

Norma Geral

Numeração: NG 0014

Código: FD.35

Data de entrada em vigor: 2010-03-11

Assunto: **Processo de Gestão Integrado da
Qualidade, Ambiente e Segurança**

1. Objectivo

A presente norma visa:

- Assegurar a gestão do Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGI), de modo a melhorar continuamente a sua eficácia, satisfazendo os requisitos das normas de referência NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001 e NP 4397/OHSAS 18001;
- Definir as actividades que constituem o Processo de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança;
- Estabelecer as entradas, saídas, documentação de suporte (métodos de execução / procedimentos), responsabilidades e recursos inerentes a cada actividade, bem como a interacção entre os vários Processos considerados no âmbito do SGI;
- Estabelecer os critérios e métodos necessários para a monitorização e medição do Processo, tendo por base Indicadores de Desempenho criados para esse efeito.

2. Campo de Aplicação

A presente norma aplica-se a todos os Processos que integram o SGI e sempre que se pretenda conhecer, divulgar, rever, avaliar e auditar o Processo de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança.

3. Referências Normativas

As referências normativas da presente norma são as seguintes:

NP EN ISO 9000 – Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário;

NP EN ISO 9001 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos;

Concebido por: GQS
Verificado por: GQS
Homologado por: CA

Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
Edição: 3ª de 2010-03-01
Página: 1 de 13



NP EN ISO 14001 – Sistemas de gestão ambiental. Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização;

NP 4397/OHSAS 18001 – Sistemas de gestão da segurança e saúde do trabalho – Requisitos;

NG 0001 – Documentos de Regulamentação Interna;

NG 0002 – Controlo da Documentação dos Sistemas da Gestão Qualidade, da Segurança e do Ambiente;

NG 0003 – Modelos de Deliberação CA, Manuais, Normas, Instrução de Trabalho e Ordem de Serviço;

NG 0004 – Auditorias Internas da Qualidade, Ambiente e Segurança;

NG 0005 – Não Conformidades, Acções Correctivas e Acções Preventivas;

NG 0006 – Produto Não Conforme.

4. Definições

Para efeitos da presente norma, consideram-se as seguintes definições:

Acção Correctiva – acção para eliminar a causa de uma não conformidade detectada ou de outra situação indesejável.

Acção Preventiva – acção para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável.

Actividade – conjunto de tarefas constituintes de um processo.

Documentação de Suporte – conjunto de documentos, tais como especificações, manuais e normas que suportam o desenvolvimento de uma actividade.

Eficácia – medida em que as actividades planeadas foram realizadas e conseguidos os resultados planeados.

Concebido por: GQS
Verificado por: GQS
Homologado por: CA

Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
Edição: 3ª de 2010-03-01
Página: 2 de 13

Entradas – conjunto de informação, documentação, requisitos e necessidades entre outros factores inerentes ao desenvolvimento do processo.

Não Conformidade – não satisfação de um requisito.

Procedimento – modo especificado de realizar uma actividade ou um processo.

Processo – conjunto de actividades interrelacionadas e interactuantes que transformam entradas em saídas.

Produto – resultado de um processo.

Recursos – conjunto de meios humanos, materiais, financeiros e infraestruturas (instalações e meios associados, equipamentos e serviços de apoio), entre outros, necessários ao desenvolvimento do processo.

Requisito – necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.

Saídas – resultado gerado por uma actividade ou processo.

Nota: a saída de uma actividade ou processo, constitui, normalmente, a entrada de outra actividade ou processo.

5. Responsabilidades e Descrição do Processo

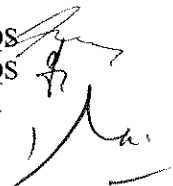
5.1. Responsável do Processo

A nomeação do Responsável deste Processo é da competência do Conselho de Administração e comunicada a toda a Empresa através de Deliberação do Conselho de Administração (DCA).

5.2. Planeamento

O planeamento deste Processo faz parte integrante do planeamento do SGI, sendo realizado anualmente na sequência da revisão do Sistema em que são estabelecidos os objectivos da Qualidade, do Ambiente e da Segurança.

Concebido por: GQS
Verificado por: GQS
Homologado por: CA



Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
Edição: 3ª de 2010-03-01
Página: 3 de 13

Este planeamento é concretizado através do Programa de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança onde são definidas e calendarizadas acções para a concretização dos objectivos e metas estabelecidos em função dos meios e recursos, da estratégia e da política da Organização.

5.3. Descrição do Processo

O Processo é constituído por actividades interligadas e interactuantes, para as quais se encontram determinadas as entradas, saídas, documentação de suporte (métodos de execução/procedimentos), responsabilidades e recursos inerentes às mesmas, bem como a interacção entre os diferentes Processos/actividades considerados no âmbito do SGI, de acordo com o fluxograma em Anexo II.

5.4. Acompanhamento

O acompanhamento do desempenho deste Processo é da competência do seu Responsável, sendo realizado com base nas Fichas de Indicadores de Desempenho (KPI), conforme modelo em Anexo I, e nos registos da respectiva aplicação informática *Balanced Scorecard* (BSC) em função dos objectivos e metas definidos e da periodicidade estabelecida no ponto 6. desta norma.

5.5. Melhoria Contínua

Com base nos resultados do desempenho e da análise das características e tendências, o Responsável do Processo propõe as acções correctivas e/ou preventivas a empreender com vista a alcançar a melhoria contínua do Processo.

6. Monitorização e Medição do Processo

A monitorização e medição do Processo é realizada em função dos seguintes Indicadores de Desempenho:

6.1. ISC – Índice de Satisfação do Cliente

6.1.1. Descrição

Este indicador avalia o grau de satisfação global do Cliente pelo Serviço prestado pela CARRIS através da realização de um estudo de mercado assente na metodologia do Modelo ECSI (*European Customer Satisfaction Index*).

Concebido por: GQS
Verificado por: GQS
Homologado por: CA



Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
Edição: 3ª de 2010-03-01
Página: 4 de 13

6.1.2. Fórmula de Cálculo

É determinada de acordo com a metodologia definida pelo Modelo ECSI.

6.1.3. Origem da Informação

Dados do Inquérito de Satisfação do Cliente lançado pela CARRIS junto dos seus Clientes.

6.1.4. Método de Medição

Sondagem através de inquérito, abrangendo clientes da CARRIS com mais de 14 anos, residentes na área da Grande Lisboa, que se deslocam em Lisboa na sua vida quotidiana.

A dimensão da amostra deverá assegurar uma margem de erro máximo de 3,5%, com um nível de confiança de 95%.

6.1.5. Frequência de Medição

Anual.

6.2. TEFSGI – Taxa de Eficácia do SGI

6.2.1. Descrição

Este indicador avalia a eficácia do desempenho dos Processos do SGI.

6.2.2. Fórmula de Cálculo

$$\text{TEFSGI (\%)} = (Oa / Oe) \times 100$$

Em que:

Objectivos atingidos (Oa) – número de objectivos atingidos (zona verde) multiplicados pelo coeficiente de ponderação 6, mais o número de objectivos atingidos dentro da tolerância admissível (zona amarela) multiplicado pelo factor de ponderação 4, avaliados ao período ou em termos do valor médio acumulado ao período ou do valor acumulado ao período, quando o primeiro não existir, dos indicadores considerados dos processos do SGI, avaliados nesse período;

Concebido por: GQS
Verificado por: GQS
Homologado por: CA



Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
Edição: 3ª de 2010-03-01
Página: 5 de 13

Objectivos estabelecidos (Oe) – número de objectivos inerentes aos indicadores considerados dos processos do SGI, avaliados nesse período, multiplicado pelo factor de ponderação 6.

6.2.3. Origem da Informação

BSC.

6.2.4. Método de Medição

Método directo, com base no número de objectivos atingidos e no número de objectivos estabelecidos, aplicando a fórmula de cálculo.

6.2.5. Frequência de Medição

Mensal.

6.3. CTA – Consumo Total de Água

6.3.1. Descrição

Este indicador permite quantificar o consumo do recurso água na CARRIS.

6.3.2. Fórmula de Cálculo

$$CTA (m^3) = CARP + CACS$$

Em que:

CARP (m^3) – consumo de água da rede pública obtido através de leitura de contadores;

CACS (m^3) – consumo de água de captações subterrâneas obtido através de leitura de contadores.

6.3.3. Origem da Informação

Aplicação Registo de Leituras.

Concebido por: GQS
Verificado por: GQS
Homologado por: CA



Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
Edição: 3ª de 2010-03-01
Página: 6 de 13

6.3.4. Método de Medição

Método directo, através de leituras de contadores de água das Estações e Complexos.

6.3.5. Frequência de Medição

Mensal.

6.4. TUC – Taxa de Utilização de Captações

6.4.1. Descrição

Este indicador avalia a auto-suficiência da CARRIS relativamente ao recurso água.

6.4.2. Fórmula de Cálculo

$$\text{TUC (\%)} = (\text{CACS} / \text{CTA}) \times 100$$

Em que:

CACS (m^3) – consumo de água de captações subterrâneas obtido através de leitura de contadores;

CTA (m^3) – soma do consumo de água da rede pública e do consumo de água das captações subterrâneas obtidos através de leitura de contadores.

6.4.3. Origem da Informação

Aplicação Registo de Leituras.

6.4.4. Método de Medição

Método directo, através de leituras de contadores de água das Estações e Complexos.

6.4.5. Frequência de Medição

Mensal.

Concebido por: GQS
Verificado por: GQS
Homologado por: CA



Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
Edição: 3ª de 2010-03-01
Página: 7 de 13

6.5. CEN – Consumo Energético

6.5.1. Descrição

Este indicador permite quantificar o consumo de energia nas instalações da CARRIS.

6.5.2. Fórmula de Cálculo

$$CEN (kW.h, m^3) = CEE \text{ ou } CGN$$

Em que:

CEE (kW.h) – consumo de energia eléctrica nas instalações, obtido através de leitura de contadores;

CGN (m³) – consumo de gás natural nas instalações, obtido através de leitura de contadores.

6.5.3. Origem da Informação

Aplicação Registo de Leituras.

6.5.4. Método de Medição

Método directo, através de leituras de contadores de energia eléctrica e gás natural das Estações e Complexos.

6.5.5. Frequência de Medição

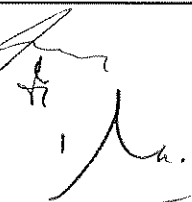
Mensal.

6.6. EMI – Emissões

6.6.1. Descrição

Este indicador permite avaliar a eficiência ambiental da frota de Autocarros da CARRIS.

Concebido por: GQS
Verificado por: GQS
Homologado por: CA



Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
Edição: 3ª de 2010-03-01
Página: 8 de 13

6.6.2. Fórmula de Cálculo

$$EMI (g/km) = \sum_{i=1}^n FEi \times Xi$$

Em que:

n – número de modelos de frota;

$FEi (g/km)$ – factor de emissão de cada poluente por modelo de frota i ;

Xi – quociente entre a distância total percorrida pelo modelo de frota i , e a distância total percorrida pelo total dos veículos ao Serviço da frota de Autocarros.

6.6.3. Origem da Informação

Mapas de Rendimento e Consumos (UCOP);

Manuais dos fabricantes.

6.6.4. Método de Medição

Método directo, aplicando a fórmula de cálculo.

6.6.5. Frequência de Medição

Mensal

7. Disposições Finais e Transitórias

Esta norma revoga e substitui a NG 0014, 2ª Edição, de 2007-10-19 e todas as disposições contrárias em vigor.

Esta norma integra o Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança.

Concebido por: GQS
Verificado por: GQS
Homologado por: CA



Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
Edição: 3ª de 2010-03-01
Página: 9 de 13

8. Anexos

Anexo I – Modelo de Ficha de Indicadores de Desempenho.


Anexo II – Fluxograma do Processo de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança.

Concebido por: GQS
Verificado por: GQS
Homologado por: CA



Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
Edição: 3ª de 2010-03-01
Página: 10 de 13

Anexo I – Modelo de Ficha de Indicadores de Desempenho

	BSC CARRIS	carris 
Preparado por:	<u>Indicadores de Performance</u> (KPI)	Data Criação: dd-mm-aa hh:mm
Validado por :		Data Actualização: dd-mm-aa

Vertente do Balanced ScoreCard

FCS: (*Factor Crítico de Sucesso Associado*)

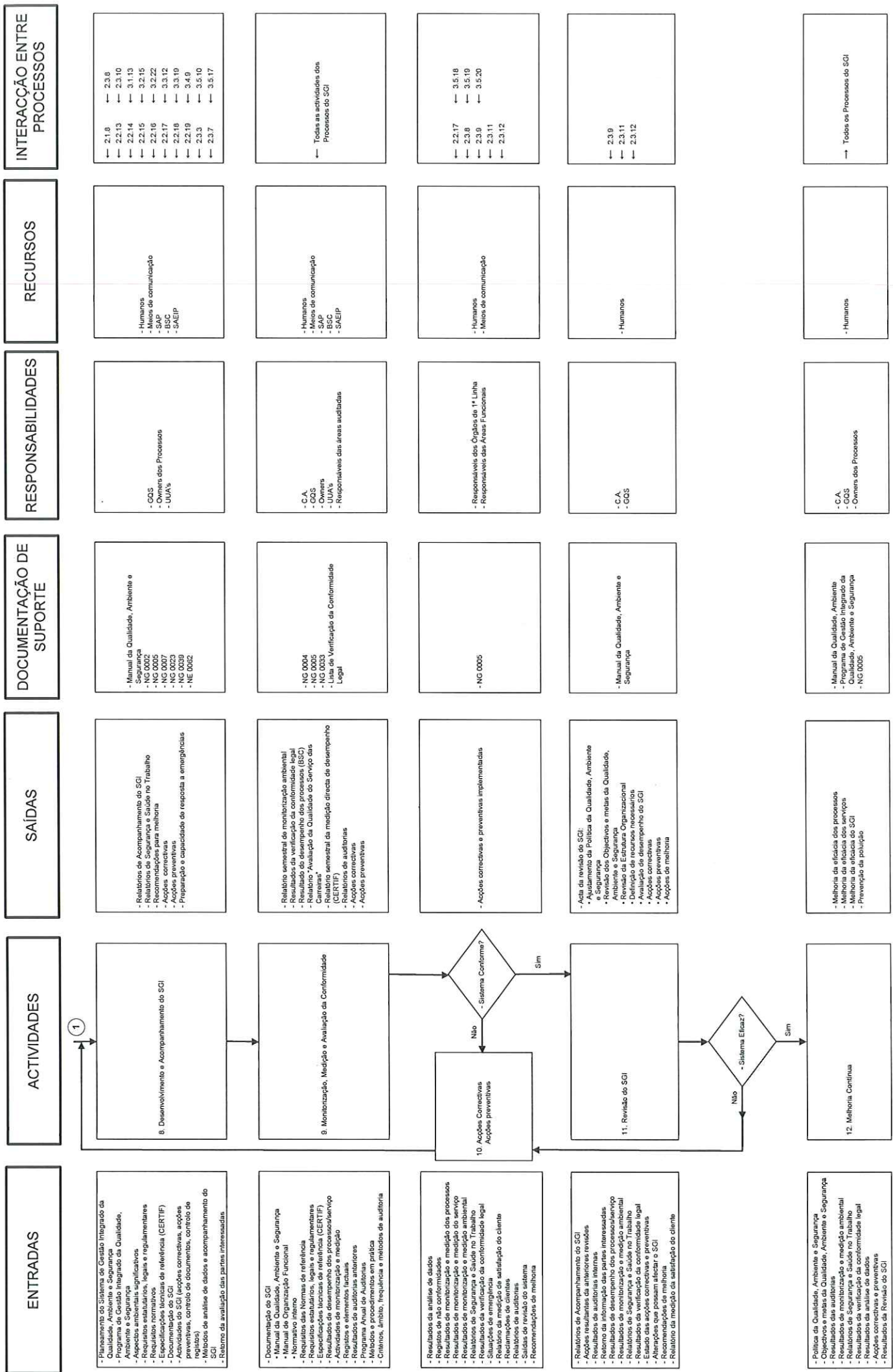
KPI	(CÓDIGO) NOME DO KPI
Descrição	
Fórmula de Cálculo	
Origem da Informação	
Frequência de Medição	
Observações	
Objectivo (<i>Target</i>)	
Gestor do KPI	
Formato de Reporting	

Concebido por: GQS
 Verificado por: GQS
 Homologado por: CA



Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
 Edição: 3ª de 2010-03-01
 Página: 11 de 13

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SAÍDAS	DOCUMENTAÇÃO DE SUPORTE	RESPONSABILIDADES	RECURSOS	INTERACÇÃO ENTRE PROCESSOS
<ul style="list-style-type: none"> - Alteração da Estratégia e Política de CARRIS - Alteração das infraestruturas - Requisitos legais e outros aplicáveis - Requisitos normativos CARRIS/Contratados - Acordo Subcontratado Cliente - Relatório de reclamações 	<p>1. Identificação e Avaliação dos Aspectos e Impactos Ambientais</p> <p>Identificação de Perigos, Avaliação e Controlo de Riscos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos que têm ou podem ter impactos ambientais significativos - Perigos e riscos associados às actividades e locais de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> - NG 0032 - NG 0043 	<ul style="list-style-type: none"> - GQS - UJA's - Outros Órgãos do 1ª Linha 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Equipamentos 	<ul style="list-style-type: none"> → 3.1.3 → 3.2.0 → 3.3.14 → 3.1.5 → 3.2.8 → 3.3.18 → 3.2.3 → 3.3.3 → 3.4.3 → 3.2.4 → 3.3.9 → 3.5.7
<ul style="list-style-type: none"> - Estratégia de Organização - Objectivos - Requisitos estatutários, legais e regulamentares (regras políticas e financeiras) - Requisitos das partes interessadas - Requisitos normativos - Requisitos relativos aos aspectos ambientais subcontratados - Especificações de referência - Resultados da revisão do Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGI) - Avaliação da significância dos impactos ambientais 	<p>2. Estabelecimento da Política da Qualidade, Ambiente e Segurança</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Política da Qualidade, Ambiente e Segurança - Comprometimento da Gestão - Disponibilização de recursos (incluindo PRAFA) e - Estabelecimento/definição dos objectivos e metas da Qualidade e Ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual da Qualidade, Ambiente e Segurança 	<ul style="list-style-type: none"> - Conselho de Administração (C.A.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Infraestruturas necessárias à concretização da Política 	<ul style="list-style-type: none"> → 2.1.11 → 3.1.1 → 3.5.1
<ul style="list-style-type: none"> - Estratégia de Organização - Política da Qualidade, Ambiente e Segurança - Resultados de revisão do sistema - Recursos disponíveis 	<p>3. Definição da Estrutura Organizacional da Empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estrutura Organizacional da Empresa - Normas de organização funcional - Recursos necessários 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual da Qualidade, Ambiente e Segurança - Manual de Organização Funcional - Normas de organização - NG 0010 - NG 0011 	<ul style="list-style-type: none"> - C.A. 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Equipamentos 	<ul style="list-style-type: none"> → 3.5.1
<ul style="list-style-type: none"> - Estratégia de Organização - Política da Qualidade, Ambiente e Segurança - Estrutura organizacional - Necessidades e expectativas das partes interessadas - Interacção periódica da manutenção das partes interessadas - Resultados de actividades com valor acrescentado para a Organização - Actividades que contribuem para a realização do serviço - Especificações de serviço 	<p>4. Definição dos Processos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Processos definidos - Interacção entre processos - Responsáveis por cada processo - Metodologia da PDCA para cada processo 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual da Qualidade, Ambiente e Segurança - NG 0014 - NG 0015 - NG 0016 - NG 0017 - NG 0018 - NG 0019 - NG 0020 - NG 0021 - NG 0022 	<ul style="list-style-type: none"> - C.A. - GQS 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Equipamentos 	<ul style="list-style-type: none"> → Todas as actividades dos Processos de SGI
<ul style="list-style-type: none"> - Política da Qualidade, Ambiente e Segurança - Requisitos estatutários, legais e regulamentares - Necessidades e expectativas das partes interessadas - Processos considerados - Especialização de serviço - Oportunidades de melhoria - Processos considerados - Resultados da revisão do SGI - Métodos de monitorização, medição e análise 	<p>5. Planeamento do SGI</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planeamento do Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual da Qualidade, Ambiente e Segurança 	<ul style="list-style-type: none"> - C.A. - GQS - Owners dos Processos 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Equipamentos 	<ul style="list-style-type: none"> ← 2.3.9 ← 2.3.12
<ul style="list-style-type: none"> - Necessidades de obtenção de informação das partes interessadas - Necessidades de divulgação de informação das partes interessadas - Decisões dos aspectos ambientais significativos a comunicar - Política da Qualidade, Ambiente e Segurança - Objectivos - Documentação do Sistema - Meios de comunicação existentes - Tecnológicas de informação disponíveis 	<p>6. Comunicação</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilização dos colaboradores para a importância ambiental significativa e dos perigos e riscos - Informação disponibilizada em tempo útil - Documentação do Sistema divulgada e entendida - Entendimento da Política e dos Objectivos e Metas da Qualidade, Ambiente e Segurança dentro da Organização - Comunicação externa dos aspectos ambientais - Comunicação definida - Comunicação externa com as partes interessadas 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual da Qualidade, Ambiente e Segurança - NG 0036 - NG 0038 - NG 0022:1000 - NG 0024:2000 - PNNG 0046:2000 - PNNG 0048:2000 - PNNG 0049:2000 - Internet - Folhetos e Cartazes 	<ul style="list-style-type: none"> - C.A. - GQS - UJA's - GQS - SGI 	<ul style="list-style-type: none"> - Meios de comunicação: - Suporte papel - DCA - Memorando - Suporte informático - DNS - E-mail - Telefónico 	<ul style="list-style-type: none"> ← 2.1.6 → 2.3.7 → 3.5.3 ← 2.1.8 → 2.3.9 → 3.5.10 ← 2.1.12 → 2.3.5 → 3.5.14 ← 2.1.17 → 3.3.1 → 3.5.15 ← 2.1.18 → 3.3.9 → 3.5.16 ← 2.2.5 → 3.3.18 → 3.5.17 ← 2.2.6 → 3.4.1 → 3.5.18 ← 2.2.9 → 3.4.8 → 3.5.19 ← 2.2.10 → 3.4.0 → 3.5.1
<ul style="list-style-type: none"> - Normas e regulamentos externos - Documentos normativos e de regulamentação interna - Necessidades de revisão e actualização de documentos - Sistema de Gestão de Qualidade de Organização - Registo do SGI 	<p>7. Gestão de Sistema Documental</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Documentação do SGI (elaboração, aprovação, revisão e actualização da documentação do Sistema) - Normas de identificação, distribuição, arquivo, protecção, retenção de documentos e registos - Registos organizados e arquivados 	<ul style="list-style-type: none"> - NG 0001 - NG 0002 - NG 0003 - NG 0007 - NG 0023 - NG 0035:2000 	<ul style="list-style-type: none"> - D/L/TI - GQS - SG 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Equipamentos 	<ul style="list-style-type: none"> ← 3.2.4 ← 3.3.2



ENTRADAS

- Planeamento do Sistema de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança
- Programa de Gestão Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança
- Requisitos normativos, legais e regulamentares
- Especificações técnicas de referência (CERTIF)
- Documentação do SGI (acções correctivas, acções preventivas, controlo de documentos, controlo de processos)
- Métodos de análise de dados e acompanhamento do SGI
- Retorno da avaliação das partes interessadas

ACTIVIDADES

8. Desenvolvimento e Acompanhamento do SGI

9. Monitorização, Medição e Avaliação da Conformidade

SAÍDAS

- Relatórios de Acompanhamento do SGI
- Relatórios de Segurança e Saúde no Trabalho
- Planos de melhoria
- Acções correctivas
- Acções preventivas
- Preparação e capacidade de resposta a emergências

DOCUMENTAÇÃO DE SUPORTE

- Manual de Qualidade, Ambiente e Segurança
- NG 0004
- NG 0005
- NG 0007
- NG 0023
- NG 0029
- NE 0002

RECURSOS

- Humanos
- Meios de comunicação
- SAP
- SAGEP
- SAGEIP

INTERACÇÃO ENTRE PROCESSOS

- ← 2.1.0 ← 2.3.8
- ← 2.2.13 ← 2.3.10
- ← 2.2.14 ← 3.1.13
- ← 2.2.15 ← 3.2.15
- ← 2.2.16 ← 3.2.22
- ← 2.2.17 ← 3.3.12
- ← 2.2.18 ← 3.3.10
- ← 2.2.19 ← 3.4.0
- ← 2.3.3 ← 3.5.10
- ← 2.3.7 ← 3.5.17

ENTRADAS

- Documento do SGI
- Manual de Qualidade, Ambiente e Segurança
- Manual de Organização Funcional
- Normativo interno
- Resultados das Normas de referência
- Especificações técnicas de referência (CERTIF)
- Resultados de desempenho dos processos/serviço
- Actividades de monitorização e medição
- Registos e elementos factuais
- Resultados de auditorias anteriores
- Programa Anual de Auditorias Internas e Externas
- Critérios, âmbito, frequência e métodos de auditoria

ACTIVIDADES

10. Acções Correctivas
Acções preventivas

SAÍDAS

- Relatório semestral de monitorização ambiental
- Resultados da verificação da conformidade legal
- Relatório de desempenho dos processos/serviço
- Relatório "Relatório da Qualidade do Serviço ao Cliente"
- Relatório semestral de medição directa de desempenho (CERTIF)
- Relatórios de auditorias
- Acções correctivas
- Acções preventivas

DOCUMENTAÇÃO DE SUPORTE

- NG 0004
- NG 0005
- NG 0003
- NG 0007
- NG 0023
- NG 0029
- NE 0002

RECURSOS

- Humanos
- Meios de comunicação
- BSC
- SAGEP
- SAGEIP

INTERACÇÃO ENTRE PROCESSOS

- ← 2.2.17 ← 3.5.18
- ← 2.3.8 ← 3.5.19
- ← 2.3.9 ← 3.5.20
- ← 2.3.12 ← 2.3.12

ENTRADAS

- Política de Qualidade, Ambiente e Segurança
- Objectivos e metas da Qualidade, Ambiente e Segurança
- Resultados das auditorias
- Resultados de monitorização e medição ambiental
- Resultados de Segurança e Saúde no Trabalho
- Resultados da verificação da conformidade legal
- Acções correctivas e preventivas
- Resultados do Revisão do SGI

ACTIVIDADES

11. Revisão do SGI

SAÍDAS

- Acta da revisão do SGI
- Acções resultantes da Política de Qualidade, Ambiente e Segurança
- Revisão dos Objectivos e metas da Qualidade, Ambiente e Segurança
- Revisão da Estrutura Organizacional
- Definição de recursos necessários
- Plano de acompanhamento do SGI
- Acções correctivas
- Acções preventivas
- Acções de melhoria

DOCUMENTAÇÃO DE SUPORTE

- CA
- GQS
- UUA's
- Responsáveis das áreas funcionais

RECURSOS

- Humanos
- Meios de comunicação

INTERACÇÃO ENTRE PROCESSOS

- ← 2.3.9 ← 2.3.11
- ← 2.3.12 ← 2.3.12

ENTRADAS

- Política de Qualidade, Ambiente e Segurança
- Objectivos e metas da Qualidade, Ambiente e Segurança
- Resultados de monitorização e medição ambiental
- Resultados de Segurança e Saúde no Trabalho
- Resultados da verificação da conformidade legal
- Acções correctivas e preventivas
- Resultados do Revisão do SGI

ACTIVIDADES

12. Melhoria Contínua

SAÍDAS

- Melhoria da eficácia dos processos
- Melhoria da eficácia dos serviços
- Melhoria da eficácia do SGI
- Prevenção da poluição

DOCUMENTAÇÃO DE SUPORTE

- CA
- GQS
- UUA's
- Outros dos Processos

RECURSOS

- Humanos

INTERACÇÃO ENTRE PROCESSOS

- ← Todos os Processos do SGI