



Qualidade do Novo Edifício Hospitalar

ÍNDICE

1. Sistema de gestão de qualidade	2
1.1 Objectivos do sistema	2
1.2 Estrutura organizativa.....	4
1.2.1 Organização interna	4
1.2.2 Estrutura Documental do SGQ.....	7
1.3 Modelo metodológico em que se apoia e o seu normativo	8
1.3.1 Documentos de Referência.....	8
1.3.2 Campo de Aplicação	9
1.3.3 Abordagem por Processos	10
1.4 A forma de funcionamento do sistema.....	13
1.4.1 Indicadores de Qualidade.....	13
1.4.2 Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade.....	13
1.4.3 Auditorias Internas	16
1.4.4 Monitorização e Medição dos Processos/Serviços	17
1.4.5 Acções Correctivas e Preventivas.....	18
2. Sistema de certificação	19
2.1 Âmbito da certificação	19
2.2 Entidade certificadora.....	19
2.3 Prazo para obtenção da certificação completa.....	20
2.4 Plano de auditorias e de emissão de relatórios de acompanhamento.....	20

APÊNDICE 1 - EXPERIÊNCIA DA BV CERTIFICATION, NO ÂMBITO DA “CONSTRUÇÃO” E “SERVIÇOS DE ENGENHARIA” (CÓDIGO EA 28, 34 E 35).

APÊNDICE 2 - PROCEDIMENTO DE BV CERTIFICATION.

1. SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

1.1 OBJECTIVOS DO SISTEMA

A Entidade Gestora do Edifício definirá e implementará, em prazo que possibilite o cumprimento do disposto em 2.3, um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), de acordo com a Norma Portuguesa NP EN ISO 9001 – “Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos”, relativamente a todas as actividades objecto do Contrato de Gestão que são da sua competência. A Entidade Gestora do Edifício fica adstrita a que o seu sistema de gestão da qualidade (de ora em diante, SGQ) seja articulado com o SGQ da entidade que realiza o projecto e construção do Novo Edifício Hospitalar e com o SGQ do subcontratado principal para as actividades de manutenção do Novo Edifício, bem como a assegurar que estas entidades garantem a devida articulação do sistema de gestão da qualidade com qualquer terceira entidade que venham a contratar e que participe no exercício das actividades objecto do Contrato de Gestão. Em qualquer caso, a Entidade Gestora do Edifício compromete-se a definir e implementar os necessários mecanismos de monitorização e validação desde a fase inicial de execução do Contrato de Gestão.

O Conselho de Administração da Entidade Gestora do Edifício desenvolve e melhora continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade, durante todo o prazo de duração do Contrato de Gestão, estabelecendo e implementando:

- a política da qualidade (de ora em diante, Política da Qualidade);
- os objectivos da qualidade (de ora em diante, Objectivos da Qualidade);
- as revisões do SGQ;
- as auditorias internas periódicas ao SGQ;
- os recursos humanos, técnicos, materiais e financeiros de suporte necessários e o envolvimento dos colaboradores/funcionários para satisfazer os requisitos estabelecidos;
- os requisitos legais e requisitos do Contrato de Gestão.

A Política da Qualidade é aprovada pelo Conselho de Administração da Entidade Gestora do Edifício e reflecte a visão global do que a qualidade significa para a Entidade Gestora do Edifício, bem como estabelece as orientações e objectivos gerais, de forma a que todos os colaboradores/funcionários estejam conscientes da importância de se ir de encontro dos requisitos da Entidade Gestora do Estabelecimento, da Entidade Pública Contratante, dos profissionais, dos subcontratados e outras partes interessadas. Constituindo o enquadramento para o estabelecimento dos objectivos da qualidade, deve conter o compromisso de:

- melhoria contínua;
- ser comunicada e entendida dentro da organização;
- cumprimento de todos os requisitos legais aplicáveis.

A Política da Qualidade é revista sempre que esta não reflecta as orientações e objectivos gerais da Entidade Gestora do Edifício relativamente à Qualidade. A análise da adequabilidade da política é efectuada durante o processo de revisão do SGQ e sempre que seja necessário.

Os Objectivos da Qualidade serão consistentes com a Política da Qualidade e com o compromisso para com a melhoria contínua e de que o seu alcance será mensurável. Sem prejuízo de outros objectivos que possam ser definidos aquando da implementação do SGQ, a Entidade Gestora do Edifício pauta-se pela prossecução dos seguintes objectivos gerais:

- Satisfação das necessidades e das expectativas da Entidade Pública Contratante, da Entidade Gestora do Estabelecimento e de outras partes interessadas;
- Investimento na qualidade e segurança dos recursos técnicos instalados;
- Aposta na formação profissional;
- Satisfação e envolvimento de todos os colaboradores da empresa.

Os Objectivos da Qualidade serão comunicados, de forma a que todos os colaboradores da Entidade Gestora do Edifício possam contribuir para a sua concretização.

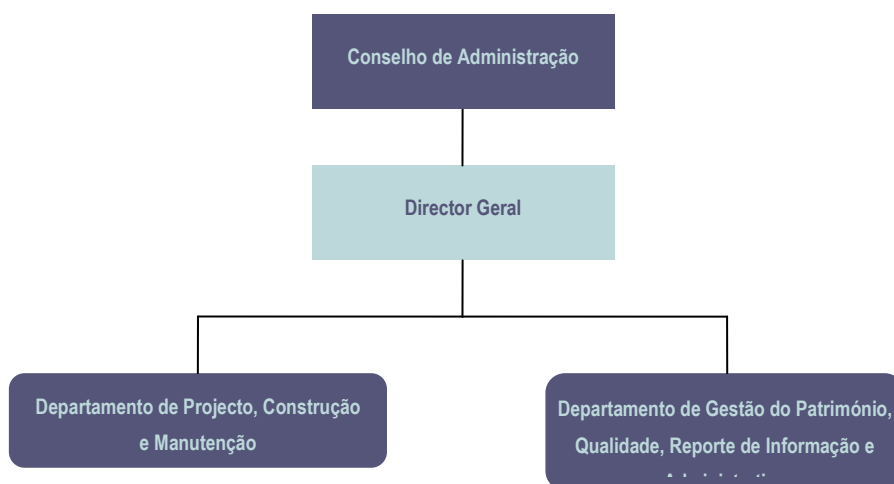
1.2 ESTRUTURA ORGANIZATIVA

1.2.1 ORGANIZAÇÃO INTERNA

A estrutura organizativa a adoptar pela Entidade Gestora do Edifício é a apresentada na figura I.

FIGURA I

ESTRUTURA ORGANIZATIVA DA ENTIDADE GESTORA DO EDIFÍCIO



O **Conselho de Administração** compromete-se a assegurar o desenvolvimento e implementação do Sistema de Gestão de Qualidade e a melhoria contínua da sua eficácia, garantindo a respectiva certificação por entidade competente.

O Conselho de Administração delega no **Director Geral** a condução diária das actividades da Entidade Gestora do Edifício. As principais funções do Director Geral, relacionadas com o SGQ são:

- Assegurar o desenvolvimento de um Sistema de Gestão de Qualidade e a respectiva certificação;
- Assumir as responsabilidades e autoridades de representante da Gestão para os assuntos de Qualidade:

- Assegurar que os processos necessários ao bom funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade são estabelecidos, implementados e mantidos, bem como os Objectivos da Qualidade;
 - Reportar ao Conselho de Administração o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade, bem como qualquer necessidade de melhoria;
 - Assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos do cliente em toda a organização.
- Promover a revisão do Sistema de Gestão da Qualidade pelo Conselho de Administração;
 - Representar o Conselho de Administração em assuntos relacionados com o Sistema de Gestão da Qualidade junto de entidades externas, designadamente junto da Entidade Pública Contratante, da Entidade Gestora do Estabelecimento ou de outras partes interessadas e de entidades certificadoras.

As principais responsabilidades do **Departamento de Projecto, Construção e Manutenção**, relacionadas com a Qualidade, são as seguintes:

- Assegurar o cumprimento dos procedimentos e metodologias definidos no SGQ, relacionados com as suas actividades;
- Zelar pela implementação dos mecanismos de monitorização e avaliação dos trabalhos desenvolvidos pelas entidades subcontratadas, previstos no SGQ.

As principais responsabilidades do **Departamento de Gestão de Património, Qualidade, Reporte de Informação e Administrativo**, relacionadas com a Qualidade, são:

- Definir, implementar e manter um Sistema de Gestão de Qualidade de acordo com o artigo 73º “Sistema de gestão da qualidade da Entidade Gestora do Edifício” do Caderno de Encargos, nomeadamente:
 - Promover a certificação permanente da Entidade Gestora do Edifício;

- Zelar para que as entidades subcontratadas e as que venham a participar no exercício das actividades que constituem o objecto do Contrato de Gestão dêem cumprimento às obrigações inerentes ao Sistema de Gestão da Qualidade da Entidade Gestora do Edifício.
- Sensibilizar e motivar todos os colaboradores para os assuntos da Qualidade;
- Manter os diversos departamentos informados sobre a evolução do nível da Qualidade da Entidade Gestora do Edifício;
- Definir mecanismos de tratamento de não conformidades (fornecedores, internas e reclamações) que permitam monitorizar, medir, analisar e melhorar os serviços;
- Supervisionar a implementação de acções correctivas, preventivas e de melhoria;
- Identificar as necessidades de formação na área da Qualidade;
- Liderar o plano de auditorias da Qualidade;
- Elaborar e manter actualizados o Manual da Qualidade e o Manual de Procedimentos;
- Garantir a recolha e tratamento de dados/ indicadores da Qualidade, necessários à avaliação da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Coordenar o controlo dos documentos e registos da Qualidade;
- Garantir o controlo dos dispositivos de monitorização e de medição;
- Liderar o processo de avaliação de fornecedores e subcontratos e de exercício ou participação no exercício por outras entidades nas actividades que constituem o objecto do Contrato de Gestão;
- Garantir a adequação dos Sistemas de Gestão da Qualidade das empresas subcontratadas nos termos do n.º 7 da Cláusula 16.^a e do n.º 3 da Cláusula 96.^a ambas do Contrato de Gestão;
- Elaborar os relatórios e a informação periódica prevista, decorrente da sua actividade;

- Reunir periodicamente com o responsável do Gabinete da Qualidade da Entidade Gestora do Estabelecimento, tendo em vista a adequada partilha de informação e a identificação de necessidades de melhoria do funcionamento dos Sistemas de Gestão da Qualidade, e a respectiva implementação.

1.2.2 ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ

A Entidade Gestora do Edifício estabelece/elabora um conjunto de documentos que constituem o suporte documental do SGQ, estruturado da seguinte forma:

GRÁFICO I

PIRÂMIDE DOCUMENTAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE



O controlo de documentos e registos obedece a uma metodologia (procedimento documentado do SGQ) e tem como objectivo, assegurar o controlo de todos os documentos e registos da qualidade, com relevância para o Sistema da Qualidade, garantindo o seu acesso a todos os utilizadores autorizados.

No caso dos documentos a metodologia garante a revisão, edição, aprovação, distribuição de todos os documentos e remoção de documentos obsoletos, que servem de suporte à implementação e manutenção do sistema de gestão da qualidade. Para os registos são definidos os controlos necessários para a identificação, armazenagem, protecção, recuperação, tempo de retenção e eliminação de registos.

QUADRO I

ESTRUTURA BASE DO MANUAL DA QUALIDADE (MQ)

MANUAL DA QUALIDADE	
Capítulo	
1	Apresentação da Entidade Gestora do Edifício
2	Organização Funcional
3	Missão e Política da Qualidade
4	Sistema da Qualidade
	Sistema de Gestão da Qualidade
	Responsabilidade da Gestão
	Gestão de Recursos
	Realização dos Serviços
	Medição, Análise e Melhoria

1.3 MODELO METODOLÓGICO EM QUE SE APOIA E O SEU NORMATIVO

1.3.1 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Na elaboração da documentação do SGQ são considerados os seguintes documentos:

- Norma NP EN ISO 9000 – Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário;
- Norma NP EN ISO 9001 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos;

- Norma NP EN ISO 9004 – Sistemas de gestão da qualidade – Linhas de orientação para melhoria de desempenho;
- Norma ISO 10012 – Requisitos de garantia da qualidade para o equipamento de medição;
- Norma NP EN ISO 19011 – Linhas de orientação para auditorias de sistemas da qualidade e ambiente;
- Legislação aplicável, entre outros a referida na Secção II do Anexo 10 ao Caderno de Encargos, pto 6 – “Normas de Segurança e de Manutenção”, e/ou no Anexo XXVII ao Contrato de Gestão.

A Entidade Gestora do Edifício garante a sua obrigação de actualização relativamente à legislação existente, incluindo legislação comunitária, através de uma “parceria e/ou subcontratação” de acesso a bases de dados.

1.3.2 CAMPO DE APLICAÇÃO

O SGQ é aplicado a todas as actividades de controlo do projecto, execução de obras de construção e conservação do Novo Edifício Hospitalar, responsabilizando-se pela sua durabilidade e pela manutenção das normais condições de funcionamento e operação ao longo do período de duração do contrato.

Atendendo à existência de dois períodos distintos de actuação da Entidade Gestora do Edifício, no âmbito das competências supra enunciadas, identificáveis como de antes da Entrada em Funcionamento do Novo Edifício Hospitalar e após a Entrada em Funcionamento do Novo Edifício Hospitalar, o processo de implementação do SGQ da Entidade Gestora do Edifício decorre em duas fases.

- Na primeira fase, o SGQ é aplicado a todas as actividades de controlo do projecto e de construção, de acordo com o “Projecto de Execução” aprovado;

- Na segunda fase são incluídas as restantes actividades da competência da Entidade Gestora do Edifício, com particular ênfase na manutenção.

1.3.3 ABORDAGEM POR PROCESSOS

A Entidade Gestora do Edifício adopta a abordagem por processos na definição e implementação do SGQ, permitindo descrever os seus processos, a sua avaliação e a melhoria contínua da sua eficácia, através da definição de indicadores associados aos objectivos do SGQ.

A estrutura do SGQ assenta em quatro tipos de processos, serão eles:

- os processos chave, que são os processos que garantem o funcionamento das actividades que acrescentam valor aos serviços prestados;
- os processos suporte do sistema, que são, como o próprio nome indica, os processos que servem de apoio, fornecendo actividades essenciais e/ou recursos essenciais aos processos chave;
- os processos de melhoria, que são os processos que tem por missão identificar e desencadear as melhorias em áreas específicas ou actividades, circuitos e/ou processos;
- os processos de gestão, que são os processos que permitem coordenar actividades para dirigir e controlar o SGQ, considerando-se a revisão do SGQ um exemplo deste tipo de processo.

QUADRO II

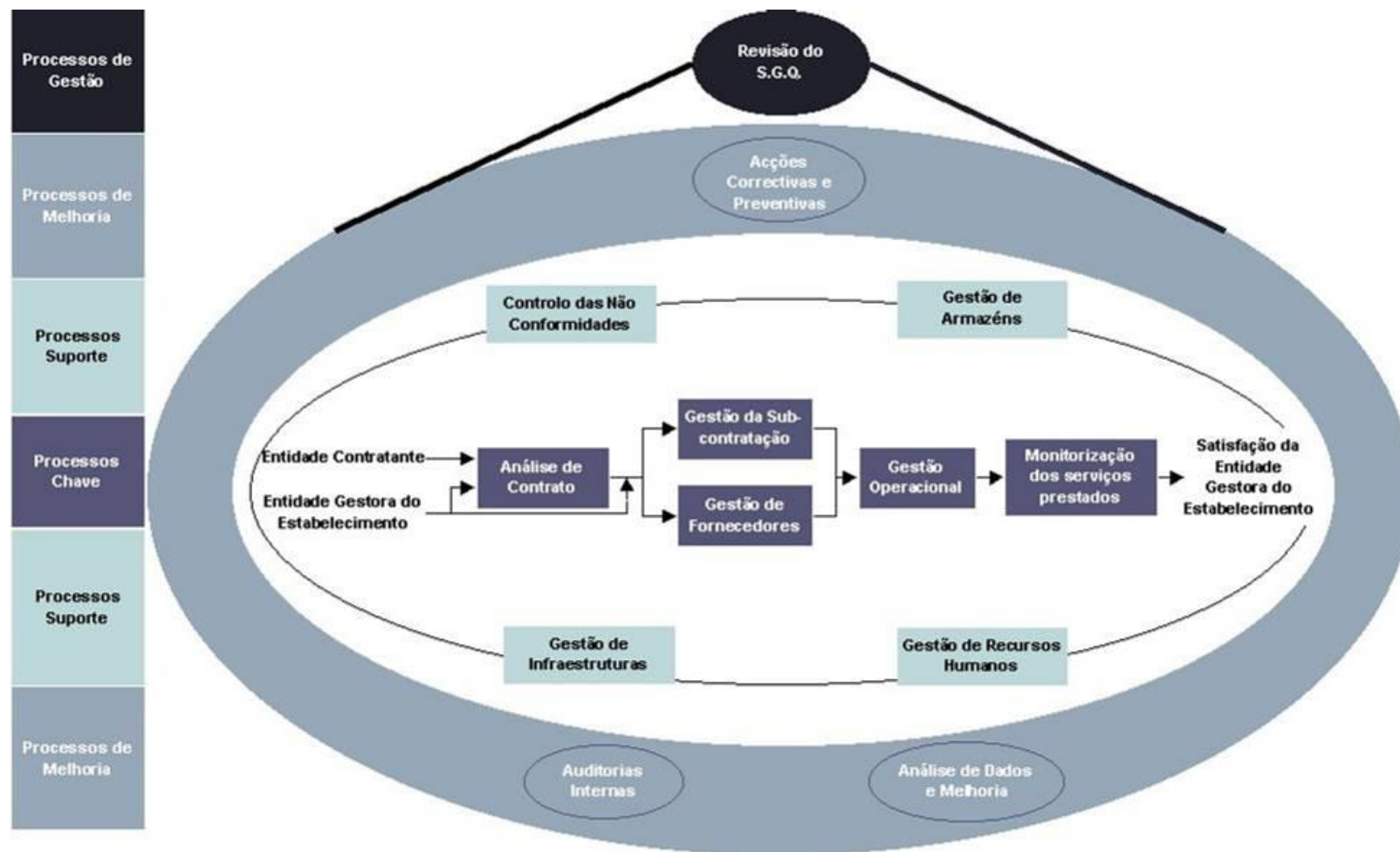
IDENTIFICAÇÃO DE ALGUNS PROCESSOS TIPO, PREVISTOS PARA A ENTIDADE GESTORA DO EDIFÍCIO

	ENTRADAS (*)	PROCESSO	SAÍDAS (*)
Processos Chave	- Requisitos da Entidade Contratante - Requisitos da Entidade Gestora do Estabelecimento	Análise de Contrato	- Contratos - Acordos - Convenções
	- Necessidades de Subcontrato - Lista de subcontratos qualificados	Gestão de Sub-Contratos	- Serviço Subcontratado - Contratos - Avaliação do desempenho
	- Necessidades de compra - Lista fornecedores qualificados	Gestão de Fornecedores	- Produto / material adquirido - Avaliação de desempenho - Certificados de lote/produto - Fichas técnicas
	- Pedidos de trabalho - Requisitos de contrato - Requisitos de fabricante (Manual de Instruções Técnicas)	Gestão Operacional	- Planos de manutenção - Manuais - Especificações do projecto, construção e manutenção
Processos de Suporte	- Requisições Internas - Necessidades de stock / manutenção preventiva	Gestão de Armazéns	- Componentes / produtos para os diferentes serviços de construção e manutenção
	- Relatórios de serviço - Dados / informação	Monitorização dos Serviços Prestados	- Relatórios de monitorização - Acções a desencadear
	- Colaboradores - Candidatos	Recursos Humanos	- Colaboradores qualificados - Admissão de candidatos
	- Não conformidades	Controlo de não conformidade	- Registos de tratamento de não conformidades
	- Necessidades de melhoria e alteração de infraestruturas - Necessidades de equipamentos informáticos (hardware e software)	Gestão de Infraestruturas	- Projectos de melhoria nas infraestruturas -
	Processos de Melhoria	- Resultados de auditorias - Resultados e decisões da revisão do S.G.Q. - Fichas de não conformidade / registos de ocorrências - Reclamações	Acções Correctivas e Preventivas
- Dados da qualidade - Sugestões		Análise de Dados e Melhoria	- Identificação de oportunidades de melhoria
- Resultados de auditorias anteriores - Dados da Qualidade		Auditorias Internas	- Programa de Auditoria - Relatório de Auditoria
Processos de Gestão		- Grau de concretização do Planeamento da Qualidade, através da análise dos Indicadores referentes aos Objectivos da Qualidade definidos - Reclamações e falhas - Resultados da avaliação da satisfação dos utentes, quanto às infraestruturas do edifício e espaços envolventes - Resultados das reuniões semestrais com a Entidade Gestora do Estabelecimento - Resultados de auditorias da qualidade - Estado das acções correctivas e preventivas - Acções por executar resultantes de anteriores revisões pela gestão - Necessidade de alterações ao SGQ, incluindo a Política e Objectivos - Áreas/acções para melhoria / alterações necessárias / dados decorrentes do Controlo Gestão - Necessidades de formação - Legislação aplicável	Revisão do SGQ

(*) As entradas e saídas identificadas representam alguns exemplos. Não constitui uma lista exaustiva, podendo ser sujeita a alguns ajustes.

GRÁFICO II

INTERLIGAÇÃO GLOBAL DOS PROCESSOS PREVISTOS NA ENTIDADE GESTORA DO EDIFÍCIO



1.4 A FORMA DE FUNCIONAMENTO DO SISTEMA

1.4.1 INDICADORES DE QUALIDADE

Para que a avaliação do SGQ implementado seja efectuada de forma objectiva, são definidos indicadores da qualidade associados aos objectivos do SGQ.

- Indicadores de Qualidade (Apêndice 6 – Anexo XXVII ao Contrato de Gestão);
- Indicadores de Desempenho (Apêndice 1 – Anexo VI ao Contrato de Gestão);
- Indicadores dos Processos do SGQ.

Os indicadores de avaliação do desempenho e da eficácia são analisados, pelo menos, semestralmente pela Entidade Gestora do Edifício em conjunto com a Entidade Gestora do Estabelecimento, em reunião mensal entre o Director Geral da Entidade Gestora do Edifício e a Administração da Entidade Gestora do Estabelecimento, e durante a revisão do SGQ, em reunião do Conselho de Administração da Entidade Gestora do Edifício.

O não cumprimento dos Parâmetros de Desempenho, leva a falhas de desempenho, nos termos da Cláusula 106.º do Contrato de Gestão, que são objecto de registo centralizado, ao qual a Entidade Pública Contratante terá livre acesso.

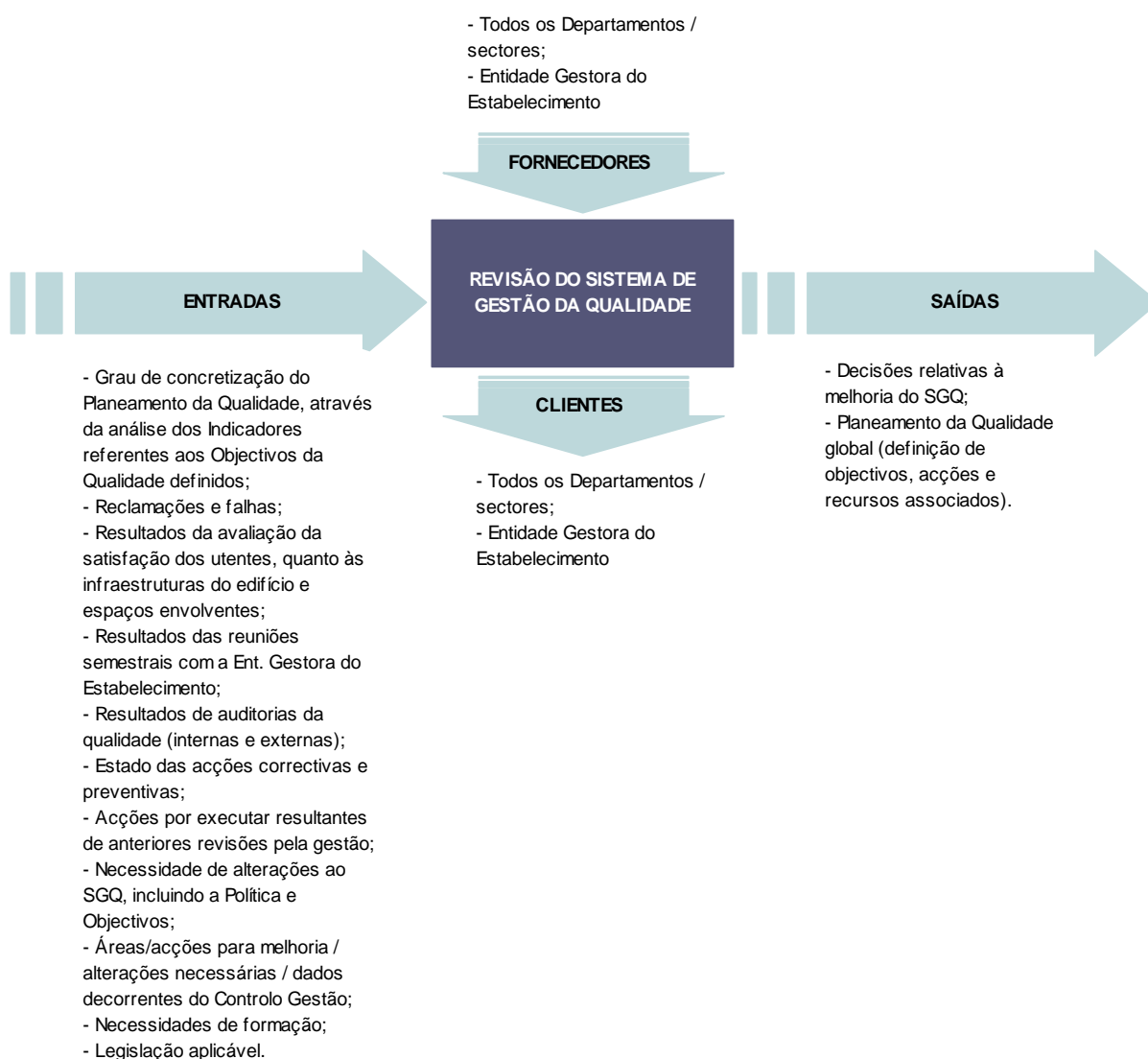
1.4.2 REVISÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O objectivo deste processo é rever e avaliar de forma objectiva se os meios organizacionais do SGQ permitem atingir o objectivo geral do SGQ, ou seja, a melhoria contínua dos processos e actividades desenvolvidas pela Entidade Gestora do Edifício. Como tal, são avaliados os resul-

tados e a prestação de serviços dentro dos parâmetros pré-estabelecidos pela Entidade Gestora do Edifício, de forma a satisfazer continuamente a Entidade Gestora do Estabelecimento, a cumprir o estabelecido pela Entidade Pública Contratante e a introduzir melhorias no SGQ, bem como a garantir o cumprimento da Política e Objectivos definidos.

GRÁFICO III

PROCESSO “REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE”

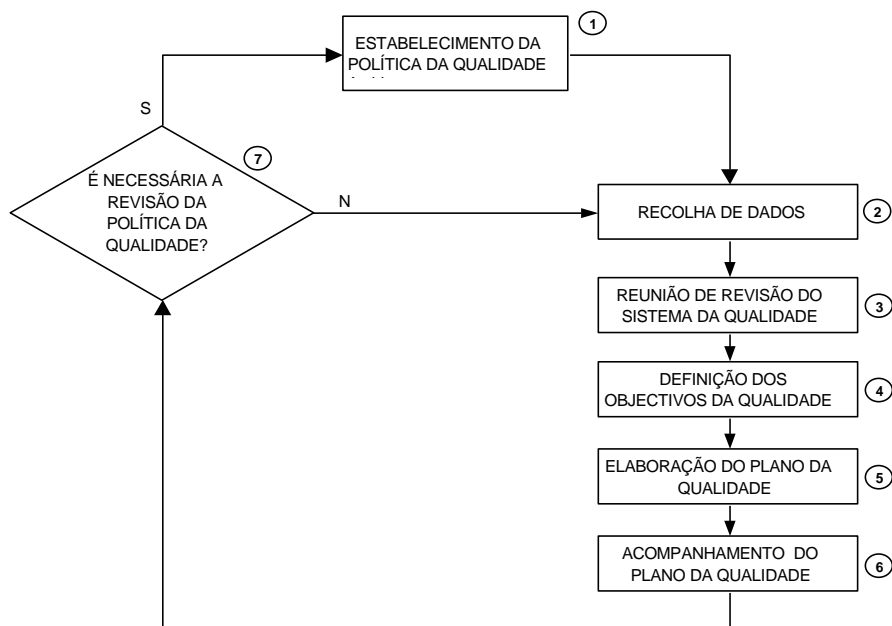


O Sistema de Gestão da Qualidade é revisto periodicamente, no mínimo uma vez por ano ou sempre que julgue necessário, tendo em vista assegurar a sua conformidade com as normas, a sua permanente adequação e a melhoria contínua da sua eficácia. O seu cumprimento é objecto

de auditorias periódicas (auditorias de 3ª parte e programa de auditorias internas) e evidenciado através de um relatório. No caso das auditorias de 3ª parte, este relatório é igualmente entregue à Entidade Pública Contratante.

GRÁFICO IV

FLUXOGRAMA GERAL – REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE



QUADRO III

QUADRO RELATIVO A GRÁFICO IV

Item	Responsabilidade	Actividades	Registo
1	- Conselho de Administração - Director Geral - Dep. de Gestão de Património, Qualidade, Reporte de Informação e Administrativo	- Definição e aprovação da Política da Qualidade - Divulgação a todos os níveis da organização	Política da Qualidade e registos da divulgação
2	- Departamentos envolvidos	Cada departamento recolhe e faz o tratamento dos dados da sua área de responsabilidade	-----
3	- Conselho de Administração	O Conselho de Administração é responsável por convocar as reuniões de revisão do SGQ, que se deve efectuar no mínimo uma vez por ano ou sempre que julgue necessário. Na reunião são definidos: - os objectivos da Qualidade - o plano global da Qualidade O Departamento de Gestão de Património, Qualidade, Reporte de Informação e Administrativo deve preparar as reuniões de revisão do SGQ	Relatório da Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade
4	- Conselho de Administração	O Conselho de Administração define os objectivos da qualidade	Relatório da Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade
5	- Conselho de Administração	O plano da Qualidade deve definir: - Decisões / acções a empreender para a obtenção de melhorias no SGQ - Responsáveis pela concretização das acções a empreender - Prazos e recursos necessários Este plano deve ser aprovado pelo Conselho de Administração, e o Dep. de Gestão de Património, Qualidade, Reporte de Informação e Administrativo deve acompanhar a sua implementação	Plano da Qualidade
6	- Departamento de Gestão de Património, Qualidade, Reporte de Informação e Administrativo	Pode ser realizada uma ou mais reuniões ao longo do ano, para o seguimento dos objectivos da qualidade estabelecidos, identificando possíveis desvios para correcção	Relatório (Acta de Reunião)
7	- Conselho de Administração	O Conselho de Administração avalia a adequabilidade da Política da Qualidade à realidade da Entidade Gestora do Edifício e aos seus objectivos estratégicos	-----

1.4.3 AUDITORIAS INTERNAS

A Entidade Gestora do Edifício define e documenta a metodologia para o planeamento e execução de auditorias da qualidade internas.

As auditorias internas têm como objectivo avaliar a eficácia e a eficiência do SGQ, através da análise da conformidade com os requisitos técnicos e operacionais, com os requisitos das Normas de referência e com os requisitos do próprio SGQ estabelecidos pela Entidade Gestora do Edifício.

Anualmente é realizada, no mínimo, uma auditoria interna global ao SGQ. A gestão do Programa de Auditorias Internas é da responsabilidade do Departamento de Gestão de Património, Qualidade, Reporte de Informação e Administrativo.

Em conformidade com o disposto no n.º 3 da Cláusula 96.ª do Contrato de Gestão, a Entidade Gestora do Edifício deve auditar os sistemas da qualidade adoptados pelos subcontratados e seus eventuais subcontratados subsequentes.

1.4.4 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO DOS PROCESSOS/SERVIÇOS

Os processos identificados pela Entidade Gestora do Edifício são medidos e monitorizados através de indicadores definidos para cada processo. Desta forma, é prevista a existência de metodologias de monitorização e avaliação de resultados, onde são definidos os valores dos objectivos para cada indicador e os valores para cada recolha estabelecida.

É igualmente tratada e monitorizada a informação relativa a falhas no serviço, disponibilidade, de entre outros, e resultados de inspecções e testes (de rotina, exigidos por lei, entre outros) executados nas áreas da competência da Entidade Gestora de Edifício. Os resultados das reuniões semestrais com a Entidade Gestora de Estabelecimento constituem outro meio de monitorização dos processos e serviços da Entidade Gestora de Edifício.

A Entidade Gestora do Edifício utiliza uma aplicação informática adequada à gestão do projecto, construção e da manutenção, como suporte às actividades no âmbito do Contrato de Gestão e que é uma ferramenta essencial para a recolha e monitorização de todos os indicadores, bem como para a área de reporte de informação.

De seguida, apresentam-se exemplos de indicadores associados a alguns dos processos identificados pela Entidade Gestora do Edifício, sem prejuízo de outros, que possam ser definidos aquando da implementação do SGQ.

QUADRO IV

EXEMPLOS DE INDICADORES

Processos	Exemplos de Indicadores
Controlo Não Conformidades	- Número de não conformidades aos fornecedores - Número de reclamações - Número de não conformidades internas
Gestão de Recursos Humanos	- Número de horas de formação / Número de colaboradores - Taxa de cumprimento do Plano de Formação
Análise de Dados e Melhoria	- Número de acções de melhoria implementadas
...	...

1.4.5 ACÇÕES CORRECTIVAS E PREVENTIVAS

O processo de melhoria “Acções Correctivas e Preventivas” descreve a metodologia e as actividades relativas ao desenvolvimento de acções correctivas e preventivas, de modo a eliminar não conformidades/falhas detectadas no SGQ e a prevenir ocorrências e encetar melhorias efectivas.

Uma das ferramentas utilizadas para a melhoria contínua é a definição e implementação de acções correctivas e preventivas, de forma a que o planeamento destas acções inclua a avaliação da importância dos problemas ou potenciais problemas, e que seja feito em termos de impacto potencial dos aspectos considerados relevantes (desempenho do trabalho de construção e manutenção, satisfação da Entidade Gestora do Estabelecimento e da Entidade Pública Contratante e outras partes interessadas, reclamações, sugestões, entre outros).

2. SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO

2.1 ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO

O SGQ é aplicado a todas as actividades de controlo do projecto, execução de obras de construção e conservação do Novo Edifício Hospitalar, responsabilizando-se a Entidade Gestora do Edifício pela sua durabilidade e pela manutenção das normais condições de funcionamento e operação ao longo do período de duração do Contrato de Gestão.

2.2 ENTIDADE CERTIFICADORA

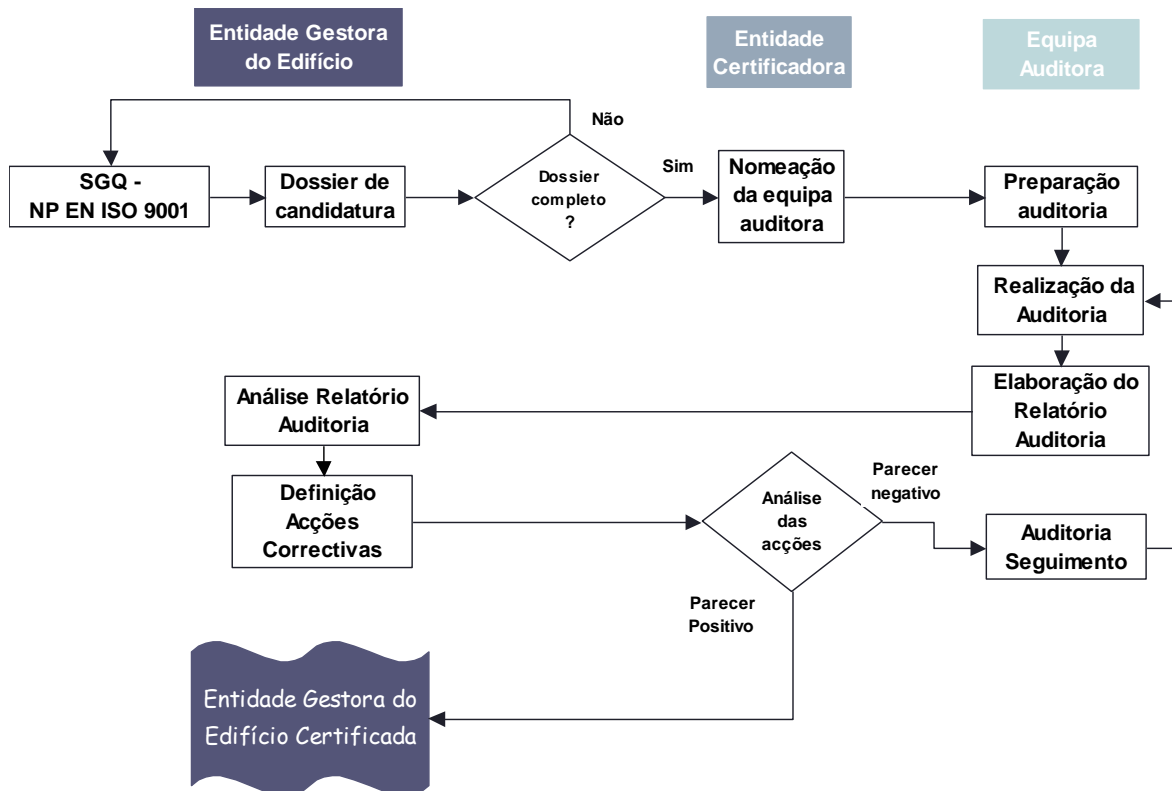
A entidade certificadora da actividade que cabe contratualmente à Entidade Gestora do Edifício será o BV Certification (anteriormente designado BVQI), reconhecido no âmbito do Sistema Português da Qualidade (SPQ), ou, não sendo possível, entidade certificadora de igual ou superior qualidade reconhecida.

A experiência e os procedimentos a seguir por esta entidade encontram-se em anexo (Anexo I e II).

De seguida apresenta-se um exemplo de um fluxograma com a descrição do processo de certificação típico.

GRÁFICO V

EXEMPLO DE DESCRIÇÃO DE UM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO TÍPICO



2.3 PRAZO PARA OBTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO COMPLETA

O prazo para a obtenção da certificação completa é de 8 (oito) meses após a conclusão da Transferência do Estabelecimento Hospitalar para o Novo Edifício Hospitalar.

2.4 PLANO DE AUDITORIAS E DE EMISSÃO DE RELATÓRIOS DE ACOMPANHAMENTO

O desenvolvimento do processo de certificação pela entidade certificadora tem como objectivo determinar a conformidade do sistema estabelecido pela entidade que recorre ao serviço de certificação, com a correspondente referência normativa. Para o efeito é promovido um conjunto de actividades (Gráfico V – “Exemplo de descrição de um processo de certificação típico”) que

passam pela análise da documentação da entidade, pela eventual realização de uma visita prévia e pela realização de uma auditoria de concessão para efeitos de certificação.

A certificação de uma entidade traduz-se pela emissão de um certificado de conformidade, válido por 3 (três) anos, que comprova que a entidade tem em funcionamento um sistema de gestão que lhe permite garantir a conformidade dos seus serviços com os requisitos pré-estabelecidos. Realizam-se, no entanto, anualmente auditorias de acompanhamento, para efeitos de manutenção de certificação, com emissão de um relatório de auditoria.

De acordo com os procedimentos das entidades certificadoras (a nível nacional e internacional), o certificado é renovado após 3 (três) anos.

QUADRO V

AUDITORIAS VS RELATÓRIOS/CERTIFICADOS

Sequência/Tipo de Auditoria	Relatório/Certificado	Observações
Auditoria de Concessão	- Certificado válido por 3 anos - Relatório de auditoria	- primeira auditoria de certificação.
Auditoria de Acompanhamento	- Todos os anos após a primeira do ciclo de 3 anos - Emissão de relatório em cada auditoria anual	
Auditoria de Renovação	- Certificado válido por 3 anos - Relatório de auditoria	- ao fim do ciclo de 3 anos do certificado (renovação)
Auditoria de Extensão	- Certificado válido por 3 anos - Relatório de auditoria	- esta auditoria só é realizada quando a Entidade Gestora do Edifício pretender alterar o âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, decorrente, por exemplo: alterações profundas ao contrato e/ou actividades com a Entidade Pública Contratante

Apêndice I

EXPERIÊNCIA DA BV CERTIFICATION, NO ÂMBITO DA “CONSTRUÇÃO” E “SERVIÇOS DE ENGENHARIA” (CÓDIGO EA 28, 34 E 35).



Veritas Certification Portugal

Certificadas

BUREAU
VERITAS

Construção e Serviços de Engenharia

Empresa	Âmbito	Referencial
2045 - EMPRESA DE SEGURANÇA SA	Prestação de Serviços de Segurança Privada de Pessoas e Bens	ISO 9001:2000
3GO ARQUITECTOS SA	Elaboração de Projectos de Arquitectura e Engenharia. Direcção Facultativa de Obras de Arquitectura e Engenharia. Serviços de Gestão de Projectos (Project Management) e de Consultoria de Imóveis.	ISO 9001:2000
ADECCO- RECURSOS HUMANOS- ETT LDA	Actividade de Recrutamento e Selecção de Pessoal Temporário e Permanente	ISO 9001:2000
ALMONDAGÁS - PROFISSIONAIS DE GÁS UNIPESSOAL LDA	Instalação de Redes de Utilização de Gás	ISO 9001:2000
ALUMINOARCO - SERRALHARIA DE ALUMÍNIO LDA	Produção e Montagem de Cabilharia em Alumínio	ISO 9001:2000
ALVECABO - CONSTRUÇÃO CIVIL E COMUNICAÇÕES SA	Instalação e Prestação de Serviços de Telecomunicações e Electricidade	ISO 9001:2000
AMORIM IMOBILIÁRIA SGSPS SA	Actividades de Promoção e Exploração de Espaços Imobiliários	ISO 9001:2000
ANA - AEROPORTOS DE PORTUGAL SA - SERVIÇO DE AQUISIÇÕES	Gestão de Aprovisionamentos	ISO 9001:2000
ANTÓNIO JORGE LDA	Gestão de Obras de Construção civil e Obras Públicas.	ISO 9001:2000
APR - CONSULTORES ASSOCIADOS LDA	Prestação de Serviços de Consultoria e Formação Profissional	ISO 9001:2000
ARFUS - SOCIEDADE DE CONSTRUÇÕES LDA	Empreitadas de Construção e Remodelação de Obras Públicas e Particulares.	ISO 9001:2000
ARQ2525 - ARQUITECTOS LDA	Projectos de Arquitectura, Design de Interiores e Fiscalização de Obras.	ISO 9001:2000
ATLANCO -SELECÇÃO E RECRUTAMENTO DE PESSOAL	Prestação de Serviços de Selecção, Recrutamento e Trabalho Temporário	ISO 9001:2000
B. M. ANÁLISES AMBIENTAIS S.A.	Serviços de Análises de Águas e Efluentes: Atendimento, Colheitas. Análises Físico-Químicas e Microbiológicas	ISO 9001:2000
BEL - ENGENHARIA E REABILITAÇÃO DE ESTRUTURAS SA	Diagnóstico, Inspeção, Ensaio, Reparação e Reforço de Estruturas. Corte de Betão, Reabilitação de Monumentos, Fundações Especiais e Sondagens Geotécnicas. Trabalhos de Construção Civil	ISO 14001:2004
BEL - ENGENHARIA E REABILITAÇÃO DE ESTRUTURAS SA	Diagnóstico, Inspeção, Ensaio, Reparação e Reforço de Estruturas. Corte de Betão, Reabilitação de Monumentos, Fundações Especiais e Sondagens Geotécnicas. Trabalhos de Construção Civil	ISO 9001:2000
BENTO PEDROSO CONSTRUÇÕES SA	Construção e Gestão de Obras Públicas e Construção Civil desde a fase de concepção de projecto até à entrega da obra e assistência pós-venda	ISO 14001:2004
BENTO PEDROSO CONSTRUÇÕES SA	Construção Civil e Obras Públicas	ISO 9001:2000
BLOCO - SOCIEDADE DE IMPERMEABILIZAÇÕES E REVESTIMENTOS SA	Estudo de Soluções e sua Execução para Sistemas de	ISO 9001:2000
CARDIVEL-COMÉRCIO E INDÚSTRIA DE AUTOMÓVEIS LDA	Transformação de Viaturas Automóveis	ISO 9001:2000
CARVALHO E RAINHA LDA	Instalação de Redes de Energia Eléctrica de Baixa e Média Tensão, Redes de Iluminação Pública e de Infra-Estruturas Exteriores de Telecomunicações. Instalações Eléctricas Industriais e de Edifícios.	ISO 9001:2000
CENOR CONSULTORES SA - GRUPO CENOR	Elaboração de Projectos e Consultoria, Coordenação, Gestão, Fiscalização e Gestão da Qualidade de Empreendimentos da Construção nas Áreas da Engenharia Civil	ISO 9001:2000
CESO CI - CONSULTORES INTERNACIONAIS SA	Prestação de Serviços de Projecto de Assistência Técnica no Âmbito do Desenvolvimento Económico, Social e Organizacional	ISO 9001:2000
CONFORME - CONSULTORIA DA QUALIDADE LDA		ISO 9001:2000
CONSTRUÇÕES JÚLIO LOPES SA	Construção Civil e Obras Públicas. Produção e Fornecimento de Misturas Betuminosas	ISO 9001:2000
CONSTRUTORA ABRANTINA S.A.	Construção Geral de Edifícios, Engenharia Civil e Obras Públicas	ISO 9001:2000
CONSTRUTORA DO TÂMÉGA SA	Construção Civil e Obras Públicas	ISO 9001:2000
CONTACTO - SOCIEDADE DE CONSTRUÇÕES SA	Construção Civil e Obras Públicas	OHSAS 18001:1999
CONTACTO - SOCIEDADE DE CONSTRUÇÕES SA	Construção Civil e Obras Públicas	ISO 14001:2004
CONTACTO - SOCIEDADE DE CONSTRUÇÕES SA	Construção Civil e Obras Públicas	ISO 9001:2000
CPE - COMPANHIA DE PARQUES DE ESTACIONAMENTO	Concepção, Construção e Exploração de Parques de Estacionamento	ISO 9001:2000
CR & M - FORMAÇÃO ACTIVA DE CONDUÇÃO LDA.	Concepção, Coordenação e Realização de Acções de Formação	ISO 9001:2000
CRIGÁS-ENERGIA E COMUNICAÇÕES SA	Construção, Instalação, Manutenção e Reparação de Redes de Gás	ISO 9001:2000
CTD - CENTRO TÉCNICO DE DESINFECÇÕES LDA	Serviços de Desinfecção e Desinfestação	ISO 9001:2000



Construção e Serviços de Engenharia

Empresa	Âmbito	Referencial
DIVEL-CONSTRUÇÕES ELÉCTRICAS LDA E.I.P. - ELECTRICIDADE INDUSTRIAL PORTUGUESA SA	Concepção, Projecto, Fornecimento, Construção e Conservação de Sub estações, redes subterrâneas e Linhas Eléctricas de BT, MT, AT e MTA. Fornecimento e realização de outras Montagens Especializadas. Concepção, Projecto, Fornecimento, construção e Conservação de Instalações Fixas de Tração Eléctrica (catenária e outras montagens especializadas)	ISO 9001:2000 ISO 14001:2004
E.I.P. - ELECTRICIDADE INDUSTRIAL PORTUGUESA SA	Concepção, Fornecimento, Montagem e Conservação de Redes e Linhas Eléctricas de BT, MT, AT e MTA. e Outras Montagens Especializadas. Concepção, Fornecimento, Montagem e Conservação de Instalações Fixas de Tração Eléctrica (catenária e outras montagens especializadas)	OHSAS 18001:1999
EPOS - EMPRESA PORTUGUESA DE OBRAS SUBTERRÂNEAS LDA EPOS - EMPRESA PORTUGUESA DE OBRAS SUBTERRÂNEAS LDA	Concepção, Desenvolvimento e Execução, nos domínios da Construção, da Instrumentação e Monitorização Geotécnica e Estrutural, nas áreas de actividade de construção Civil e Obras Públicas, especialmente as de carácter subterrâneo	OHSAS 18001:1999 ISO 9001:2000
EPOS - EMPRESA PORTUGUESA DE OBRAS SUBTERRÂNEAS LDA	Concepção, Desenvolvimento e Execução, nos domínios da Construção, da Instrumentação e Monitorização Geotécnica e Estrutural, nas áreas de actividade de construção Civil e Obras Públicas, especialmente as de carácter subterrâneo	ISO 14001:2004
ERFOTO - FOTOGRAFIA AEREA LDA	Desenvolvimento, Produção e Comercialização de Informação Geográfica	ISO 9001:2000
ESPAÇOS VERDES - PROJECTOS E CONSTRUÇÕES LDA F G E - FISCALIDADE E GESTÃO DE EMPRESAS LDA	Concepção, Construção e Manutenção de Espaços Verdes Aconselhamento, Gestão de Recursos Humanos e Consultoria Financeira e Fiscal	ISO 9001:2000 ISO 9001:2000
FILOMARKETING LDA	Formação Profissional	ISO 9001:2000
FORTER - TÉRMICA INDUSTRIAL SA FORTER II - ISOLAMENTOS TÉRMICOS INDUSTRIAIS SA	Montagem de Refractários Preparação e Aplicação de Isolamentos Térmicos em Equipamentos Utilizados nas Indústrias Químicas, Petroquímicas e Indústria em Geral	ISO 9001:2000 ISO 9001:2000
FOZCLEAN LDA	Comercialização de Produtos e Realização de Serviços de Limpeza Industriais e Domésticos.	ISO 9001:2000
FREEWAY - CONSULTORES DE GESTÃO LDA	Contabilidade, Fiscalidade, Gestão de Recursos Humanos, Aconselhamento de Gestão, Consultoria Organizacional, Financeira e Fiscal	ISO 9001:2000 ISO 9001:2000
FRESTI - SOCIEDADE DE FORMAÇÃO E GESTÃO DE NAVIOS LDA	Gestão de Navios. Investigação & Desenvolvimento e Consultoria. Formação e Treino. Gestão de Terminais Portuários.	ISO 9001:2000
GASENERGIA IBÉRICA SA Sucursal em Portugal GEOCONTROLE - GEOTECNIA E ESTRUTURAS DE FUNDAÇÃO SA	Projectos de Instalação de Redes de Gás Controlo e Observação de Obras, Execução de Ensaios Laboratoriais de Mecânica de Solos. Prospeção Geofísica e Prospeção Mecânica	ISO 9001:2000 ISO 9001:2000
GESTIVEL SERVIÇOS S.A.	Prestação de Serviços contabilísticos e financeiros, de suporte informático e gestão de aplicações, de consultoria e apoio à certificação na área da Qualidade, de apoio administrativo e de gestão administrativa de recursos humanos e património.	ISO 9001:2000
GOMES & FARIA - SERVIÇOS DE SEGURANÇA PRIVADA LDA	Comercialização e Instalação de Sistemas de Segurança e Equipamento de Protecção e Contra Incêndio	ISO 9001:2000
GRAUCELSIUS - CONSULTORES DE ENGENHARIA GESTÃO PLANEAMENTO LDA GRUPO FBC	E Concepção, Gestão e Elaboração de Soluções de Engenharia	ISO 9001:2000
HTECNIC - CONSTRUÇÕES LDA	Prestação de Serviços e Cedência de Mão de Obra em Trabalho Temporário, de Carácter Especializado e Indiferenciado Inspeções e Ensaios de Estruturas; Reparação e Reforço; Conservação e Restauro de Monumentos; Geotecnia e Fundações Especiais	ISO 9001:2000 ISO 9001:2000
HTECNIC - CONSTRUÇÕES LDA	Inspeções e Ensaios de Estruturas; Reparação e Reforço; Conservação e Restauro de Monumentos; Geotecnia e Fundações Especiais	OHSAS 18001:1999
HTECNIC - CONSTRUÇÕES LDA	Inspeções e Ensaios de Estruturas; Reparação e Reforço; Conservação e Restauro de Monumentos; Geotecnia e Fundações Especiais	OHSAS 18001:1999
HFN - HENRIQUES FERNANDES E NETO LDA	Construção Civil e Obras Públicas	ISO 9001:2000



Construção e Serviços de Engenharia

Empresa	Âmbito	Referencial
IBERSCAL CONSULTORES LDA	Prestação de Serviços de Consultoria e Formação	ISO 9001:2000
IMOWOOD - IMÓVEIS DE MADEIRA LDA	Comercialização e Construção de Imóveis de Madeira	ISO 9001:2000
INTERGRAU - DECORAÇÃO DE INTERIORES LDA	Comercialização e instalação de pavimentos técnicos e de revestimentos	ISO 9001:2000
IPERPLANO -GESTÃO- PLANEAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE OBRAS LDA	Gestão, Planeamento, Coordenação e Fiscalização de Obras e Coordenação de Projecto	ISO 9001:2000
ISS FACILITY SERVICES - GESTÃO E MANUTENÇÃO DE EDIFÍCIOS LDA	Serviços de Limpeza, Manutenção e Jardinagem para Instalações e Edifícios cuja Operação implique Supervisão Dedicada	ISO 9001:2000
ISS FACILITY SERVICES - GESTÃO E MANUTENÇÃO DE EDIFÍCIOS LDA	Serviços de Limpeza para instalações cuja operação implique supervisão dedicada, e às instalações da ISS na sede e delegações de Lisboa e Porto	ISO 14001:2004
JCDECAUX AIRPORT PORTUGAL	Exploração de Publicidade em Plataformas Aeroportuárias do Continente, Através da Utilização de todos os Espaços, Interiores e Exteriores, quer em Instalações e Equipamentos Existentes, quer nos que venha a Criar, Incluindo Soluções Especificamente Estudadas para o Efeito.	ISO 9001:2000
JCDECAUX PORTUGAL- MOBILIÁRIO URBANO E PUBLICIDADE LDA	Instalação e Manutenção de Mobiliário Urbano de Interesse Público com Exploração Publicitária em Alguns dos seus Elementos	ISO 9001:2000
JCDECAUX PORTUGAL- MOBILIÁRIO URBANO E PUBLICIDADE LDA	Instalação e Manutenção de Mobiliário Urbano de Interesse Público com Exploração Publicitária em Alguns dos seus Elementos	OHSAS 18001:1999
JOÃO JACINTO TOMÉ SA	Montagem e Manutenção de Instalações Eléctricas e Mecânicas	ISO 9001:2000
LABORATÓRIO AEMINIUM LDA	Prestação de Serviços de Análises Clínicas. Áreas Analíticas de Hematologia, Bioquímica, Microbiologia, Imunologia, Endocrinologia Laboratorial e Estudo Funcional dos Metabolismos, Órgãos e Sistemas e Monitorização de Fármacos e Toxicologia Clínica.	ISO 9001:2000
LEMO - LABORATÓRIO DE ENSAIOS DE MATERIAIS DE OBRAS E.I.M	Formação, Fiscalização, Geotecnia, Coordenação de segurança, Reabilitação de Construções e Ensaio Laboratoriais na área da Construção Civil e Obras Públicas	ISO 9001:2000
LENA ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES SA	Manutenção de Veículos, Equipamentos e Componentes Mecânicos, Hidráulicos, Eléctricos e Pneumáticos e Recepção, Armazenagem e Expedição de Materiais e Equipamento Ligeiro	OHSAS 18001:1999
LENA ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES SA	Construção de Vias de Comunicação com Valor de Adjudicação superior a 500.000 €, Exceptuando Obras e Consórcio, Construção, Manutenção e Reparação de Redes de Gás e Pipe Lines e Construção Geral de Edifícios, Excepto Obras em Consórcio	ISO 9001:2000
LUSOPONTE/GESTIPONTE	Operação e Manutenção das Travessias Rodoviárias do Tejo de acordo com o Contrato de Concessão	ISO 9001:2000
LUSOPONTE/GESTIPONTE	Operação e Manutenção das Travessias Rodoviárias do Tejo de acordo com o Contrato de Concessão	OHSAS 18001:1999
MÁRIO FONSECA CONSTRUÇÕES, S.A.	Construção Civil e Obras Públicas	ISO 9001:2000
MARSILOP - SOCIEDADE DE EMPREITADAS SA	Concepção, Projecto, Execução de Obras de Águas e Saneamento, Pavimentos Rodoviários, Estruturas de Betão Armado e Conservação de Vias de Comunicação	ISO 9001:2000
MMBIZ SA	Construção Civil e Obras Públicas	ISO 9001:2000
NOC - NOVAS CONSTRUÇÕES LDA	Construção Civil e Obras Públicas, Reabilitação e Conservação de Edifícios Habitacionais e Industriais.	ISO 9001:2000
OMCC - OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE CENTRAIS DE COGERAÇÃO SA	Prestação de Serviços para Condução e Operação de Centrais de Cogeração para Produção de Energia Eléctrica e Térmica, Gestão dos Sobressalentes e Manutenção Preventiva e Correctiva dos Equipamentos das Centrais	ISO 9001:2000
ONOMA - GABINETE DE TRADUÇÕES LDA	Serviços de Tradução	ISO 9001:2000
PREVINAVE - PREVENÇÃO E SEGURANÇA NO TRABALHO LDA	Serviço de Provas Hidráulicas, Serviço de Manutenção de Bocas de Incêndio e Prestação de Serviços de Manutenção aos Sistemas de Detecção e Extinção de Incêndio, Extintores e Equipamentos.	ISO 9001:2000
PROJECOL - SOCIEDADE DE PROJECTOS INVESTIMENTOS CONSTRUÇÕES SA	E Concepção e Execução de Obras de Geotecnia, Fundações, Reabilitação de Estruturas e Pré-Esforço. Comercialização e Instalação de Aparelhos de Apoio Estrutural e Juntas de Dilatação	ISO 9001:2000
PROPLANO - GABINETE DE ESTUDOS E PROJECTOS LDA	Comercialização, Concepção, Desenvolvimento e Assistência Técnica de Projectos de Engenharia	ISO 9001:2000



Veritas Certification Portugal

Certificadas

BUREAU
VERITAS

Construção e Serviços de Engenharia

Empresa	Âmbito	Referencial
PT PRO - SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E DE GESTÃO PARTILHADOS SA	Prestação de Serviços de Assessoria, Administração e Gestão Empresarial, Incluindo Serviços Contabilísticos, Financeiros, Logísticos, Administrativos e de Recursos Humanos, bem como a Compra, Venda e Administração de Bens Móveis e Imóveis, Promoção e Gestão de Negócios Mobiliários e Imobiliários e quaisquer outras Actividades Conexas com as Anteriormente Citadas	ISO 14001:2004
PT PRO - SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E DE GESTÃO PARTILHADOS SA	Prestação de Serviços de Assessoria, Administração e Gestão Empresarial, Incluindo Serviços Contabilísticos, Financeiros, Logísticos, Administrativos e de Recursos Humanos, bem como a Compra, Venda e Administração de Bens Móveis e Imóveis, Promoção e Gestão de Negócios Mobiliários e Imobiliários e quaisquer outras Actividades Conexas com as Anteriormente Citadas	OHSAS 18001:1999
QT - CONSTRUÇÃO E ENGENHARIA LDA QUALABE ALIMENTAR LDA	Construção Civil, Reabilitação de Edifícios e Obras Públicas Consultoria em Qualidade Alimentar, Serviços Técnicos, Controlo da Qualidade e Análises a Produtos Alimentares e Produtos de Limpeza.	ISO 9001:2000
RAMEL - COMPANHIA DE LIMPEZA INDUSTRIAL SA	Prestação de Serviços de Limpeza Técnica Industrial. Logística e Controlo de Resíduos nas Instalações do Cliente	ISO 14001:2004
RAMEL - COMPANHIA DE LIMPEZA INDUSTRIAL SA	Prestação de Serviços de Limpeza Técnica Industrial. Logística e Controlo de Resíduos nas Instalações do Cliente	ISO 9001:2000
REALIZAR - EVENTOS ESPECIAIS S.A. RSTM - SERVIÇOS TÉCNICOS A EQUIPAMENTOS MÉDICOS LDA SCOPROLUMBA-SOCIEDADE DE CONSTRUÇÕES E PROJECTOS LDA	Realização de Eventos Manutenção e Reparação de Equipamentos Médicos. Construção Civil e Obras Públicas; Infra-estruturas de Gás; Infraestruturas Eléctricas; Infra-estruturas de Telecomunicações	ISO 9001:2000 ISO 9001:2000 ISO 9001:2000
SERRA SHOPPING CENTRO COMERCIAL, S.A. SETILGEST - SERVIÇOS TÉCNICOS DE GESTÃO E ENGENHARIA SA	Gestão da Construção do Centro Comercial Serra Shopping Serviços Técnicos de Gestão e Engenharia às Industrias Petrolífera, Petroquímica e Afins para Fornos, Fornalhas, Condutas, Tubagens, Pré Aquecedores e Estruturas	ISO 14001:2004 ISO 9001:2000
SITEL - SOCIEDADE INSTALADORA DE TUBAGENS E EQUIPAMENTOS LDA	Concepção e Realização de Empreitadas de Instalações e Montagens Electromecánicas e Respectiva Assistência Técnica de Garantia. Serviços de Engenharia	ISO 9001:2000
SIVUGAR - SISTEMAS DE SEGURANÇA INTEGRADA SA SODECIA - CENTRO TECNOLÓGICO SA SOMITEL ENERGIA SA	Desenvolvimento de aplicações de segurança integrada. Concepção e Desenvolvimento de Produtos e Serviços Montagem de Redes Aéreas de Baixa Tensão, de Iluminação Pública, telecomunicações, Redes Subterrâneas de Baixa Tensão, Redes Aéreas e Subterrâneas de Média Tensão, Postos de Transformação, Redes de Gás e Manutenção Eléctrica Industrial. Comercialização de Material Eléctrico	ISO 9001:2000 ISO 9001:2000 ISO 9001:2000
SOUSA PEDRO - PROJECTO E GESTÃO DE INSTALAÇÕES TÉCNICAS SA	Projecto, Montagem, Comissionamento e Assistência Técnica de Instalações Técnicas Especiais, AVAC, Águas, Esgotos e Electricidade	ISO 9001:2000
SPLB-COMÉRCIO E INSTALAÇÕES ELÉCTRICAS LDA	Redes de Energia Eléctrica de Baixa e Média Tensão. Redes de Iluminação Pública. Instalações Eléctricas Industriais e de Edifícios, Postos de Transformação. Instalações Telefónicas. Gestão de Energia	ISO 9001:2000
STAFF AND LINE - SOFTWARE E SOLUÇÕES SA	Serviço de Gestão dos Bens, Inventário e Reconciliação Físico-Contabilística. Consultoria e Formação nas áreas de Gestão de Bens, e Sistemas Contabilísticos.	ISO 9001:2000
TDGI - TECNOLOGIA DE GESTÃO DE IMÓVEIS SA	Prestação de Serviços nas Áreas da Organização, Planeamento, Gestão e Manutenção de Instalações, Edifícios e Empreendimentos Imobiliários.	ISO 9001:2000
TDGI - TECNOLOGIA DE GESTÃO DE IMÓVEIS SA	Prestação de Serviços nas Áreas da Organização, Planeamento, Gestão e Manutenção de Instalações, Edifícios e Empreendimentos Imobiliários.	OHSAS 18001:1999
TDGI - TECNOLOGIA DE GESTÃO DE IMÓVEIS SA	Prestação de Serviços nas Áreas da Organização, Planeamento, Gestão e Manutenção de Instalações, Edifícios e Empreendimentos Imobiliários	ISO 14001:2004
TDGPII - TEIXEIRA DUARTE GESTÃO DE PARTICIPAÇÕES INVESTIMENTOS IMOBILIÁRIOS SA TECNOFORMA SA	E Promoção, Gestão e Comercialização de Projectos Imobiliários. Prestação de Serviços de Formação, Consultoria de Recursos Humanos e Serviços de Assistência Técnica Relacionados	ISO 9001:2000 ISO 9001:2000



Veritas Certification Portugal

Certificadas

BUREAU
VERITAS

Construção e Serviços de Engenharia

Empresa	Âmbito	Referencial
TECNOGARDEN - CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE ESPAÇOS VERDES LDA	Serviços de Construção e Manutenção de Espaços Verdes. Instalação de Sistemas de Rega	ISO 9001:2000
TECNOPROJECTO INTERNACIONAL SA	Concepção, Construção e Manutenção nos Domínios Instrumentação e Automação	Eléctrico, ISO 9001:2000
TECNOPROJECTO INTERNACIONAL SA	Concepção, Construção e Manutenção nos domínios Instrumentação e Automação	Eléctrico, ISO 14001:2004
TECNOPROJECTO INTERNACIONAL SA	Concepção, Construção e Manutenção nos Domínios Instrumentação e Automação	Eléctrico, OHSAS 18001:1999
TECNOSERVI - MONTAGENS ELÉCTRICAS E MECÂNICAS E ESTUDOS TÉCNICOS LDA	Execução de Instalações Eléctricas e de Instalações Mecânicas (AVAC)	ISO 9001:2000
TEIXEIRA DUARTE - ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES SA	Construção Civil, Industrial e Obra Públicas, Incluindo Fundações	Tecnologia de ISO 9001:2000
TERMISO - ISOLAMENTOS E INSTALAÇÕES ESPECIAIS LDA	Fornecimento e montagem de isolamentos térmicos e acústicos	ISO 9001:2000
TERRAVAL - AVALIAÇÃO E CONSULTORIA IMOBILIÁRIA	Prestação de Serviços de Avaliação e Expropriação de Imóveis	ISO 9001:2000
THYSSENKRUPP SERVICIOS TECNICOS S.A. - Sucursal Portugal	Serviços de Prevenção, Manutenção Integral, Gestão de Industriais, Edifícios e Infra Estruturas	ISO 9001:2000
THYSSENKRUPP SERVICIOS TECNICOS S.A. - Sucursal Portugal	Serviços de Prevenção, Manutenção Integral, Gestão de Industriais, Edifícios e Infra Estruturas	ISO 14001:2004
TNSEUROTESTE	Estudos de Mercado Ad-hoc, Sondagens de Opinião e Consumidores	ISO 9001:2000
V.O.M. - INSTALAÇÕES ESPECIAIS LDA	Comercialização de Equipamentos, Concepção e Montagem de Instalações da Indústria de Lavandarias	ISO 9001:2000
VB FRESAGEM S.A.	Serviços de Fresagem	ISO 9001:2000
VOUGAGESTE CONSULTORES LDA	Prestação de Serviços de Consultoria e Profissional de Apoio à Gestão e aos Negócios nas áreas de Planeamento Estratégico, Desenvolvimento Organizacional, Controlo de Gestão e Valorização de Competências.	ISO 9001:2000
XAMIX - ENGENHARIA E SISTEMAS DE SEGURANÇA LDA	Conservação, Instalações Técnicas Especiais, Canalizações, Instalação de Segurança e Detecção; Engenharia e Importação e Exportação de Material e Equipamentos de Segurança	ISO 9001:2000
ZONA VERDE - CONSULTORIA E ESTUDOS AVANÇADOS LDA	Prestação de Serviços de Consultoria, Formação de Informação Geográfica (SIG) e Venda e Didácticos	ISO 9001:2000

CONTACTOS

Rua H, 4-4A.
Pólo Tecnológico de Lisboa
1600-485 Lisboa
Tel.: 217 100 917 Fax: 217 100 918
certification.portugal@pt.bureauveritas.com
www.certification.bureauveritas.pt

Apêndice II

PROCEDIMENTO DE BV CERTIFICATION.

 BUREAU VERITAS	Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification	Ref: CER-PRT-01
	SERVIÇOS BUREAU VERITAS CERTIFICATION: ISO 9000/QS-9000/CE Mark	Edição: 31/10/2006
		Página: 1 de 6

SERVIÇOS Bureau Veritas Certification ISO9000/QS-9000/ MARCA CE

Introdução e Âmbito

Fundado em 1828, o Bureau Veritas (BV) é uma vasta organização multinacional cujos serviços abrangem a classificação, verificação e inspeção de navios, aviões, materiais e equipamentos, veículos, maquinaria e todo o tipo de estruturas e sistemas incluindo construção e demais actividade de engenharia civil. A Bureau Veritas está igualmente envolvida na Certificação de produtos e sistemas.

Sempre que neste documento se refira "Bureau Veritas Certification", nomeadamente no que diz respeito a direitos e obrigações contratuais, significa "BVQi Portugal – Certificação de Produtos e Sistemas, Sociedade Unipessoal", matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o n.º 11333 e NIF 504 330 551.

"Bureau Veritas Certification" significará aquela Empresa do Grupo Bureau Veritas em toda e qualquer jurisdição referida na sua proposta ou qualquer outro documento Bureau Veritas Certification emitido de acordo com estes termos e condições.

Os serviços prestados pelo Bureau Veritas Certification aos seus clientes abrangem a auditoria e o Registo do Sistema de Gestão das respectivas Empresas, de acordo com a adequada parte de uma série de normas, ou qualquer outra versão Nacional ou Internacional equivalente. São abaixo designadas por "**A NORMA**".

Este procedimento abrange a auditoria e serviço de Registo do Bureau Veritas Certification e tem por objectivo a conformidade com a EN 45012, Cláusula 10. Neste procedimento, o cliente Bureau Veritas Certification é designado por "A Empresa".

Acreditação e Certificação

A **Acreditação** é o meio através do qual uma Empresa pode confiar num Organismo de Certificação e é mais eficaz quando atribuída por uma Autoridade Nacional de controlo; estas autoridades podem não ser Organizações Nacionais de Normalização. O Sistema de Gestão Bureau Veritas Certification opera de acordo com as normas EN 45012, ISO 10011 e outros requisitos adicionais dos organismos de Acreditação. Estas Normas e Requisitos abrangem a estrutura, responsabilidade, gestão e competência técnica de Organismos de Certificação.

O Bureau Veritas Certification gere o seu serviço de auditoria através de um Sistema Interno de Gestão da Qualidade que obedece às Normas e Requisitos supramencionados. Assim, o Bureau Veritas Certification está qualificado para oferecer um genuíno serviço internacional que não se rege por acordos de reconhecimento mútuo não oficiais e não controlados. Uma vez que o Bureau Veritas Certification sempre tentou providenciar desta forma os serviços de Certificação, e onde quer que possível, os nossos Clientes receberão um certificado patenteando o(s) apropriado(s) Logotipos(s) de Acreditação que poderão consequentemente exibir.

A **Certificação** é o meio através do qual um Cliente pode confiar numa Empresa e é extremamente eficaz quando realizada por um credível organismo de certificação de acordo com os requisitos de uma Acreditação Nacional. A atribuição de um certificado de conformidade patenteando uma marca de Acreditação é o resultado final de uma bem sucedida auditoria de concessão de acordo com os requisitos em questão.

As Empresas que optam pela Certificação de Sistemas de Gestão são aconselhadas a verificar cuidadosamente o *status* de Acreditação de todas as Certificações de Sistemas de Gestão disponíveis e na procura de Certificação para as suas próprias Organizações, a verificar igualmente se as Entidades Certificadoras que pretendem escolher estão convenientemente acreditadas. O Bureau Veritas Certification é uma Entidade Certificadora que detém Acreditações no Reino Unido, Holanda, E.U.A. e em vários outros países.

Geral

Copyright Bureau Veritas Certification

	Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification	Ref: CER-PRT-01
		Edição: 31/10/2006
	SERVIÇOS BUREAU VERITAS CERTIFICATION: ISO 9000/QS-9000/CE Mark	Página: 2 de 6

Este documento descreve o procedimento a ser seguido para a obtenção da Certificação do Sistema de Gestão de uma Empresa. Descreve as ações a desenvolver quer pelo Bureau Veritas Certification quer pela Empresa de forma a completar o processo de Certificação. Uma Empresa certificada de acordo com este Esquema receberá um "Certificado de Conformidade" do seu Sistema de Gestão e está autorizada a publicitar e exibir o Logotipo Bureau Veritas Certification apropriado juntamente com o(s) Logotipo(s) da Acreditação escolhida.

Para obter e manter a Certificação, a Empresa deve preencher os requisitos deste e de outros documentos de apoio Bureau Veritas Certification e deve subsequentemente manter o seu Sistema de Gestão a funcionar satisfatoriamente.

O Certificado atribuído pelo Bureau Veritas Certification limita-se a produtos/serviços controlados directamente pela Empresa. Os itens fornecidos por outros (não fabricados pela empresa) e comercializados para distribuição sob o nome da Empresa são designados por Itens Fabricados (igualmente designados por Produto Final Comprado). Estes itens não poderão ser aplicados ao âmbito de fornecimento da empresa a não ser que sejam dados os passos apropriados de forma a demonstrar que o controlo do processo e inspecção destes mesmos itens é definido e mantido ou que estes são comprados a um fornecedor reconhecido devidamente. Caso não exista nenhuma destas opções, a Empresa é consequentemente obrigada a informar os seus clientes.

Pedido para Certificação

O Pedido de Cotação SF01 do Bureau Veritas Certification será usado como base para uma Cotação e subsequente acordo com as Empresas que pretendem certificar-se. São por isso necessários, entre outros, os seguintes elementos da Empresa:

Contactos (nome, morada, etc...)

Descrição da actividade (fabricante, empresa de serviços, âmbito das actividades, etc...)

Número e disposição de pessoal e instalações.

Natureza da Certificação requerida.

Com base na informação supramencionada, o Bureau Veritas Certification providenciará uma cotação, com indicação do actual *status* de Acreditação do Bureau Veritas Certification para o âmbito de actividade da Empresa, que cubra o custo da Auditoria Inicial e subsequente(s) Auditoria(s) Periódicas de Acompanhamento. Isto exclui o custo de uma Pré-Auditoria ou de Visita(s) de seguimento que podem ser necessárias para uma bem sucedida finalização/manutenção do processo de Certificação. Os Termos e as Condições encontram-se descritos no Acordo de Certificação SF05-PRT que é um Apêndice a este procedimento.

Caso a Empresa deseje avançar para a Certificação, deverá preencher, assinar e devolver a cópia apropriada do SF01. Quando o Bureau Veritas Certification receber o documento em questão ostentando uma assinatura original, tal será aceite com uma instrução para proceder em conformidade com o Acordo de Certificação (SF05-PRT). Nesta altura, a Empresa deverá igualmente confirmar por escrito com o Bureau Veritas Certification as datas por ela escolhidas para a Auditoria Inicial.

O Bureau Veritas Certification irá rever todos os documentos e após a resolução de quaisquer discrepâncias com a Empresa, deverá desenvolver esforços para aceder ao pedido da Empresa relativamente às datas de Auditoria. A equipa Auditora será seleccionada de acordo com os requisitos aplicáveis da Acreditação.

NOTA: O Bureau Veritas Certification não é obrigado a transmitir à Empresa o(s) nome(s) do(s) Membro(s) da Equipa Auditora nesta fase.

Documentação da Empresa necessária para revisão pelo Bureau Veritas Certification

Na devida altura, e normalmente num período de pelo menos seis semanas antes da Auditoria acordada, será solicitado à Empresa que submeta uma "CÓPIA CONTROLADA" do seu manual ou documentação equivalente. Esta documentação deve, no mínimo, fazer alusão aos meios pelos quais todos os requisitos de "A NORMA" são endossados. A Empresa não necessita de submeter a totalidade da sua Documentação do Sistema de Gestão – nesta fase só é necessário o "Nível de Topo". Os documentos submetidos deverão, contudo, incluir uma lista dos procedimentos actualmente implementados e deverão fazer alusão a Normas ou Códigos apropriados aos produtos e serviços fornecidos.

Copyright Bureau Veritas Certification

	Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification	Ref ^a : GER-PRT-01
	SERVIÇOS BUREAU VERITAS CERTIFICATION: ISO 9000/QS-9000/CE Mark	Edição: 31/10/2006
		Página: 3 de 6

Nesta fase seria apropriado que a Empresa pudesse providenciar um índice remissivo das referências do Sistema de Gestão em oposição às Cláusulas correspondentes de "A NORMA".

- NOTA(1):** É um requisito específico do EN45012, Cláusula 18, que a Empresa certificada mantenha um registo de todas as reclamações e acções correctivas relativas ao Sistema de Gestão.
- NOTA(2):** A Empresa deverá igualmente manter um procedimento de modo a deixar claro aos seus clientes que "Itens Fabricados" não controlados não serão abrangidos pelo resultante Certificado de Conformidade Bureau Veritas Certification.
- NOTA(3):** As Autoridades de Acreditação requerem que Organismos Certificadores de Terceira Parte tais como o Bureau Veritas Certification verifiquem a eficácia do Sistema de Gestão da Empresa para formalmente reconhecerem a existência e implementarem, se necessário, os respectivos Requisitos Mandatórios Nacionais/Internacionais aplicáveis aos produtos ou serviços abrangidos pelo âmbito de actividade da Empresa. O Bureau Veritas Certification deverá assegurar durante a Auditoria Inicial que a Empresa deu os passos apropriados para formalmente reconhecer tais Requisito(s).
- NOTA(4):** A Empresa deverá manter um procedimento para o Controlo da documentação de todas as Normas, Códigos e Requisitos Mandatórios apropriados.

A revisão irá incluir quer uma análise do Pedido de Cotação (SF01) quer uma avaliação exaustiva do Manual da Empresa. O objectivo da revisão é apenas o de estabelecer que o Sistema de Gestão da Empresa segue os requisitos de "A NORMA" ao ponto de a Auditoria Inicial resultar provavelmente numa Certificação bem sucedida numa fase inicial.

O Bureau Veritas Certification poderá solicitar informação suplementar e quando for conveniente, preparará um relatório da revisão do Manual.

O relatório será enviado à Empresa antes da Auditoria Inicial de modo a permitir a implementação de qualquer acção correctiva que possa ser necessária antes da realização da Auditoria. Onde o relatório indicar a improbabilidade de imediata Certificação, o Bureau Veritas Certification procederá para a Auditoria a menos que a Empresa deseje adiar ou cancelar o evento (ter atenção ao Acordo de Certificação SF05-PRT, Cláusulas 3.5 e 3.6).

Auditoria da Empresa

O principal objectivo da Auditoria Inicial é o de auditar o Sistema de Gestão da Empresa para avaliar a conformidade com a "A NORMA".

Para atingir este objectivo, a Empresa deve:

- Providenciar à Equipa Auditora informação suficiente para que estes possam concluir que o Sistema de Gestão da Empresa foi totalmente documentado de acordo com a "A NORMA".
- Permitir que a Equipa Auditora tenha acesso às instalações, pessoal e registos de modo a que possam verificar que o Sistema de Gestão da Empresa foi estabelecido e que está a ser mantido.
- Total cooperação na resolução de qualquer Não Conformidade.

Antes da Auditoria, o Bureau Veritas Certification entregará à Empresa uma cópia do programa da Auditoria juntamente com qualquer requisito suplementar julgado necessário à obtenção da requerida Certificação.

A Auditoria Inicial ao Sistema será realizada em conformidade com os Procedimentos Bureau Veritas Certification e comportará os seguintes aspectos:

- Uma reunião de abertura com a Administração Sénior da Empresa para confirmar o âmbito da Certificação e explicar o método de relatório. Esta reunião pode envolver uma pequena visita às instalações.
- Uma análise detalhada do próprio Sistema, durante a qual qualquer não conformidade evidenciada será discutida e formalizada através do SF02, Relatório de Não Conformidade Bureau Veritas Certification.

Copyright Bureau Veritas Certification

	Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification	Ref: CER-PRT-01
		Edição: 31/10/2006
	SERVIÇOS BUREAU VERITAS CERTIFICATION: ISO 9000/QS-9000/CE Mark	Página: 4 de 6

- Uma reunião de encerramento para a preparação das constatações da Equipa Auditora e a sua subsequente apresentação à Administração Sénior da Empresa.

Durante a reunião de encerramento, o Auditor Coordenador irá:

- Comparar e classificar qualquer Não Conformidade levantada ao Sistema da Empresa e discutir o curso das acções correctivas.
- Preparar um Sumário da Auditoria SF10, o qual deverá ser apresentado à Empresa para verificação do Âmbito de Certificação e como um meio de registar quaisquer outras recomendações.

Acção(ões) correctiva(s) resultante(s) da(s) auditoria(s)

Os originais de todo(s) o(s) Relatório(s) de Não Conformidade(s) levantada(s) no decurso da Auditoria Inicial devem ser preenchidos, devolvidos e então validados pelo Bureau Veritas Certification antes de ser feita a recomendação para que seja atribuída a Certificação.

No caso de Visita(s) de Acompanhamento, Seguimento ou de qualquer outro tipo, a devolução dos originais do(s) Relatório(s) de Não Conformidade(s) preenchidos deverá ser acordada entre a Empresa e os Membros da Equipa do Bureau Veritas Certification.

Existem três níveis de acções correctivas:

- A Acção Correctiva implementada no decurso da Auditoria. Neste caso, o SF02 deve ser preenchido e assinado antes da reunião de encerramento.
- A Acção Correctiva que envolve alterações apenas na documentação. Neste caso, a verificação da mesma pode ser esclarecida sem ser necessária uma outra visita ao local uma vez submetido o original preenchido.
- A Acção Correctiva que requer alterações significativas que podem ser somente verificadas numa visita ao local. Neste caso, uma visita de seguimento será organizada pelo Bureau Veritas Certification em devido tempo.

As acções correctivas deverão ser implementadas no prazo máximo de noventa dias a partir da reunião de encerramento. Dali em diante, o Bureau Veritas Certification reserva o direito de repetir a Auditoria Inicial de Sistema. Neste caso, os custos associados à Auditoria adicional deverão ser cobrados à taxa corrente aplicável naquela data.

Aquando da finalização da auditoria inicial, o Manual deverá ser devolvido à Empresa. A partir dessa altura, é necessário que a Empresa mantenha a documentação aprovada em conformidade com o(s) Procedimento(s) de Controlo de Documentos implantado(s).

Certificação e uso de Logotipo(s)

Após a bem sucedida Auditoria Inicial, o Bureau Veritas Certification deverá emitir o(s) Certificado(s) de Conformidade da Empresa enumerando a(s) Norma(s) segundo as quais a Auditoria foi desenvolvida, compreendendo o âmbito de certificação. O(s) Certificado(s) de Conformidade é(são) válido(s) por um período de três anos a partir da data de emissão.

A Certificação segundo este Esquema não implica a Certificação dos produtos ou serviços da Empresa e, por conseguinte, não a isenta das suas responsabilidades legais.

O(s) Certificado(s) de Conformidade emitidos à Empresa deverão patentear o(s) Logotipo(s) de Acreditação apropriados. A Empresa está autorizada a exibir o(s) Certificado(s) de Conformidade no seu local de trabalho, nas instalações ou em qualquer tipo de literatura promocional ou publicitária.

A Empresa está autorizada a patentear o(s) respectivo(s) Logotipo(s) nos seus impressos ou em qualquer outro tipo de literatura promocional onde tal seja permitido. Ser-lhe-á entregue uma *camera-ready artwork* (quando disponível) juntamente com instruções relevantes abrangendo a reprodução e uso do(s) Certificado(s) e Logotipo(s) o(s) qual(ais) o Bureau Veritas Certification é obrigado a controlar em conformidade com requisitos especificados, sendo os aspectos essenciais os seguintes:

Copyright Bureau Veritas Certification

	Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification	Ref ^a : GER-PRT-01
	SERVIÇOS BUREAU VERITAS CERTIFICATION: ISO 9000/QS-9000/CE Mark	Edição: 31/10/2006
		Página: 5 de 6

- O Logotipo deverá ser reproduzido na sua totalidade, incluindo todas as “linhas de margem”, num tamanho ou cor razoáveis,
- Deverão ser utilizados para promover a conformidade do Sistema de Gestão da Empresa e não o(s) produto(s),
- Não deverão ser utilizados de maneira a que possam representar incorrectamente o âmbito da Certificação atribuído.

Em conformidade com os requisitos especificados, o Bureau Veritas Certification mantém uma lista de Empresas certificadas e o seu âmbito de Certificação. Esta lista está disponível ao público.

Manutenção da Certificação (Acompanhamentos)

O Certificado é válido por um período de três anos, sujeito a uma contínua conformidade com “A NORMA”. O Bureau Veritas Certification verificará esta conformidade através de Auditorias de Acompanhamento levadas a cabo com intervalos de seis meses ou de um ano.

Estas auditorias basear-se-ão num Plano de Acompanhamento (SF17) preenchido pelo Auditor Coordenador após a finalização da Auditoria Inicial. Este Plano pretende assegurar que todas as secções do Sistema de Gestão da Empresa são avaliadas pelo menos uma vez durante o período de três anos de Certificação.

O Bureau Veritas Certification deverá notificar a Empresa do seu plano auditorias de Acompanhamento com uma antecedência de pelo menos cinco dias úteis. A Auditoria de Seguimento terá aproximadamente a mesma estrutura que a da Auditoria Inicial, acima descrita.

Caso as circunstâncias ditem essa necessidade, o Bureau Veritas Certification levará a cabo uma auditoria de Seguimento Especial no decurso da manutenção da Certificação. Estas circunstâncias poderão incluir o desejo da Empresa de alargar o Âmbito de Certificação ou como requerido em resposta a um incidente ou alteração significativa no Sistema de Gestão da Empresa.

No final do período de três anos de Certificação, uma Auditoria de Re-Certificação será realizada, baseando-se a sua duração em primeiro lugar no desempenho do Sistema de Gestão da Empresa durante o ciclo prévio de três anos.

Alterações ao sistema de gestão da empresa

Se durante o período de três anos de Certificação, a Empresa efectuar alterações significativas ao seu Sistema de Gestão, tais alterações deverão ser imediatamente notificadas ao Bureau Veritas Certification que irá avaliá-las e assegurar que as mesmas não entram em conflito com os requisitos de “A NORMA”. Uma Visita de Seguimento Especial poderá ser necessária.

Se a Empresa fizer pequenas alterações ao Sistema de Gestão, alterações apropriadas ao Manual da Empresa ou a outros documentos, então tais alterações deverão ser revistas pelo Auditor na Visita de Acompanhamento programada. As novas páginas da cópia Bureau Veritas Certification do Manual da Empresa serão revistas pelo Auditor.

NOTA: A(s) página(s) substituída(s) deverá(ão) ser mantida(s) pela Empresa como uma referência para o Auditor Bureau Veritas Certification.

Suspensão, retirada ou cancelamento do certificado

O Bureau Veritas Certification reserva o direito de suspender, retirar ou cancelar o Certificado de Conformidade em qualquer altura durante o período de três anos de Certificação.

A Certificação pode ser suspensa, retirada ou cancelada em conformidade com o procedimento de retirada/cancelamento dos Requisitos Gerais Bureau Veritas Certification, estando disponível uma cópia caso seja solicitada. Contudo, em geral a suspensão, retirada ou cancelamento são considerados nos seguintes casos:

- se a Empresa não completar as acções correctivas durante o período acordado.
- se houver não conformidades sistemáticas com “A NORMA”.

Copyright Bureau Veritas Certification

	Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification	Ref ^o : GER-PRT-01
	SERVIÇOS BUREAU VERITAS CERTIFICATION: ISO 9000/QS-9000/CE Mark	Edição: 31/10/2006
		Página: 6 de 6

- se houver um indiscriminado mau uso do Logotipo Bureau Veritas Certification ou Marca de Conformidade.
- se não houver o cumprimento dos requisitos financeiros do Acordo estabelecido com o Bureau Veritas Certification ou
- se de algum modo trazer ou possa levar o Bureau Veritas Certification a incorrer em descrédito.

O Bureau Veritas Certification fará tudo o que seja possível para permitir que a Empresa tome as ações correctivas apropriadas, mas caso esta não o consiga fazer num prazo razoável, a Certificação será retirada, cancelada ou suspensa.

O Bureau Veritas Certification reserva-se o direito de publicar da maneira que melhor entender a retirada, cancelamento ou suspensão do Certificado de Acreditação da Empresa.

Caso durante o período de três anos da Certificação, a Empresa decida não querer manter a Certificação ou ache impossível fazê-lo, então o Bureau Veritas Certification cancelará o Certificado de Conformidade após tomada de conhecimento formal de tal decisão.

Recursos

Caso a Empresa deseje recorrer contra as decisões do Bureau Veritas Certification tendo em conta o seguinte:

- Recusa em aceitar a Candidatura de uma Empresa para Certificação.
- Falha em recomendar a Certificação.
- Suspensão, retirada ou cancelamento de um Certificado de Aprovação.
- Um apelo de uma terceira parte contra a decisão de atribuir Certificação.

A Empresa deverá fazê-lo de acordo com o procedimento Bureau Veritas Certification "Procedimento Geral para Tratamento de Recursos", podendo uma cópia ser fornecida caso seja solicitada.

Reclamações

O Bureau Veritas Certification tem um sistema de análise e tratamento de reclamações que contemplam reclamações relativas ao serviço ou produto fornecido por ele, como também reclamações dirigidas ao "objecto da certificação (sistemas, produtos, etc.)

As reclamações são abertas a qualquer entidade (Fornecedor, utilizadores/consumidores).

Na sequência da análise de reclamações, o Bureau Veritas Certification reserva-se no direito de desencadear as investigações consideradas necessárias no Fornecedor (incluindo a possibilidade de fazer uma auditoria especial) e de lhe facturar o tempo dispendido de acordo com o tarifário em vigor.

O procedimento geral de tratamento de reclamações (GP01-PRT) será fornecido a Fornecedores quando solicitado.

Confidencialidade

Exceptuando o exigido pela Lei Nacional, e pelas pertinentes Autoridades de Acreditação, o Bureau Veritas Certification tratará como estritamente confidencial, não revelando a terceira parte sem a prévia autorização escrita da Empresa, qualquer informação que caia na posse dos seus empregados ou agentes no decurso da Auditoria ou Certificação do Sistema de Gestão da Empresa.