

Missão do Processo		Entradas	Saídas
Assegurar o compromisso assumido com a sociedade, reforçado com uma orientação para as partes interessadas e sua satisfação, sustentado na otimização dos recursos, na mobilização e competência de todos os profissionais e na contínua melhoria do desempenho da organização		Requisitos normativos e legais Compromissos enquadrados nas metas nacionais, regionais e definidas para o sistema BRAVAL Orientações dos acionistas Orientações estratégicas e de orçamento Evolução dos objetivos operacionais Resultados da avaliação do desempenho do Sistema de Gestão Condicionalismos da envolvente com impacto na governação Necessidades e expetativas de todas as partes interessadas	Missão, Visão e Valores aprovados e comunicados Estratégia, políticas, orçamento e objetivos aprovados e divulgados Documentos estruturantes elaborados e aprovados, dando cumprimento a requisitos legais Objetivos estabelecidos, divulgados e alinhados com os compromissos (legais, regulamentares, etc.) Contexto e resultados analisados e revisão em função de desvios identificados Resultados dos objetivos e orçamento analisados e revisão em função de desvios identificados Necessidades e expetativas das partes interessadas satisfeitas Avaliação do Sistema de Gestão concluída e resultados divulgados Avaliação do desempenho dos colaboradores
Gestor e Cogestor do Processo:	Administração		

Abreviaturas	Descrição da Abreviatura
DG	Diretor Geral
GP	Gestor do Processo
GP GS	Gestor do Processo de Gestão da Sustentabilidade

N.º	Página	Conteúdo	Data
0	Todas	Elaboração inicial	23/07/2025
1			
2			
3			

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos Associados
	Responsável	Participa			
Consolidação da Missão, Visão e Valores	Administração	DG	Compete à Administração, pelo menos uma vez por ano, promover a reflexão que considerar necessário por forma a consolidar, comunicar e disseminar a Missão, Visão e Valores da Organização, assegurando-se que todos os compreendem, promovendo a sua integração nos comportamentos, estratégias, objetivos e práticas de		Manual do Sistema de Gestão

MAPA DO PROCESSO

Gestão Estratégica

Revisão: 0

			gestão.		
Consolidação da Política de Gestão	Administração	DG	Compete à Administração estabelecer, aprovar e comunicar a Política de Gestão, assegurando-se que a mesma é compreendida por todos.		Política do Sistema de Gestão Manual do Sistema de Gestão
Definição, implementação e monitorização da Estratégia da empresa, com base numa análise SWOT e nas Necessidades das Partes Interessadas	Administração	DG	Compete à Administração promover a reflexão que considerar necessária por forma a definir, consolidar, implementar e monitorizar a Estratégia da Empresa, assegurando a realização de uma análise ao contexto (SWOT) e uma identificação, e satisfação, das necessidades e expectativas das Partes Interessadas, sendo tal registado na Tabela de Gestão das Partes Interessadas.		Relatório de Revisão do Sistema
Aprovação do Orçamento e Plano de Atividades	Administração	DG	Compete à Administração, com base na estratégia, definir, e assegurar a aprovação, do orçamento e do Plano de Atividades, competindo-lhe também divulgá-lo e assegurar a sua boa gestão. Compete ao DG, assegurar o controlo orçamental, nos prazos definidos pela Administração e apresentar os resultados à Administração.	Estatutos Licença Acordo Parassocial Acordo de Empresa ???	Instrumentos de Gestão Previsional
Aprovação dos Objetivos	Administração	DG Gestores dos Processos	Compete à Administração envolver todos os Gestores dos Processos na definição dos Objetivos dos seus Processos, tendo em consideração a estratégia e o Orçamento. Estes objetivos são aprovados e comunicados pela Administração, competindo-lhe também alterar os Objetivos inicialmente aprovados. Compete ao DG apoiar os Gestores da definição e implementação das ações necessárias à concretização dos Objetivos.		Instrumentos de Gestão Previsional Modelo de Gestão por Processos Mapas de Processos

Elaborado por: Alexandra Roeger

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão Estratégica

Revisão: 0

Consolidação do Modelo Organizacional	Administração	DG Gestor dos Recursos Humanos	Compete à Administração estabelecer, aprovar e comunicar o Modelo Organizacional materializado no Manual de Funções, por si aprovado. A elaboração do Manual de Funções é atribuição do Gestor dos Recursos Humanos e do DG, competindo-lhe assegurar a sua comunicação e atualização permanente.		Manual de Funções
Consolidação do Modelo de Gestão por Processos	Administração	DG	Compete à Administração estabelecer, aprovar e comunicar o Modelo de Gestão por Processos materializado no Manual do Sistema de Gestão, por si aprovado, competindo ao DG assegurar que para cada Processo estão identificadas as suas Entradas, Saídas, Atividades, Requisitos Legais e Documentos associados.		Manual do Sistema de Gestão Modelo de Gestão por Processos (Matriz de Processos)
Gestão da Melhoria Controlo da Mudança	Administração	DG GP	Compete à Administração determinar a necessidade de mudança. Em conjunto com o DG e respetivo GP são definidas ações com vista a assegurar o controlo das potenciais consequências e interações, nomeadamente os riscos envolvidos, a necessidade de adequação da Política de Gestão e dos objetivos definidos. Para o efeito é definido, pelo GP, coadjuvado pelo DG, um plano de ação que visa: Ações a desenvolver Prazo para implementação Recursos necessário (financeiros, humanos, outros) Responsável pela ação a implementar Metodologia e cronograma de monitorização.		Manual do Sistema de Gestão
Avaliação da Eficácia do Sistema de Gestão	Administração	DG GPS	Compete à Administração acompanhar a avaliação da eficácia, determinada com base nas fontes de informação tidas para a revisão do sistema e tendo em conta uma perceção qualitativa efetuada sobre o contributo do Sistema de Gestão para a concretização dos objetivos, a satisfação dos clientes e a melhoria continua.		Manual do Sistema de Gestão Relatório de Revisão do Sistema

Elaborado por: Alexandra Roeger

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

					Relatório e Contas
Gestão da Inovação	Administração	DG GPS	Compete à Administração acompanhar os desenvolvimentos científicos, tecnológicos e de requisitos de ordem legal, promovendo a articulação com a Academia e outros parceiros no sentido de procurar na Inovação e no Desenvolvimento contributos para a concretização da melhoria continua.		

Missão do Processo		Entradas	Saídas
Monitorizar o desempenho da Organização, mantendo a Administração informada.		Resultados do desempenho do Sistema de Gestão Resultados decorrentes da gestão dos objetivos Informação sobre o desempenho do SGI Informações para a Revisão do SGI Novos Riscos e oportunidades Reclamações rececionadas Não Conformidades identificadas	Resultados dos objetivos e orçamento analisados Revisão do SGI realizada e resultados comunicados Riscos e Oportunidades geridos Sistema de Gestão monitorizado Reclamações respondidas e geridas Não Conformidades geridas
Gestor e Cogestor do Processo:	Diretor Geral		

Abreviaturas	Descrição da Abreviatura
DG	Diretor Geral

N.º	Página	Conteúdo	Data
0	Todas	Elaboração inicial	23/07/2025
1			
2			
3			

MAPA DO PROCESSO

Gestão Operacional

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais Aplicáveis	Documentos Associados
	Responsável	Participa			
Monitorização e avaliação periódica dos Indicadores e Resultados face aos objetivos	DG	GP	Compete a cada um dos Gestores de Processo nomeados para gerir cada um dos objetivos: 1. Identificar as fontes de informação necessárias à avaliação dos objetivos 2. Implementar as atividades de análise do desempenho operacional 3. Implementar a análise dos resultados dos objetivos e indicadores e definição de ações corretivas, face a eventuais desvios 4. Apresentar ao DG, trimestralmente (ou mensal), os resultados da gestão dos objetivos, competindo-lhe também definir as ações corretivas face a eventuais desvios.		Global Management
Gestão do Orçamento e do Plano de Investimentos	Administração DG		Compete ao DG assegurar a concretização do Plano de Investimentos, na sequência das decisões tomadas pela Administração, mantendo-a informada.		
Gestão do Risco e das Oportunidades	DG	GP	O pensamento baseado em risco está subjacente ao planeamento e implementação do sistema Integrado de gestão. Tem como objetivo determinar os fatores suscetíveis de provocar desvios nos processos e no sistema de gestão face aos resultados planeados, implementar controlos para minimizar efeitos negativos e otimizar as oportunidades. Compete a cada um dos Gestores dos Processos gerir os Riscos e as Oportunidades associadas aos seus Processos, sob a coordenação do DG, de acordo com o definido no Global Management.		Global Management
Gestão das Alterações organizacionais, técnicas, e outras	Administração DG	Gestores nomeados	Compete à Administração e ao DG analisarem, planearem e assegurarem a execução e a monitorização de todas as ações necessárias à eficaz gestão das alterações organizacionais, e de outra natureza, que sejam relevantes.		Global Management

Elaborado por: Pedro Machado

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão Operacional

Revisão: 0

Gestão dos Incidentes	DG	GPS	Compete ao Gestor da Sustentabilidade até ao dia 10 do mês seguinte, informar o DG sobre os Incidentes recebidos e registados e sobre a sua correção ou não. Compete ao DG informar a Administração na reunião do CA seguinte.		Global Management
Gestão das Reclamações	Administração DG	GPS	Compete ao Gestor da Sustentabilidade até ao dia 10 do mês seguinte, informar o DG sobre reclamações recebidas e o ponto de situação do tratamento de cada uma. Compete-lhe também: • Solicitar á DG e á Administração a resposta a dar ao reclamante; • Assegurar que os prazos legais são cumpridos; • Assegurar que são cumpridas as exigências da ERSAR. Compete ao DG informar a Administração na reunião do CA seguinte.		Global Management Plataforma R1
Realização da Revisão do SGI	Administração DG	GP	O desempenho do Sistema de Gestão Integrado é analisado pelo menos uma vez por ano, podendo a Administração e o DG decidir realizar outras revisões ao SGI, por exemplo, perante alterações organizacionais significativas. Nesta reunião, preparada pelo DG e pelo Gestor do SGI em conjunto com, pelo menos, os Gestores de cada Processo, procedem à Revisão do SGI, analisando para tal as Orientações Estratégicas, Missão, Valores, Política de Gestão e, pelo menos, os seguintes Documentos e Registos: 1. Análise de contexto 2. Registos dos Objetivos, Metas e Indicadores 3. Registos das principais não conformidades e reclamações 4. Resultados das Auditorias 5. Registos das Ações Corretivas e Preventivas 6. Registos da Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes e outras partes interessadas 7. Registos das ações de melhoria implementadas 8. Alterações à identificação dos riscos e oportunidades e eficácia das ações empreendidas para o seu tratamento 9. Alterações nas questões de contexto externas e internas e da estratégia, que são relevantes para o sistema de gestão e as expectativas das partes interessadas, incluindo alterações de questões legais aplicáveis 10. Outros registos e documentos relevantes		Global Management

Elaborado por: Pedro Machado

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

			Nesta reunião é decidida: • A adequação e eficácia do Sistema Integrado de Gestão (Política, estratégia e objetivos); • As oportunidades de melhoria do SGI • Necessidades de novos recursos; • Necessidades de alterações ao SGI; • Recomendações das partes interessadas e da Administração e do DG.		
--	--	--	---	--	--

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Recolha Seletiva

Revisão: 0

Missão do Processo		Entradas	Saídas
Efetuar a recolha seletiva de resíduos sólidos urbanos de forma a cumprir as especificações acordadas com Clientes, Entidades Gestoras e Retomadores e obrigações de conformidade.		- Contrato de recolha com Municípios e clientes; - Informações recebidas de autarquias e particulares; - Informações dadas pelos responsáveis pela recolha; - Necessidade de recolha de material reciclável; - Ecopontos	- Ecopontos recolhidos e disponíveis para colocação de materiais; - Resíduos recicláveis para triagem e valorização; - Necessidades de substituição, manutenção e limpeza dos ecopontos; - Não Conformidades Detetadas.
Gestor e Cogestor do Processo:	TRS		

Abreviaturas	Descrição da Abreviatura
TRS	Técnico de Recolha Seletiva
TOE - MP	Técnico Operativo de Equipamentos – Motorista de pesados
TO - ML	Técnico Operativo – Motorista de ligeiros
TO - ARS	Técnico Operativo – Auxiliar de Recolha Seletiva
TOP	Técnico Operativo Portaria
CO	Coordenador Operacional
NC	Não conformidades

N.º	Página	Conteúdo	Data
0	Todas	Elaboração inicial	23/07/2025
1			
2			
3			

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Recolha Seletiva

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
Planeamento de rotas de recolha seletiva	TRS	CO	- Com acesso ao programa 360Waste, validar as rotas calculadas de recolha para cada viatura; - Introduzir necessidades de recolha a pedido; - Tratamento de registos	- Carta/mail/telefonema de autarquias, juntas de freguesia e munícipes - Programa de Software 360Waste ou - 106 – Tarefas diárias	Contratos com Municípios;
Realização da Recolha seletiva	TOE - MP	TO – ARS TOP CO	- Pesagem de viatura à saída das instalações; - Realização da rota de recolha de ecopontos; - Operação da grua para levantamento e esvaziamento de contentores; - Pesagem de viatura à entrada das instalações; - Descarga de viatura na ET, TM ou Ecocentro - Registos no programa 360Waste	- Programa de Software 360Waste ou - 040 - Registo de Enchimento de Vidrões - 039 - Registo de recolha de Ecopontos - 073 - Manual de posto de Trabalho	
	TOE - MP / TO - RS	TO - ARS TOP CO	- Pesagem de viatura à saída das instalações; - Realização da rota de recolha seletiva em empresas ou porta-a-porta no comércio; - Esvaziamento de contentores ou carregamento de material à mão;	- Programa de software SGPHydra; - Programa de Software 360Waste ou - 039 - Registo de recolha de Ecopontos	

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Recolha Seletiva

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
			- Pesagem de viatura à entrada das instalações; - Descarga de viatura na ET, TM ou Ecocentro - Registos no programa 360Waste	- 073 - Manual de posto de Trabalho	
	TOE - RS	CO	- Realização da rota de recolha de OAU em particulares, restauração e oleões de rua, de acordo com 154 – Recolha de OAU; - Descarga de viatura na Unidade de OAU - Registos de quantidades recolhidas	- Programa de Software 360Waste ou 154-Recolha de OAU	
	TOE - RS	TO – ARS CO TOP	- Pesagem de viatura - Realização da rota de recolha seletiva de ciriões e REEE; - Esvaziamento de ciriões e pontos electrão ou carregamento à mão; - Pesagem de viatura - Descarga de viatura na ET ou Ecocentro - Registo de ciriões e PE recolhidos	- Programa de Software 360Waste ou 090 – Recolha de ciriões 057 – Recolha de REEE	
Gestão das NC			Caso aplicável, o TRS regista a não conformidade/ ocorrência no 113	113 – Registo de Ocorrências/ Plataforma R1	

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Recolha Seletiva

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
Monitorização e medição	TGO		- Monitorização de atividades com recurso às câmaras de apoio à gestão das atividades operacionais		

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

Missão do Processo	Entradas	Saídas
- Assegurar que os produtos, equipamentos, matérias-primas, serviços e empreitadas estejam disponíveis quando necessário, na melhor relação qualidade-preço e com a respetiva aquisição tramitada de acordo com a legislação e normas aplicáveis; - Assegurar que o desempenho dos fornecedores é analisado e comunicado periodicamente, em intervalos considerados adequados, proporcionando ao fornecedor / prestador / empreiteiro a respetiva melhoria;	- Necessidade de aquisição de produto, equipamento, matéria-prima, serviço ou empreitada; - Informação relativa ao bem / serviço / empreitada necessário (especificações técnicas, prazo, preço máximo, etc.); - Dados sobre fornecimentos / prestações de serviços / empreitadas (quantidade, não-conformidades detetadas, etc.); - Requisitos legais (Código dos Contratos Públicos, etc.);	- Pedido ao fornecedor / prestador de serviço / empreiteiro; - Adjudicação e/ou contrato de fornecimento / prestação de serviço / empreitada; - Produtos, equipamentos, matérias-primas, serviços ou empreitadas rececionados, com respetivas especificações de aquisição verificadas; - Consolidação da <i>Lista de artigos</i>; - Consolidação da Lista de fornecedores qualificados; - Consolidação da Matriz de compras; - Fornecedor / prestador / empreiteiro avaliado; - Índice de desempenho dos fornecedores / prestadores / empreiteiros; - Sugestões de melhoria a remeter ao fornecedor / prestador / empreiteiro

Gestor e Cogestor do Processo:	Técnico de Aprovisionamento e Compras
--------------------------------	---------------------------------------

Abreviaturas	Descrição da Abreviatura
CA	Conselho de Administração
CCP	Código dos Contratos Públicos
DAC	Departamento de Aprovisionamento e Compras
DG	Diretor-Geral
DGAF	Departamento de Gestão Administrativa e Financeira
CO	Coordenador Operacional

N.º	Página	Conteúdo	Data
0	Todas	Elaboração inicial	23/07/2025
1			
2			
3			

MAPA DO PROCESSO
GESTÃO DO APROVISIONAMENTO E COMPRAS

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais aplicáveis	Documentos associados
	Responsável	Participa			
Identificação de necessidade	Responsável departamento requisitante	DAC / DGAF / CO	Identificação da necessidade, de acordo com o desenvolvimento das tarefas quotidianas, da implementação de quaisquer planos da BRAVAL ou da verificação da aproximação do final dos contratos de bens / serviços recorrentes.	N/A	N/A
Requisição interna de especificações técnicas / caderno de encargos	Responsável departamento requisitante	DAC / CO	Elaboração de requisição interna, com identificação dos requisitos do bem / serviço / empreitada pretendido, contendo todas as informações relevantes relativamente às respetivas características (especificações técnicas), prazo de entrega / execução e preço.	CCP, art.º 49.º (Especificações Técnicas)	Requisição interna (através de plataforma a implementar)
Autorização	DG / CA	DAC / Responsável departamento requisitante	- Submissão da requisição interna a avaliação superior, para aprovação; - Caso não seja aprovada, é solicitada reformulação a quem inicialmente submeteu a requisição;	N/A	N/A
Verificação da possibilidade de satisfazer necessidade internamente / Requisição Externa	DAC / Responsável departamento requisitante	CO	- Verificação da possibilidade de satisfação da necessidade internamente (com recurso ao armazém ou meios próprios); - Caso não haja disponibilidade / possibilidade de satisfação interna da necessidade, é elaborada requisição externa, com identificação do bem / serviço / empreitada pretendido, contendo todas as informações relevantes relativamente às respetivas características (especificações técnicas), prazo de entrega / execução e preço.	N/A	N/A
Autorização	DG / CA	DAC / Responsável departamento requisitante	- Submissão da requisição externa a avaliação superior, para aprovação, dentro dos limites das delegações de competências; - Caso seja aprovada, é elaborado processo de aquisição. - Caso não seja aprovada, é solicitada reformulação a quem inicialmente submeter a requisição;	N/A	N/A

Elaborado por: Vasco Machado

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005. C

MAPA DO PROCESSO
GESTÃO DO APROVISIONAMENTO E COMPRAS

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais aplicáveis	Documentos associados
	Responsável	Participa			
Elaboração de peças do procedimento	DAC	Responsável departamento requisitante / CO	Elaboração de processo de aquisição, em função da sua natureza e tipologia, tendo por base o valor de aquisição, excluído de IVA, de acordo com o seguinte: - Ajuste direto simplificado (Bens/serviços: ≤ 5.000€; Empreitadas ≤ 10.000€); - Ajuste direto, com consulta a uma entidade (Bens/serviços: < 20.000€; Empreitadas: < 30.000€); - Consulta Prévia, com consulta a, no mínimo, três entidades (Bens/serviços: < 75.000€; Empreitadas: < 150.000€); - Concurso Limitado por Prévia Qualificação ou Concurso Público sem publicação no JOUE (Bens/serviços: < 221.000€; Empreitada: < 5.538.000€); - Concurso Limitado por Prévia Qualificação ou Concurso Público com publicação no JOUE (sem limites); Ou tendo por base critérios materiais, de acordo com o seguinte: - Ajuste direto, com consulta a uma entidade (sem limites)	- CCP, art.º 19.º e 20.º; - CCP, art.º 24.º a 26.º;	Procedimento 221 - Gestão de Aquisições
Tramitação do processo de aquisição	Responsável departamento requisitante / EG	Trabalhadores	Tramitação do processo de aquisição, diretamente na fatura ou documento equivalente (no caso do ajuste direto simplificado), <i>por e-mail</i> (no caso do ajuste direto e consulta prévia) e plataforma eletrónica de contratação pública (nos restantes casos).	CCP	Procedimento 221 - Gestão de Aquisições
Acompanhamento do processo de aquisição / prestação / empreitada	Responsável departamento requisitante	DAC / CO	- Quando o bem encomendado é entregue em Armazém, é efetuada a respetiva receção e verificação da conformidade com documentação de remessa / transporte que a acompanha e com a encomenda da BRAVAL, quer a nível quantitativo, quer qualitativo; - Quando o bem encomendado é entregue noutra local, é efetuada a validação pelo responsável pelo departamento requisitante e envio da respetiva fatura validada ao DGAF;		Procedimento “Gestão de Armazéns” (procedimento a elaborar e implementar)

Elaborado por: Vasco Machado

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005. C

MAPA DO PROCESSO
GESTÃO DO APROVISIONAMENTO E COMPRAS

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais aplicáveis	Documentos associados
	Responsável	Participa			
			- Quando o serviço é prestado, é efetuado o respetivo acompanhamento e validação, quer quantitativa quer qualitativamente, e verificação da conformidade com a nota de encomenda da BRAVAL; - Quando as prestações, parcelares ou globais, relativas à empreitada são concluídas, é efetuada a verificação da respetiva conformidade de acordo com a encomenda da BRAVAL (e projeto, se aplicável) e, conjuntamente com a equipa de fiscalização (se aplicável) é efetuada a validação do auto de receção, quer a nível qualitativo, quer quantitativo;		119 - Matriz de compras
Levantamento de não conformidade	DAC / DG / CA	Responsável departamento requisitante	Caso seja detetada alguma não conformidade com o serviço / bem / empreitada, é efetuado o levantamento da não conformidade em boletim próprio sendo o fornecedor / prestador / empreiteiro contacto para que proceda à retificação / eliminação do problema;		Processo 005 - Gestão da Sustentabilidade 113 – Registo de Ocorrências
Bem / serviço / empreitada conforme	Responsável departamento requisitante	DAC / DGAF	Caso o bem / serviço / empreitada seja validado, é considerado conforme e autorizada a liquidação das respetivas faturas;		
Avaliação de Fornecedores	DAC	Responsável departamento requisitante	Proceder à análise e avaliação do desempenho de fornecedores / prestadores de serviços / empreiteiros, em intervalos considerados adequados.		Procedimento 222 - Avaliação de Fornecedores

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Receção, Triagem, Tratamento Mecânico e Armazenamento

Revisão: 0

Missão do Processo		Entradas	Saídas
- Assegurar que os resíduos recepcionados na Braval são autorizados e que os contratos com entidades gestoras e retomadores são renovados; - Rececionar os resíduos urbanos provenientes da recolha seletiva e indiferenciada; - Rececionar os resíduos provenientes de clientes autorizados; - Assegurar o tratamento mecânico e manual de resíduos sólidos urbanos, e o seu armazenamento para posterior envio para reciclagem/valorização.		- Solicitações de autorização de descarga de resíduos; - Necessidade de renovação de contratos, - Viaturas com resíduos - Requisitos legais, especificações técnicas e outros.	- Contratos e autorizações; - Especificações contratualizadas com entidades gestoras, retomadores e municípios; - Materiais para reciclagem/valorização; - Refugos; - Dados de controlo e medição das atividades; - Ocorrências/ não conformidades - Cumprimento de requisitos legais e outros requisitos.
Gestor e Cogestor do Processo:	TGO		

Abreviaturas	Descrição da Abreviatura
RSU	Resíduos Sólidos Urbanos
REEE	Resíduos de Equipamento Elétrico e Eletrónico
TGO	Técnico de Gestão Operacional
DG	Diretor Geral
TEL	Técnico de Etal e laboratório
TTA	Técnico de Triagem e Armazenagem
OAU	Óleos Alimentares Usados
ETVM	Estação de Transferência de Vieira do Minho
TOE - ETVM	Técnico Operativo Equipamentos - ETVM
ET	Estação de Triagem
TOT	Técnico Operativo - Triagem
TOEA	Técnico Operativo – Enfardamento/Alimentação
S	Supervisor
TOBR	Técnico Operativo – Biodiesel/REEE
TOE - MP	Técnico Operativo de Equipamento – Motorista de Pesados

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005. C

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Receção, Triagem, Tratamento Mecânico e Armazenamento

Revisão: 0

TOE - M	Técnico Operativo Equipamentos - Manobrador		
TOLI	Técnico Operativo - Limpeza de instalações		
TM	Tratamento Mecânico		
TEL	Técnico de ETAL/Laboratório		
NC	Não conformidades		
N.º	Página	Conteúdo	Data
0	Todas	Elaboração inicial	23/07/2025
1	3	Gestão da Receção de Resíduos	
2			
3			

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
Gestão da Contratação e Relacionamento com Municípios	Administração	DG	- Estabelecimento de contrato com o município - Alterações de contrato - Renovação do contrato	Contratos	
Gestão da Contratação e Relacionamento com Clientes	DG TGO	TEL	- O modelo do Pedido de autorização pode ser retirado do site, enviado por mail ou entregue pessoalmente. Após preenchimento, pode ser rececionado por email ou pessoalmente;	135 - Regulamento de Admissão de Resíduos na BRAVAL Tarifário 025 - Pedido de Autorização de deposição de resíduos	

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005. C

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Receção, Triagem, Tratamento Mecânico e Armazenamento

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
			- Compete ao TGO a análise do pedido e a emissão de parecer no respetivo Pedido de Autorização. A decisão de autorização é da responsabilidade do DG através do mesmo impresso; - Envio para o cliente da autorização para deposição/ receção de resíduos no modelo 225. Autorização de receção de resíduos; - Atualização da informação do cliente no programa de pesagens (SGPHydra); - A renovação/ alterações da autorização deve ser efetuada através de novo pedido. Sempre que necessário compete ao DG a atualização do regulamento e tabela de preços.	026 - Pedido de Autorização de receção de pneus usados 182 - Pedido de Autorização de Resíduos valorizáveis Análises de Caracterização (quando aplicável) 225 - Autorização de receção de resíduos. 106 - Tarefas diárias	
Gestão da entrada de pessoas	TOP	DG	- Receção de pessoas; - Confirmação com o DG; - Contacto com o respetivo colaborador (caso aplicável); - Registo de entrada no impresso 074 e encaminhamento para o respetivo local - Registo de saída no impresso 074	074 – Registo de visitantes	

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005. C

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Receção, Triagem, Tratamento Mecânico e Armazenamento

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
Gestão da Receção de Resíduos	TOP / TOE - ETVM	DG TGO	- Verificar a carga e respetiva documentação de transporte (quando aplicável). - Verificar a autorização no programa de pesagens (SGPHydra) - Caso não haja autorização compete ao DG/TGO a resolução/decisão de aceitação; - Efetuar a pesagem da viatura à entrada e saída (SGPHydra) - Indicação do local de descarga - Atuar de acordo com o Manual de Posto de Trabalho - Receção de Resíduos (073) ou o Manual de Posto de Trabalho – ETVM (073 e o 123 – Manuseamento de Resíduos	073 - Manual de Posto de Trabalho - Receção de Resíduos 073 - Manual de Posto de Trabalho - ETVM - Programa d software SGPHydra 125 - Prevenção e Controlo de Derrames - e-GAR - Talão de Pesagem Manual - 123 – Manuseamento de Resíduos	
Gestão da Triagem	TOT		- Segregação de resíduos de grandes dimensões e REEEE; - Encaminhamento dos resíduos para o tapete de triagem/doseador automático; - Separação dos resíduos conforme Especificações de triagem e colocação em box, sacos ou contentor; - Enfardamento de metais; - Limpeza de tapetes e zona envolvente no final do turno.	081 - Especificações de Triagem 088 - Plano de Monitorização e Inspeção ao Produto - 125 - Prevenção e Controlo de Derrames - 123 - Manuseamento de Resíduos	

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005. C

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Receção, Triagem, Tratamento Mecânico e Armazenamento

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
	TOEA	TTA	- Colocação dos resíduos no tapete de enfardamento, de acordo com as especificações técnicas; - Operação da prensa enfardadeira de plásticos e papel/cartão, conforme Manual de posto de trabalho; - Preenchimento do Registo de produção 152; - Acondicionamento dos fardos/contentores/sacos de acordo com a respetiva identificação; - Carregamento do material para valorização;	081 - Especificações de Triagem Especificações Técnicas de Contrato 152 – Triagem diário 073 - Manual de Posto de Trabalho – Triagem e Armazenagem - 123 - Manuseamento de Resíduos - 125 - Prevenção e Controlo de Derrames	
	TTA	TOT	- Indicação do local de descarga e inspeção à carga; - Controlar stocks de produtos e materiais; - Realização da inspeção ao produto de acordo com o Plano de Monitorização e Inspeção ao Produto (ET + TM); - Preenchimento dos Registos de operação	087 - Inspeção ao Enfardamento 088 - Plano de Monitorização e Inspeção ao Produto 170 – Plano de monitorização e inspeção 197 – Programa de inspeção ao produto 067 – Registos de Operação - ET	

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005. C

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Receção, Triagem, Tratamento Mecânico e Armazenamento

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
Gestão do Tratamento Mecânico	TOEA		- Segregação de resíduos de grandes dimensões, com auxílio da garra; - Operação da garra para alimentação do tapete TT01 com os resíduos descarregados na fossa; - Limpeza e manutenção do sistema Ponte rolante/garra e zona envolvente.	073 - Manual de Posto de Trabalho – Tratamento Mecânico	
	TOT		- Separação dos resíduos conforme Especificações de triagem e colocação em box, sacos ou contentor; - Controlo de qualidade manual do produto na linha de enfardamento; - Limpeza de tapetes e zona envolvente no final do turno.	176 - Especificações de Produto 073 - Manual de Posto de Trabalho – Tratamento Mecânico	
	TOEA	S	- Colocação dos resíduos no tapete de enfardamento, de acordo com as especificações técnicas; - Operação da prensa enfardadeira de plásticos e papel/cartão, conforme Manual de posto de trabalho; - Preenchimento do Registo de enfardamento TM; - Acondicionamento dos fardos/contentores/sacos de acordo com a respetiva identificação; - Carregamento do material para valorização.	102 – Registo de Enfardamento TM 073 - Manual de Posto de Trabalho – Tratamento Mecânico	

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005. C

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Receção, Triagem, Tratamento Mecânico e Armazenamento

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
	S		- Colocação da Unidade em funcionamento; - Controlo da operação (entupimentos, paragens); - Preenchimento dos Registos de Operação; - Realização de reparações e manutenções de acordo com o Plano; - Controlar stocks de produtos e materiais.	169 – Registo de operação – TM	
Gestão do Armazenamento de Resíduos	Operador de ETVM	CO TOE - MP	- Indicar o local de descarga; - Ligar prensa de resíduos e auxiliar a descarga de viaturas; - Operar o sistema de compactação; - Pedir e auxiliar o levantamento de contentores cheios; - Limpeza das instalações e manutenção de equipamentos.		
	TOBR		- Verificação das cargas de REEE rececionadas e indicação do local e condições de descarga; - Acondicionamento dos REEE em paletes ou sacos, conforme especificações da Entidade Gestora; - Esvaziamento de oleões, filtragem do óleo alimentar usado e acondicionamento; - Lavagem de oleões de 30L	Especificações da Entidade Gestora	

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005. C

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Receção, Triagem, Tratamento Mecânico e Armazenamento

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
	CO	TOE – M TOLI	- Verificação das cargas de pneus usados, vidro, plásticos e metais rececionadas e indicação do local e condições de descarga; - Realização de uma triagem manual ao material de ecocentro, sempre que possível; - Informar nº de cargas disponíveis para retoma; - Realização de cargas para retoma; - Limpeza das instalações.		
Gestão das NC	TGO TTA S	CO	Caso se identifique alguma não conformidade compete ao TGO preencher o registo 113 e proceder de acordo com o processo Gestão da Sustentabilidade. A identificação do Produto NC é efetuada através de uma placa “Produto NC”. A derrogação de produto não conforme é da responsabilidade do TGO em articulação com o DG, sendo o registo efetuado no 113	113 – Boletim de Ocorrências/Sugestões/Reclamações	
Monitorização e medição	TEL		- Realização de análises ao óleo alimentar usado; - Controlo da humidade aos fardos de Papel/cartão.	Plano e protocolo de análises	
	TGO		- Monitorização de atividades com recurso às câmaras de apoio à gestão das atividades operacionais		

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005. C

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Retoma

Revisão: 0

Missão do Processo		Entradas	Saídas
Assegurar a retoma de resíduos triados para reciclagem/valorização, contribuindo para se atingirem as metas estabelecidas e cumprindo os requisitos legais e outros que a BRAVAL subscreva.		- Material para reciclagem/valorização; - Especificações da Contratualização.	- Cargas para reciclagem/valorização; - Cumprimento de metas; - Faturação.
Gestor e Cogestor do Processo:	TGO		

Abreviaturas	Descrição da Abreviatura
TGO	Técnico de Gestão Operacional
TA	Técnico Administrativo
ET	Estação de Triagem
TTA	Técnico de Triagem e Armazenagem
TOP	Técnico Operativo - Portaria
TM	Unidade de Tratamento Mecânico
CO	Coordenador Operacional
TOBR	Técnico Operativo Biodiesel e REEE

N.º	Página	Conteúdo	Data
0	Todas	Elaboração inicial	23/07/2025
1			
2			
3			

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Retoma

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
Gestão da Retoma	TGO	TA	- Preenchimento dos dados para o cenário de alocação da CAGER para cada trimestre, de acordo com a produção atual por material;	Ficheiro CAGER - Programa software ou 067 – Registo de Operação ET 067 – Registo de Operação TM	Contrato com Entidades Gestoras 17/07/2025
	TTA, S, CO, TOBR	TA	- Indicação do nº de cargas prontas para valorização, de acordo com as Especificações técnicas das Entidades Gestoras / retomadores.	- Especificações técnicas dos resíduos de embalagens provenientes da recolha seletiva e da recolha indiferenciada – versão 2.1 de março de 2023; - Programa software ou 067 – Registo de Operação ET 067 – Registo de Operação TM	- Especificações técnicas dos resíduos de embalagens provenientes da recolha seletiva e da recolha indiferenciada – versão 2.1 de março de 2023 17/07/2025
	TA	TOP	- Realização do pedido de retoma mensais/pontuais nas respetivas plataformas ou diretamente ao retomador, conforme caso. - Preenchimento do Controlo de Retoma com pedidos aprovados e informação de retoma; - Comunicação com retomadores e transportadores via email ou telefone para marcação de datas; - Confirmação das viaturas para carga com a portaria;	059 – Controlo de retoma; Programa de software SGPHydra	DL 102-D/2020 (e-GAR) 17/07/2025

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Retoma

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
			- Pesagem da viatura à entrada e saída no SGPHydra - Execução da documentação para transporte (e-GAR, guia de transporte, CMR, Anexo VII do Movimento Transfronteiriço de Resíduos (MTR)); - Fecho dos pedidos na respetiva plataforma.		
	TTA, S	TGO	- Preenchimento e análise dos registos de Operação TM e ET, com a informação de cargas retomadas	Programa de software ou 067 – Registo de Operação ET 067 – Registo de Operação TM	
Gestão das NC			Caso aplicável, o TGO ou TA regista a não conformidade/ ocorrência no 113	113 – Registo de Ocorrências/ Plataforma R1	
Monitorização e medição	TGO		- Monitorização de atividades com recurso às câmaras de apoio à gestão das atividades operacionais		

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

Missão do Processo		Entradas	Saídas
Assegurar o desenvolvimento de novos negócios que reforcem a sustentabilidade, incluindo financeira, da Braval.		Decisões da Administração Novas Oportunidades de Negócio	Novas Oportunidades de Negócio analisadas Novos Negócios implementados
Gestor e Cogestor do Processo:	Diretor Geral		

Abreviaturas	Descrição da Abreviatura
DG	Diretor Geral

N.º	Página	Conteúdo	Data
0	Todas	Elaboração inicial	23/07/2025
1			
2			
3			

MAPA DO PROCESSO

Gestão do Negócio

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais Aplicáveis	Documentos Associados
	Responsável	Participa			
Vigilância de mercado, dos concorrentes e das tecnologias	Diretor Geral	Administração	Compete ao Diretor Geral formular uma proposta à Administração sobre: - As Entidades (concorrentes, tecnologias, ...) a vigiar; - Os mecanismos e a periodicidade de vigilância; - A periodicidade de apresentação de resultados à Administração.		Proposta a CA
Análise das novas tendências, diretivas comunitárias e novas fontes de financiamento	Diretor Geral	Administração	Compete ao Diretor Geral formular uma proposta à Administração sobre: - As Entidades (tendências, diretivas, fontes de financiamento, ...) a vigiar; - Os mecanismos e a periodicidade de vigilância; A periodicidade de apresentação de resultados à Administração.		Proposta a CA
Exploração das novas Oportunidades de Negócio	Diretor Geral		Compete ao Diretor Geral: - Caracterizar as novas oportunidades de negócio; - Realizar um estudo de viabilidade técnica (exploratório) e económico-financeira, simplificado; - Apresentar os Estudos de Viabilidade Técnica e Económico-financeira à Administração.		Relatório e proposta a CA
Análise dos Estudos de Viabilidade Técnica e Económico-financeira	Administração	Diretor Geral	Compete à Administração analisar e decidir sobre as propostas do Diretor Geral e para os negócios que decidir explorar: - Nomear a equipa de Projeto e o Gestor do Projeto; - Identificar a necessidade e oportunidade de envolver entidades externas; - Assegurar a assinatura dos compromissos de confidencialidade; - Estabelecer orientações e prazos de execução. Compete-lhe também definir a periodicidade de apresentação de resultados à Administração pelo Gestor de Projeto.		Proposta a CA

Elaborado por: Pedro Machado

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/7/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão do Negócio

Revisão: 0

Implementação dos novos Negócios	Equipa de Projeto Diretor Geral	Administração	Compete ao DG acompanhar a implementação dos Novos Negócios aprovados pela Administração e apresentar periodicamente (periodicidade a definir caso a caso) o ponto de situação e evolução dos mesmos, remetendo toda a informação prestada pela Equipa de Projeto, nomeadamente contendo os aspetos relativos às componentes técnicas e económico-financeiras, as alterações de circunstância ocorridas, os ajustes efetuados e demais parâmetros e aspetos tidos por pertinentes		Relatórios de acompanhamento
Avaliação técnico e económico-financeira dos novos negócios implementados	Equipa de Projeto Administração Diretor Geral		Compete ao DG apresentar toda a informação relativa aos Novos Projetos implementados, considerando a sua conclusão, nomeadamente contendo os aspetos relativos às componentes técnicas e económico-financeiras		Relatórios Finais
Análise e decisão dos convites de entidades externas para participar em projetos de I&D ou Inovação	Administração Diretor Geral		Compete à Administração, sob proposta do Diretor Geral, pronunciar-se sobre eventuais convites externos para participação em projetos de I&D ou Inovação.		Propostas de Projetos

Elaborado por: Pedro Machado

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/7/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão do Aterro, ETAL e Tratamento Biológico

Revisão: 0

Missão do Processo		Entradas	Saídas
- Assegurar a eliminação de resíduos sólidos urbanos (RSU), de forma sustentável cumprindo as disposições legais; - Assegurar o tratamento biológico de resíduos sólidos, de forma a valorizar a fração orgânica dos mesmos dando origem a composto, desviando assim matéria orgânica de aterro; - Assegurar o tratamento de lixiviado e Biogás		- Resíduos Sólidos provenientes da Recolha Indiferenciada; - Fração orgânica de RSU; - Bioresíduos; - Refugos da Estação de triagem e das Unidade de Tratamento Mecânico e Biológico - Requisitos legais e outros requisitos - Material de Cobertura e outros.	- Cumprimento de requisitos legais e outros requisitos; - Ocupação do solo de forma controlada; - Efluente pré tratado; - Composto; - Energia elétrica e calorífica; - Dados de controlo e medição das atividades; - Ocorrências/ não conformidades
Gestor e Cogestor do Processo:	TGO		

Abreviaturas	Descrição da Abreviatura
TGO	Técnico de Gestão Operacional
CO	Coordenador Operacional
DG	Diretor Geral
TTB	Técnico Tratamento Biológico
UVE	Unidade de Valorização Energética
ETAL	Estação de Tratamento de Águas Lixiviadas
TOE - M	Técnico Operativo Equipamentos – Manobrador
TO – MTMB	Técnico Operativo – Manutenção Tratamento Mecânico e Biológico
TE/L	Técnico de ETAL / Laboratórios

N.º	Página	Conteúdo	Data
0	Todas	Elaboração inicial	23/07/2025
1			
2			
3			

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão do Aterro, ETAL e Tratamento Biológico

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
Gestão do Aterro	TGO	CO	- Planeamento da deposição em aterro no documento 091, de acordo com os requisitos legais e projeto do Aterro	- 091 - Monitorização do Aterro - Licença Ambiental e TUA's, Projeto do Aterro - Contratos	- Licença Ambiental e TUA's DL 102-D/2020 17/07/2025
	CO	TOE - MA	- Definição da frente de exploração; - Definição da zona de cobertura de resíduos; - Definição das vias de acesso e das redes de lixiviados, águas pluviais e biogás.		
	TOE - M		- Indicação do local de descarga às diversas viaturas; - Verificação e inspeção visual dos resíduos a descarregar, como confirmação com o operador de portaria se necessário; - Espalhamento e compactação dos resíduos; - Cobertura dos resíduos com terras ou resíduos de cobertura; - Execução das vias de acesso; - Manutenção da rede de lixiviados, águas pluviais e biogás;	073 – Manual de posto de trabalho do Aterro	
	TGO		- Registo de Operação do aterro (quantidades de resíduos por tipo, quantidades de terras de cobertura, volumes de aterro, capacidade disponível);	- 091 - Monitorização do Aterro	

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão do Aterro, ETAL e Tratamento Biológico

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
Gestão do Tratamento Biológico	TTB	TGO	- Planeamento semanal de operação; - Arranque e controlo dos processos anaeróbio e aeróbio (operação com o programa Bilfinger Greylogix); - Controlo do processo de maturação e afinação do composto.	168 – Registo Operação Tratamento Biológico 189 - Logbook 202 - Monitorização do composto 073 - Manual de posto de trabalho TB	
	TOE – M TO - MTMB		- Acondicionamento dos resíduos orgânicos no hall; - Enchimento e limpeza de túneis; - Execução e revolvimento de pilhas de composto; - Afinação de composto;	073 - Manual de posto de trabalho TB	
	DG	TGO	Comercialização/Venda do composto a granel	Ficha técnica Rótulo de produto Licença Tabela de preços Fatura “Controlo da venda do composto”	Portaria 185/2022
Gestão da Unidade de Valorização Energética	TTB	TO - MTMB	- Arranque e controlo do processo da UVE - Monitorização do Biogás/Registos de monitorização	073 - Manual de posto de trabalho 189 - Logbook	

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão do Aterro, ETAL e Tratamento Biológico

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
Gestão da ETAL	TE/L	CO	- Gestão da capacidade de armazenamento das lagoas de equalização; - Arranque e controlo da ETAL; - Registo de caudais	Registo de operação ETAL 073 - Manual de posto de trabalho ETAL Plano de verificação ambiental	
Gestão das NC			Caso aplicável, os responsáveis registam a não conformidade/ ocorrência no 113	113 – Registo de Ocorrências	
Monitorização e medição	TE/L	TTB TGO	- Realização de análises; - Controlo da qualidade do composto.	Plano e protocolos de análises 202 - Monitorização do composto	Portaria 185/2022
	TGO		- Monitorização de atividades com recurso às câmaras de apoio à gestão das atividades operacionais		

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão Administrativa

Revisão: 0

Missão do Processo	Entradas	Saídas
Assegurar o funcionamento eficiente e eficaz das atividades administrativas da organização, garantindo um atendimento de qualidade, o registo rigoroso do expediente e o apoio técnico e organizacional ao Diretor, de forma a contribuir para a tomada de decisões informadas e para o bom desempenho institucional.	- Informação de cargas para retomadores - Solicitações de atendimento - Documentação recebida	- Atendimento realizado; - Expediente tratado e registado;

Abreviaturas	Descrição da Abreviatura
TA	Técnica Administrativa
TAF	Técnica Administrativa Financeira
DG	Diretor Geral
TGO	Técnico de Gestão Operacional

N.º	Página	Conteúdo	Data
0	Todas	Elaboração inicial	23/07/2025
1			
2			
3			

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos associados
	Responsável	Participa			

Elaborado por: Sandra Peixoto

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005. C

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos associados
	Responsável	Participa			
Atendimento	TA	TAF TGO	Atendimento telefónico, número geral (registar todas as chamadas) e número verde para marcação de recolha de óleos (registando moradas e contactos na Recolha de OAU) e informação de ecopontos cheios/sujos/vandalizados (registando os pedidos nas Tarefas Diárias). Atendimento para informação da receção de pneus. Esclarecimento de diversas dúvidas no atendimento telefónico referentes ao horário, á abertura de ficha de cliente, á entrega de resíduos, ao preenchimento dos Pedidos de Autorização ou de Egars. Duvidas no tipo de resíduos que recebemos e respetivo preço. Atendimento presencial, com encaminhamento para os respetivos gabinetes. Atendimento a clientes particulares ou empresas, para emissão de fatura/recibo e recebimento.		154 – RECOLHA DE OAU 106 – TAREFAS DIÁRIAS 182 – Pedido de Autorização para Receção de Resíduos 026 – Pedido de Autorização para Receção de Pneus usados 025 – Pedido de Autorização para Deposição de Resíduos Software Primavera Software Hydra

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos associados
	Responsável	Participa			
			No caso dos clientes com ficha aberta, antes de fazer a fatura, primeiro é efetuada a integração do talão de pesagem no Hydra para o Primavera.		
Registo de expediente	TA		Registo de todo o correio, incluindo faturas, recebido em papel ou via email e sua distribuição nos gabinetes. (no futuro com a plataforma documental deverá ser revista a metodologia) Preparação de cartas para despacho por correio. Receção de encomendas entregues no escritório pelas transportadoras e respetivo encaminhamento.		Software numerador
Assessoria ao DG	TA	DG	Marcação de reuniões na agenda. Alerta de eventos/reuniões agendados. Informação de chamadas recebidas e/ou email enviados. Efetuar com o DG o pagamento de diversas faturas no TPA.		

Missão do Processo	Entradas	Saídas
A missão do processo de gestão de pessoas, é fazer com que as pessoas se sintam valorizadas e envolvidas, contribuindo para o sucesso da organização. Isso é feito através de diversas práticas, desde o recrutamento e seleção até ao desenvolvimento e retenção de talentos.	- Necessidade de admissão de novos colaboradores - Necessidade de promover uma rápida adaptação à organização, à função e à equipa. - Necessidade de desenvolvimento contínuo das competências dos colaboradores, alinhando as necessidades formativas individuais e organizacionais com os objetivos estratégicos da empresa. - Necessidade de assegurar o planeamento, controlo e registo adequado das férias dos colaboradores - Necessidade de recolha, validação e integração dos dados relevantes para o cálculo salarial, garantido a fiabilidade da informação e o cumprimento das obrigações legais e fiscais. - Necessidade de adequada gestão administrativa e organizacional nas situações de cessação de contrato ou ausência prolongada de colaboradores.	- Necessidades de recursos humanos da empresa satisfeitas - Novos profissionais eficazmente enquadrados nas suas funções - Profissionais com as competências adequadas á função - Garantir que os novos colaboradores são recebidos de forma estruturada, acolhedora e eficaz, de acordo com a cultura organizacional, a compreensão das responsabilidades associadas ao posto de trabalho e o desenvolvimento de pertença desde o primeiro dia. - Promover a qualificação, a motivação e a retenção de talento, bem como garantir o cumprimento de requisitos legais e normativos aplicáveis a determinados setores de atividade. - Garantir o equilíbrio entre o direito ao descanso dos colaboradores e continuidade operacional da empresa, em conformidade com a legislação laboral em vigor, os acordos coletivos aplicáveis e as políticas internas da organização - Assegurar o pagamento correto e atempado das remunerações aos colaboradores, de acordo com a legislação aplicável, os contratos de trabalho em vigor e as políticas internas da organização. - Garantir o cumprimento das obrigações legais, a comunicação interna eficaz e a continuidade operacional das equipas, aquando a saída de pessoas ou ausências prolongadas.

Abreviaturas	Descrição da Abreviatura
CA	Conselho de Administração
DG	Diretor Geral
RH	Recursos Humanos
DF	Departamento Financeiro

N.º	Página	Conteúdo	Data
0	Todas	Elaboração inicial	23/07/2025
1			
2			
3			

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos associados
	Responsável	Participa			
Gestão de Responsabilidades e Competências mínimas	CA	DG RH	Compete ao CA a definição do organograma da Braval. É elaborado o Manual de Funções onde, para cada função, são identificadas as principais tarefas e responsabilidade, a política de substituição, bem como a competências mínimas para o exercício da função, sendo aprovado em CA.		010 - Manual de funções
Necessidade de Recursos Humanos	CA	Responsáveis de áreas DG RH	Qualquer responsável de área pode identificar necessidades de Recursos Humanos junto dos RH. Sempre que seja validada pelo DG e aprovada pelo CA, a necessidade de recursos humanos para uma determinada função, o DG com o apoio dos RH definem o perfil da pessoa a contratar, em coerência com o definido no Manual de Funções. As atividades de recrutamento e seleção são efetuadas de acordo		

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos associados
	Responsável	Participa			
			com o quadro legal e outras orientações dadas pelo DG e ou Administração. As oportunidades de estágios são analisadas quanto ao seu interesse pelo DG que, caso aceite, comunica aos RH que asseguram as atividades de acolhimento e integração em conjunto com as áreas relevantes.		
Acolhimento e Integração		RH Responsáveis de áreas/departamento	O processo de Acolhimento e Integração tem como objetivo garantir que os novos colaboradores são recebidos de forma estruturada, acolhedora e eficaz, promovendo a sua rápida adaptação à organização, à função e à equipa. Este processo contribui para o alinhamento com a cultura organizacional, a compreensão das responsabilidades associadas ao posto de trabalho e o desenvolvimento de pertença desde o primeiro dia. As principais etapas são: 1. Preparação prévia à Integração Antes do início da atividade, os RH asseguram a preparação de toda a documentação necessária. São solicitados exames médicos de admissão e o cartão de picagem. 2. Receção e Acolhimento Inicial O colaborador é recebido pelos RH, que entrega o manual de acolhimento e apresenta os seus direitos, deveres e outros aspetos	Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro	015 - Manual de acolhimento; Acordo de Empresa 165 – Registo de Distribuição de EPI's 208 – Registo de Integração de Colaborador Ficha de

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos associados
	Responsável	Participa			
			relevantes, nomeadamente o funcionamento do sistema de picagem, cantina e lavandaria e seus espaços. É criado o registo biométrico do funcionário e disponibilizado o contrato de trabalho. 3. Apresentação à Estrutura Organizacional Posteriormente o novo colaborador é apresentado ao Responsável Hierárquico no qual será enquadrado. É entregue a farda de trabalho e respetivos EPI's, bem como o documento comprovativo da entrega dos mesmos. 4. Integração Funcional e Acompanhamento Inicial Durante as primeiras semanas, compete ao responsável hierárquico, promover a sua integração, procurando apresentar a todos os profissionais que realizam tarefas na unidade onde se insere e garantir que existem as condições necessárias para o exercício das suas funções. Pode ser designado um colaborador de referência ou tutor para facilitar esta transição. 5. Avaliação da Integração e Feedback Após o período inicial, os RH recolhem feedback junto do colaborador e do responsável, com o objetivo de avaliar a integração. Esta, deve seguir a legislação em vigor, permitindo, ao final desse período, validar as competências exigidas para o desempenho do cargo.		Aptidão para o Trabalho (FAT) 220 – Avaliação Período Experimental

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos associados
	Responsável	Participa			
			Quando se trata da colocação de um colaborador num novo posto de trabalho (mobilidade interna), é da responsabilidade do superior hierárquico – em articulação com os RH sempre que necessário – a definição de um plano de integração. Concluído o período de integração, o responsável hierárquico deve avaliar e confirmar a aquisição das competências necessárias ao desempenho das novas funções.		
Gestão da Formação		RH Responsáveis de áreas/departamento	O processo de Gestão da Formação tem como finalidade assegurar o desenvolvimento contínuo das competências dos colaboradores, alinhando as necessidades formativas individuais e organizacionais com os objetivos estratégicos da empresa. Este processo visa promover a qualificação, a motivação e a retenção de talento, bem como garantir o cumprimento de requisitos legais e normativos aplicáveis a determinados setores de atividade. As principais etapas do processo são: 1. Levantamento de Necessidades de Formação Anualmente, é realizado um levantamento das necessidades de formação, realizado por uma entidade externa, com base nas obrigações legais e regulamentares e nas orientações estratégicas da organização. Este levantamento pode incluir formações técnicas, comportamentais, obrigatórias, de atualização e de aquisição inicial para uma função.	Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro	Levantamento de Necessidades (Entidade Externa) 018 - Programa de Formação 017 – Avaliação da Eficácia da Formação

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos associados
	Responsável	Participa			
			2. Planeamento e Elaboração do Programa de Formação Com base no plano de formação elaborado por uma entidade externa, os RH definem ações a realizar, os públicos-alvo (juntamente com os responsáveis de área), as entidades formadoras, os recursos necessários, os prazos e os formatos (presencial, online, misto). O plano é submetido à direção para aprovação. 3. Organização e Execução das Ações de Formação Após aprovação, os RH procedem à organização das ações formativas: contacto com entidades formadoras, convocatória dos participantes, gestão logística, acompanhamento da execução e controlo da assiduidade. 4. Avaliação e Registo da Formação No final de cada ação, é realizada uma avaliação da formação, através de inquéritos ou outros instrumentos definidos pelas entidades externas. Toda a formação realizada é registada no dossier individual do colaborador e em sistema informático, para efeitos de reporte interno e cumprimento de requisitos legais.		
Gestão de Férias		RH Responsáveis de áreas/departamentos DG	Este processo tem como objetivo assegurar o planeamento, controlo e registo adequado das férias dos colaboradores, em conformidade com a legislação laboral em vigor, os acordos coletivos aplicáveis e as políticas internas da organização. Este processo visa garantir o equilíbrio entre o direito ao descanso dos colaboradores e	Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro	Calendário anual Mapas de férias Declaração de

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos associados
	Responsável	Participa			
			continuidade operacional da empresa. O processo compreende as seguintes etapas: 1. Planeamento e Solicitação Anualmente, no início do ano, é disponibilizado aos colaboradores um calendário de férias, que deverá ser preenchido com a indicação das datas pretendidas para gozo de férias. Este calendário deve ser entregue ao departamento de RH até ao dia 31 de março. 2. Validação e Aprovação Após receção, os RH analisam as propostas, assegurando que respeitam a legislação em vigor, as normas internas da organização e as necessidades operacionais de cada área. Sempre que necessário, ajustam os pedidos, tendo em conta critérios como preferências individuais, períodos críticos de atividade e existência de sobreposições, os RH articulam com as chefias para ajustar eventuais períodos propostos. Após análise, o diretor valida os mapas de férias. Após aprovação, os mesmos são afixados até dia 15 de abril, em local visível, para consulta dos colaboradores. 3. Alterações e Reagendamentos Qualquer alteração posterior à aprovação deverá ser justificada e submetida a nova aprovação. A empresa reserva-se o direito de solicitar o reagendamento das férias por motivos operacionais, dentro dos limites legais estabelecidos.		férias Excel de controlo de dias de férias

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos associados
	Responsável	Participa			
			4. Registo e Controlo O registo dos dias de férias gozados e remanescentes é realizado através do preenchimento de uma declaração de férias pelo colaborador, onde indica o período de férias. Esse documento é tratado pelos RH, que confirma/regista no mapa de férias, insere no Primavera para posterior processamento salarial, regista num Excel para controlo dos dias de férias gozados e posterior arquivo para caso exista necessidade de consulta. Os RH mantêm assim atualizado o sistema de férias, sendo da responsabilidade conjunta do DRH e da chefia direta garantir a conformidade do registo com a realidade.		
Processamento Salarial		DRH DF	O processo de Processamento Salarial tem como objetivo assegurar o pagamento correto e atempado das remunerações aos colaboradores, de acordo com a legislação aplicável, os contratos de trabalho em vigor e as políticas internas da organização. Este processo envolve a articulação entre o DRH e o Departamento Financeiro e assenta na recolha, validação e integração dos dados relevantes para o cálculo salarial, garantido a fiabilidade da informação e o cumprimento das obrigações legais e fiscais. O DRH é responsável pela recolha e validação da informação necessária ao processamento salarial, com base na consulta do sistema de controlo de assiduidade (picagem). Esta informação inclui	Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro	Acordo de empresa

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos associados
	Responsável	Participa			
			horas trabalhadas, faltas, baixas, atrasos, trabalho suplementar, feriados, e outros elementos variáveis que impactem a remuneração. Após a verificação da consistência dos dados e, sempre que necessário, articulação com os responsáveis para validação de ocorrências, a informação é consolidada e enviada ao Departamento Financeiro.		
Gestão da Saída de Pessoas e Ausências Prolongadas		RH	O processo de Gestão de Saída de Pessoas e Baixas Prolongadas tem como objetivo assegurar a adequada gestão administrativa e organizacional nas situações de cessação de contrato ou ausência prolongada de colaboradores, garantindo o cumprimento das obrigações legais, a comunicação interna eficaz e a continuidade operacional das equipes. Este processo abrange duas vertentes distintas: a saída definitiva de colaboradores (por rescisão, reforma, despedimento, entre outros) e as situações de ausência prolongada, nomeadamente por motivo de doença, acidente de trabalho, licença parental ou outras licenças previstas na lei. As principais etapas são: 1. Comunicação da situação A saída ou ausência prolongada é comunicada aos RH, seja pelo próprio colaborador, pela chefia direta ou por comunicação oficial (ex.: atestado médico, carta de rescisão). Esta comunicação deve ser efetuada com a maior antecedência possível, sempre que aplicável.	Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro Lei n.º 3/2014, de 28 de janeiro	066 – Informação de cessação de funções

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos associados
	Responsável	Participa			
			2. Análise e Registo Administrativo Os RH procedem à análise da situação, registando a cessação ou a ausência no sistema de gestão do pessoal. No caso de saída, são verificados os prazos legais de aviso prévio, os documentos exigidos e é calculado os dias de férias não gozadas. É realizada a comunicação à Segurança Social, à medicina do trabalho e é suspenso o sistema de picagem. No caso de baixa prolongada, é feito o controlo da duração da ausência, com atualização periódica conforme a documentação médica recebida. 3. Articulação com os Responsáveis e Planeamento de Substituição Os RH informam o responsável direto sobre a situação e articulam o planeamento de eventuais substituições, seja através de redistribuição de tarefas, recurso a colaboradores internos ou contratação externa, garantindo o mínimo impacto na atividade da equipa. 4. Encerramento ou Retorno No caso de saída, o processo é encerrado após atualização dos registos internos. No caso de baixas prolongadas, os RH solicitam a realização de exame médico de avaliação de aptidão à Medicina do Trabalho, aquando do regresso do colaborador.		

Missão do Processo	Entradas	Saídas
- Gestão de rede, hardware, software, servidores e sistemas informáticos; - Gestão de acessos, perfis de utilizador e identidade digital; - Gestão de software, serviços, licenças e bases de dados SQL; - Monitorização contínua, backups, atualizações e continuidade de sistemas; - Segurança da informação e resposta a incidentes de cibersegurança; - Atendimento técnico (helpdesk); - Planeamento e execução de projetos de implementação de soluções tecnológicas; - Controlo e validação dos registos de pesagens de resíduos, com integração no ERP para suporte à faturação.	- Pedidos de novo equipamento, substituição ou reparação; - Equipamento avariado, obsoleto ou com falhas técnicas; - Necessidade de software, serviços digitais ou atualizações críticas; - Informações de RH (novos colaboradores, cessação de funções, alteração de perfil); - Solicitações de criação, modificação ou revogação de acessos; - Incidentes de segurança detetados ou reportados; - Alertas de vulnerabilidades ou falhas nos sistemas; - Necessidades operacionais identificadas nos departamentos; - Planeamento ou solicitação de novos projetos de IT; - Pedidos de recuperação de dados ou restauro de sistemas; - Indicadores de desempenho técnico ou alertas de monitorização; - Solicitações de apoio técnico por parte dos utilizadores; - Registos de pesagens de resíduos (talões, matrículas, dados técnicos).	- Equipamentos e software instalados, configurados e documentados; - Equipamentos reparados, substituídos ou descontinuados; - Acessos de utilizador criados, atualizados ou revogados com rastreabilidade; - Backups concluídos; - Atualizações aplicadas com sucesso e vulnerabilidades corrigidas; - Incidentes de segurança resolvidos, documentados e comunicados; - Projetos de IT implementados com sucesso; - Documentação de políticas, planos de recuperação e procedimentos operacionais; - Infraestrutura tecnológica monitorizada e analisada periodicamente; - Apoio técnico prestado com resolução; - Comunicação interna e externa segura e controlada; - Dados de pesagens de resíduos validados e integrados no ERP; - Evidência de conformidade com os requisitos legais e normativos em vigor.

N.º	Página	Conteúdo	Data
0	Todas	Elaboração inicial	
1			

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos Associados
	Responsável	Participa			
1. Gestão de Equipamentos			A atividade de Gestão de Equipamentos de IT tem como objetivo assegurar que todo o parque informático da organização (hardware e dispositivos tecnológicos) seja gerido de forma eficiente, segura e conforme os requisitos operacionais. As ações desta atividade incluem: • Atribuição de equipamentos aos utilizadores conforme as suas funções; • Manutenção preventiva e corretiva (limpezas, atualizações, substituições); • Recolha e diagnóstico de equipamentos avariados; • Gestão do ciclo de vida (substituição, abate e reaproveitamento); • Garantia de segurança física e lógica dos equipamentos;	RGPD – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (UE 2016/679) ISO/IEC 27001 – Segurança da Informação Decreto-Lei n.º 152-D/2017 Licenciamento de Software	Equipamentos.xls
2. Gestão de acessos/perfis			A Gestão de Acessos e Perfis consiste na definição, atribuição, controlo e revisão dos direitos de acesso aos sistemas informáticos, dados e recursos tecnológicos da organização. O objetivo é garantir que os utilizadores apenas tenham acesso à informação estritamente necessária para o desempenho das suas funções, respeitando os princípios da segurança da informação e da proteção de dados.	RGPD – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (UE 2016/679) ISO/IEC 27001 – Segurança da Informação Código do Trabalho	

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos Associados
	Responsável	Participa			
			Principais ações: • Criação e configuração de perfis de utilizador por função ou departamento; • Atribuição de credenciais com base no princípio do menor privilégio; • Gestão de acessos a pastas, aplicações, redes e sistemas internos; • Revisão periódica de acessos (especialmente após alterações de função ou saída de colaboradores); • Encerramento ou bloqueio imediato de acessos quando um colaborador sai da organização; • Registo e auditoria de acessos e alterações de permissões; • Autenticação forte (ex: 2FA) em sistemas críticos.		
3. Gestão de servidores e sistemas			A Gestão de Servidores e Sistemas abrange a instalação, configuração, monitorização, manutenção e proteção de todos os servidores físicos e virtuais e dos sistemas operativos e plataformas neles alojados. O objetivo é garantir a disponibilidade, integridade, segurança e performance dos serviços críticos da organização. Principais tarefas:	RGPD – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (UE 2016/679) (artigo 32.º) Lei da Cibersegurança (Lei n.º 46/2018) ISO/IEC 27001 ISO 9001	

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos Associados
	Responsável	Participa			
			• Instalação e configuração de servidores físicos e máquinas virtuais (on-premise ou cloud); • Gestão de sistemas operativos (Windows Server) e de aplicações críticas; • Monitorização de recursos (CPU, RAM, armazenamento, uptime, tráfego); • Aplicação de atualizações e patches de segurança; • Gestão de utilizadores, permissões e serviços associados (AD, DNS, DHCP, etc.); • Implementação de backups e recuperação em caso de falha (disaster recovery); • Segmentação e proteção da infraestrutura com firewalls, antivírus, EDR, etc.;		
4. Helpdesk			A atividade de Helpdesk consiste no atendimento, registo, resolução e acompanhamento de pedidos de suporte técnico dos utilizadores internos da organização, relacionados com equipamentos, software, acessos, rede ou serviços informáticos. O objetivo é garantir uma resposta rápida e eficaz a incidentes e solicitações, promovendo a continuidade operacional. As principais tarefas incluem:	RGPD – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (UE 2016/679) (artigo 32.º) Lei da Cibersegurança (Lei n.º 46/2018) ISO/IEC 27001 ISO 9001	

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos Associados
	Responsável	Participa			
			• Receção de pedidos via e-mail, telefone ou presencialmente; • Diagnóstico e resolução de problemas (remota ou presencialmente); • Encaminhamento para equipas técnicas especializadas, se necessário; • Comunicação clara com o utilizador durante e após a intervenção; • Registo de soluções aplicadas; • Análise de tendências de incidentes para prevenção futura (gestão de conhecimento).		
5. Gestão de Backups e Recuperação de Dados			A Gestão de Backups assegura a cópia periódica e segura dos dados críticos da organização, garantindo que, em caso de perda, corrupção ou ataque, estes possam ser recuperados com o mínimo de impacto. Envolve: • Definição da política de backup (frequência, retenção, tipos de dados); • Execução e monitorização de backups automáticos ou manuais; • Armazenamento seguro (local e/ou cloud, com redundância);	RGPD (Art. 32.º) ISO/IEC 27001	

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos Associados
	Responsável	Participa			
			Testes periódicos de restauro de dados;		
6. Gestão de Continuidade e Disaster Recovery IT			A Gestão da Continuidade e Recuperação de Desastres (Disaster Recovery) garante que os sistemas de IT mais críticos podem ser restaurados em tempo útil após uma falha grave, ataque, desastre natural ou avaria crítica. Principais tarefas: - Identificação de sistemas e dados críticos (RTO, RPO); - Definição de planos de recuperação e resposta; - Testes periódicos de recuperação (simulações); - Manutenção de ambientes redundantes ou backups imutáveis; - Integração com o plano geral de continuidade da organização.	RGPD (Art. 32.º, n.º 1, alínea c) ISO/IEC 27001 / ISO 22301	
7. Gestão de Base de Dados SQL			A Gestão de Base de Dados SQL abrange a administração, manutenção, segurança, otimização e monitorização das bases de dados da organização SQL Server. O objetivo é garantir que os dados estão disponíveis, íntegros, seguros e performantes.	RGPD (Art. 32. E 5) ISO/IEC 27001	

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais	Documentos Associados
	Responsável	Participa			
			Principais tarefas: • Criação, modelação e gestão de bases de dados e tabelas; • Gestão de utilizadores e permissões de acesso; • Backup e restauro de bases de dados; • Otimização de queries e índices para performance; • Monitorização de espaço, falhas, transações e bloqueios; • Aplicação de atualizações e correções de segurança; • Suporte a aplicações que dependem da base de dados.		

Abreviaturas	Descrição da Abreviatura
IT	Tecnologias de Informação
RH	Recursos Humanos
GDPR/RGPD	Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados
LAN	Local Area Network (Rede Local)
VPN	Virtual Private Network (Rede Privada Virtual)
AD	Active Directory (Diretório Ativo da Microsoft)
OS	Operating System (Sistema Operativo)
SaaS	Software as a Service (Software como Serviço)
AIPD	Avaliação de Impacto sobre a Proteção de Dados
DNS	Domain Name System (Sistema de Nomes de Domínio)

DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol
2FA	Two-Factor Authentication (Autenticação de Dois Fatores)
SLAs	Service Level Agreements (Acordos de Nível de Serviço)
EDR	Endpoint Detection and Response (Deteção e Resposta em Terminais)
CVE	Common Vulnerabilities and Exposures (Base de dados de vulnerabilidades conhecidas)
ISO	International Organization for Standardization
TI	Tecnologias da Informação (alternativa a IT, em português)
DPO	Data Protection Officer (Encarregado de Proteção de Dados)
CNPD	Comissão Nacional de Proteção de Dados (Portugal)
ANACOM	Autoridade Nacional de Comunicações
IDS/IPS	Intrusion Detection/Prevention System (Sistema de Deteção/Prevenção de Intrusões)
VoIP	Voice over IP (Chamadas por Internet)
Helpdesk	Serviço de Apoio Técnico e Suporte a Utilizadores
OTP	One-Time Password (Palavra-passe temporária – usada em autenticação)
DRP	Disaster Recovery Plan (Plano de Recuperação de Desastres)

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Comunicação e Sensibilização

Revisão: 0

Missão do Processo		Entradas	Saídas
Assegurar a comunicação com entidades oficiais e outras partes interessadas e participara ativamente na consciencialização e sensibilização ambiental		• Requisitos legais e outros que a Braval subscrava • Solicitação de visitas guiadas • Realização de ações de sensibilização ambiental • Comunicação com os colaboradores • Plano de Comunicação • Assessoria de imprensa • Programa de Gestão do SGI para cumprimento de objetivos • Política • Sugestões de melhoria • Eventos e solicitações gerais • Divulgação de informação institucional • Avisos de financiamento • Legislação publicada	• Requisitos legais e outros requisitos satisfeitos • Visitas realizadas e avaliadas • Ações de sensibilização realizadas • Comunicação aos colaboradores efetuada • Cumprimento do plano de comunicação • Solicitações da imprensa satisfeitas, <i>clipping</i> efetuado • Programa de comunicação para aprovação • Política comunicada e apreendida • Outras solicitações respondidas • Conteúdos produzidos e divulgados • Candidaturas a programas de financiamento • Informação sobre legislação aplicável
Gestor e Cogestor do Processo:	DCS – Isabel Cunha		

Elaborado por: Isabel Cunha

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Comunicação e Sensibilização

Revisão: 0

Abreviaturas	Descrição da Abreviatura
DG	Diretor Geral
DCS	Departamento de Comunicação e Sensibilização
E	Encarregado
CA	Conselho de Administração
DSII	Departamento de Sistemas e Infraestruturas de Informação
DGAF	Departamento de Gestão Administrativa e Financeira
DGO	Departamento de Gestão Operacional
DS	Departamento de Sustentabilidade
DAC	Departamento Aprovisionamento e Compras

N.º	Página	Conteúdo	Data
0	Todas	Elaboração inicial	23/07/2025
1			
2			
3			

Elaborado por: Isabel Cunha

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Comunicação e Sensibilização

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais Aplicáveis	Documentos Associados
	Responsável	Participa			
Receção de solicitação de visitas e ações de sensibilização	DCS	DG	Receção da solicitação de visita, por telefone ou email, devendo sempre ser enviado o pedido por escrito, após chamada telefónica.		Telefone, email, site
Análise da Solicitação	DCS	DG	Análise da data/hora solicitadas, ou ação a realizar e verificação da disponibilidade de agenda ou recursos necessários		Agenda
Comunicação da decisão e tentativa de encontrar alternativa	DCS	DG	Comunicação da possibilidade de realização ou sugestão de alternativa, caso não haja dissipabilidade.		Email
Planeamento da visita	DCS	DG, E	Garantir as condições da sala de formação, inquérito de satisfação e materiais pedagógicos a distribuir ou recursos necessários à realização da ação		Panfletos
Realização da visita/ação de sensibilização	DCS	DG, E	Realização da visita guiada, palestra e acompanhamento. Realização da ação de sensibilização.		
Tratamento dos dados	DCS		Tratamento dos dados do inquérito de satisfação do cliente, com vista a avaliação da satisfação.		Inquérito de satisfação – 024
Divulgação nas redes sociais	DCS		Divulgação da visita/ação de sensibilização nas redes sociais.		Redes Sociais

Elaborado por: Isabel Cunha

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Comunicação e Sensibilização

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais Aplicáveis	Documentos Associados
	Responsável	Participa			
Identificação e planeamento das necessidades de comunicação e sensibilização ambiental	DCS	CA, DG, DGAf, DS, DGO, DSII, DAC	Identificação de necessidades de comunicação e/ou sensibilização ambiental, por qualquer departamento, que as transmite ao DCS para serem implementadas. As necessidades de comunicação derivadas de requisitos legais são identificadas pelo DCS no Programa de comunicação. Sempre que haja uma necessidade sistemática de comunicação, o DCS identifica a mesma no Programa de Comunicação e Comunicação Interna e Externa.		140 - Programa de comunicação, 141 - Comunicação Interna e Externa, clipping, redes sociais, inquéritos
Elaboração da Comunicação e seu suporte	DCS	DAC, DG, DSII	Elaboração da mensagem e suporte da comunicação, se necessário com recurso a entidades externas		Plano de Comunicação
Tomada de Conhecimento Aprovação e Validação	DG	DCS	Tomada de Conhecimento Aprovação e Validação por parte do Diretor Geral, da comunicação a efetuar		Email
Comunicação e Divulgação	DCS	DG	O DCS, em função das comunicações a efetuar e dos conteúdos a divulgar, planeia no modelo 224 - Planeamento de Redes Sociais. Nas restantes situações é definido caso a caso como se irá efetuar a comunicação, junto do respetivo público, através dos diversos suportes.		Redes Sociais, publicidade, imprensa, Boletim Interno, comunicações internas, placard, 011 - Ata de reunião,

Elaborado por: Isabel Cunha

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão da Comunicação e Sensibilização

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais Aplicáveis	Documentos Associados
	Responsável	Participa			
					panfletos, site, email, eventos
Pesquisa e consulta de avisos de financiamento	DCS		Fazer pesquisa e consulta de avisos de financiamento aplicáveis à atividade da Braval		Internet, Portugal 2030, Balcão Único, Mapa de Oportunidades de Financiamento
Dar conhecimento dos avisos de financiamento aplicáveis	DCS	CA, DG, DGAF, DS, DGO, DSII, DAC	Após seleção, reencaminhar os avisos de financiamento ao CA, DG e respetivos departamentos interessados		email
Pesquisa e consulta de legislação publicada	DCS		Fazer pesquisa e consulta da legislação publicada		Internet, DRE, Siawise, ESGRA, APA, ERSAR
Dar conhecimento da legislação aplicável	DCS	CA, DG, DGAF, DS, DGO, DSII, DAC	Dar conhecimento da legislação aplicável à atividade da Braval ao CA, DG e respetivos departamentos interessados		email

Elaborado por: Isabel Cunha

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão Sustentabilidade

Revisão: 0

Missão do Processo		Entradas	Saídas
Definir a metodologia e responsabilidades para garantir a implementação e manutenção do Sistema de Gestão Integrado, nomeadamente, gestão da informação documentada, gestão das auditorias, Gestão das não conformidade e melhorias, gestão de aspetos ambientais e perigos e riscos, emergência, Consulta aos trabalhadores e gestão da Medicina.		• Obrigações de conformidade / Normas e outros documentos de origem externa • Atividades/ equipamentos/ Infraestruturas da BRAVAL; (necessidade de identificação de perigos e aspetos ambientais) • Necessidade de controlo de informação documentada • Não conformidade/ reclamações e melhorias/ sugestões • Necessidade em recolher a opinião dos Colaboradores, e potenciar a sua participação; • Necessidades da BRAVAL em SST; • Informação sobre a ocorrência de incidentes/ acidentes de trabalho; • Trabalhadores para consultas de MT; • Situações de emergência; • Necessidade de realização de auditorias • Informações das Partes interessadas	• Aspetos ambientais determinados/revistos e classificados, bem como medidas de controlo e monitorização para os significativos; • Registos de controlo operacional e monitorização • Cumprimento das obrigações de conformidade; • Não conformidades (internas e externas) e ações de melhoria tratadas; • Reclamações respondidas e tratadas; • Controlo de informação documentada • Perigos identificados/revistos, riscos profissionais avaliados/classificados, medidas preventivas/corretivas definidas e deteção de eventuais desvios, implementação de ações de melhoria; • Tratamento dos resultados da Consulta trabalhadores e do clima organizacional • Tratamento dos resultados da satisfação dos clientes • Inquéritos preenchidos, relatórios, riscos de saúde e segurança acautelados, eventuais propostas de melhoria; • Serviços de SST assegurados. • Incidentes e Acidentes de trabalho tratados • Consultas de MT realizadas e resultados analisados; • MAP's implementadas; • Relatórios • Resultados de auditorias
Gestor e Cogestor do Processo:	Gestor do Processo de Gestão da Sustentabilidade		

Elaborado por: Ana Costa

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

Abreviaturas	Descrição da Abreviatura
DG	Diretor Geral
GP	Gestor do Processo
GPGS	Gestor do Processo de Gestão da Sustentabilidade
EE	Entidade Externa
TSSST	Técnico Superior de Segurança e Saúde no Trabalho
GPGA	Gestor de Processo de Gestão Administrativa
GPGO	Gestor de Processo de Gestão Operacional
DSI	Departamento de Sistemas de Informação

N.º	Página	Conteúdo	Data
0	Todas	Elaboração inicial	23/07/2025
1			
2			
3			

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos Legais Associados
	Responsável	Participa			

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos Legais Associados
	Responsável	Participa			
Gestão documental	GPGS	Todos os GP	CONTROLO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA A MANTER Controlo das Revisões A informação documentada do SG é controlada ou por um número de revisão ou pela data de emissão. Os originais são identificáveis com o nº “0” e as revisões seguintes são numeradas sequencialmente. A data de referência é aquela a partir da qual a revisão passa a ter efeito. As revisões são efetuadas a cada documento, assumindo estas um número de revisão n+1, sendo n o número da sua revisão anterior. O número de revisões aos documentos é controlado pela lista de revisões do respetivo Documento. Controlo da Distribuição A informação documentada pode ser divulgada em suporte papel (colaboradores mais operacionais) ou em suporte digital através do servidor. Sempre que considerar necessário o GPGS envia um email aos colaboradores informando-os das alterações empreendidas. O controlo da informação documentada disponibilizada é efetuado com recurso ao modelo 009- Controlo da Distribuição de Documentos sendo esta elaborada e mantida atualizada pelo GPGS. Compete ao detentor destruir todas as cópias em papel obsoletas. Os originais obsoletos da informação documentada, relevantes para o SG, são arquivados pelo período definido no modelo 008 – Controlo dos Registos pelo GPGS. Todos os documentos encontram-se disponíveis no servidor. Os “Backup’s” são realizados diariamente e automaticamente no servidor em suporte rígido, de modo alternado. Este suporte só se encontra acessível ao DSI. ESTRUTURA DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA Da estrutura da informação documentada do SG da empresa,	009 – Controlo da Distribuição de Documentos 008 – Controlo dos Registos 006 – Lista de impressos 022 – Controlo dos Documentos Externos	

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos Legais Associados
	Responsável	Participa			
			salienta-se: Manual do SGI: Inclui uma descrição do SG em especial dos processos que o compõem, a Política, bem como uma pequena apresentação da empresa. Processo: Define para cada processo os elementos de entrada, de saída, o responsável e a sequência das atividades. Procedimento: Define o modo de executar determinadas atividades detalhando pormenores relevantes para a sua realização. Informação Documentada a Reter (Registos): evidenciam o cumprimento dos procedimentos e instruções definidos no SG. ELABORAÇÃO DE MODELOS A elaboração/alteração de documentos é assegurada pelo GPGS segundo a necessidade detetada por este ou por outros colaboradores. A aprovação de documentos e impressos pelo SGI é assegurada pelo DG e Administração. CODIFICAÇÃO DE MODELOS Para além do título e campos para a introdução de dados, cada modelo deverá conter uma codificação que consiste seguido de um número de ordem geral e sequencial com três dígitos, seguido de uma letra, começando na letra “A” e seguindo o alfabeto. CONTROLO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA DE ORIGEM EXTERNA O controlo dos outros documentos de origem externa é efetuado no modelo 022 – Controlo de Documentos Externos		
Identificação de perigos e avaliação de Riscos dos postos de trabalho	TSSST	GPGS Todos os colaboradores	É realizada com base na metodologia de avaliação de riscos definida pelo prestador do serviço de SST e consta no Relatório de avaliação de riscos por posto de Trabalho. A avaliação e riscos de todos os colaboradores é realizada, preferencialmente, com uma periodicidade anual, assim como sempre que se registem situações anómalas que alterem o risco associado a determinado perigo e/ou acidentes de trabalho.	Relatório de avaliação de riscos por posto de Trabalho-Entidade Externa Relatórios de	Lei n.º 102/09, de 10 de setembro Lei n.º 3/2014, de 28 de janeiro Portaria n.º 1456-

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos Legais Associados
	Responsável	Participa			
			Sempre que necessário, deverão ser realizadas medições de exposição a agentes físicos, químicos e biológicos e manter a avaliação de riscos atualizada Se o risco é aceitável, é analisada a possibilidade de melhoria. Se o risco for não aceitável deve ser desenvolvido um plano de ação de controlo de riscos no software. As ações são orientadas de acordo com a hierarquia de prevenção: eliminação, substituição, medidas, sinalização/avisos e/ou controlo administrativo e EPI's. Compete ao responsável definido no Plano de Ação implementar e monitorizar as ações definidas.	ensaio (entidades externas) Plano de ações (Global Management)	A/1995 Decreto-Lei n.º 141/95, de 14 de junho
Identificação e avaliação de aspetos ambientais	GPGS	DG	Cabe ao GPGS assegurar a identificação e avaliação de aspetos ambientais, seguindo a metodologia de identificação, monitorização e avaliação da significância dos aspetos ambientais das atividades, produtos ou serviços que a BRAVAL pode controlar e/ou sobre os quais pode e espera ter influência, tendo em consideração a perspetiva do ciclo de vida. Esta metodologia está definida no 107 – Aspetos e Impactes Ambientais. Os aspetos ambientais considerados significativos, são devidamente identificados, documentados e considerados no estabelecimento de objetivos e ações. Os aspetos e impactes ambientais são revistos e reavaliados, pelo menos uma vez por ano e/ou sempre que surjam novas atividades, processos, produtos, equipamentos, legislação ambiental, ou outros requisitos ambientais, acidentes ambientais, reclamações das partes interessadas ou alterações significativas. Os novos aspetos ambientais significativos, ou alterações aos mesmos, são considerados para a definição de necessidades de controlo operacional e monitorização e constituem um input para a Revisão pela Gestão.	029 -Identificação dos Aspetos Ambientais 107 – Aspetos e Impactes Ambientais	

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos Legais Associados
	Responsável	Participa			
Controlo operacional e Monitorização e medição	GPGS	Todos os GP	Cabe ao GPGS assegurar a coordenação do controlo operacional dos aspetos ambientais e perigos e riscos considerados relevantes, nomeadamente garantir o seu acompanhamento e monitorização como p.e. procedimentos, planos de manutenção, planos/programas, objetivos de gestão, procedimentos, etc.).	100 - Programa de verificações ambientais 132 – Programa de verificações de SST 123 – Manuseamento de Resíduos 122 – Gestão de Resíduos 125 – Prevenção e Controlo de Derrames Outros procedimentos no âmbito ambiente e SST 223 - Regulamento interno e fardamento e equipamento de proteção	

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos Legais Associados
	Responsável	Participa			
				individual	
Avaliação das obrigações de conformidade	GPGS	Todos os GP	Pelo menos semanalmente, análise da legislação publicada e outros requisitos e identificação dos aplicáveis às atividades da BRAVAL (SIAWISE, DR, Euro-lex entre outros). Confirmada a sua aplicabilidade, são identificados os requisitos legais e outros a cumprir e/ou verificada a respetiva conformidade na Plataforma SIAWISE. Sempre que exista nova legislação ou regulamentação deverá ser levada a cabo a análise da conformidade legal. No mínimo anualmente o GPGS promove a análise da conformidade legal total da organização.	Plataforma SIAWISE	
Preparação e Resposta à Emergência	GPGS	Todos	Foram identificadas potenciais emergências que podem ocorrer durante a execução dos serviços, sendo que a sua identificação, prevenção e resposta, está prevista nas Medidas de Autoproteção e nos procedimentos relacionados com a Preparação e Resposta à Emergência (exemplo: 125 – Prevenção e Controlo de Derrames) No âmbito da emergência são planeados simulacros, com periodicidade, preferencialmente, anual.	MAP'S 029 -Identificação dos Aspetos Ambientais 107 – Aspetos e Impactes Ambientais 125 – Prevenção e Controlo de Derrames Relatório de Simulacro	Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos Legais Associados
	Responsável	Participa			
				132 – Programa de Atividades de SST	
Verificações	GP GS	Todos GP	Elaboração e implementação de programas de verificações. As atividades a realizar, a sua periodicidade e responsabilidade está definida no referido programa. A manutenção/ verificação dos meios de combate a emergência estão referidos nos programas ou MAP's.	100 – Programa de Verificações Ambientais 028 – Registos Ambientais 132 – Programa de Verificações de SST	Referidos no Programa de verificações ambientais e programa de verificações de SST
Medicina Ocupacional	EE	GP GS	Controlo e gestão de exames e consultas de medicina do trabalho.	Safemed	Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro
Incidente e Acidentes de trabalho Incidente e Acidentes ambientais	GP GS	TSSST	Registo do Incidente / Acidente de trabalho no modelo 164 – Registo de acidente de trabalho e caracterização do acidente de trabalho pelo TSSST no modelo 167 – Relatório de Investigação de Acidentes e emergências. Comunicação de acidente à Seguradora. Caracterização do acidente de trabalho e implementação de medidas corretivas. Relatório Anual de Acidentes de Trabalho. Registo do Incidente / Acidente ambiental no modelo 113 – Registo de ocorrências ou software e caracterização Incidente / Acidente. Caso aplicável comunicação de acidente às entidades e	164 - Registo de Acidente de Trabalho 167 – Relatório de Investigação de Acidentes e Emergências 113 – Registo de ocorrências	Lei n.º 98/2009, de 04 de Setembro Licença Ambiental

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos Legais Associados
	Responsável	Participa			
			implementação de medidas corretivas. Relatório de revisão do SG.	Global Management	
Consulta aos trabalhadores	GPGS	TSSST	Cabe ao GPGS, em coordenação com o técnico superior de segurança, assegurar a realização de inquérito semestral para avaliação de satisfação relativamente às condições de SST e condições de utilização de máquinas e equipamentos de trabalho. Relatório final com definição de ações corretivas decorrentes da análise dos resultados.	181 – Registo de Consulta aos trabalhadores	Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro Decreto-Lei n.º 50/2005, de 25 de fevereiro
Controlo de Pragas nos Edifícios	EE	GPGS	Cabe ao GPGS, assegurar a implementação dos procedimentos associados ao controlo de pragas (serviço externo).	Certificado de Serviços da entidade externa Planta de dispositivos de monitorização 132 – Programa de atividades de SST	
Gestão de Auditorias	GPGS	Todos os GP	O GPGS em articulação com o DG e a Administração, age de forma a: Elaborar um Programa Anual de Auditorias (130), de acordo com o seguinte: - Realização de pelo menos uma auditoria a todo o âmbito do Sistema de Gestão (SG); - Resultado das auditorias anteriores; - Resultado do desempenho do SG;	130 – Programa de Auditorias Plano de Auditoria (Entidade Externa)	

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos Legais Associados
	Responsável	Participa			
			• Importância Ambiental e de Segurança das operações em questão. Selecionar os Auditores, de forma a que estes sejam independentes das áreas auditadas e que cumpram de preferência os seguintes requisitos: • Formação no referencial (mínimo (24 h)/ Implementação de sistemas de gestão; • Licenciatura; • Formação em “Auditorias Internas” (mínimo 16 horas); • Ter realizado pelo menos uma auditoria como auditor observador; Divulgar o Programa Anual de Auditorias (130) por todos os responsáveis dos departamentos a auditar; Fornecer toda a informação necessária à equipa auditora, incluindo os registos da auditoria anterior. A equipa auditora age de forma a: • Marcar a data da auditoria como DG e com o GPGS; • Solicitar ao GPGS a documentação que considerar necessário para a preparação da auditoria; • Elaborar um plano da auditoria e solicitar ao GPGS a sua divulgação. A realização da auditoria é efetuada segundo a NP EN ISO 19011. A equipa auditora elabora o relatório da auditoria (em modelo próprio), descrevendo as constatações da auditoria, as oportunidades de melhoria, as observações (desvios) e as não conformidades. O relatório da auditoria tem de cumprir o definido no ponto 6.5.1 da NP EN ISO 19011.	CV dos Auditores Relatório de Auditoria (Entidade Externa)	

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos Legais Associados
	Responsável	Participa			
			Compete ao GPGS divulgar o relatório da auditoria e reunir com os responsáveis, por forma a serem identificadas as causas e respetivas ações corretivas: - No 113 – Registo de Ocorrências ou na Plataforma Global Management, são identificadas as causas, as ações corretivas, prazos e responsáveis. - Caso considere necessário rever as ações corretivas através do processo de avaliação de riscos e aspetos ambientais (AA), antes da sua implementação; - Compete aos responsáveis efetuar o seguimento das AC, verificando a sua correta implementação, bem como, analisar a sua eficácia, de forma a evitar novas não conformidades com as mesmas causas.		
Não Conformidades, Reclamações e Melhoria	GPGS	DG/GPA/GPO	Receção da Não Conformidade/ Reclamação ou Sugestão de melhoria que pode chegar via telefone, pessoal ou escrito. 1. Identificação da não conformidade, sugestão ou reclamação O colaborador que identificar informa o GPGS efetuando-se o registo da mesma iniciando o respetivo tratamento. No caso de reclamação registada no livro de reclamações, cumpre-se o definido na legislação em vigor. As reclamações formalizadas são encaminhadas para o Diretor de Contrato (DC). 2. Estudo das causas O GPGS promove o estudo de causas, em conjunto com os colaboradores que considerar necessário. 3. Definição de Ações corretivas, de correção ou preventivas A definição do Plano de Ações e respetivos responsáveis é realizada após a identificação das causas. Caso considere necessário, rever as ações através do processo de avaliação de riscos e aspetos ambientais (AA) antes da sua implementação. 4. Acompanhamento e análise da eficácia	113 – Registo de Ocorrências Global Management Plataforma R1	

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos Legais Associados
	Responsável	Participa			
			O acompanhamento é efetuado no decurso da implementação do Plano de Ações definido. A análise de eficácia é efetuada após o prazo definido no 113.Registo de ocorrências ou na Plataforma Global Management. Caso não tenha sido eficaz são definidas novas ações nos mesmos registos mencionados anteriormente. Tratamento adequado das reclamações: Reclamação via Livro de Reclamações – 15 dias úteis para resposta ao reclamante; Reclamação escrita por outros meios - 22 dias úteis para resposta ao reclamante;		
Avaliação da satisfação de clientes/ PI			É efetuada a avaliação de satisfação de Clientes aos vários tipos de PI que são divididos em: • Empresas Privadas; • Câmaras Municipais; • Entidades Gestoras; • Visitas guiadas nas instalações; • Municípios. No caso das Empresas Privada, o inquérito de satisfação é enviado aos clientes selecionados tendo em consideração a tipologia de cliente, o volume de faturação, reclamações ou frequência da utilização das instalações. No caso das Câmaras Municipais, Entidades Gestoras e Visitas Guiadas são enviados os inquéritos à totalidade. A monitorização da satisfação dos clientes/PI é efetuada através do envio dos respetivos inquéritos, por e-mail e/ou presencialmente. A análise aos inquéritos é realizada pela GPGS que elabora um relatório, o qual é comunicado aos GP's.	024 – Inquérito de Avaliação de Satisfação do Cliente 113- Registo de Ocorrências Global Management Relatório de satisfação dos clientes/ PI	

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos Legais Associados
	Responsável	Participa			
			Caso haja alguma questão classificada com muito insatisfeito é contactado o cliente/PI e caso necessário é efetuado o registo no 113 ou plataforma Global Management.		

MAPA DO PROCESSO

Gestão de Ativos

Revisão: 0

Missão do Processo	Entradas	Saídas
- Assegurar que, a os todos equipamentos/veículos/infraestruturas da Braval, é efetuada a respetiva manutenção e/ou reparação dentro do plano estabelecido e no menor espaço de tempo; - Assegurar que os Equipamentos de Monitorização e Medição utilizados na execução dos serviços prestados estão devidamente identificados, em perfeitas condições de utilização e estejam calibrados/ ensaiados/ verificados em tempo útil por forma a permitir um controlo eficaz da conformidade dos produtos/serviços da BRAVAL	- Necessidade de manutenção e/ou avarias de equipamentos/veículos/infraestruturas/ecopontos; - Ficha Individual do Equipamento; - Lista de Equipamento; - Não conformidades em equipamentos - Necessidades de Calibração/ Verificação; - Novos equipamentos; - Programas de calibração; - Lista de EMM; - Legislação aplicável.	- Equipamentos/veículos/Infraestruturas reparados e/ou com manutenção efetuada; - Ficha de equipamento atualizada; - Lista de equipamento atualizada; - Equipamentos caracterizados e devidamente calibrados/verificados; - Programas de calibração; - Fichas de EMM atualizadas; - Lista de EMM atualizada; - Necessidade de compras; - Cumprimento do Programa de Manutenção; - Cumprimento de requisitos legais e outros requisitos
Gestor e Cogestor do Processo:	TGA	

Abreviaturas	Descrição da Abreviatura
TGA	Técnico de Gestão de Ativos
TGO	Técnico de Gestão Operacional
CO	Coordenador Operacional
TAC	Técnico de Aprovisionamento e Compras
TOE	Técnico Operativo Equipamento
TOM	Técnico Operativo de Manutenção
S	Supervisor
EMM	Equipamentos de Medição de Monitorização
NC	Não conformidade

N.º	Página	Conteúdo	Data
0	Todas	Elaboração inicial	23/07/2025
1			
2			

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão de Ativos

Revisão: 0

3			
---	--	--	--

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
Receção e identificação dos equipamentos/viaturas	TGA/TGO	TAC/CO/S/TOE/TOM	- Receção e verificação das características do equipamento/viatura de acordo com o caderno de encargos/adjudicação; - Receção dos manuais (Português), certificado CE e outros documentos aplicáveis; - Formação / informação do funcionamento; - Levantamento das ações de manutenção necessárias, com base nos manuais do equipamento/viatura, formação recebida e histórico de utilização dos mesmos	Manual Declaração CE Outros documentos dos equipamentos/viaturas)	
	TGA		- Atualização da lista de equipamentos no Programa de Software ou lista de equipamento; - Elaboração do Plano de manutenção;	Programa de Software ou 078 - Lista de equipamento - 076 - Ficha Individual de Equipamento /Veículo 115 - Programa de Manutenção - Global	
Realização da Manutenção	TGA		- Verificação da necessidade de manutenção externa ou interna e atualização do plano de manutenção;	Programa de software ou	

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão de Ativos

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
preventiva a equipamentos/ viaturas/ infraestruturas/ ecopontos			- Organização e supervisão da equipa de manutenção interna; - Pedido de manutenção externa ao TAC;	115 - Programa de Manutenção - Global	
	S/TOE/TOM	TGA	- Realização dos trabalhos de acordo com o Plano de manutenção; - Registo das ações executas, materiais gastos e tempos de realização no Programa de Software	Programa de software	
Realização da Manutenção Corretiva	TGA	Todos	- Participação da avaria / necessidade de limpeza ou manutenção corretiva ao responsável;	Programa de software ou 115 - Programa de Manutenção - Global	
	TGA	TAC	- Verificação da necessidade de manutenção externa, e caso se verifique solicitar ao TAC; - Organização da equipa de manutenção interna, se for o caso - Reavaliar a necessidade de atualizar o plano de manutenção.	Plano de manutenção;	
	S/TOE/TOM	TGA	- Realização dos trabalhos de acordo com o Plano de manutenção; - Registo das ações executas, materiais gastos e tempos de realização no Programa de Software; - Compete ao TGA registar no 114 o encerramento da avaria	Programa de Software ou 114 – Registo de Avaria	

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão de Ativos

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
Gestão de Equipamentos de Medição de Monitorização	TGA	TAC	- Codificação do EMM, de acordo com o definido: XXX.00, onde XXX representa as iniciais da designação do equipamento seguido de 2 dígitos com numeração sequencial; - Verificação da necessidade de calibração/verificação do equipamento; - Execução/atualização do Plano de Calibração / Verificação; - Solicitação do serviço ao TAC; - Verificação dos resultados da calibração / verificação, considerando que o critério de Aceitação (CA) deve ter por base as especificações do produto/serviço e verificar a condição: $Erro + Incerteza \leq CA$; - Colocação no equipamento de etiqueta verde no caso de calibração / verificação aprovada, ou etiqueta vermelha em caso de calibração / verificação não aprovada e retirar o equipamento de funcionamento. - Equipamento não aceite no decorrer da análise dos resultados de calibração: compete ao TGA analisar as medições efetuadas com o equipamento em causa desde a última calibração e implementar as ações consideradas adequadas relativamente	Programa de software ou 077 – Ficha individual de EMM 079 – Lista de EMM 108 - Programa de calibração 113 - Registo de ocorrências	

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão de Ativos

Revisão: 0

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Documentos Associados	Requisitos legais
	Responsável	Participa			
			ao equipamento em causa e aos possíveis produtos/ serviços afetados. Esta análise é registada no registo de ocorrência. NOTA: Metrologia legal Os equipamentos de medição sujeitos a metrologia legal são controlados de acordo com o descrito neste procedimento, contudo não é realizada a verificação dos resultados uma vez que estes são atribuição do Organismo que efetua a verificação legal. Neste caso etiqueta verde é dispensada.		
Verificação de Máquinas e Equipamentos	TGA		Compete ao responsável da manutenção realizar a verificação anual das máquinas e equipamentos, registando todas as constatações, em conformidade com o definido no DL 50/2005	Programa d software ou 143 – Verificação de requisitos da segurança de equipamentos de trabalho	
Gestão das NC			Caso aplicável, o TGA regista a não conformidade/ ocorrência no 113	113 – Registo de Ocorrências	
Monitorização e medição	TGO		- Monitorização de atividades com recurso às câmaras de apoio à gestão das atividades operacionais		

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão de Ativos

Revisão: 0

Elaborado por: Gabriela Pereira

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 23/07/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão Financeira

Revisão: 0

Missão do Processo		Entradas		Saídas	
Promover uma eficaz gestão dos recursos financeiros, assegurando o cumprimento do acordado com as Partes Interessadas.		Contabilização da aquisição de bens e/ou serviços na contabilidade geral e analítica; Emissão de faturação na contabilidade geral e analítica; Validação, Integração e processamento dos dados para o cálculo salarial; Orçamento e Plano Tarifário Anual; Gestão das entidades bancárias; Elaboração Anual do Relatório de Contas; Contabilização mensal das entradas e saídas das entidades bancárias; Obrigatoriedade de cumprimentos legais para fins estatísticos.		Pagamentos efetuados: pagamento de fornecedores, pagamento ao trabalhador, pagamento de impostos, taxas e contribuições; Resultado líquido por área de atividade; Recebimento: Faturas/Fatura Recibo; Valor das tarifas, gastos e rendimentos previstos; Controlo das entradas e saídas necessárias de tesouraria; Apresentação da atividade e desempenho da empresa e suas respetivas demonstrações financeiras anuais e parecer do ROC; Fecho de contas mensal, mapas de rendimentos/gastos discriminados, balanço e demonstração de resultados. Preenchimento de inquéritos: INE, Gab. Estrat. Planeamento (GEP), DGAL, RU, Tribunal de Contas.	
Gestor e Cogestor do Processo:	Técnico Administrativo-Financeiro				

Elaborado por: Lurdes Machado

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: [18/09/2025](#)

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão Financeira

Revisão: 0

Abreviaturas	Descrição da Abreviatura
DG	Diretor Geral
ROC	Revisor Oficial de Contas
INE	Instituto Nacional de Estatística
DGAL	Direção-Geral das Autarquias Locais
RU	Relatório Único
CA	Conselho de Administração
DF	Departamento Financeiro
CC	Contabilista Certificado

N.º	Página	Conteúdo	Data
0	Todas	Elaboração inicial	
1			
2			
3			

Atividades	Responsabilidades		Descrição da Atividade	Requisitos legais Aplicáveis	Documentos Associados
	Responsável	Participa			
Planeamento Financeiro	CA	DF DG CC	Objetivo: Antecipar as necessidades financeiras da empresa, estabelecer metas e definir estratégias para alcançar os objetivos financeiros de curto, médio e longo prazo.		OPT

Elaborado por: Lurdes Machado

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: [18/09/2025](#)

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão Financeira

Revisão: 0

		Responsável de área/departamento	O planeamento financeiro consiste na definição e projeção dos recursos económicos necessários para garantir a viabilidade dos projetos e operações da empresa. Esta atividade envolve a elaboração de orçamentos anuais, a análise de cenários financeiros, a definição de metas económicas e a identificação de necessidades de financiamento. O planeamento financeiro permite alinhar os recursos disponíveis com os objetivos estratégicos, assegurando uma gestão proativa e eficiente. Procedimentos: - Levantamento da situação financeira atual (análise de balanço, demonstração de resultados, endividamento e investimentos). - Definição de objetivos financeiros (ex.: aumento da rentabilidade, redução de gastos, crescimento sustentável). - Projeção de rendimentos e gastos futuros, considerando diferentes cenários e riscos. - Elaboração do orçamento anual e de planos estratégicos de investimento. - Estabelecimento de indicadores de desempenho financeiro. - Revisão e atualização periódica do plano.		DF's Mapas de Gestão
Gestão de Rendimentos	DF CC	DF CC	Objetivo: Garantir a correta identificação, registo, controlo e cobrança de todos os rendimentos da empresa. A gestão de rendimentos inclui a faturação dos serviços prestados, vendas efetuadas e a cobrança junto dos clientes e entidades públicas. Esta atividade é essencial para assegurar a liquidez e a sustentabilidade financeira da organização.		DF's Mapas de Gestão

Elaborado por: Lurdes Machado

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: 18/09/2025

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão Financeira

Revisão: 0

			Procedimentos: - Identificação das fontes de rendimentos. - Emissão de faturas de acordo com os serviços prestados, resíduos entregues e energia produzida. - Controlo das contas a receber, com acompanhamento dos saldos em aberto. - Definição de políticas de crédito e prazos de pagamento a clientes. - Execução de processos de cobrança, incluindo envio de lembretes. - Registo contabilístico dos rendimentos e sua integração nos relatórios financeiros. - Monitorização de incumprimentos e criação de provisões para perdas esperadas.		
Gestão de Gastos	DF CC	DF CC Responsável área/departamento	Objetivo: Controlar e racionalizar os gastos da empresa, assegurando o seu equilíbrio com os rendimentos. A gestão de despesas abrange o controlo, análise e racionalização dos gastos operacionais, financeiros e extraordinários. Envolve o processamento de pagamentos a fornecedores, o processamento salarial, a avaliação da eficiência do uso de recursos e a implementação de medidas de contenção de custos. Esta atividade contribui diretamente para a rentabilidade e o equilíbrio financeiro da empresa. Procedimentos: - Classificação e registo dos gastos por natureza, resultante da aprovação do responsável de área. - Processamento de pagamentos de forma regular e eficiente.		DF's Mapas de Gestão

Elaborado por: Lurdes Machado

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: [18/09/2025](#)

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão Financeira

Revisão: 0

			- Análise de desvios face ao orçamento e identificação de oportunidades de redução de gastos. - Classificação e emissão de relatórios de gastos por centro de custo/área de atividade.		
Gestão de Tesouraria	DF	DF	Objetivo: Assegurar a disponibilidade de liquidez para o cumprimento das obrigações financeiras e otimizar o uso dos recursos monetários da empresa. A gestão de tesouraria refere-se ao controlo diário e mensal dos fluxos de caixa, assegurando a disponibilidade de liquidez necessária para o cumprimento atempado das obrigações financeiras. Inclui a gestão de contas bancárias, o planeamento de pagamentos e recebimentos, o acompanhamento da posição financeira e a aplicação eficiente dos excedentes monetários. Uma tesouraria bem gerida permite reduzir riscos financeiros e garantir a estabilidade operacional. Procedimentos: - Elaboração do plano de tesouraria com previsão de entradas e saídas bancárias. - Monitorização diária dos saldos bancários e fluxos financeiros. - Planeamento atempado dos pagamentos (salários, fornecedores, impostos, outros devedores). - Gestão de contas bancárias e negociação com instituições financeiras. - Aplicação de excedentes de tesouraria em investimentos de curto prazo. - Gestão dos riscos financeiros associados à liquidez e taxas de juro. - Produção de mapas e relatórios periódicos de tesouraria para apoio à gestão. - Planeamento e acompanhamento do fundo de caixa e fundo de maneoio.		DF's Mapas de Gestão

Elaborado por: Lurdes Machado

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: [18/09/2025](#)

005.C

MAPA DO PROCESSO

Gestão Financeira

Revisão: 0

Resposta às solicitações das entidades oficiais e estatísticas (INE, DGAL, GEP)	DF	DF	Perante as diferentes solicitações, procede-se á compilação da informação exigida e à resposta nos prazos, assegurando-se a fiabilidade dos dados disponibilizados.		
--	----	----	---	--	--

Elaborado por: Lurdes Machado

Aprovado por: Conselho de Administração

Data: [18/09/2025](#)

005.C