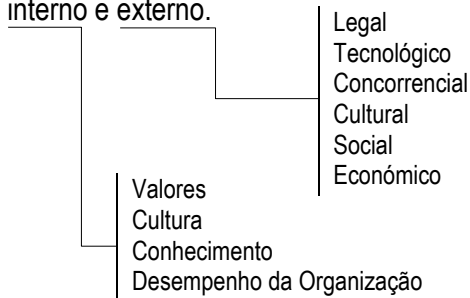


VALORES

- Valores;
- Integridade;
- Espírito de equipa;
- Rigor e excelência técnica;
- Confidencialidade;
- Responsabilidade;
- Foco no cliente.

2.1.4 – Contexto da organização

Para compreender a organização e o seu contexto será elaborada a análise da SWOT, com o seu enquadramento quer no contexto interno e externo.



2.1.5 – Produtos e serviços da organização:

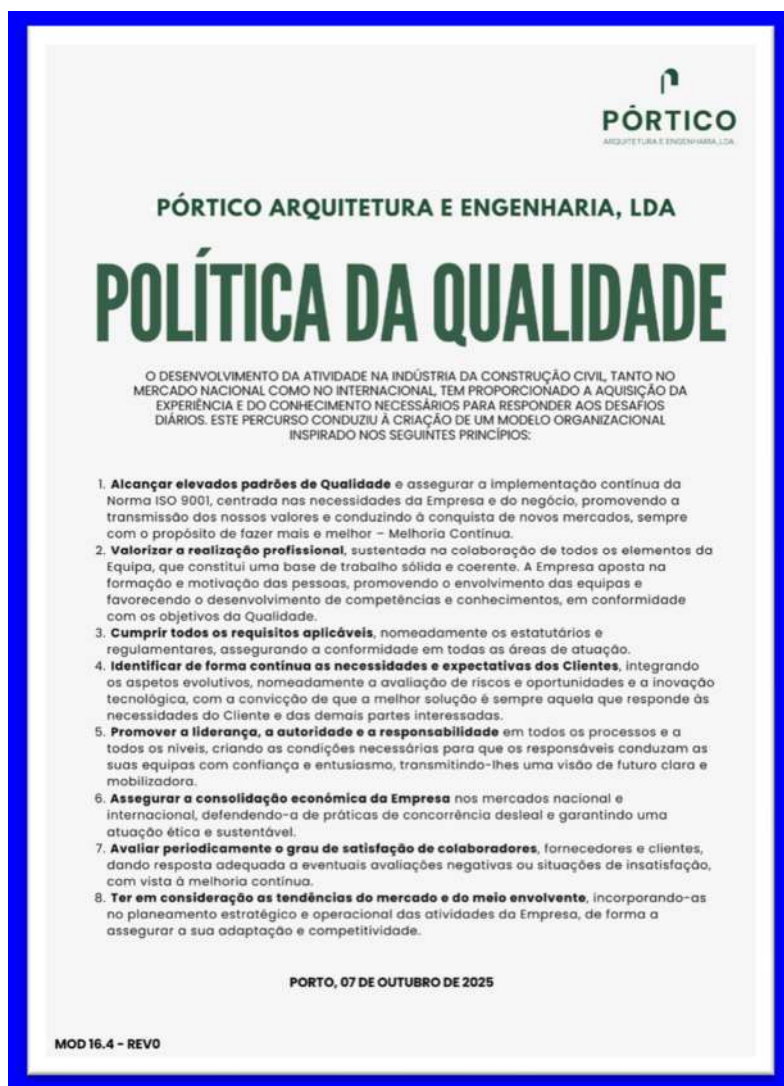
- ✓ Elaboração de Projetos de Arquitetura e Engenharia;
- ✓ Gestão e Fiscalização de obras;
- ✓ Gestão da Segurança, Higiene no Trabalho;
- ✓ Consultoria e Prestação de Serviços:
 - Due Diligence Técnica;
 - Gestor de Contrato;
 - Revisão de Projetos;
 - Gestão da Qualidade em Empreendimentos de Construção;
 - Avaliações Imobiliárias;
 - Topografia;
 - Peritagens;
 - Lançamento de Empreitadas.
- ✓ Direção de obras.



2.1.6 - Política da Qualidade

A Política da Qualidade definida pela Gerência foi divulgada a todos os colaboradores e encontra-se publicada em vários locais da sede da Pórtico, incluindo no Servidor em formato PDF.

Será revista e alterada sempre que necessário, a fim de se adaptar à realidade e às ações tomadas na revisão do Sistema de Gestão da Qualidade:





2.2 – O Manual da Qualidade

2.2.1 - Objetivo do Manual

O Manual da Qualidade tem como objetivo documentar, com base na uniformização e otimização de métodos, o Sistema de Gestão da Qualidade da Pórtico.

O Manual da Qualidade aplica-se a todas as atividades realizadas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, tendo como referência a Norma NP EN ISO 9001, requisitos estatutários e regulamentares.

Com o Manual da Qualidade pretendem-se atingir os seguintes objetivos:

- ✓ Descrever o âmbito de aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade, definição de requisitos, os seus processos, sua sequência e interações entre os diferentes elementos de entrada e saída, assim como referências aos seus documentos.
- ✓ A comunicação aos colaboradores do Sistema de Gestão da Qualidade, da Política da Qualidade e dos objetivos da Qualidade;
- ✓ A apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade aos clientes, fornecedores e outras entidades exteriores;
- ✓ Identificar e definir os processos do Sistema de Gestão da Qualidade e seus responsáveis e intervenientes;
- ✓ Ser o suporte da descrição, aplicação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade e posteriores melhorias;
- ✓ Clarificar e definir as responsabilidades de todo o pessoal envolvido direta ou indiretamente na obtenção da qualidade, funcionando como base de formação, divulgação e promoção;
- ✓ Tratar os riscos e oportunidades constatadas como relevantes para a organização.

2.2.2 - Organização e gestão do manual

O Manual da Qualidade encontra-se dividido em:

- CAP 1- Apresentação da Empresa, através de um Breve Historial;
- CAP 2- Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- CAP 3- Revisão e Melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade;

O Manual da Qualidade está numerado por capítulos conforme indicado no índice, sendo a numeração, sequencial por cada capítulo.



O Manual foi elaborado pelo Coordenador da Qualidade (CQ) com o apoio dos Coordenador(es) Adjunto(s) da Qualidade (CAQ) e na elaboração de alguns Processos, Subprocessos, Procedimentos e Instruções de Trabalho há o envolvimento dos colaboradores referenciados nos próprios documentos.

O original do Manual da Qualidade em papel está na posse da Gerência (GER) e é propriedade intelectual da Pórtico.

A distribuição do Manual da Qualidade em papel é registada e controlada pelo(s) Coordenador(es) Adjunto(s) da Qualidade após autorização da Gerência.

Qualquer reprodução, total ou parcial, é passível de processo disciplinar a menos que haja autorização da Gerência.

A Gestão do Manual da Qualidade é feita pelas seguintes atividades e responsáveis:

Atividade	Responsáveis
Elaboração e Verificação	CQ, CAQ e com colaboração dos colaboradores
Revisão	CQ, CAQ e com colaboração dos colaboradores
Aprovação	CQ e GER
Edição	CAQ com aprovação CQ
Distribuição: Decisão sobre os detentores	GER
Distribuição em papel	CAQ
Controlo da distribuição em papel	CAQ
Distribuição de revisões	CAQ
Alteração e Revisão Periódica	CQ, CAQ e com colaboração dos colaboradores
Controlo das Edições e Revisões	CAQ
Conservação e Não difusão a terceiros (papel e PDF)	Quaisquer colaboradores e detentores do Manual

O Manual da Qualidade é sempre analisado globalmente com os restantes documentos e elementos do Sistema de Gestão da Qualidade, com o objetivo de se verificar a sua adequabilidade.

A periodicidade de análise e eventual revisão do Manual de Gestão da Qualidade é anual, não invalidando revisões extraordinárias que ocorram de modificações no Sistema de Gestão da Qualidade ou na estrutura organizacional que justifiquem tais revisões.



A primeira edição do Manual da Qualidade foi a Edição 1, com Revisão 0, tendo todas as páginas do Manual da Qualidade, a identificação da Edição e da Revisão, no rodapé.

A revisão pode ser feita a capítulos inteiros ou apenas a páginas do Manual da Qualidade.

A revisão é efetuada por substituição da(s) página(s) alterada(s) contendo as novas páginas a identificação da Edição e do número de Revisão.

O acréscimo ou eliminação de folhas implica a revisão e reprovação de todo o capítulo.

Existindo mais de 10 páginas revistas, será feita nova Edição do Manual da Qualidade.

O controlo das edições e registo das alterações será realizado através de um índice anexo no fim do documento como adenda. O controlo das edições e revisões é registado no impresso respetivo de controlo, pelo(s) Coordenador(es) Adjunto(s) da Qualidade.

As edições anteriores e as páginas revistas e, portanto, obsoletas, serão recolhidas e assinaladas com carimbo “documento anulado”, datadas e rubricadas pelo(s) Coordenador(es) Adjunto(s) da Qualidade.

A distribuição interna do Manual da Qualidade em papel (**se necessário**) será controlada pelo(s) Coordenador(es) Adjunto(s) da Qualidade, através de carimbo “cópia controlada n.º ___” e registo no impresso respetivo de controlo.

Cada detentor de cópia controlada em papel receberá todas as edições e revisões efetuadas, sendo responsável pela sua perfeita conservação e guarda, devendo devolver as versões obsoletas na data da entrega da nova edição / revisão.

Aos restantes Colaboradores o Manual da Qualidade será distribuído informaticamente, isto é, será arquivado em suporte PDF no Servidor, para conhecimento.

Aos clientes, fornecedores e outras entidades externas, serão distribuídas cópias não controladas, isto é, sem o possível controlo da sua reprodução e sem a obrigação de entrega de novas Edições ou Revisões, exceto quando opção da Gerência.

O mesmo acontece com a Internet, isto é, caso o Manual da Qualidade (ou outros documentos do S.G.Q.) venham a ser publicados no endereço da Pórtico na Internet, não é obrigatória a sua atualização, sempre que sejam revistos.

O original do Manual da Qualidade, as Edições anteriores e as páginas revistas, os registos de controlo das edições e revisões e de distribuição do mesmo, ficarão na posse do Coordenador da Qualidade, para arquivo do historial do Manual da Qualidade da Pórtico.



Os documentos que fazem parte do Sistema da Qualidade encontram-se enumeradas numa tabela sendo controladas as suas revisões na própria tabela. O Arquivo informático encontra-se na posse do servidor com a identificação SGQ e controlado conforme IT's.

O arquivo em papel encontra-se em pastas de arquivo e controlado conforme IT's.

2.3 – Campo de aplicação do sistema de gestão da qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) abrange todas as atividades da organização, ou seja, o campo de aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade engloba todos os processos identificados no desenvolvimento das atividades da organização, não existindo exclusões aos requisitos da Norma NP EN ISO 9001.

Relativamente a tecnologias e conceitos optou-se para manter a terminologia até à data concebida.

São estes processos:

✓ Processos de Gestão:

Planeamento do SGQ e das Atividades da Empresa

Revisão e Melhoria do SGQ

Gestão de Recursos Humanos

Avaliação da Satisfação dos Clientes

Gestão dos Recursos Materiais

✓ Processos de Realização:

Análise de Pedidos de Clientes

Candidatura a Concursos Públicos

Oferta de Serviços

Adjudicação de Trabalhos, Planeamento do Serviço e Conceção e Desenvolvimento

Execução do Serviço (Consultadoria e Prestação de Serviços de Engenharia, Elaboração de

Projetos – Conceção e Desenvolvimento, Fiscalização de Obras, Direção de Obras e Gestão da

Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho)



✓ Processos de Suporte:

Monitorização, Medição e Melhoria

Comunicação Interna e Externa

Controlo Documental

No âmbito da Certificação, o campo de aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade, é: “Consultadoria e Prestação de Serviços de Engenharia e Técnicas Afins; Gestão da Qualidade em Empreendimentos de Construção, no âmbito da Marca de Qualidade LNEC; Elaboração de Projetos (arquitetura e engenharia); Fiscalização de Obras; Direção de Obras; Gestão da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho em Empreendimentos de Construção”.

2.4 - Objetivos estratégicos da empresa

Os objetivos estratégicos traçados para a empresa, são definidos e aprovados anualmente pela Gerência da Pórtico e descritos no Plano de Objetivos Estratégicos, assim como o registo do acompanhamento e monitorização do mesmo, com os respetivos resultados.

Sendo sem dúvida, em conjunto com o Plano de Monitorização dos Objetivos Operacionais, o suporte de análise para a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, reflete-se no nível de satisfação dos clientes, colaboradores, fornecedores e restantes partes interessadas.

A Pórtico definiu como princípios para a definição dos objetivos estratégicos:

- ✓ o implementar ações que resultem na satisfação dos requisitos dos clientes, colaboradores, fornecedores e outras entidades interessadas, relacionadas com a Empresa, e comunidade criando as parcerias certas na altura certa;
- ✓ o criar a dinâmica da procura e/ou oferta de novas áreas de trabalho e novas zonas geográficas de atuação;
- ✓ garantir o bom funcionamento das infraestruturas e do ambiente de trabalho, promovendo o uso de tecnologias atualizadas, boas práticas de envolvimento social, dinamizando a produtividade e o nível de desempenho dos métodos de trabalho;



- ✓ atingir graus de Certificações Técnicas compatíveis com o volume de negócios da empresa e suas responsabilidades, na dimensão das obras a projetar, e/ou (re)construir ou a Fiscalizar;
- ✓ instituição de boas práticas ambientais;
- ✓ instituição de práticas com responsabilidade social;
- ✓ instituição de boas práticas de segurança, higiene e saúde no trabalho;
- ✓ motivar e implementar o crescimento e desenvolvimento profissionais e humanos dos colaboradores;
- ✓ implementar e dinamizar métodos que permitam a internacionalização da Empresa, através de parcerias;
- ✓ registo de análises de riscos e oportunidade para posterior tratamento.

Para tal serão previstas ações a desenvolver, ano a ano, não invalidando o registo contínuo de sugestões, necessidades, oportunidades... e respetivo tratamento.

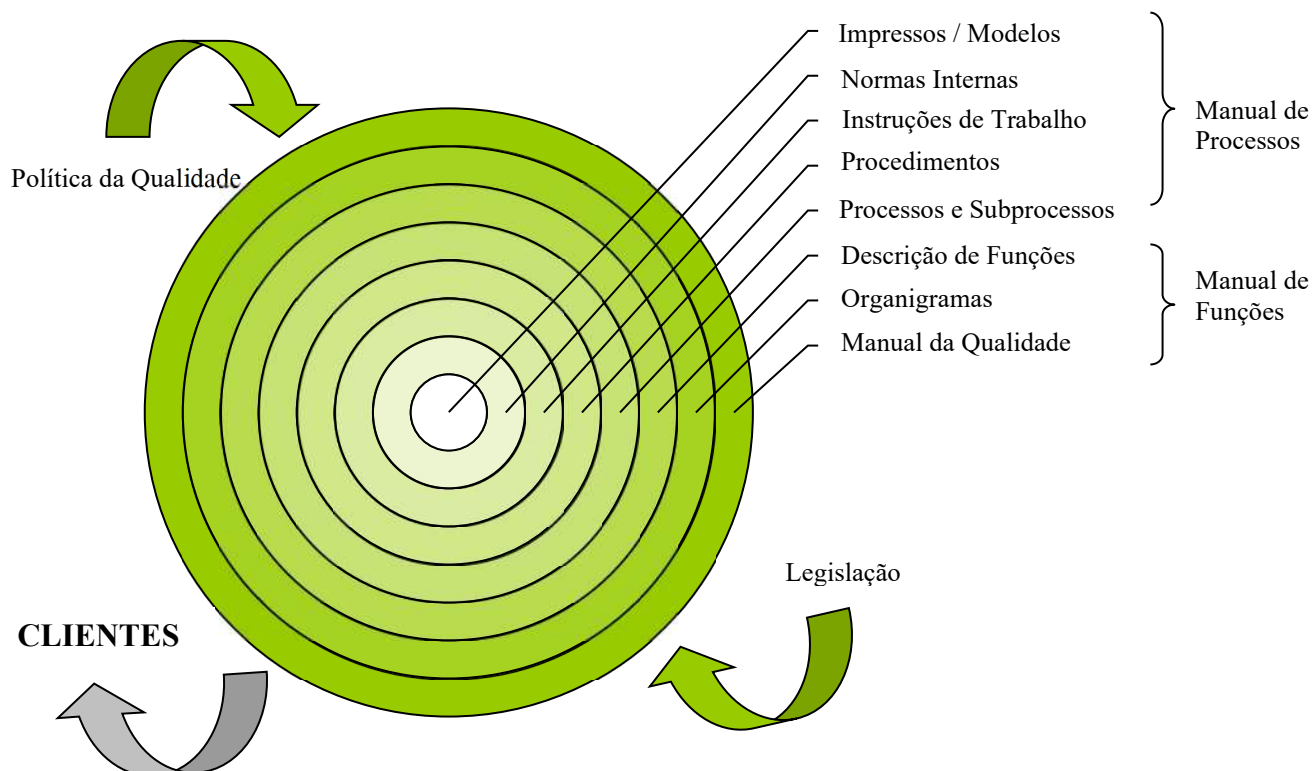
2.5 - Estrutura documental do sistema de gestão da qualidade

Os diversos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade foram criados de modo a conciliar as necessidades da organização e dos colaboradores, não esquecendo a importância da facilidade de compreensão, utilização e de proporcionar uma resposta adequada ao pedido dos requisitos do cliente, restantes partes interessadas, requisitos estatutários e regulamentares.

Esquemáticamente podemos representar a estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade da Pórtico do seguinte modo:



FIG.2 – ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ



Esta figura mostra uma estrutura documental concêntrica, em que se representam os documentos que constituem o SGQ, sendo que os documentos mais importantes abrangem os outros documentos.

A Política da Qualidade é o documento base de todo o SGQ e está obviamente implícita em todos os documentos, assim como os requisitos estatutários e regulamentares.

Embora a Legislação não seja um documento interno, está sempre presente na criação e no cumprimento dos documentos internos.

Especificamente, os documentos que constituem o SGQ são os seguintes e com as respetivas definições.

- ✓ **Política da Qualidade** – documento que formaliza as intenções, orientações, expectativas, políticas e estratégias da Gerência relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade.



- ✓ **Manual da Qualidade** – documento que, em articulação com todos os outros documentos (Política da Qualidade, Manual de Processos e Manual de Funções) define o Sistema de Gestão da Qualidade, estabelece o comprometimento da gestão e descreve de forma sucinta a organização, os meios e as metodologias que asseguram, de uma forma eficaz, a gestão da organização e do sistema, tendo em vista a melhoria contínua do desempenho da organização.
- ✓ **Manual de Funções** – documento que estabelece as categorias hierárquicas e define as funções dos colaboradores da Pórtico sendo constituído por:
 - Organigrama de atividades;
 - Organigrama de funções;
 - Organigrama de funções e nomes de colaboradores pertencentes ao quadro técnico;
 - Organigrama de funções e nomes de colaboradores do quadro e colaboradores liberais;
 - Organigrama de domínios;
 - Descrição das diversas funções existentes e respetivas qualificações de acordo com requisitos estatutários e regulamentares;
 - Descrição das diversas funções existentes e respetivas responsabilidades na Pórtico.
- ✓ **Manual de Processos** – documento composto pelos diversos procedimentos documentados e impressos de registo, definidos de acordo com os requisitos da Norma NP EN ISO 9001 e com os requisitos da empresa.
São estes documentos:
 - Processos (de Gestão (PG), de Realização (PR) e de Suporte (PS));
 - Subprocessos (SPR) (pertencentes ao PR.5 – Execução do Serviço);
 - Procedimentos da Qualidade (PQ);
 - Instruções de Trabalho (IT);
 - Normas Internas;
 - Impressos (modelos).
- ✓ **Processos e Subprocessos** – Documentos que descrevem os recursos, as responsabilidades, os procedimentos e as tarefas a executar, para a realização das diversas atividades desenvolvidas pela Pórtico.

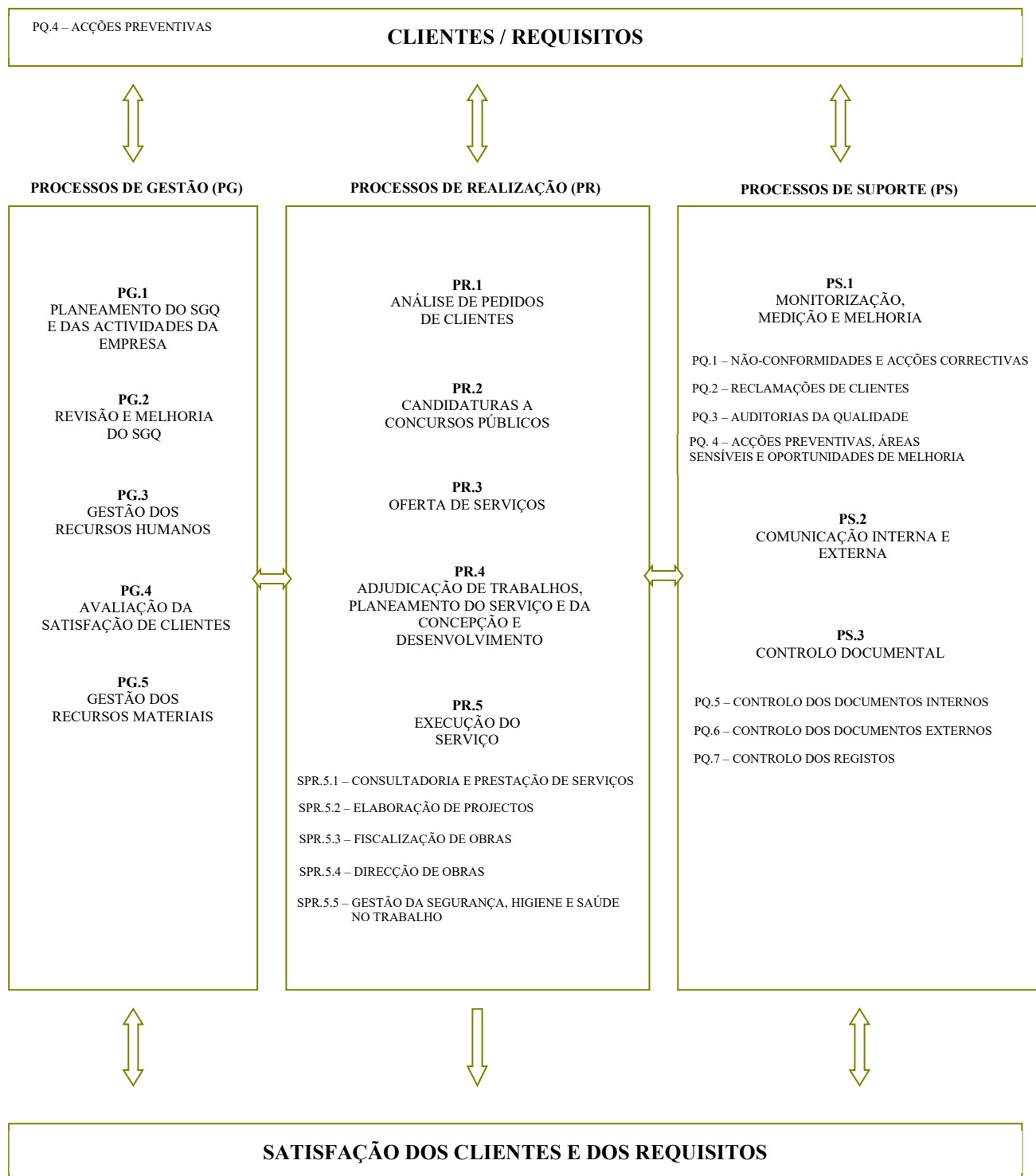


- ✓ **Procedimentos da Qualidade** – documentos que descrevem os recursos, as responsabilidades, os procedimentos e as tarefas a executar, para a realização de uma determinada atividade exigida pela NP EN ISO 9001 e pela organização (por exemplo registos de A.P).
- ✓ **Instruções de Trabalho** – documentos que descrevem de forma mais específica e pormenorizada, as tarefas a executar, para a realização de uma determinada atividade referenciada num Processo, num Subprocesso ou num Procedimento da Qualidade.
- ✓ **Normas Internas** – são, como o próprio nome indica, normas da empresa, sobre um assunto específico, como por exemplo informação sobre a utilização da rede telefónica ou o uso do cartão de combustível. As Normas Internas são de carácter mais pontual e específico que os outros documentos e poderão surgir a qualquer momento e ser distribuídas não só após o recrutamento de um colaborador, mas sempre que necessário.
- ✓ **Impressos (modelos)** – documentos de orientação esquemática, que servem para registo de informações / resultados obtidos e consequentemente fornecer evidências da realização das diversas atividades previstas.
- ✓ **Manual do Colaborador** – embora não referenciado no esquema apresentado, já que faz parte da Instrução de Trabalho de Recrutamento, o Manual do Colaborador é um documento de acolhimento a novos colaboradores, que apresenta a estrutura e o funcionamento da organização, faz uma pequena introdução ao Sistema de Gestão da Qualidade e fornece informações generalizadas sobre os direitos e os deveres dos colaboradores.





2.6 - Processos da Pórtico





2.6.1 – Descrição dos processos e sua interação

Sendo certo que nenhum processo se inicia, desenvolve e conclui por si só, mas sim de modo interrelacionado com outros processos, inclusivamente no que diz respeito a entradas (inputs) e saídas (outputs), a Pórtico representa a interação entre os vários processos, da seguinte forma:

**PROCESSOS A
MONTANTE**

REQUISITOS DA NP EN ISO 9001

**PROCESSOS A
JUSANTE**



2.6.1.1 – PROCESSOS DE GESTÃO

PG.1 – Planeamento do Sistema de Gestão da Qualidade e das Atividades da Empresa

**PROCESSOS A
MONTANTE**

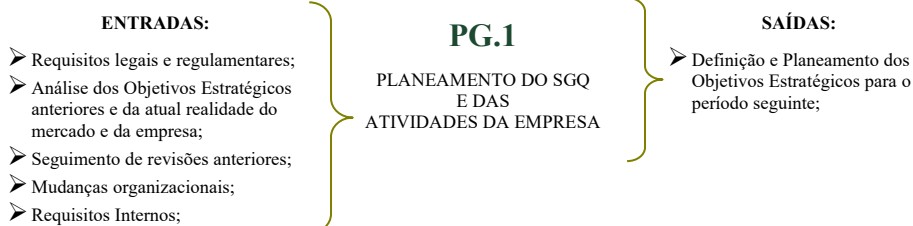
REQUISITOS DA NP EN ISO 9001

**PROCESSOS A
JUSANTE**

PG.2
PS.1
PS.2
PS.3

4, 5, 6

PG.3
PG.5
PR.1
PR.2
PR.3
PS.1
PS.2
PS.3





Este Processo descreve como é feito todo o Planeamento do Sistema de Gestão da Qualidade e das Atividades da Empresa, nomeadamente a definição dos Objetivos Estratégicos da Organização e o enquadramento da Política da Qualidade relativamente aos objetivos traçados.

Este processo tem como saída a Revisão e Melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade, pois do planeamento efetuado, poderá resultar a necessidade de criar novos Processos, Subprocessos, Procedimentos ou Instruções de Trabalho (ou melhorar os existentes) ou de enquadramento dos recursos materiais e humanos, com o seu ajuste ou aquisição de novos recursos.

PG.2 – Revisão e Melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade

PROCESSOS A
MONTANTE

PS.1
PG.4

REQUISITOS DA NP EN ISO 9001

5,6,9,10

PROCESSOS A
JUSANTE

PG.1

ENTRADAS:

- O estado das ações resultantes das anteriores revisões pela gestão;
- Alterações em questões externas e internas que são relevantes para o sistema de gestão da qualidade;
- Informações quanto ao desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
 - Satisfação de cliente e retorno de informação de partes interessadas relevantes;
 - Medida em que os objetivos da qualidade foram cumpridos;
 - Desempenho dos processos e conformidade dos produtos e serviços;
 - Não conformidades e ações corretivas;
 - Resultados de monitorização e medição;
 - Resultados das auditorias;
 - Desempenho de fornecedores externos;
- A adequação dos recursos;
- A eficácia das ações empreendidas para tratar os riscos e as oportunidades;
- Oportunidades de melhoria
- Áreas Sensíveis



PG.2

REVISÃO E
MELHORIA DO SGQ

SAÍDAS:

- Oportunidades de melhoria;
- Quaisquer necessidades de alterações ao sistema de gestão da qualidade;
- Necessidades de recursos.

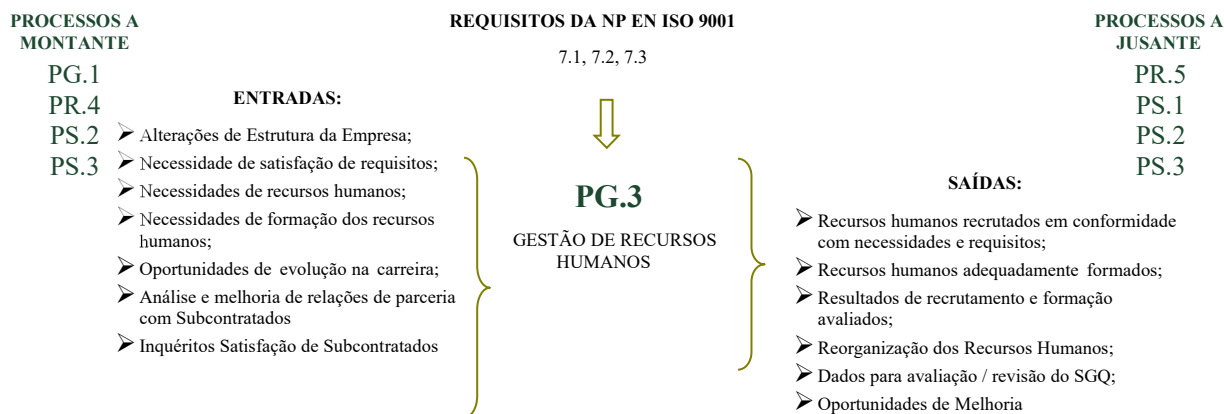
O Processo de Revisão e Melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade tem como objetivo definir o procedimento seguido para a revisão anual do Sistema de Gestão da Qualidade, da qual resulta um novo Plano de Objetivos Operacionais, traçado em consonância com os Objetivos Estratégicos definidos, eventual revisão da Política da Qualidade (quando necessário) e o planeamento dos recursos e das ações a implementar para realização dos objetivos definidos, e ainda identifica e implementa ações necessárias que satisfaça os requisitos dos clientes e aumentar a sua satisfação.



A Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade baseia-se na análise dos seguintes elementos:

- ✓ O estado das ações resultantes das anteriores revisões pela gestão;
- ✓ Alterações em questões externas e internas que são relevantes para o sistema de gestão da qualidade;
- ✓ Informações quanto ao desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
 - Satisfação de cliente e retorno de informação de partes interessadas relevantes;
 - Medida em que os objetivos da qualidade foram cumpridos;
 - Desempenho dos processos e conformidade dos produtos e serviços;
 - Não conformidades e ações corretivas;
 - Resultados de monitorização e medição;
 - Resultados das auditorias;
 - Desempenho de fornecedores externos;
- ✓ A adequação dos recursos;
- ✓ A eficácia das ações empreendidas para tratar os riscos e as oportunidades;
- ✓ Oportunidades de melhoria

PG.3 – Gestão dos Recursos Humanos



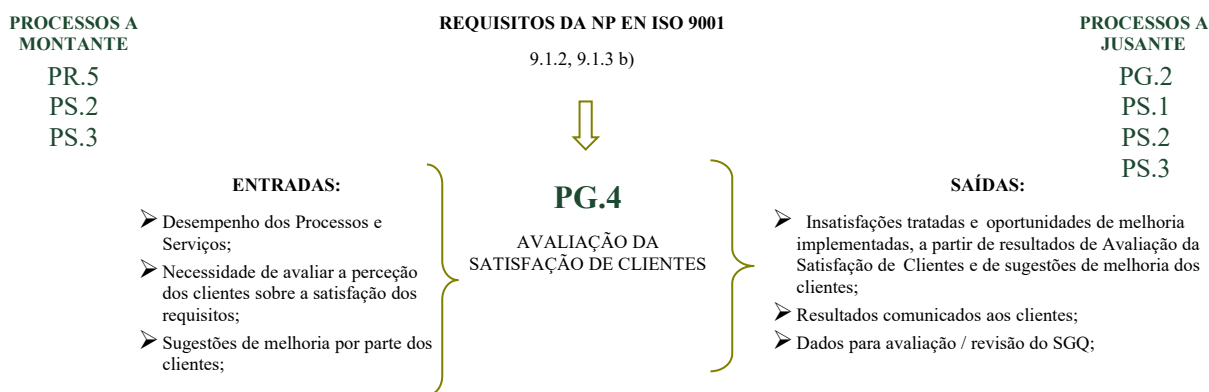
Com este Processo pretende-se documentar o modo de gestão dos recursos humanos da empresa, recursos esses constituídos pelos colaboradores internos e pelos colaboradores Subcontratados, nomeadamente definir os procedimentos de recrutamento de novos colaboradores, em conformidade com necessidades e requisitos da empresa e dos clientes e da formação/sensibilização profissional que a empresa proporciona aos colaboradores, para que estes possam ser adequadamente



formados/sensibilizados para a função que desempenham e para que daí resulte também, uma oportunidade de evolução na carreira.

Como diz a NP EN ISO 9001, procuramos proporcionar aos colaboradores “competência com base em escolaridade, formação, saber fazer e experiência apropriados”.

PG.4 – Avaliação da Satisfação de Clientes



Este processo resulta da necessidade de avaliar a perceção dos clientes sobre a satisfação dos seus requisitos, sendo ainda uma oportunidade para receber e aproveitar as suas sugestões de melhoria.

Este processo define o método de avaliação da satisfação dos clientes, através da realização de inquéritos orais aos clientes sobre o seu nível de satisfação com os serviços prestados e é realizado o cálculo bienal da satisfação global de todos os clientes da empresa.

A perceção da satisfação dos clientes também é conseguida através do envio de um inquérito de avaliação da sua satisfação, durante ou sempre que é concluído um serviço de Consultadoria, Elaboração de Projetos, Fiscalização de Obras ou Direção de obras, Coordenação de Segurança em Obra, tratamento das respostas recebidas e obtenção de dados para avaliação/revisão e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade.



PG.5 – Gestão dos Recursos Materiais

PROCESSOS A MONTANTE

PG.1
PR.4
PS.2
PS.3

REQUISITOS DA NP EN ISO 9001

7.1.3, 7.1.4, 8.1, 8.2



PROCESSOS A JUSANTE

PR.5
PS.1
PS.2
PS.3

ENTRADAS:

- Necessidade de recursos materiais;
- Na admissão de novos colaboradores que impliquem a gestão ou aquisição de recursos materiais;
- Necessidade de preservação e manutenção das infraestruturas e ambiente de trabalho;
- Necessidade de preservação e manutenção dos equipamentos;

PG.5

GESTÃO DOS RECURSOS MATERIAS

SAÍDAS:

- Recursos materiais corretamente geridos, preservados e com manutenção adequada;
- Execução do serviço com os recursos materiais necessários e adequados;

Apresenta os procedimentos para a identificação, utilização, controlo, manutenção, deteção e prevenção de falhas e melhoria dos recursos materiais existentes na empresa, de modo a gerir corretamente e preservar os recursos materiais existentes na empresa e garantir que a execução do serviço é feita com os recursos materiais necessários e adequados.

Os recursos materiais abrangidos por este Processo são a sede da Pórtico os equipamentos informáticos, as viaturas, o material diverso de escritório (por exemplo fotocopiadoras, fax, material de escrita, entre outros), os equipamentos de proteção individual (por exemplo capacetes ou botas de proteção), os equipamentos de obra (por exemplo lanternas).

Também neste Processo, se colmatam as necessidades de aquisição de materiais / equipamentos para a execução do serviço.

Neste sentido, este Processo define o modo de proceder para subcontratar fornecedores de serviços e para as compras e controlo da receção, procurando assegurar que o produto ou serviço adquirido está conforme com os requisitos especificados e pretendidos.

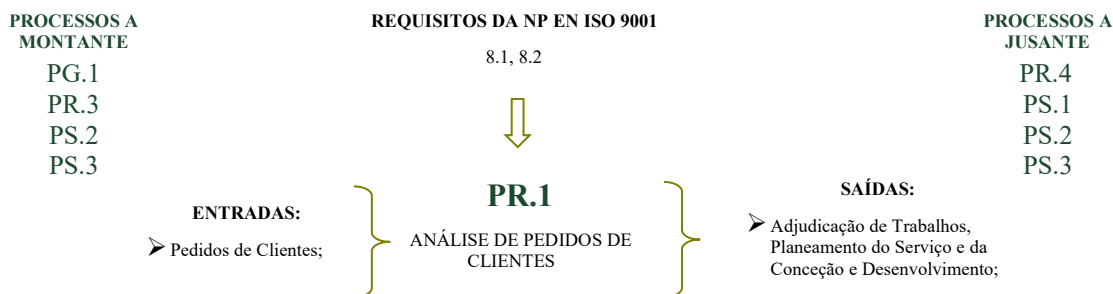
Também é este Processo que define o modo de avaliação e seleção de fornecedores, com base nas suas aptidões para fornecer os produtos / serviços pretendidos, de acordo com os requisitos estabelecidos. Esta avaliação tem como objetivo melhorar as relações de parceria com os fornecedores, que por vezes, influenciam diretamente a realização do serviço prestado pela Pórtico.

É ainda assegurada através deste Processo a reciclagem dos recursos materiais obsoletos, tais como papel, plástico, vidro, tinteiros, pilhas, etc.



2.6.1.2 – Processos de realização

PR.1 – Análise de Pedidos de Clientes

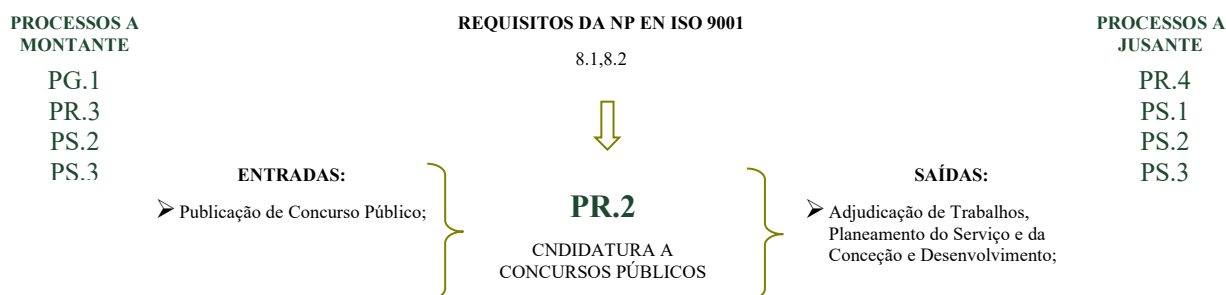


O Processo de Análise de Pedidos de Clientes documenta, como o próprio nome indica, define como é feito o processo de análise dos pedidos de clientes, mais concretamente a identificação e análise dos requisitos do cliente e do serviço a executar (por exemplo a capacidade técnica necessária para a realização do serviço) com o objetivo de elaboração de uma proposta de preço para a prestação do serviço.

Esta proposta dará origem ao contrato de adjudicação do serviço, quando aceite pelo cliente, podendo ser, em alguns casos, negociada entre as partes.

Quando é feita a análise para apresentação de proposta, também é feita Avaliação de Riscos.

PR.2 – Candidatura a Concursos Públicos

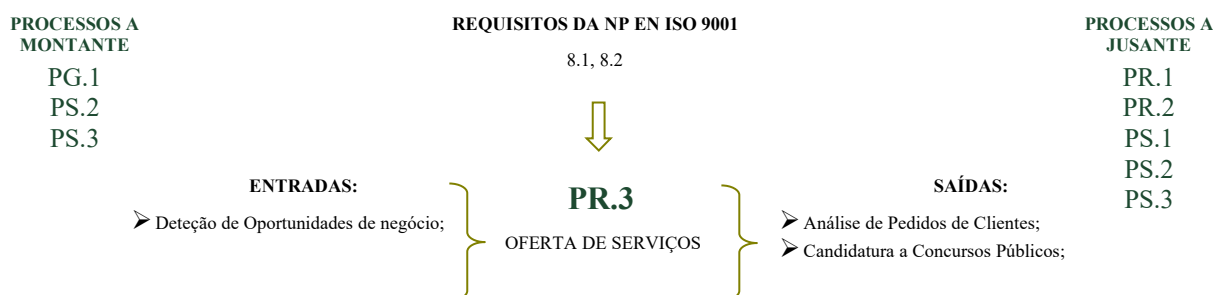




Define-se através deste Processo, o modo de proceder para apresentar uma candidatura a um concurso público de prestação de serviços, tendo o seu início na deteção da publicação do concurso público e a sua conclusão na eventual adjudicação do serviço.

Quando é feita a análise para apresentação de proposta, também é feita Avaliação de Riscos.

PR.3 – Oferta de Serviços



O Processo de Oferta de Serviços descreve a metodologia de ação, quando é detetada uma oportunidade de negócio, ou seja, o estabelecimento de contactos comerciais, por exemplo através do envio de circulares de oferta de serviço, devidamente adequadas à situação em causa, das quais poderão resultar adjudicações de serviços ou a abertura de um concurso público para esse serviço.

PR.4 – Adjudicação de Trabalhos, Planeamento do Serviço e da Conceção e Desenvolvimento





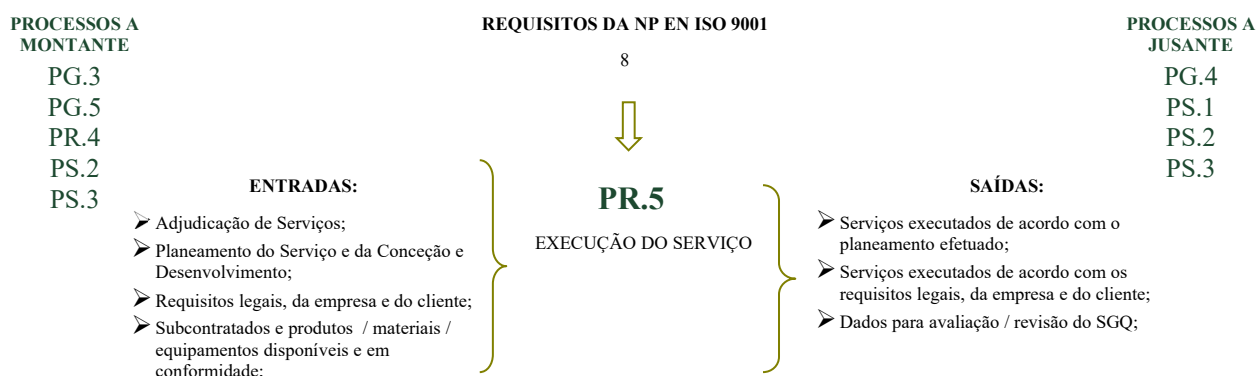
Este Processo define as etapas principais que vão desde a adjudicação do trabalho / serviço, até ao início da execução do serviço propriamente dita.

São estas etapas, a abertura do processo do cliente, o tratamento da propriedade entregue pelo cliente para a execução do serviço e o planeamento do serviço (por exemplo um serviço de Fiscalização) ou da conceção e desenvolvimento (Elaboração de Projetos).

Identificam-se os requisitos especificados pelo cliente, os requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para a utilização especificada ou pretendida, os requisitos legais e regulamentares aplicáveis, os requisitos adicionais determinados pela organização, os recursos materiais e humanos necessários, suas responsabilidades e autoridades e procede-se ao planeamento do serviço ou da conceção e desenvolvimento.

Este planeamento serve de base para a execução do serviço ou da conceção e desenvolvimento e dá todas as informações e orientações necessárias aos colaboradores envolvidos, para que o resultado vá ao encontro dos requisitos e das disposições planeadas.

PR.5 – Execução do Serviço



Tendo já sido feita a adjudicação do serviço, as eventuais subcontratações, disponibilizados os materiais e equipamentos necessários e realizado o planeamento do serviço ou da conceção e desenvolvimento, poderá ser executado o serviço. **Na abertura do processo, nomeadamente na preparação para o planeamento, são implementadas medidas de avaliação de risco e oportunidade detetadas.**



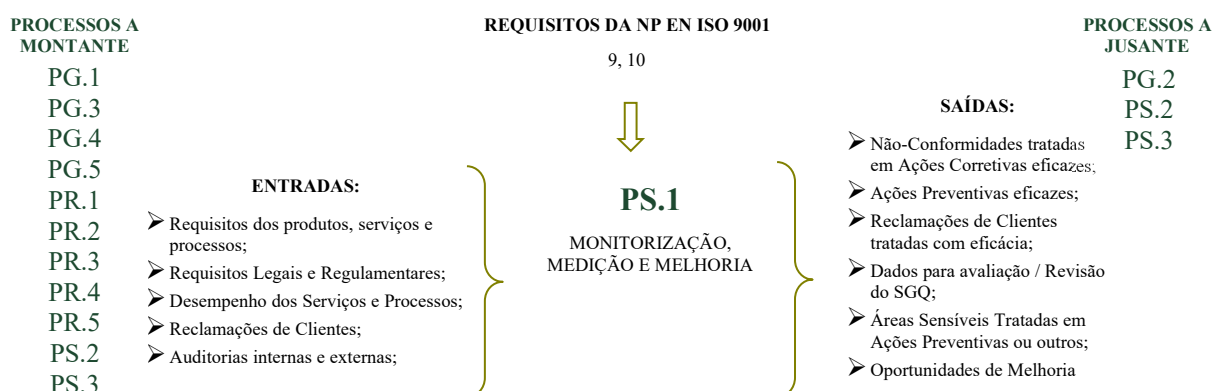
Este Processo explica como se inicia a execução do serviço, através do planeamento efetuado e divide-se em cinco Subprocessos, sendo aplicáveis consoante o tipo de serviço a realizar, em conformidade com as atividades desenvolvidas pela empresa.

São estes Subprocessos (SPR) a Consultadoria e Prestação de Serviços de Engenharia (SPR.5.1), Elaboração de Projetos – Conceção e Desenvolvimento (SPR.5.2), Fiscalização de Obras (SPR.5.3), Direção de Obras (SPR.5.4) e Gestão da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (SPR.5.5).

Cada Subprocesso é constituído pelo Subprocesso propriamente dito e por Instruções de Trabalho a ele associadas, que definem as atividades e os procedimentos a levar a cabo para a execução das diversas etapas da execução do serviço, incluindo o controlo e a monitorização dessa execução.

2.6.1.3 – Processos de suporte

PS.1 – Monitorização, Medição e Melhoria



Através do Processo de Suporte – PS.1 – Monitorização, Medição e Melhoria, garante-se que o funcionamento dos Processos e dos serviços da Pórtico são monitorizados por procedimentos documentados, denominados Procedimentos da Qualidade (PQ), com o objetivo de verificar se os serviços vão de encontro aos requisitos definidos e pretendidos.



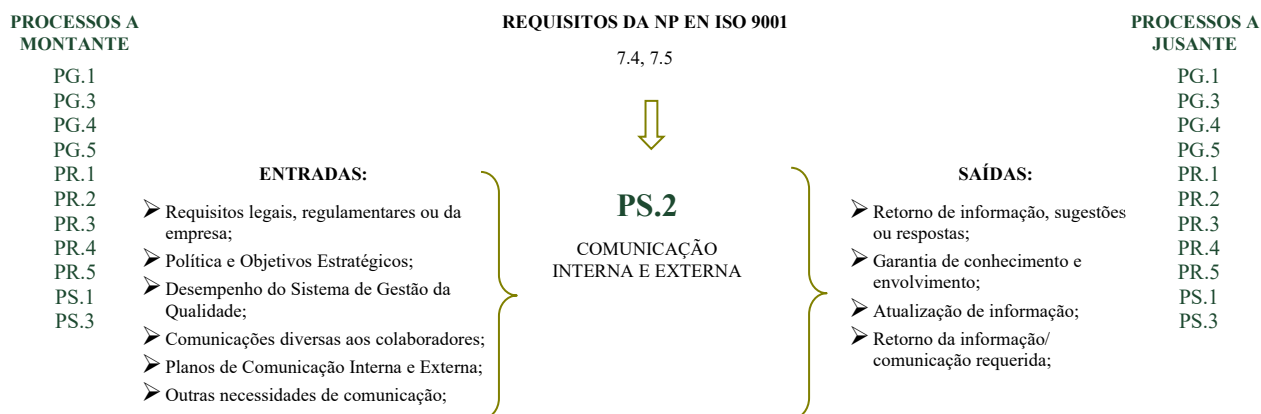
Estes procedimentos de monitorização, medição e melhoria são nomeadamente:

- ✓ PQ.1 – Controlo de Não-Conformidades e Ações Corretivas – procedimento que define como é feito o controlo das não-conformidades, desde a deteção (baseada numa Lista de Não-Conformidades que visa auxiliar os colaboradores na identificação de não-conformidades e agrupar as não-conformidades por tipo, para facilidade estatística), registo da não-conformidade, encaminhamento e resolução, lançamento de ações corretivas, acompanhamento e avaliação da eficácia dessas ações, de modo a assegurar a eliminação das causas e a não repetição das não-conformidades;
- ✓ PQ.2 – Reclamações de Clientes – procedimento que define qual o tratamento a dar às reclamações de clientes, desde a sua receção, registo, encaminhamento e tratamento, por exemplo, através de ações corretivas, com consequente acompanhamento e avaliação da eficácia;
- ✓ PQ.3 – Auditorias da Qualidade – este procedimento visa determinar se o Sistema de Gestão da Qualidade está conforme com as disposições planeadas, com os requisitos da NP EN ISO 9001 e com os requisitos do SGQ estabelecidos, se está implementado e mantido com eficácia; define por isso, a metodologia de realização de Auditorias, nomeadamente a sua planificação através de um Programa de Auditorias, os critérios de escolha das Equipas Auditoras, o modo de comunicação das datas de realização das Auditorias aos colaboradores e o modo de proceder após a receção do Relatório de Auditorias, no caso de existirem não-conformidades; oportunidades de melhoria e áreas sensíveis.
- ✓ PQ.4 – Ações Preventivas, Áreas Sensíveis e Oportunidades de Melhoria – procedimento que tem como objetivo prevenir ou eliminar as causas de potenciais não-conformidades, tendo em vista prevenir a sua ocorrência, definindo o procedimento de registo da ação preventiva, seu encaminhamento, tratamento, acompanhamento e avaliação da sua eficácia. As ações resultantes de avaliação de risco podem ser através de ações preventivas.

Também as Áreas Sensíveis poderão ser tratadas como Ações Preventivas quanto às Oportunidades de Melhoria, se aprovada pela CQ, devem ser implementadas no SGQ.

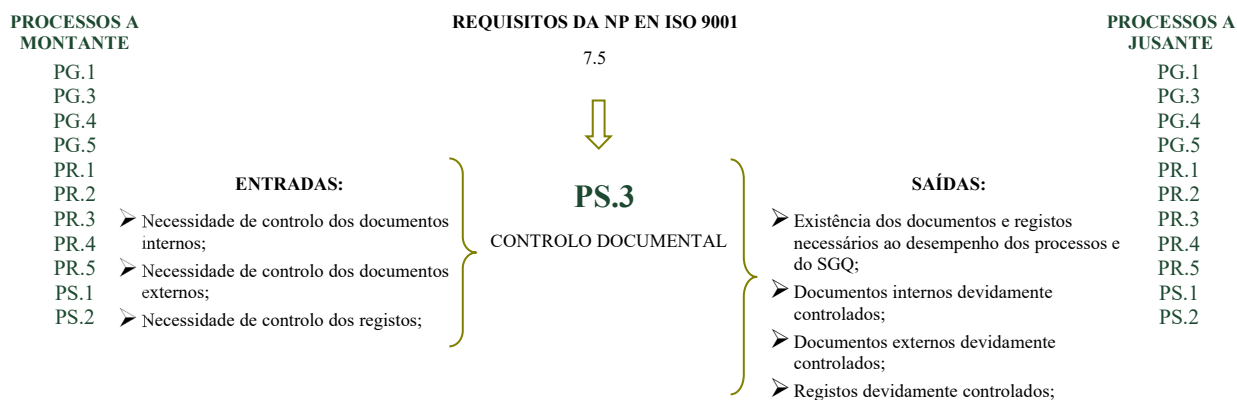


PS.2 – Comunicação Interna e Externa



Através deste Processo pretende-se garantir a eficácia da comunicação, designadamente sistematizar e uniformizar os meios, métodos e controlo da comunicação interna – entre os diversos colaboradores – e da comunicação externa – entre a empresa e as entidades exteriores – como por exemplo clientes, fornecedores ou entidades intervenientes na prestação dos serviços. Fazem parte deste Processo, os Planos de Comunicação Interna e Externa e os procedimentos a seguir para o tratamento da correspondência e envio de cartas, de faxes e de e-mails.

PS.3 – Controlo Documental





Este Processo descreve o modo de controlo dos diversos documentos que fazem parte do desenvolvimento dos serviços, diferenciando-os através dos seguintes Procedimentos da Qualidade:

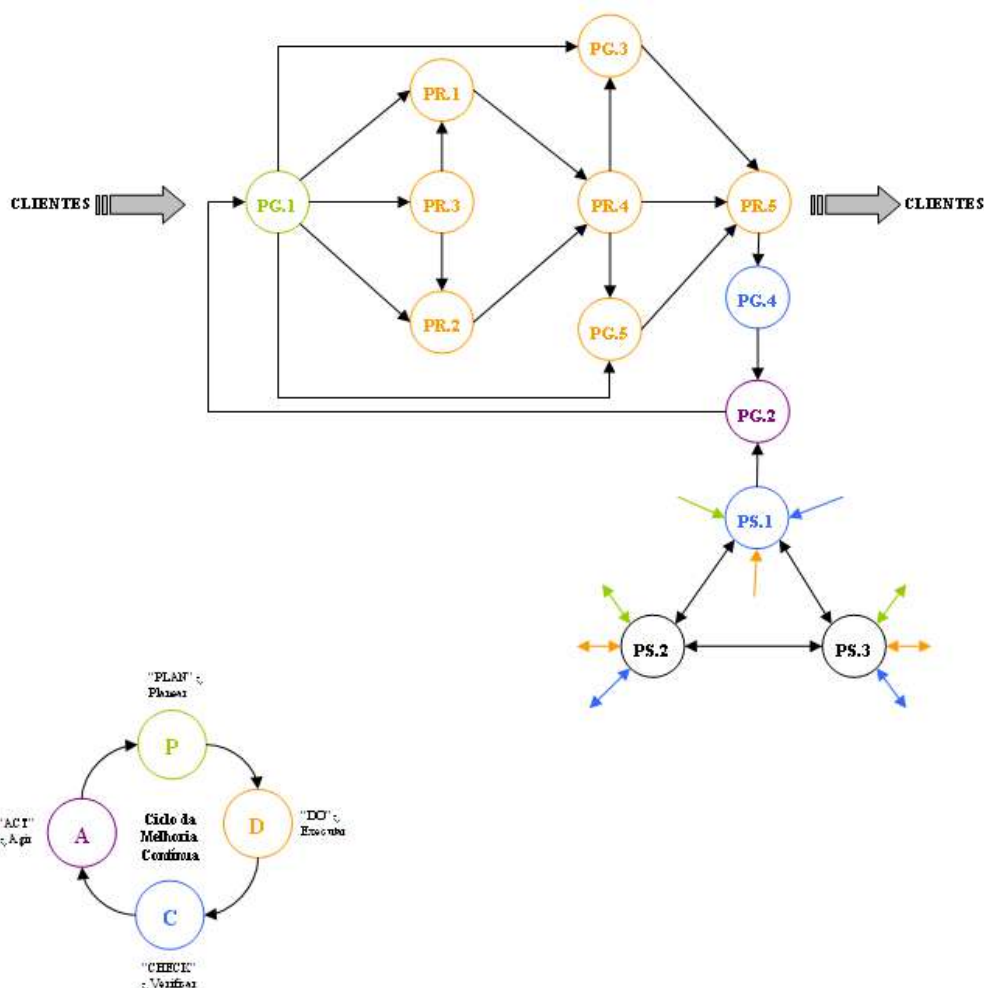
- ✓ **PQ.5 – Controlo dos Documentos Internos** – define os métodos, as responsabilidades e autoridades para a elaboração, aprovação, revisão e distribuição dos documentos internos, bem como para assegurar que as alterações e o estado de revisão dos documentos são identificados pelos colaboradores e para prevenir o uso indevido de documentos obsoletos; deste Procedimento da Qualidade faz parte a instrução de trabalho relativa à Execução de Backup's, que garante a salvaguarda dos documentos produzidos informaticamente, durante o desenvolvimento dos processos e serviços.
- ✓ **PQ.6 – Controlo dos Documentos Externos** – este procedimento visa identificar os documentos de origem externa e definir o modo de controlo e distribuição dos mesmos, como por exemplo os catálogos de empresas comerciais da área de atividade ou a Legislação e Regulamentos recebidos;
- ✓ **PQ.7 – Controlo de Registos** – como documentos especiais que são, os registos são alvo deste procedimento documentado, que visa definir as atividades de identificação, utilização, armazenagem, proteção, recuperação, tempo de retenção e sua eliminação, através da Tabela de Registos, onde estão compilados todos os tipos de registos e as responsabilidades e autoridades para execução dessas atividades; deste procedimento fazem parte, por exemplo, a organização, manutenção e local de arquivo das Pastas de Arquivo de registos em papel e do Arquivo Fotográfico da empresa.

2.6.2 – Rede de processos

A Rede de Processos, representando a ligação entre os diversos Processos, poderá ser representada da seguinte forma:



FIG.4 – REDE DE PROCESSOS



Legenda:

PG.1 - Planeamento do SGQ e das Atividades da Empresa

PG.2 - Revisão e Melhoria do SGQ

PG.3 - Gestão de Recursos Humanos

PG.4 – Avaliação da Satisfação de Clientes

PG.5 - Gestão dos Recursos Materiais

PR.1 - Análise de Pedidos de Clientes

PR.2 - Candidatura a Concursos Públicos

PR.3 - Oferta de Serviços

PR.4 - Adjudicação de Trabalhos, Planeamento do Serviço e Conceção e Desenvolvimento



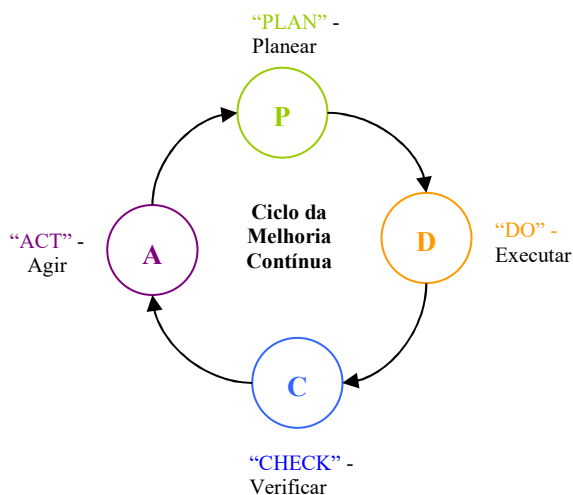
PR.5 - Execução do Serviço (constituído pelos Sub-Processos SPR.5.1 - Consultadoria e Prestação de Serviços, SPR.5.2 - Elaboração de Projetos – Conceção e Desenvolvimento, SPR.5.3 - Fiscalização de Obras, SPR.5.4 - Direção de Obras e SPR.5.5 - Gestão da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho)

PS.1 - Monitorização, Medição e Melhoria

PS.2 - Comunicação Interna e Externa

PS.3 - Controlo Documental

Cujas cores permitem associar a Rede de Processos, com o Ciclo da Melhoria Contínua:





2.6.3 – Responsabilidades

Como já foi referido, as principais responsabilidades dos colaboradores são definidas na Descrição de Funções correspondente à função que cada colaborador desempenha, bem como nos diversos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade, já que os documentos dos Processos, Subprocessos, Procedimentos da Qualidade e Instruções de Trabalho têm uma coluna específica para definição da responsabilidade atribuída à execução de cada atividade ou tarefa especificada.

Para compilar tais responsabilidades, apresenta-se uma tabela que identifica as funções intervenientes nos diversos Processos, Subprocessos, Procedimentos e Instruções de Trabalho, bem como o responsável por algumas atividades específicas de alguns colaboradores relacionadas com o documento em causa.

FIG.5 – Tabela de responsabilidades (ver páginas seguintes)



TABELA DE RESPONSABILIDADES (correspondência entre Processos, Subprocessos, Procedimentos, Instruções de Trabalho e Descrição de Funções)

PROCESSOS / SUB-PROCESSOS / PROCEDIMENTOS / INSTRUÇÕES DE TRABALHO	GESTORES / RESPONS. a)	FUNÇÕES (ABREVIATURA)																		
		GER	CQ	CAQ	DA	AC	CGP	EP	DES	CGF	CE	FO	FE	CSO	TSO	TOP	MO	CGDO	DO	CGC
1 - PROCESSOS DE GESTÃO																				
PG.1 Planeamento do SGQ e das Atividades da Empresa	GER	X	X	X	X	X	X			X				X				X		X
PG.2 Revisão e Melhoria do SGQ	GER c/ CQ	X	X	X	X	X	X			X				X				X		X
PG.3 Gestão dos Recursos Humanos	GER c/ CAQ, DA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.32 Recrutamento		X	X	X	X	X	X			X				X				X		X
IT.23 Formação Profissional		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.29 Subcontratação		X			X	X	X	X	X	X		X		X				X		X
Manual de Funções a) Nota: se o serviço contemplar GGQML (Gestor Geral da Qualidade Marca LNEC) a respetiva função, sobrepôs-se às restantes.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Manual do Colaborador		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.66 Avaliação e Gestão do Desempenho dos Colaboradores		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.67 Avaliação da Satisfação dos Colaboradores		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.4 Avaliação da Satisfação de Clientes	GER c/ AC	X	X	X		X	X			X										
IT.09 Avaliação da Satisfação de Clientes		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PG.5 Gestão dos Recursos Materiais	GER c/ AC	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.31 Manutenção do Edifício Sede	Engº Afonso Gomes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.50 Compras e Controlo da Receção		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.45 Utilização dos Computadores		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.55 Viaturas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.10 Reciclagem		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.16 Avaliação de Fornecedores		X	X			X														



a) Nota: se o serviço contemplar GGQML (Gestor Geral da Qualidade Marca LNEC)
a respetiva função, sobrepõe-se às restantes.

2 - PROCESSOS DE REALIZAÇÃO																					
PR.1	Análise de Pedidos de Clientes	GER c/ DA	X			X															
PR.2	Candidatura a Concursos Públicos	GER c/ DA	X			X	X				X										
IT.51 Organização das Pastas de Arquivo de Concursos Públicos / Pedidos de Clientes					X																
PR.3	Oferta de Serviços	GER c/ AC	X			X															
PR.4	Adjudicação de Trabalhos, Planeamento do Serviço e da conceção e Desenvolvimento	GER c/ CG's	X			X	X	X			X							X			
IT.28 Como Liderar Reuniões			X	X	X			X	X		X	X	X	X	X	X		X	X	X	
IT.53 Abertura e Encerramento do Processo do Cliente			X			X	X														
IT.54 Tratamento da Propriedade do Cliente			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PR.5	Execução do Serviço	GER	X					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.28 Como Liderar Reuniões			X	X	X			X	X		X	X	X	X	X	X		X	X	X	
SPR.5.1	Consultadoria e Prestação de Serviços de Engenharia	GER / CGC	X					X	X			X	X				X		X	X	
IT.46 Peritagens			X					X	X			X	X				X		X	X	
IT.47 Pós-Venda			X					X	X			X	X				X		X	X	
IT.48 Revisão de Projectos			X					X	X			X	X				X		X	X	
IT.49 Vistorias e Libertação de Garantias			X					X	X			X	X				X		X	X	
IT72.0 Avaliação Imobiliária			X																		
SPR.5.2	Elaboração de Projectos - Conceção e Desenvolvimento	GER / CGP	X					X	X	X							X	X			
IT.01 Organização das Pastas de Arquivo de Processos								X	X	X							X	X			
IT.02 Organização da Pasta de Arquivo no Servidor - "Proj"								X	X	X							X				
IT.03 Elaboração de Projetos de Licenciamento								X	X	X							X	X			
IT.04 Elaboração de Projetos de Execução								X	X	X							X	X			
IT.05 Fecho de Projetos;								X	X	X							X	X			
IT.27 Projetos de Vias de Comunicação								X	X	X							X	X			
IT.56 Medições								X	X	X							X	X			



IT.63	Assistência Técnica								X	X	X								X	X				
2 - PROCESSOS DE REALIZAÇÃO (continuação)																								
IT.65	Elaboração de Peças Desenhadas de Projectos	GER / CGF	X						X	X	X								X	X				
SPR.5.3.0	Fiscalização de Obras	GER / CGF	X									X	X	X	X				X	X				
IT.11	Organização das Pastas de Arquivo nos PC's e Servidor - "fisc" e "dir"											X	X	X										
IT.12	Abertura e Fecho das Pastas de Arquivo de Obras										X	X	X	X						X				
IT.13	Execução de Tarefas de Fiscalização da Fase Inicial da Obra											X	X	X	X	X	X							
IT.14	Estudo do Projeto da Obra											X	X	X	X	X								
IT.15	Execução de Tarefas de Fiscalização da Fase de Execução da Obra											X	X	X	X	X	X	X	X	X				
IT.19	Informação sobre Trabalhos a Mais e a Menos												X	X										
IT.20	Elaboração de Relatório Mensal											X	X	X										
IT.17	Execução das Tarefas de Fiscalização da Fase Final da Obra											X	X	X										
IT.18	Execução das Tarefas de Fiscalização do Período de Garantia da Obra											X	X	X										
IT.52	Elaboração de Relatório Trimestral /Semestral	GER / CGDO	X									X	X	X										
SPR.5.4.0	Direção de Obras	GER / CGDO	X																		X	X		
IT.11	Organização das Pastas de Arquivo nos PC's e Servidor - "fisc" e "dir"											X	X	X						X	X			
IT.44	Abertura e Fecho das Pastas de Arquivo da Obra										X									X	X			
IT.33	Elaboração do Plano da Qualidade																			X	X			
IT.34	Preparação de Obra																			X	X			
IT.35	Orçamento Seco																					X		
IT.36	Reunião de Planeamento de Início da Obra																			X	X			
IT.37	Tarefas de Direção da Fase de Execução da Obra																			X	X			
IT.38	Elaboração de Relatório Mensal																			X	X			
IT.39	Propostas de Trabalhos a Mais e a Menos																			X	X			
IT.40	Gestão de Conflitos																			X	X			
IT.41	Execução das Tarefas de Direção da Fase Final da Obra																			X	X			
IT.42	Execução das Tarefas de Direção do Período de Garantia da Obra																			X	X			
IT.52	Elaboração de Relatório Trimestral /Semestral																			X	X			
2 - PROCESSOS DE REALIZAÇÃO (continuação)																								



SPR.5.5 Gestão da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	GER c/ CSO	X					X			X		X		X	X			X	X	
Elaboração ou Verificação de Comunicação Prévia de Abertura de Estaleiro										X				X	X			X		
IT.21																				
IT.24	Elaboração ou Avaliação de Plano de Segurança e Saúde						X			X		X		X	X			X	X	
IT.25	Visitas à Obra - GSHS													X	X					
IT.64	Procedimento em caso de ocorrência de acidente												X		X	X				X

3 - PROCESSOS DE SUPORTE																				
PS.1 Monitorização, Medição e Melhoria	GER, CQ c/ CAQ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PQ.1 Não Conformidades e Ações Corretivas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PQ.2 Reclamações de Clientes		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PQ.3 Auditorias da Qualidade		X	X	X																
PQ.4 Ações Preventivas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PS.2 Comunicação Interna e Externa	GER, CQ c/ CAQ, DA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.22 Envio de Faxes e Cartas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.30 Tratamento da Correspondência		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PS.3 Controlo Documental	CQ c/ CAQ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PQ.5 Controlo Documentos Internos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.06 Controlo de Documentos - Execução de Backup's		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PQ.6 Controlo Documentos Externos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.07 Biblioteca de Catálogos	Engº Afonso Gomes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.43 Controlo de Regulamentos, Normas e Legislação	Engº Afonso Gomes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PQ.7 Controlo Registos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.08 Organização do Arquivo Fotográfico		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IT.26 Organização do Arquivo		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



CAP.3 – REVISÃO E MELHORIA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tendo como objetivo permanente, a melhoria contínua da eficácia e eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade e dos serviços prestados pela Pórtico, procuramos estar atentos a todas as falhas, sinais, sugestões e oportunidades que possam contribuir para a melhoria e beneficiação da nossa organização, sendo por isso fundamental a cooperação dos colaboradores, fornecedores e clientes.

Como já foi referido, esta revisão é feita anualmente, através do Processo PG.2 – Revisão e Melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade, com controlo e registo através de um plano de ações a analisar sempre que se verifique revisão do S.G.Q., mas também no dia-a-dia, através do espírito crítico, rigor, profissionalismo e bom senso de todos os Colaboradores da Empresa, com que procuramos exercer a nossa continuidade.





AGENDA – ÍNDICE DE ALTERAÇÕES

Edição 6 - Edição 7 Data Revisão (15-05-2013)	Ponto / capítulo	Alteração
	Ponto 1.2 - Breve Historial	- Revisão até data
	Ponto 1.3 - Organização Empresa	- Atualização organigrama empresa de acordo com funções
	Ponto 2.2.2. - Organização e gestão do Manual	- Revisão do método de registo das alterações realizadas
	Ponto 2.4 - Objetivos Estratégicos da Empresa	- Incluído o objetivo da internacionalização

Edição 7 - Edição 8 Data Revisão (23-01-2014)	Ponto / capítulo	alteração
	Ponto 1.2 - Breve Historial	- Revisão de certificados
	Ponto 1.2 - Breve Historial	- Revisão até à data e valores dos serviços
	Ponto 2.1/2.1.1 – Comprometimento de Gestão	- Revisão dos compromissos
	Ponto 2.1/ 2.1.2 – Visão / Missão / Motivação / Valores	- Revisão
	Ponto 2.1 / 2.1.3 – Política da Qualidade	- Revisão da Política da Qualidade

Edição 8 - Edição 9 Data Revisão (15-05-2014)	Ponto / capítulo	alteração
	Ponto 1.2 - Breve Historial	- Revisão de certificados
	Ponto 1.2 - Breve Historial	- Revisão de texto e valores dos serviços até à data
Edição 9- Edição 10 Data Revisão (15-05-2015)	Ponto / capítulo	alteração
	Todas as páginas (quando aplicável)	- Alteração de nome da empresa para logotipo
	Todas as páginas	- Logotipo e Rodapé (indicativos telefónicos);
	Ponto 1.2 – Historial	- Substituição de certificados caducados. - Alteração da data normativa. - Quadro de valores por serviço. - Foi acrescentado as Medidas de Autoproteção - Foi alterado o nome para imagem do Pórtico Notícias e o seu lançamento para Semestral
	Ponto 1.3 – Organização da empresa	- Organigrama de atividades/funções
	Ponto 2.1.3 – Política da Qualidade	- Revisão de Política de Qualidade
	Ponto 2.6.1.3 – Processos de Suporte	- Revisão do PQ.3



	Ponto 2.6.3 – Responsabilidades	- Revisão da tabela responsabilidades
Edição10-Edição11 Data Revisão (16-06-2017)	Atendendo que foram alteradas mais do que 10 folhas fez-se nova edição. Contempla requisitos transição da Norma ISO 9001-2008 para ISO 9001-2015	
Edição11-Edição12 Data Revisão (04-06-2018)	Atualização da Certificação e revisão do PG2 (adaptação para a ISO 9001-2015) Nota sobre a política de proteção de dados.	
Edição12-Edição13 Data Revisão (05-05-2021)	Introdução das Áreas Sensíveis e Oportunidades de Melhoria, no PS 1.3 – Monitorização, Medição e Melhoria.	
Edição14 Data Revisão (13-06-2022)	Melhoria do Layout e estrutura do Manual da Qualidade; Introdução da Certificação “PME Líder 2021” no 1.2 – Breve Historial; Introdução de novas obras e valores no 1.2 – Breve Historial; Atualização das Políticas de Qualidade no ponto 2.1.5 – Política de Qualidade; Atualização da tabela de responsabilidades no ponto 2.6.3 – Responsabilidades;	
Edição15 Data Revisão (09-05-2023)	Consolidação de Áreas Sensíveis e Oportunidades de Melhoria Atualização dos Certificados Atualização de valores obras do histórico Reforço de envolvimento de Subcontratados Acréscimo de novos Produtos e Serviços Atualização Tabelas de Responsabilidades	
Edição16 Data Revisão (01-07-2024)	Atualização das certificações localizadas no rodapé Atualização do nome legal da entidade patronal	



Edição17 Data Revisão (09-10-2024)	Atualização do Histórico - pto 1.2 Introdução da Função Gestor Geral da Qualidade da Marca LNEC - pto 1.3 e 2.6.3 Introdução de Entidades Certificadoras, como Partes Interessadas - pto 2.1.2 Atualização e reorganização do tipo de Produtos e Serviços da Organização - pto 2.1.5
Edição 18 Rev1 Data Revisão 07/10/2025	Atualização do Histórico; Introdução da Função Coordenador RH; Atualização do Organograma; Atualização dos Procedimentos (com vista a dar corpo ao RH); Introdução à nova Missão, Visão, Motivação e Valores. Atualização do certificado LNEC