FEUP FACULDADE DE ENGENHARIA
UNIVERSIDADE DO PORTO

MESTRADO INTEGRADO EM ENGENHARIA DO AMBIENTE 2017/2018

TRANSIÇÃO PARA A NORMA NP EN ISO 14001:2015 SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

CASO DE ESTUDO: UPK – SERVIÇOS DE GESTÃO DE FACILITIES E MANUTENÇÃO, SA

ANA MAFALDA PINTO DOS REIS BRANDÃO

Dissertação submetida para obtenção do grau de

MESTRE EM ENGENHARIA DO AMBIENTE

Orientador Académico: Doutora Vera Maria Ferreira da Cruz Homem
(Professora Auxiliar Convidada do Departamento de Engenharia Química da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto)

Orientador na Empresa: Engenheiro Manuel Quinaz
(CEO da empresa upK-Gestão de Facilities e Manutenção, S.A.)

Porto, Setembro, 2018

“Age wrinkles the body, quitting wrinkles the soul”

- Douglas MacArthur

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer a todos que contribuíram para que a presente dissertação de mestrado fosse realizada.

Agradeço à Professora Vera Homem, orientadora desta dissertação, membro integrado do LEPABE – Laboratório de Engenharia de Processos, Ambiente Biotecnologia e Energia, financiado pelo POCI-01-0145-FEDER-006939, do Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional (FEDER), através do COMPETE2020 – Programa Operacional Competitividade e Internacionalização (POCI) e por fundos nacionais (PIDDAC) através da Fundação para a Ciência e a Tecnologia I.P. – FCT/MCTES, pelo apoio, pela compreensão e pela disponibilidade em acompanhar-me ao longo deste trabalho.

Agradeço ao Eng.º Manuel Quinaz e à upK a oportunidade de realizar este estágio, que me permitiu não só aprofundar conhecimentos teóricos, bem como mobilizar as competências práticas, proporcionando-me várias oportunidades de aprendizagem que, certamente, me irão ajudar ao longo da minha vida profissional.

Ao Departamento de Qualidade, Ambiente & Segurança da upK, constituído pela Dra. Olga Silva e a Eng.ª Paula Brandão pela constante boa disposição, por estarem sempre prontas para me apoiar e disponíveis para esclarecer todas as dúvidas que foram surgindo ao longo destes meses.

Aos meus Pais, à minha irmã e à minha família, que são a minha fonte de apoio e encorajamento.

Ao João Pedro, pelo apoio incondicional e por toda a ajuda na realização da dissertação.

À Sónia, cujo apoio e paciência incansável comigo permitiu que eu acabasse a dissertação sem ultrapassar nenhum prazo.

À Tia Juca, por me dar a coragem para melhorar a minha tese no momento mais complicado.

Aos meus amigos, principalmente à Carolina e ao Diogo, que sem se aperceberem tornaram todo o processo mais “fácil”.

E finalmente aos meus cães, que me fazem sentir como se tivesse sempre companhia enquanto trabalho.

RESUMO

Os desafios ambientais são cada vez mais relevantes a nível internacional, com implicações significativas nas estratégias de longo prazo das Organizações, independentemente da sua atividade ou âmbito de atuação, pois as organizações são atualmente os maiores responsáveis pelos mais diversos e mais graves problemas ambientais. Como tal, a gestão ambiental tornou-se numa crescente preocupação internacional levando as empresas a implementarem sistemas de gestão ambiental, utilizando como base a ISO 14001:2015 ou o Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria (EMAS).

A presente dissertação de mestrado, desenvolvida em ambiente empresarial na empresa upK-Gestão de Facilities e Manutenção, S.A., teve como principal objetivo a análise do sistema de gestão implementado na empresa baseado nos requisitos da Norma NP EN ISO 14001:2004 e a colaboração no desenvolvimento e implementação do plano de transição para a Norma NP EN ISO 14001:2015. Para atingir o referido objetivo foram executadas um conjunto sistematizado de tarefas; sendo para tal analisados e satisfeitos os requisitos da ISO 14001:2015.

A título de conclusão do trabalho realizado pode afirmar-se que o objetivo previamente estabelecido foi atingido na sua totalidade, uma vez que não foi detetada qualquer não conformidade relacionada com os novos requisitos da norma quando foi realizada a auditoria. Contudo, existem oportunidades de melhoria com alguma relevância para a integridade do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), nomeadamente falhas na matriz de abordagem ao risco, pois os gases fluorados não constavam da mesma e constituem um possível risco para o colaborador e o cliente caso ocorra um acidente de trabalho em que estes estejam envolvidos.

Por fim, como trabalho futuro a desenvolver pela ou na empresa, após esta assegurar a transição de todos os sistemas que compõem o Sistema Integrado de Gestão de Qualidade, Ambiente e Segurança (SIG-QAS), seria relevante a elaboração de um relatório de sustentabilidade, que consistiria de uma mais valia para uma organização que se identifica como sendo aplicada e preocupada com o desenvolvimento sustentável.

ABSTRACT

Environmental challenges are increasingly relevant at the international level, with significant implications for the organizations' long-term strategies, regardless of their activity or scope, as organizations are currently responsible for several environmental problems. As such, environmental management has become a growing international concern leading companies to implement environmental management systems using ISO 14001: 2015 as their base or EMAS.

This master's dissertation, developed in a business environment at the company upK-Management of Facilities and Maintenance, SA, has as the main objective the analysis of the environmental management system implemented in the company based on the requirements of Norm NP EN ISO 14001: 2004 and collaboration in the development and implementation of the transition plan for NP EN ISO 14001: 2015. To achieve this goal, a systematic set of tasks was performed so as to analyze and satisfy the requirements of the ISO 14001: 2015.

After the completion of the tasks, it can be stated that the previously established objective was reached in its entirety, since no non-conformity related to the new requirements of the standard were detected when the audit was performed. However, there are opportunities for improvement with some relevance to the integrity of the Environmental Management System (EMS), namely failures in the risk approach matrix, as the fluorinated gases were not included in the same and constitute a possible risk for the employee and the client in case an accident were to occur.

Finally, as future work for the company, after ensuring the transition of all the systems that make up the GIS (Quality, Environment and Safety) system, it would be relevant for upK to elaborate a sustainability report as it would only be considered an added value for the organization as it is identified as being committed and concerned towards a sustainable development.

NOMENCLATURA

upK – up Keeping

APA-Agência Portuguesa do Ambiente

ACV-Avaliação do Ciclo de Vida

BSI-*British Standards Institute*

CEN-Comité Européen de Normalisation

DGQ – Direção Geral da Qualidade

EMAS- Eco Management and Audit Scheme

ENDS-Estratégia Nacional de Desenvolvimento Sustentável

EPA-*Environmental Protection Agency*

IPQ-Instituto Português da Qualidade

ISO – *International Organization for Standardization*

OHSAS- *Occupational Health and Safety Advisory Services*

PDCA-*Plan-Do-Check-Act*

PI-Partes Interessadas

PNUMA-Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente

QAS- Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho

R&O- Riscos e Oportunidades

SGA-Sistema de Gestão Ambiental

SG-Sistema de Gestão

SIG-QAS - Sistema Integrado de Gestão de Qualidade, Ambiente e Segurança

UNEP -*United Nations Environmental Programme*

WCED-World Commission on Environment and Development

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS ..... **v**

RESUMO ..... **vii**

ABSTRACT ..... **ix**

NOMENCLATURA ..... **xi**

1. INTRODUÇÃO **1**
1.1 Enquadramento **1**
1.2 Âmbito e Objetivo da Dissertação **2**
1.3 Estrutura da Dissertação **2**

2. Gestão Ambiental **3**
2.1 Evolução Histórica **3**
2.2 Desenvolvimento Sustentável **6**
2.3 A Importância da Implementação de um Sistema de Gestão Ambiental em Contexto Empresarial **8**
2.4 Sistema de Gestão Ambiental: Norma NP EN ISO 14001 ..... **9**
2.4.1 Revisão da ISO 14001 14
2.4.2 Transição da Norma NP EN ISO 14001:2004 para a Norma NP EN ISO 14001:2015 15
2.4.3 Requisitos para a Implementação de um Sistema de Gestão Ambiental de acordo com a norma NP EN ISO 14001:2015 19
2.5 Etapas de Implementação de um Sistema de Gestão Ambiental segundo a ISO 14001 21
2.6 Referenciais de Implementação de Sistemas de Gestão Ambiental **22**
2.6.1 EMAS 22
2.6.2 EMAS vs. ISO 14001:2015 23
2.7 Certificações **26**
2.8 Sistema de Gestão Integrada de Qualidade, Ambiente e Segurança **31**
2.8.1 Etapas de Implementação de um Sistema de Gestão Integrado de Qualidade, Ambiente e Segurança 36

3. Estudo de Caso: upK- Gestão de Facilities e Manutenção,S.A. **39**
3.1 Contexto da Organização **40**
3.1.1 Compreender a Organização e o seu Contexto 40
3.1.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas 41
3.1.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão ambiental 43
3.1.4 Sistema de Gestão Ambiental 43
3.2 Liderança **44**
3.2.1 Liderança e Compromisso 44
3.2.2 Política Ambiental 44
3.2.3 Funções, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais 45
3.3 Planeamento **45**
3.3.1 Ações para tratar Riscos e Oportunidades 45

3.3.2 Objetivos Ambientais e Planeamento para os atingir 53
3.4 Suporte 54
3.4.1 Recursos 54
3.4.2 Competências 54
3.4.3 Consciencialização 54
3.4.4 Comunicação 55
3.4.5 Informação Documentada 55
3.5 Operacionalização 56
3.5.1 Planeamento e controlo operacional 56
3.5.2 Preparação e Resposta a Emergências 56
3.6 Avaliação do Desempenho 57
3.6.1 Monitorização, Medição, Análise e Avaliação 57
3.6.2 Avaliação da Conformidade 58
3.6.3 Auditoria Interna 59
3.6.4 Revisão pela Gestão 61
3.7 Melhoria 61
3.7.1 Não Conformidade e Ação Corretiva 62
3.7.2 Melhoria Contínua 62

4. Conclusão e Trabalhos Futuros 63
4.1 Síntese do Trabalho 63
4.2 Discussão dos Resultados 64
4.3 Trabalhos Futuros 64

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 67

6. ANEXOS 75

A. Anexo I – Fichas de Procedimento Ambiental – upK A-1

B. Anexo II – Sistema de Gestão QAS - Procedimento para a Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais – upK B-1

C. Anexo III – Matriz de Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais – upK C-1

D. Anexo IV – Sistema de Gestão QAS - Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho – upK D-1

E. Anexo V – Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) – upK E-1

F. Anexo VI – Abordagem à Gestão de Risco – upK F-1

G. Anexo VII – Manual de Funções – upK G-1

H. Anexo VIII – Fluxograma de Controlo de Documentos e Registos - upK H-1

I. Anexo IX – Plano de Formação – upK I-1

J. Anexo X – Partes Interessadas, Necessidades e Expectativas – upK J-1

K. Anexo XI - Procedimento para Ações Corretivas - upK K-1

L. Anexo XII – Fluxograma para Auditorias Internas – upK L-1

M. Anexo XIII – Manual de Compromissos – upK M-1

N. Anexo XIV – Ata da Reunião da Revisão da Gestão - upK N-1

O. Anexo XV – Procedimento Auditorias Internas – upK O-1

P. Anexo XVI – Procedimento de Controlo de Documentos e Registos – upK P-1

Q. Anexo XVII – Procedimento de Competências, Formação e Informação – upK Q-1

R. Anexo XVIII – Procedimento para a Comunicação, Participação e Consulta – upK .. R-1

S. Anexo XIX – Procedimento para a Medição e Monitorização do Desempenho – upK S-1

T. Anexo XX – Procedimento de Preparação e Resposta a Emergência – upK T-1

U. Anexo XXI – Procedimento de Requisitos Legais e Outros – upK U-1

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1 - Evolução da Gestão Ambiental 4
Figura 2 - Representação esquemática dos Pilares do Desenvolvimento Sustentável 6
Figura 3 - Modelo de Ligação entre a gestão empresarial, ambiental e rentabilidade da empresa 7
Figura 4 - Ciclo PDCA de Deming 10
Figura 5 - Relação entre o ciclo PDCA e a estrutura da ISO 14001 11
Figura 6 - Evolução da Norma ISO 14001 15
Figura 7 - Abordagem temporal da norma NP EN ISO 14001:2015 15
Figura 8 – Etapas do processo de certificação ambiental 26
Figura 9 - Evolução do número de certificações ISO 14001 globais 27
Figura 10 - Evolução do número de certificações ISO 14001 em Portugal ao longo dos anos 28
Figura 11 - Procedimento de registo das organizações no EMAS 29
Figura 12 - Número de organizações registadas no EMAS em Portugal 30
Figura 13 - Número de organizações registadas no EMAS globais 30
Figura 14 - Contexto da Sustentabilidade e o SIG-QAS 31
Figura 15 –A hierarquia do responsável da Qualidade no organigrama da empresa 32
Figura 16 - Modelo de Gestão do Sistema Integrado 37
Figura 17 - Organograma Funcional da upK- Gestão de Facilities e Manutenção, S.A. 40
Figura 18 - Processo de Gestão SIG-QAS – upK) 43
Figura 19 - Ciclo de Vida do Serviço de Manutenção upK 51
Figura 20 - Diagrama do Ciclo de Vida do Serviço de Manutenção upK 52
Figura 21 - Procedimento de Auditorias Internas 60

ÍNDICE TABELAS

Tabela 1 - Organização de um Sistema de Gestão Ambiental 12
Tabela 2 - Aspetos novos ou alterados na transição para a norma ISO 14001: 2015 18
Tabela 3 - Requisitos da norma ISO 14001:2015 20
Tabela 4 - Etapas de Implementação de um SGA 21
Tabela 5 - Análise comparativa do EMAS e da ISO 14001:2015 24
Tabela 6 - Diferenças de estrutura entre o EMAS e a ISO 14001:2015 25
Tabela 7- Dez países com o maior número de certificações ISO 14001 28
Tabela 8 - Paralelo entre o Ciclo PDCA e os Sistemas de Gestão: ISO 9001; ISO 14001 E OHSAS 18001 34
Tabela 9 - Partes Interessadas e as suas necessidade e expectativas para com a upK 42
Tabela 10 - Probabilidade de Ocorrência de um Risco ou Oportunidade na upK 46
Tabela 11 - Avaliação da Gravidade do Risco na upK 46
Tabela 12 - Condições de Controlo existentes na upK 46
Tabela 13 - Avaliação do nível de Risco da upK 47
Tabela 14 - Descritor Impactes Ambientais 48
Tabela 15 - Situação Operacional Impactes Ambientais 48
Tabela 16 - Tipo de Incidência Impactes Ambientais 48
Tabela 17 - Classificação da Gravidade dos Aspetos Ambientais 49
Tabela 18 - Frequência dos Impactes Ambientais 49
Tabela 19 - Condições de Controlo dos Impactes Ambientais 50
Tabela 20 - Objetivos Ambientais e os respetivos Planos de Ação 53
Tabela 21 - Avaliação de Desempenho Ambiental através da Medição de Objetivos Ambientais 58

1. INTRODUÇÃO

1.1 Enquadramento

Os desafios ambientais, como o uso excessivo de energia e a utilização de recursos naturais (Apcer Group, 2016), são cada vez mais exigentes e de extrema importância a nível internacional, com implicações relevantes nas estratégias de longo prazo das Organizações, independentemente da sua atividade ou âmbito de atuação, quer se trate de organizações de cariz público ou privado, com ou sem fins lucrativos. Isto levou a um aumento da preocupação ambiental por parte das organizações, que se reflete na forma como definem e gerem as suas políticas ambientais. Estas têm vindo, desde a revolução industrial, a desenvolver e investir em ações e soluções de melhoria para as suas atividades de forma a reduzir as consequências ambientais associadas à sua atividade, por exemplo, através de Certificação Ambiental ou da implementação de Sistemas de Gestão Ambiental ou integrados com outros sistemas, nomeadamente o Sistema de Gestão da Qualidade ou da Segurança, entre outros (Curran, 2006).

A certificação ambiental mais utilizada é a baseada nos requisitos da norma ISO 14001, desenvolvida com o intuito de permitir que as Organizações que a adotam respondam às necessidades cada vez mais rigorosas de proteção ambiental, através da identificação das atividades com impactes ambientais mais significativos para as partes interessadas e pela gestão mais eficiente das atividades que conduzem a esses impactes, com o fim de os minimizar. O objetivo desta norma é permitir o estabelecimento de um equilíbrio entre o ambiente, a sociedade e a economia para obter um desenvolvimento sustentável, quer das próprias organizações, quer das comunidades em que estão inseridas (Comité Técnico ISO/TC 207, 2016) através da implementação de um sistema de gestão ambiental (SGA) eficiente.

Esta norma tem, contudo, sofrido várias alterações devido às crescentes preocupações e expectativas da sociedade, relativamente à preservação ambiental e ao desenvolvimento sustentável. A versão mais atualizada da norma ISO 14001, a versão de 2015, é uma norma mais rigorosa e simultaneamente mais facilmente integrável com as outras normas de gestão, devido ao incremento das pressões, quer sociais, quer legais, ligadas às questões ambientais relacionadas com a gestão inadequada de recursos, alterações climáticas e a degradação dos ecossistemas (Comité Técnico ISO/TC 207, 2016), permitindo às organizações a implementação de um SGA estruturado de forma a que prevaleça a prevenção em detrimento da correção dos impactes ambientais decorrentes da sua normal atividade (upK, 2016).

1.2 Âmbito e Objetivo da Dissertação

A presente dissertação de mestrado foi desenvolvida em ambiente empresarial na empresa upK - Gestão de Facilities e Manutenção, S.A., sediada na Rua das Cardosas, Maia. O principal objetivo da dissertação consistiu na análise do sistema de gestão implementado na upK – Gestão de Facilities e Manutenção, S.A., sustentado nos requisitos da Norma NP EN ISO 14001:2004 e na colaboração no desenvolvimento e implementação do plano de transição para a Norma NP EN ISO 14001:2015.

Os objetivos secundários deste trabalho consistiram na identificação dos requisitos legais para a implementação de um sistema de gestão ambiental pela Norma NP EN ISO 14001:2015 e na identificação das principais diferenças existentes entre as versões de 2004 e 2015 da NP EN ISO 14001. Esta análise permitiria um melhor entendimento da forma como se poderia efetuar a transição da versão implementada para a versão agora em vigor de forma cabal e eficiente. Permitiria ainda a compreensão da importância e relevância para a gestão estratégica das organizações, da integração de vários sistemas de gestão - no caso em análise qualidade, ambiente e segurança (QAS) - e na identificação de oportunidades de melhoria quer na produtividade, eficiência ou otimização de custos, que possam resultar da transição para a versão 2015 da norma NP EN 14001. Neste momento, Agosto 2018, a upK ainda se encontra em fase de transição entre versões da norma, de forma a assegurar a certificação de acordo com os requisitos da norma ISO 14001:2015.

1.3 Estrutura da Dissertação

Esta dissertação encontra-se dividida em quatro capítulos. No primeiro capítulo é abordada a relevância do tema bem como os objetivos pretendidos neste estudo. No segundo capítulo é apresentada a evolução histórica da gestão ambiental e os motivos do seu surgimento, a importância do SGA para as empresas e a pertinência do desenvolvimento sustentável, no atual contexto sócio-económico-cultural mundial. No terceiro capítulo é realizada uma exposição do estudo de caso da upK – Gestão de Facilities e Manutenção, S.A., relativo à transição da norma NP EN ISSO 14001:2015 para a Norma NP EN ISO 14001:2015. No quarto e último capítulo, as conclusões obtidas são apresentadas, bem como são elencados alguns dos trabalhos e linhas de investigação futura que poderão decorrer do presente estudo.

2. Gestão Ambiental

2.1 Evolução Histórica

A gestão ambiental tornou-se numa crescente preocupação internacional devido ao foco nas questões ambientais que interferem com a organização económica e social da sociedade (Braga & Morgado, 2012). Por exemplo, o comércio, os transportes mais poluentes, a distribuição/consumo desregulado de energia, o consumo excessivo de recursos naturais e respetivas repercussões associadas (Pedra, 2016) e a poluição global.

Nem sempre os efeitos do ser humano no ambiente foram compreendidos, avaliados ou monitorizados. Como tal, permitiu-se que situações como derrames de efluentes residuais contaminados em rios ou depósitos de resíduos tóxicos no solo fossem prática comum no meio industrial (Pedra, 2016). Outras práticas comuns que prejudicaram o meio ambiente prendem-se com a libertação de dióxido de carbono e clorofluorcarbonetos sem monitorização ou controlo, criando um efeito de gases de estufa e a decomposição da camada de ozono (Caseirão, 2003).

Com a 1ª revolução industrial (anos 50 do século XX) vieram os primeiros desastres ambientais e, por consequência, as primeiras leis para salvaguardar o ambiente e a população por eles afetada. Um dos desastres ambientais mais marcantes foi o “The Great Smog of 1952”, em que 12000 pessoas morreram asfixiadas em Londres devido ao fumo proveniente da queima de carvão em fábricas e lareiras domésticas (Duarte, 2006). Este evento foi despoletado por um anticiclone que levou à estagnação de ar frio sobre Londres, causando a acumulação das partículas de fumo, dióxido de enxofre e dióxido de carbono, criando um fumo tóxico. Este elevado nível de poluição levou o governo britânico, depois de muita negação de qualquer conexão entre as mortes e a poluição e da sua responsabilidade neste âmbito, a aprovar a “Clean Air Act 1956”, que se tornou a primeira lei referente à poluição atmosférica do mundo (Potenza, 2017).

Na figura 1, pode observar-se a *timeline* dos acontecimentos mais importantes no âmbito da proteção ambiental, começando pela criação da *Environmental Protection Agency* (EPA) e pela organização da Conferência de Estocolmo. A Conferência de Estocolmo levou à fundação de organizações ambientalistas, ao estabelecimento de programas ambientais, tais como o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) e o *Earthwatch*, e ao aparecimento dos primeiros diplomas legais (Pedra, 2016). Outro marco importante foi a criação da *World Comission on Environment and Development* (WCED), também conhecido como Brundtland Comission, pela

Assembleia Geral das Nações Unidas, que se centra na capacidade de absorção dos ecossistemas de forma a eliminar os resíduos produzidos pela atividade humana (Pedra, 2016).

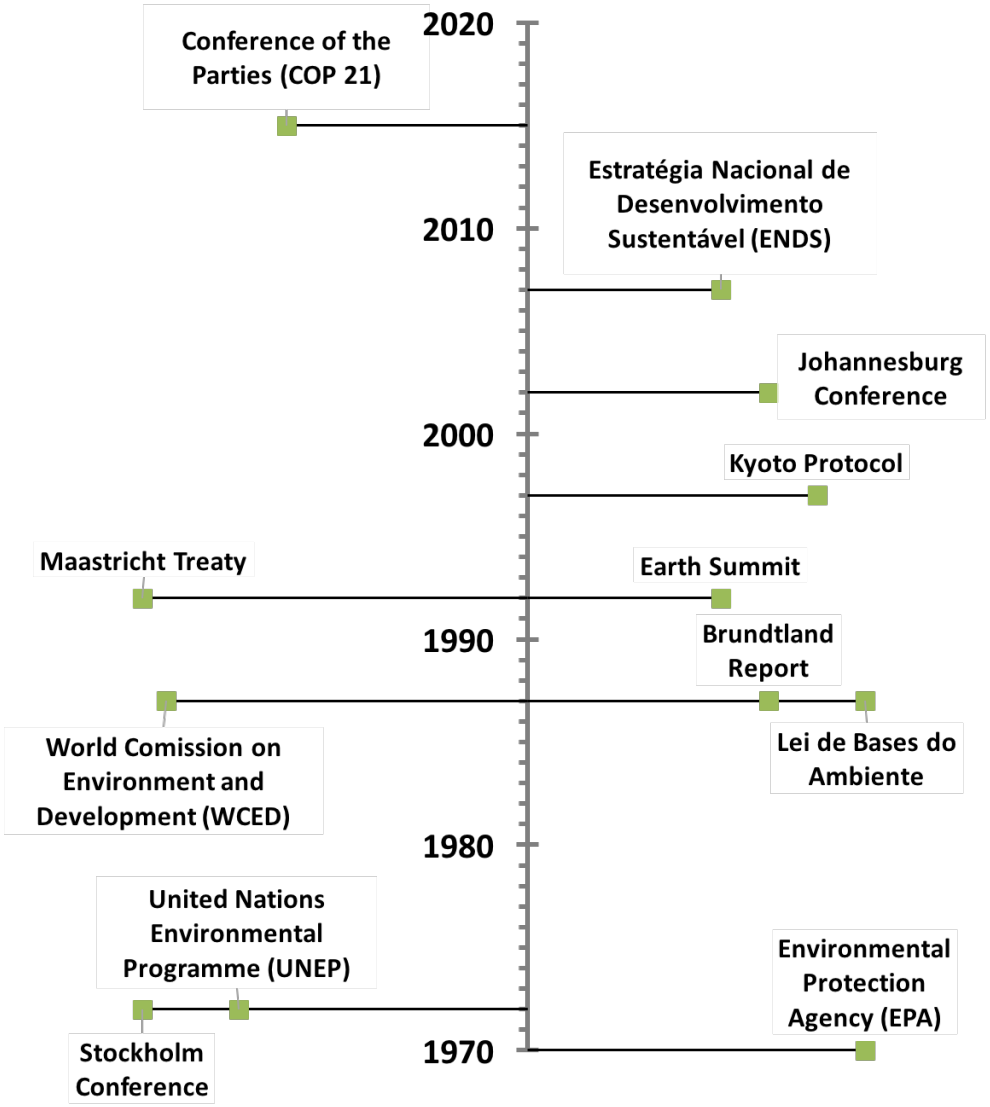


Figura 1 - *Evolução da Gestão Ambiental (Adaptado Pedra, 2016)*

Em 1987, o Relatório de *Brundtland* - o nosso futuro comum (elaborado pela Convenção Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento) apresenta o conceito de desenvolvimento sustentável que é neste descrito como algo que as agências governamentais, organizações internacionais e instituições do setor privado tem de integrar com o intuito de preservar o meio ambiente (Brundtland Comission, 1987). No mesmo ano, em Portugal, foi publicada a Lei de Bases do

Ambiente que reúne os principais requisitos legais sobre a proteção do ambiente (Pedra, 2016) e subscrito o Ato Único Europeu que estabeleceu três grandes objetivos no domínio desenvolvimento sustentável: a proteção do ambiente, saúde da população e utilização prudente e racional de recursos (Duarte, 2006).

Em 1992, 20 anos após a Conferência de Estocolmo, ocorre a *Earth Summit* no Rio de Janeiro -a maior conferência planetária sobre o ambiente e o desenvolvimento económico. Esta conferência levou à elaboração e publicação da Declaração do Rio e da Agenda 21. A declaração do Rio tem como objetivo "estabelecer uma nova e justa parceria global mediante a criação de novos níveis de cooperação entre os Estados, os setores-chave da sociedade e os indivíduos, trabalhando com vista à conclusão de acordos internacionais que respeitem os interesses de todos e protejam a integridade do sistema global de meio ambiente e desenvolvimento, reconhecendo a natureza integral e interdependente da Terra" (Organização das Nações Unidas, 1992). A Agenda 21 constitui um "documento orientador dos governos, das organizações internacionais e da sociedade civil, para o desenvolvimento sustentável, visando conciliar a proteção do ambiente com o desenvolvimento económico e a coesão social" (Agência Portuguesa do Ambiente, 2018). Ainda em 1992 foi assinado pelos países integrantes da União Europeia, o Tratado de Maastricht que introduziu formalmente o conceito de desenvolvimento sustentável na legislação da União Europeia (Pedra, 2016).

Em 1997, foi assinado o Protocolo de Quioto que teve como tema principal a necessidade de reduzir a poluição a nível mundial através da responsabilização das nações mais industrializadas (como os Estados Unidos da América) na redução do volume de gases responsáveis pelas alterações climáticas (Pedra, 2016). A Conferência de Joanesburgo (2002), teve como objetivo a avaliação do progresso das metas da Conferência do Rio. Poucas melhorias foram registadas pois o maior poluidor global, os EUA, não colaborou para o cumprimento das metas definidas na Conferência do Rio (Caseirão, 2003). Após cinco anos, em 2007, foi aprovada em Conselho de Ministros pelo Governo Português, a Estratégia Nacional de Desenvolvimento Sustentável (ENDS), bem como o respetivo Plano de Implementação (PIENDS) (Carvalho, 2015).

Finalmente, em 2015, foi realizada a 21ª Conferência das Partes da Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas (COP 21) com o objetivo principal de atingir um novo acordo climático (Carvalho, 2015). O acordo estabelece um plano de ação global com o intuito de evitar mudanças climáticas perigosas, limitando o aquecimento global a valores abaixo de 2 °C (European Comission, 2016).

2.2 Desenvolvimento Sustentável

O conceito de desenvolvimento sustentável, como mencionado acima, teve origem no Relatório de Brundtland, publicado em 1987 pela Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento da ONU conhecido como "O nosso Futuro Comum", e tornou-se num dos objetivos duma empresa certificada pela ISO 14001. O desenvolvimento sustentável, com o intuito de conciliar o desenvolvimento económico com a preservação ambiental e o fim da pobreza mundial (Santos et al., 2018), cuja representação esquemática podemos consultar na Figura 2, refere-se a um modo de desenvolvimento capaz de responder às necessidades do presente sem comprometer a capacidade de as gerações futuras darem respostas às suas próprias necessidades (Brundtland Comission, 1987). Este traduz-se num triplo objetivo, também conhecido como *triple bottom line (TBL)*, que consiste em três P´s, *People, Profit* e *Planet* (Elkington, 2004), e que pretende medir o desempenho financeiro/económico, social e ambiental de uma dada organização durante um período de tempo (Fonseca, 2012).

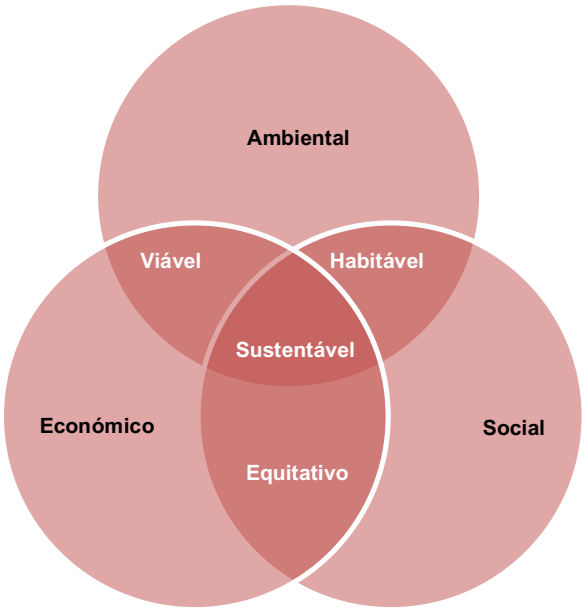


Figura 2 - *Representação esquemática dos Pilares do Desenvolvimento Sustentável (Santos, 2018)*

A norma ISO 14001 implementada corretamente não só é extremamente importante para o desenvolvimento sustentável de uma organização e para a criação de valor num processo que visa a melhoria da qualidade (Sebhatu & Enquist, 2007), mas também para o estabelecimento de um SGA, que possibilita o cumprimento de legislações ambientais e controlo de emissões, que consequentemente aumenta a rentabilidade da empresa (Figura 3) (Klassen & McLaughlin, 1996).

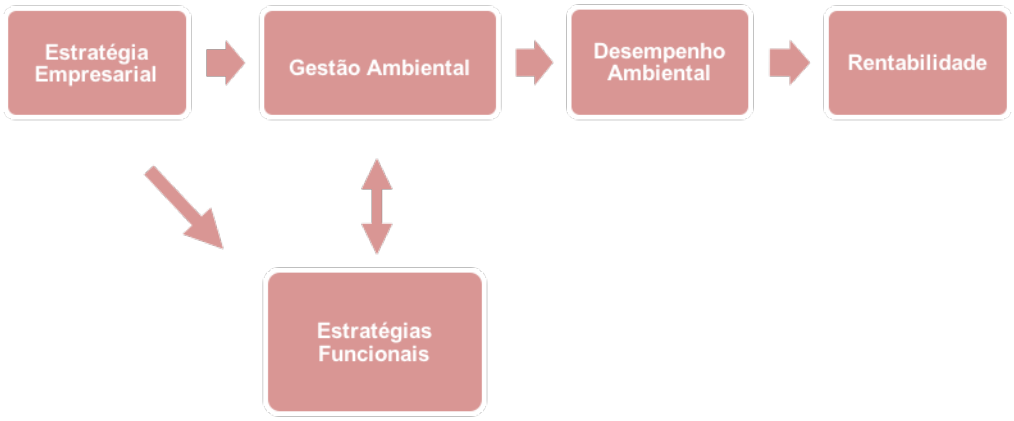


Figura 3 - *Modelo de Ligação entre a gestão empresarial, ambiental e rentabilidade da empresa (Klassen & McLaughlin, 1996)*

O desempenho de sustentabilidade de empresas pode ser medido através de Índices de Sustentabilidade como o *Ethibel Sustainability Index* e o *Dow Jones Sustainability Index*. Este último é um dos mais conhecidos por refletir os esforços em integrar a sustentabilidade em todas as áreas prioritárias da cadeia de valor, unidades de negócio e em todos as locais onde opera (EDP, 2017). Os índices de sustentabilidade são uma ferramenta importante que, para além de permitirem quantificar o desempenho de sustentabilidade da empresa, contribuem para a melhoria contínua das operações, nomeadamente através da orientação para as tendências de mercado. As empresas que utilizam os índices de sustentabilidade *Dow Jones* são classificadas como as mais aptas para criar valor para os acionistas a longo prazo, através de uma gestão dos riscos associados tanto a fatores económicos, como ambientais, sociais e de governo da sociedade (EDP, 2017).

A importância dada pelos investidores a este índice decorre da preocupação crescente das empresas e outras organizações sem fins lucrativos com um mundo sustentável. O seu desempenho financeiro está, desta forma, intrinsecamente associado ao cumprimento de requisitos de sustentabilidade que atravessam todas as áreas da empresa (EDP, 2017). Nas empresas que não utilizam índices de sustentabilidade, mas que se preocupam em integrar estas questões na sua gestão estratégica é, por norma, elaborado um Relatório Anual de Sustentabilidade.

Um Relatório Anual de Sustentabilidade consiste em enquadrar as organizações no conceito de desenvolvimento sustentável. Os relatórios pretendem ser uma ferramenta de transparência que

propõe comunicar à sociedade e a todas as partes interessadas o desempenho económico, ambiental e social de uma organização (Ambiprime, 2018).

Em ambiente empresarial, as atividades exercidas dificilmente se tornam inteiramente sustentáveis do ponto de vista ambiental. Contudo, as empresas realizam processos recorrentes do aperfeiçoamento do sistema de gestão ambiental, por forma a atingir melhorias no desempenho ambiental global. O desempenho ambiental neste caso resulta em resultados mensuráveis da gestão dos aspetos ambientais de uma organização (Comité Técnico ISO/TC 207, 2005).

2.3 A Importância da Implementação de um Sistema de Gestão Ambiental em Contexto Empresarial

As organizações, de todos os tipos, estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar um desempenho ambiental sólido, através do controlo dos impactes das suas atividades, produtos e serviços no ambiente, de acordo com a sua política e objetivos ambientais (Comité Técnico ISO/TC 207, 2005). Um impulsionador destas preocupações é o aparecimento de legislação cada vez mais restritiva, bem como do desenvolvimento de políticas económicas e de outras medidas que incitam cada vez mais a proteção ambiental (Comité Técnico ISO/TC 207, 2005).

Devido às crescentes problemáticas ambientais, foram criados SGA que permitem garantir uma gestão consciente do ambiente no seio das organizações, para que estas possam atingir os seus objetivos ambientais e económicos (Associação Empresarial de Portugal, 2004). Neste sentido, foram concebidas normas internacionais referentes à gestão ambiental, série ISO 14000, estabelecidas pela *International Organization for Standardization* (ISO), federação internacional fundada em 1947, com o fim de promover o desenvolvimento de normalização no mundo e a facultar às organizações os elementos de um SGA eficaz (Associação Empresarial de Portugal, 2004).

A origem da série ISO 14000 remonta a 1972 (Estocolmo), à Conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente Humano (CNUAH), em que foi efetuado um apelo à indústria global, no sentido do desenvolvimento de sistemas de gestão ambiental efetivos (Associação Empresarial de Portugal, 2004). Esta série consiste num conjunto de normas que estabelecem diretrizes sobre a área de gestão ambiental dentro de empresas. Posteriormente, em 1993, foi criado pela ISO, o Comité Técnico TC 207 com o objetivo de desenvolver uma série de normas internacionais em matéria de ambiente. Isto levou à publicação, em 1996, da ISO 14001, que incide na implementação e certificação de sistemas de gestão ambiental, com semelhanças à norma Inglesa

BS 7750. Em 1999 é publicada em Portugal a NP EN ISO 14001:1999, adaptada da ISO 14001 (Associação Empresarial de Portugal, 2004).

Um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) baseado na ISO 14001 é uma ferramenta de gestão que permite a uma organização de qualquer dimensão ou tipo, controlar o impacto dos efeitos negativos provocados no ambiente pelas atividades desenvolvidas. Este sistema proporciona uma abordagem estruturada para desenvolver uma política ambiental, estabelecer objetivos e processos para os atingir e demonstrar a conformidade do sistema com os requisitos da norma (Comité Técnico ISO/TC 207, 2005). A certificação dos SGA, de acordo com a ISO 14001 por parte das organizações, pode ser encarada como uma ferramenta imprescindível para estas demonstrarem o seu compromisso para a melhoria contínua da organização de acordo com a sua responsabilidade ambiental (Apcer Group, 2016).

Esta norma já sofreu várias alterações desde a sua publicação inicial, tendo já sido revista em 2004, revisão que veio reforçar os requisitos de documentação, estabelecendo requisitos para avaliações periódicas. Em 2012 a norma sofreu uma nova revisão, mas fundamentalmente de carácter editorial, com o objetivo de reestruturar o texto elaborado na publicação inicial, na Emenda 1:2006 (Teixeira, 2014). Recentemente (2 julho de 2015) foi publicada a NP EN ISO 14001:2015 (Apcer Group, 2013) que veio acompanhar e dar repostas relativas à relevância das questões ambientais para as organizações de uma forma mais estratégica.

2.4 Sistema de Gestão Ambiental: Norma NP EN ISO 14001

Hoje em dia existe um número considerável de normas internacionais que visam sistematizar a implementação de sistemas de gestão. Duas séries de normas emitidas pela ISO alcançaram grande impacto em todo o mundo: a série ISO 9000, mais concretamente a ISO 9001, relacionada com a implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) e a série ISO 14000, mais especificamente a norma ISO 14001, relacionada com a implementação de Sistemas de Gestão Ambiental (SGA) (Fonseca, 2015).

A NP EN ISO 14001 tem como objetivo proporcionar às organizações um enquadramento para salvaguardar o ambiente e responder às modificações das condições ambientais, em equilíbrio com as suas necessidades socioeconómicas (Comité Européen de Normalisation, 2015). Esta norma descreve requisitos, objetivos, metas e programas, documentação e formação (Comité Técnico ISO/TC 207, 2005), que permitem a uma organização atingir os resultados pretendidos para o seu SGA (Comité Técnico ISO/TC 207, 2016). Um SGA que satisfaça os requisitos da

norma, possibilita à organização a concretização de uma gestão dos aspetos ambientais através de um conjunto de ferramentas de controlo e de apoio, de forma a melhorar o seu desempenho ambiental através do incremento da eficiência dos processos desta (PME, 2015).

A ISO 14001 assenta no conceito *Plan-Do-Check-Act* (PDCA), na Figura 4 podemos consultar o ciclo representativo deste conceito. Este modelo, composto por quatro fases, proporciona um processo iterativo que deve ser utilizado pelas organizações como motor para a melhoria contínua, podendo ser aplicado aos seus sistemas de gestão ambiental. O modelo PDCA aplicado à ISO 14001, tem o objetivo de minimizar o impacte das atividades das organizações no ambiente, responsabilizando todos os elementos pelo seu cumprimento, através da realização de verificações periódicas dos indicadores estabelecidos, e da reestruturação do plano de gestão ambiental quando se verificar a alteração dos valores estipulados (PME, 2015).

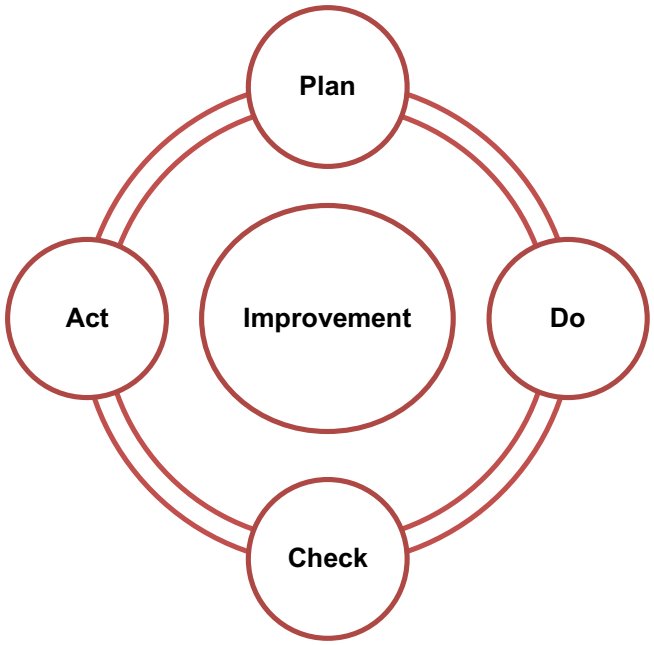


Figura 4 - *Ciclo PDCA de Deming (*Santos et al., 2018)

A etapa "*Plan*" do ciclo PDCA consiste no estabelecimento dos objetivos ambientais e na definição dos processos necessários para alcançar resultados de acordo com a política ambiental da organização. A etapa "*Do*" está relacionada com a implementação dos processos conforme instituídos na etapa anterior. A etapa "*Check*" implica a monitorização e medição dos processos face à política ambiental, abrangendo as responsabilidades, objetivos ambientais e critérios operacionais, e o reporte dos resultados. A ultima etapa, "*Act*", delineia ações para a melhoria

contínua, como resposta à análise dos resultados obtidos na etapa anterior (Comité Técnico ISO/TC 207, 2016). A figura 5 ilustra o enquadramento do modelo PDCA na ISO 14001.

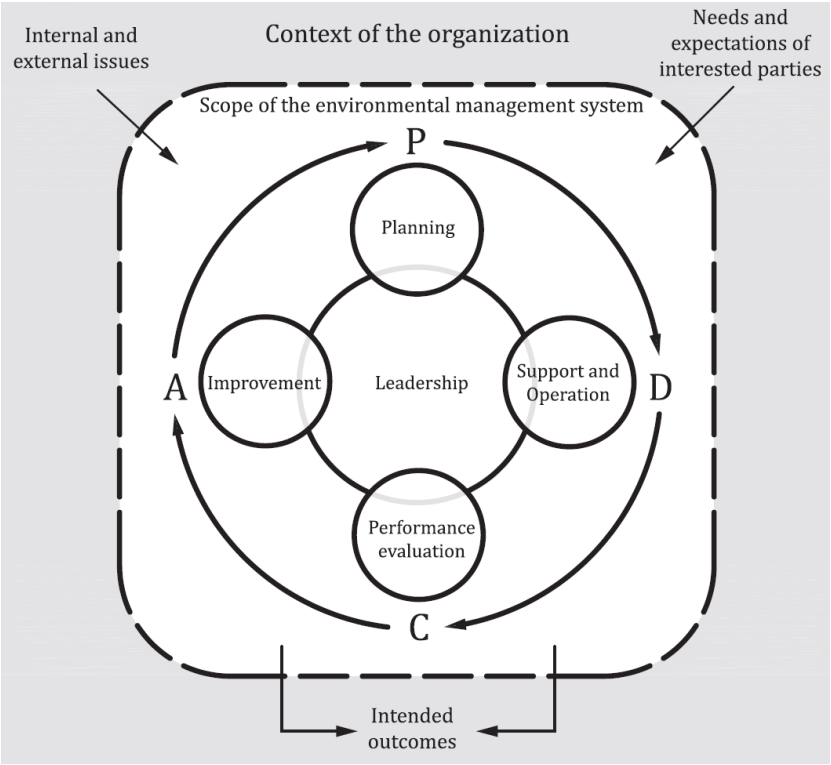


Figura 5 - *Relação entre o ciclo PDCA e a estrutura da ISO 14001 (Norma NP EN ISO 14001:2015, 2015)*

A norma encontra-se dividida em 10 capítulos: Objetivo e Campo de Aplicação, Referências Normativas, Termos e Definições, Contexto da Organização, Liderança, Planeamento, Suporte, Operacionalização, Avaliação do Desempenho e Melhoria, dos quais apenas os últimos 7 são requisitos necessários à certificação (Comité Técnico ISO/TC 207, 2016). Na tabela 1 podemos analisar a organização da norma NP EN ISO 14001:2015 no que diz respeito aos seus capítulos e subcapítulos.

Tabela 1 - *Organização de um Sistema de Gestão Ambiental (Norma NP EN ISO 14001:2015, 2015)*

Capítulo	Subcapítulos
Objetivo e Campo de Aplicação	
Referências Normativas	
Termos e Definições	Termos relacionados com organização e liderança
	Termos relacionados com planeamento
	Termos relacionados com suporte e operacionalização
	Termos relacionados com avaliação do desempenho e melhoria
Contexto da Organização	Compreender a organização e o seu contexto
	Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas
	Determinar o âmbito do sistema de gestão ambiental
	Sistema de gestão ambiental
Liderança	Liderança e compromisso
	Política Ambiental
	Funções, responsabilidades, e autoridades organizacionais
Planeamento	Ações para tratar riscos e oportunidades
	Objetivos ambientais e planeamento para os atingir
Suporte	Recursos
	Competências
	Consciencialização
	Comunicação
	Informação documentada
Operacionalização	Planeamento e controlo operacional
	Preparação e resposta a emergências
Avaliação do desempenho	Monitorização, medição, análise e avaliação
	Auditoria interna
	Revisão pela gestão
Melhoria	Generalidades
	Não conformidades e ação corretiva
	Melhoria contínua

No capítulo Objetivo e Campo de Aplicação de um SGA, são abordados os objetivos a serem cumpridos para contribuir para o desenvolvimento sustentável e o sucesso do SGA na organização, os fatores de sucesso, o modelo PDCA e o conteúdo da norma. O segundo capítulo correspondente às Referências Normativas é um capítulo vago desta norma, apenas existe para dar respostas à Estrutura de Alto Nível definida no anexo SL das novas versões das normas ISO, que obriga a que todas as normas tenham a mesma estrutura por forma a potenciar a integração dos sistemas de gestão. No terceiro capítulo (Termos e Definições) são descritos os termos e as definições referentes à organização e liderança como a política ambiental, ao planeamento como impacte ambiental, ao suporte e operacionalização como ciclo de vida e com a avaliação do desempenho e melhoria como conformidade (Comité Técnico ISO/TC 207, 2016).

No próximo capítulo, apresentam-se os requisitos a cumprir para a certificação do SGA. No capítulo subsequente (Contexto da Organização) é explorado o contexto interno e externo da organização (pontos fortes e pontos fracos, oportunidades e ameaças) de modo a compreender a organização, as suas necessidades, as expectativas das partes interessadas, e definir o âmbito de aplicação do SGA. No quinto capítulo (Liderança) são analisadas as competências e características dos líderes e o seu compromisso para com as questões da gestão ambiental, a política ambiental e as funções, responsabilidades e autoridades organizacionais que permitem assegurar que o SGA está em conformidade com os requisitos da norma. No capítulo seguinte (Planeamento) são definidas as ações para tratar riscos e oportunidades de modo a atingir a melhoria contínua, identificados os aspetos ambientais e avaliados os impactes ambientais a eles associados, as obrigações relativas à conformidade legal e normativa e planeadas as ações para tratar os seus aspetos ambientais significativos e as suas obrigações de conformidade. Neste capítulo também são considerados os objetivos ambientais consistentes com a política ambiental e o planeamento de ações para os atingir (Comité Técnico ISO/TC 207, 2016).

No sétimo capítulo (Suporte) são definidos os recursos para a implementação e manutenção do SGA, bem como identificadas e definidas as competências das pessoas que executam tarefas que afetam o desempenho ambiental da organização. Também é analisada a consciencialização dos trabalhadores referente à política ambiental. Outros temas examinados são a comunicação interna e externa e a informação documentada, como o controlo desta. O próximo capítulo (Operacionalização) detalha o planeamento e controlo operacional através do estabelecimento de critérios operacionais e a preparação e resposta a emergências de modo a empreender ações para prevenir ou mitigar as consequências de situações de emergência (Comité Técnico ISO/TC 207, 2016).

No nono capítulo (Avaliação do Desempenho), são descritos os métodos de avaliação de desempenho - como a organização deve monitorizar, medir, analisar e avaliar o seu desempenho ambiental e os processos necessários para implementar e avaliar o cumprimento das suas obrigações de conformidade. Neste capítulo também são definidos e formalizados os procedimentos relativos aos programas de auditoria interna e à revisão da gestão após estas ocorrerem. O último capítulo (Melhoria) abrange as oportunidades de melhoria da organização e as ações necessárias de serem implementadas para atingir os resultados pretendidos do seu SGA, ações que são definidas em função da análise dos resultados decorrentes da Avaliação de Desempenho.

O sucesso deste género de sistema depende do compromisso de todos os níveis e funções da organização liderados pela gestão de topo. A gestão de topo, no caso da upK-Gestão de Facilities e Manutenção, S.A. é o CEO, e este detém as competências para abordar e gerir eficazmente os riscos e oportunidades através da inclusão da gestão ambiental nos processos de negócio, na direção estratégica e na tomada de decisão da organização, alinhando-os com outras prioridades de negócio e integrando a governança ambiental no seu sistema global de gestão (Comité Técnico ISO/TC 207, 2016).

2.4.1 Revisão da ISO 14001

As normas ISO são revistas a cada 5 anos, para garantir que estas se mantêm a par das mais recentes tendências legais, sociais e tecnológicas, e ao mesmo tempo, certificar que são compatíveis com outras normas do sistema de gestão (Fonseca, 2015). A mais recente versão da norma ISO 14001, a norma NP EN ISO 14001:2015, veio dar resposta às mais recentes questões na gestão ambiental, nomeadamente através da inclusão da perspetiva do ciclo de vida do produto/serviço, o que conduz a um maior compromisso requerido pela liderança e um maior envolvimento das partes interessadas (Apcer Group, 2016). A Figura 6 permite visualizar a evolução da norma ISO 14001, desde a sua versão inicial, até à versão que agora se encontra em vigor.

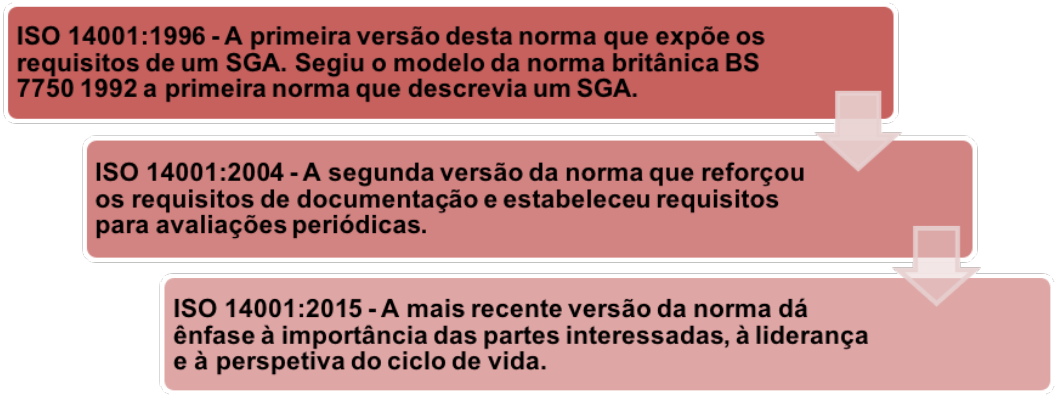


Figura 6 - *Evolução da Norma ISO 14001 (SÜD, 2015)*

2.4.2 Transição da Norma NP EN ISO 14001:2004 para a Norma NP EN ISO 14001:2015

Após as revisões à norma e a partir do momento em que a versão definitiva é publicada, uma organização certificada dispõe de um período de três anos para efetuar a transição para a mais recente versão. Neste caso, as organizações devem efetuar a transição para a nova versão até setembro de2018 (Pedra, 2016). A Figura 7, apresenta a abordagem temporal que decorre desde a publicação do primeiro *Final Draft* até à data de conclusão da transição pelas organizações.

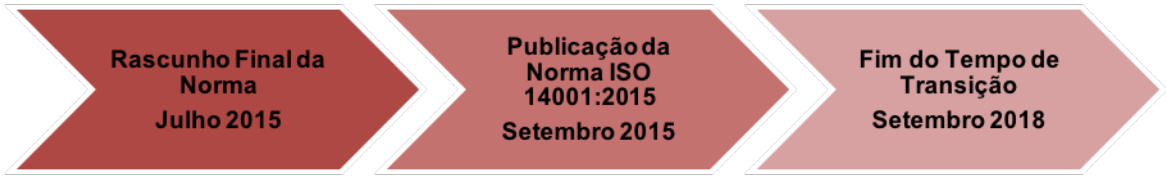


Figura 7 - *Abordagem temporal da norma NP EN ISO 14001:2015 (Bureau Veritas, 2016)*

A revisão da Norma ISO 14001 resultou em nove principais mudanças relativamente à versão anterior. A primeira mudança foi relativa à gestão ambiental estratégica dentro das empresas. Denota-se um aumento da proeminência da gestão ambiental dentro dos processos estratégicos de planeamento. Um novo requisito, para compreender o contexto da organização, foi incorporado para identificar oportunidades que atuam para o beneficio da organização e do meio ambiente - estas oportunidades, após serem identificadas como prioritárias, desencadeiam uma série de ações para mitigar os riscos adversos ou explorar oportunidades benéficas e integrá-las no sistema de gestão ambiental (ISO/TC 207/SC1, 2015). Uma outra modificação prende-se com o princípio da liderança - para garantir o sucesso do SGA foi adicionada uma nova cláusula que

atribui responsabilidades especificas para aqueles em funções de liderança, por exemplo o CEO, que resultem na promoção da gestão ambiental dentro da organização (ISO/TC 207/SC1, 2015).

A terceira alteração teve como objetivo a proteção ambiental (SGS, 2018) - a política ambiental das organizações e como estas lidam com as suas atividades. Esta foi ampliada para que as organizações se comprometam com iniciativas pró-ativas para proteger o meio ambiente contra danos e degradação, de acordo com o contexto de cada uma. Estas iniciativas podem incluir a prevenção da poluição, o uso sustentável dos recursos, a mitigação e adaptação às mudanças climáticas e a proteção da biodiversidade e dos ecossistemas (ISO/TC 207/SC1, 2015). A seguinte mudança reflete o desempenho ambiental – o principal foco é melhorar o desempenho relativo à gestão de questões ambientais (SGS, 2018); em consonância com os compromissos da política ambiental, a organização deve decidir acerca dos critérios de avaliação do seu desempenho ambiental selecionando e utilizando os indicadores adequados ao contexto organizacional, e de seguida, conforme aplicável, reduzir as emissões, efluentes e resíduos aos níveis estabelecidos por esta (ISO/TC 207/SC1, 2015). A quinta modificação abrangeu a perspetiva do ciclo de vida - além do requisito atual de gerir os aspetos ambientais associados aos bens e serviços adquiridos, as organizações terão de incluir e controlar os impactos ambientais associados ao projeto e desenvolvimento de produtos, de forma a abordar cada etapa do ciclo de vida. Isto inclui a aquisição de matérias primas, design, produção, transporte/entrega, uso, tratamento de final de vida e disposição final (ISO/TC 207/SC1, 2015).

A sexta mudança reflete a necessidade de as organizações controlarem ou influenciarem os processos “subcontratados” (ISO/TC 207/SC1, 2015), isto é, os processos que não são implementados diretamente pelos colaboradores da empresa têm de ser igualmente controlados pela empresa. A seguinte alteração consiste no desenvolvimento de uma estratégia de comunicação com ênfase tanto em recursos internos como externos - esta estratégia tem como objetivo uma comunicação consistente, com informação fidedigna de modo a estabelecer mecanismos para que as pessoas que trabalham no âmbito da organização possam efetuar sugestões sobre possíveis melhorias do SGA. A decisão de comunicar externamente é, contudo, controlada pela organização, mas a decisão tem de ter em conta a informação exigida pelas agências reguladoras e as expectativas de outras partes interessadas (ISO/TC 207/SC1, 2015).

A próxima mudança compreende a evolução na documentação - a documentação passou a incorporar o termo “informação documentadas” em vez de “documentos e registos” e concedeu à organização o poder para determinar que procedimentos são necessários para assegurar um controlo eficaz dos processos (SGS, 2018). A última alteração é referente à nova Estrutura de Alto

Nível especificada no Anexo SL da ISO (HLS – *High Level Structure*) para os sistemas de gestão. A estrutura é agora obrigatória para todas as normas novas e revistas do sistema de gestão, de forma a potenciar e facilitar a integração dos vários sistemas de gestão da organização, visando o desenvolvimento sustentável (SGS, 2018; ISO/TC 207/SC1, 2015). Estas alterações estão resumidas na Tabela 2.

Tabela 2 - *Aspetos novos ou alterados na transição para a norma ISO 14001: 2015 (Apcer, 2016)*

Aspeto novo ou alterado	Descrição
Resultados pretendidos do SGA	Melhoria do desempenho ambiental, cumprimento das obrigações de conformidade e certificar que atingem os objetivos ambientais.
Análise do contexto	Não existia na versão de 2004 e decorre da adoção do Anexo SL. É de nível estratégico e abrange questões positivas e negativas. As questões externas devem incluir as condições ambientais afetadas pela Organização ou suscetíveis de as afetar.
Partes interessadas	Na versão de 2004, referiam-se às partes interessadas apenas a propósito dos objetivos ambientais e das comunicações externas. A nova norma é mais detalhada quanto à determinação das PI e das suas necessidades e expectativas. É desta análise que resultam as obrigações de conformidade.
Liderança	É documentada uma maior exigência de liderança e compromisso da gestão de topo. A gestão de topo pode delegar responsabilidades, mas não a responsabilização pelo SGA. A política e os objetivos ambientais devem estar alinhados com a orientação estratégica e com o contexto da Organização.
Política Ambiental	Compromisso com a proteção do ambiente, incluindo a prevenção da poluição. A introdução da norma situa os SGA no quadro do pilar ambiental do desenvolvimento sustentável.
Riscos e oportunidades	As organizações devem determinar riscos e oportunidades referentes aos aspetos ambientais, as obrigações da conformidade e outras questões no sentido de garantir que o SGA possa atingir os resultados estabelecidos, prevenir ou reduzir efeitos indesejáveis e com o propósito de atingir uma melhoria contínua.
Obrigações de conformidade	Expressão para substituir “Requisitos legais e outros requisitos que a Organização subscreve”.
Perspetiva de ciclo de vida	A Organização deve passar a considerar o ciclo de vida dos produtos e serviços em diversos pontos de grande importância.
Objetivos ambientais e planeamento para os atingir	Desaparece o conceito de meta ambiental, bem como o de programa de gestão ambiental. Contudo, a norma descreve com maior detalhe o planeamento para atingir os objetivos, incluindo indicadores.
Avaliação do desempenho	A Organização deve avaliar o seu desempenho ambiental e a eficácia do SGA, usando indicadores.

2.4.3 Requisitos para a Implementação de um Sistema de Gestão Ambiental de acordo com a norma NP EN ISO 14001:2015

A implementação da norma NP EN ISO 14001:2015 como SGA só é possível nas organizações que satisfaçam os requisitos desta. Os requisitos são “condições exigidas para a consecução de um determinado fim”, que o sistema tem de cumprir e cuja adequação é verificada pelos auditores (Pinto, 2012).

Os requisitos gerais exigem que a organização estabeleça, documente, implemente, mantenha e melhore continuamente o SGA de acordo com os requisitos específicos, e que determine como os irá cumprir (Comité Técnico ISO/TC 207, 2005). A norma estabelece dez requisitos, que podemos consultar na tabela 3, nos quais os primeiros três consistem numa abordagem teórica em comparação aos requisitos seguintes, que correspondem à abordagem prática que possibilita uma eventual certificação do SGA.

Tabela 3 - *Requisitos da norma ISO 14001:2015 (Apcer, 2016)*

	Descrição
Secção 4: Contexto da Organização	Novo requisito em que é requerida a determinação de questões externas e internas englobando problemas e obrigações de conformidade. Estas terão impacto ou poderão afetar a capacidade de cumprimento de objetivos pretendidos no SGA. Como tal, devem ser identificadas as partes interessadas adequadas, englobando clientes, comunidades, fornecedores e Organizações não-governamentais, bem como as necessidades e expetativas associadas a estas. A escolha das partes interessadas pode ser alterada ao longo do tempo consoante as necessidades da Organização.
Secção 5: Liderança	A gestão de topo tem a responsabilidade de definir os objetivos da organização, bem como a melhor forma de utilizar os recursos para os atingir. Devem também trabalhar na melhoria contínua do SGA de modo a otimizar o desempenho ambiental. Para tal, deverão garantir que o SGA seja disponibilizado e compreendido por todas as partes interessadas. Para facilitar a gestão ambiental serão atribuídas responsabilidades por parte da alta administração com o objetivo de facilitar a mesma gestão.
Secção 6: Planeamento	Esta secção veio complementar a nova forma de interpretar e administrar ações preventivas numa Organização, permitindo-lhe focar na evolução e uso de um processo planeado. No planeamento de um SGA deve haver um equilíbrio entre as necessidades e os recursos disponíveis de modo a alcançar uma melhoria entre eficácia e eficiência. Riscos e Oportunidades são considerados "efeitos adversos potenciais", no que toca a ameaças e "efeitos benéficos potenciais", no que toca a oportunidades, tornando-se então necessários de serem determinados na fase do planeamento.
Secção 7: Suporte	As Organizações têm a responsabilidade de determinar e fornecer todos os recursos necessários para estabelecer, implementar e manter o SGA. Para tal, a eficácia dos trabalhadores tem de ser determinada para verificar como o seu trabalho afeta o desempenho ambiental da organização e a sua capacidade de cumprir as obrigações de conformidade que lhe foram atribuídas e garantir que recebem formação contínua adequada.
Secção 8: Operacionalização	"A Organização tem o dever de planear, executar e controlar os processos, internos ou subcontratados, necessários para que os requisitos do SGA sejam cumpridos, tendo em conta a perspetiva do ciclo de vida." Este requisito corresponde à parcela "*Do*" do Ciclo PDCA e tem como objetivo garantir os resultados pretendidos, bem como executar as ações determinadas no processo do planeamento.
Secção 9: Avaliação de desempenho	"A Organização deve monitorizar, medir, analisar e avaliar o seu desempenho ambiental" e a informação obtida sobre este deve ser comunicada interna e externamente. Esta secção corresponde às fases "*Check*" e "*Act*" do ciclo PDCA. A gestão de topo tem de rever os resultados da análise e da avaliação de modo a tomar decisões. No caso de ser verificada uma falha na conformidade devem ser implementadas ações para repor o estado de conformidade.
Secção 10: Melhoria	"A Organização deve determinar oportunidades de melhoria e implementar ações necessárias para atingir os resultados pretendidos do seu sistema de gestão ambiental". A organização realiza uma revisão da eficácia das ações corretivas implementadas, verificando se a sua implementação teve impacto nos problemas assinalados e se não se verificam recorrências.

2.5 Etapas de Implementação de um Sistema de Gestão Ambiental segundo a ISO 14001

Uma correta implementação de um SGA consiste na consecução de diversas etapas que permite assegurar que todos os requisitos são cumpridos. Da Tabela 4 explanam-se, de forma sintetizada, cada uma das etapas.

Tabela 4 - *Etapas de Implementação de um SGA (Pinto, 2012; Magalhães, 2000; Duarte, 2006; Pedra, 2016)*

Etapas de Implementação	Descrição
Levantamento da Situação Inicial	É efetuada uma análise à organização com o objetivo de compreender o estado atual em matéria de ambiente e identificando as suas atividades. A organização deve implementar e manter procedimentos no sentido de identificar os impactes ambientais, bem como os seus mecanismos de controlo, de forma a cumprir os requisitos legais e outros.
Sensibilização da Gestão	A partir do levantamento inicial, o responsável pela gestão ambiental da organização tem a responsabilidade de sensibilizar a gestão de topo para as vantagens de implementação de um SGA.
Definição da Política Ambiental	É elaborada uma política ambiental que tem em conta as questões ambientais relevantes à organização e os recursos disponibilizados. É realizada também uma avaliação dos aspetos ambientais que abrange todas as fases de operação.
Definição da Equipa de Projeto	A organização avalia as competências dos trabalhadores de que dispõe e decide se necessita de contratar ajuda externa para a implementação do SGA.
Formação da Equipa de Projeto em Sistemas de Gestão Ambiental	A organização disponibiliza formação especializada, no sentido de prover a equipa de projeto de competências necessárias para um bom desempenho.
Definição do Projeto de Implementação	A organização define os objetivos do projeto, a calendarização, as competências, responsabilidades individuais, procedimentos de monitorização dos progressos e reuniões com a gestão do topo.
Planeamento	A organização redige o procedimento de identificação de aspetos ambientais associados às suas atividades, determinando a sua significância através de uma matriz de aspetos ambientais, bem como das medidas para minimizar os impactes negativos.
Implementação e Funcionamento	Nesta etapa são definidos os recursos, atribuições, responsabilidades e autoridade de todos os trabalhadores que influenciam o desempenho ambiental da organização. Em seguimento a esta fase é realizada uma auditoria interna.
Verificação e Ações Corretivas	É realizada uma análise crítica ao SGA, utilizando como base a auditoria interna e o "*outcome*" desta. São elaborados procedimentos de medição e monitorização, avaliação da conformidade, não conformidade e ações corretivas e controlo de registos.
Certificação	Após a organização ter completado o ciclo PDCA é realizada uma auditoria externa para completar o processo de certificação.

2.6 Referenciais de Implementação de Sistemas de Gestão Ambiental

Embora o foco desta dissertação incida na gestão ambiental através dos padrões ISO estabelecidos pela norma ISO 14001, existe outro instrumento de gestão ambiental que pode ser implementado voluntariamente pelas organizações europeias, como complemento à ISO 14001, designado por Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria (EMAS) (Agência Portuguesa do Ambiente, 2018).

2.6.1 EMAS

O EMAS, como mencionado acima, é um instrumento de gestão ambiental desenvolvido pela Comissão Europeia, para qualquer tipo de organização, com o intuito de avaliar, relatar e melhorar o seu desempenho ambiental. A aplicação deste instrumento de gestão permite reduzir os impactes ambientais, reforçar a conformidade legal e economizar recursos e custos da organização. O EMAS abrange todos os setores económicos e de serviços e pode ser implementado globalmente (European Comission, 2017).

O EMAS foi formalizado pelo Regulamento (CEE) n.º 1836/93, de 29 de junho (EMAS I), e a sua aplicação estava originalmente limitado a empresas do setor industrial. A revisão realizada pelo Regulamento (CE) n.º 761/2001, de 19 de março (EMAS II), resultou da reflexão e do reconhecimento da relevância ambiental dos diversos setores de atividade económica, e veio possibilitar a sua aplicação em todo o tipo de organizações, incluindo as autoridades locais (Agência Portuguesa do Ambiente, 2018). Em 11 de janeiro de 2010 entrou em vigor o Regulamento (CE) n.º 1221/2009, de 25 de novembro (EMAS III), que veio ampliar a participação e aplicação do EMAS a organizações localizadas fora da Comunidade Europeia (Agência Portuguesa do Ambiente, 2018).

O procedimento para aderir ao EMAS inicia-se com a implementação do sistema de gestão ambiental, seguida pela validação da declaração ambiental e finalmente pelo pedido de registo da organização na Agência Portuguesa do Ambiente (APA). Em seguida, o processo que acompanha o pedido de registo é analisado pela APA, que recorre à consulta e parecer de outras entidades relevantes no âmbito de intervenção e atividade da organização que requer o registo no EMAS, concluindo-se o processo de adesão ao EMAS com o parecer final da APA.

O EMAS proporciona numerosas vantagens às organizações que nele participam, tais como um melhor desempenho ambiental e financeiro através de uma gestão ambiental de grande qualidade e utilização eficiente dos recursos e menores custos; uma melhor gestão dos riscos e das oportunidades, e uma maior credibilidade, reputação e transparência utilizando informações ambientais validadas por uma entidade independente (Agência Portuguesa do Ambiente, 2018). Todavia, atualmente o sistema EMAS tem menos organizações registadas que as registadas com a ISO 14001 (Szyszka & Matuszak-Flejszman, 2015). Um dos motivos para esta discrepância deve-se ao fraco sistema de incentivos do governo e autoridades para implementar e manter o EMAS (Szyszka & Matuszak-Flejszman, 2015). A disparidade de registos é analisada em mais detalhe na secção 2.7.

2.6.2 EMAS vs. ISO 14001:2015

O objetivo de proporcionar uma boa gestão ambiental, decorrente do estabelecimento de um sistema de gestão ambiental coerente com o propósito e com os impactes ambientais resultantes da atividade da organização, bem como com a sua política ambiental, está presente em ambos os referenciais - EMAS e ISO 14001:2015 – apresentados nas secções anteriores. As organizações ao aderirem a estes instrumentos (ferramentas importantes para o desenvolvimento sustentável), demonstram a sua preocupação com o meio ambiente e o impacto das suas atividades no meio envolvente (Agência Portuguesa do Ambiente, 2018). Contudo, e embora guiados pelo o mesmo objetivo, os dois instrumentos de gestão ambiental diferem na estrutura do seu documento de base, no seu método de implementação e no seu conteúdo. As diferenças mais significativas são apresentadas nas Tabelas 5 e 6.

Tabela 5 - *Análise comparativa do EMAS e da ISO 14001:2015 (GEOTA, 2015; Office of the German EMAS Advisory Board, 2014; European Commission, 2011; Laskurain et al.,2017)*

	EMAS	**ISO 14001:2015**
Revisão Ambiental Prévia	Revisão ambiental inicial	-
Verificação e Comunicação externa	Politica ambiental, objetivos, sistema de gestão ambiental e informação detalhada do desempenho tornada pública	Política ambiental tornada pública
Auditorias	Auditorias frequentes e metódicas ao SGA e desempenho ambiental	Auditorias ao SGA
Fornecedores e Subcontratados	Influência exercida sobre fornecedores e subcontratados	Procedimentos mais relevantes comunicados aos fornecedores e subcontratados
Compromissos e Requisitos	Envolvimento dos empregados, melhoria contínua do desempenho ambiental, em conformidade com a legislação ambiental	Compromisso de melhoria contínua ao nível do SGA, mais do que a demonstração de melhoria contínua do desempenho ambiental
Logo	EMAS logo	-
Acreditação	Um auditor acreditado valida a implementação do SGA	Certificação de acordo com os padrões ISO, seguido de auditoria externa
Registo	Registo de acesso público de cada organização com um SGA EMAS implementado, com um número de registo individual	Não há registo oficial
Participação	Voluntária	Voluntária
Alcance Geográfico	Global	Global

Tabela 6 - *Diferenças de estrutura entre o EMAS e a ISO 14001:2015 (Laskurain et al., 2017)*

	EMAS	ISO 14001:2015
Contexto da organização	Anexo I e Anexo II, Parte A	4/4.1/4.2
Sistema de gestão ambiental	Anexo II, Parte A	4.4
Liderança	Anexo II, Parte A	5.
Politica ambiental	Parte A e B1 do Anexo II	5.2
Funções organizacionais, responsabilidades e autoridades	Anexo II, Parte B2	5.3
Planeamento, aspetos ambientais e obrigações	Anexo II, Parte A, Parte B3 e B4	6/6.1.2/6.1.3
Objetivos e metas ambientais	Anexo II, Partes A e B5	6.2/6.2.1
Programa de gestão ambiental	Anexo I, Parte A5	6.2.2
Organização e pessoal	Parte A, B6 e B7 do Anexo I	7/7.1/7.2/7.3/7.4/7.4.1/ 7.4.2/ 7.4.3/
Manual e documentação	Anexo II, Parte A	7.5/7.5.1/7.5.2
Planeamento operacional, controlo e plano de emergência	Anexo II, Parte A	8.1/8.2
Monitorização, medição, análise e avaliação	Anexo II, Parte A	9.1/9.1.1
Auditoria SGA	Parte A do Anexo II e Anexo III	9.2/9.2.1/9.2.2
Revisões de gestão	Anexo II, Parte A	9.3
Não conformidade e ação corretiva	Anexo II, Parte A	10.2
Declaração Ambiental	Anexo IV	Não aplicável
Documentos de referência setoriais	Artigo 46	Não aplicável

2.7 Certificações

A etapa final da implementação de um sistema de gestão consiste na certificação por um organismo acreditado. Em Portugal, o organismo nacional de acreditação é o Instituto Português de Acreditação (IPAC) e os organismos de certificação ambiental em funcionamento são a Associação Portuguesa de Certificação (APCER), os Serviços Internacionais de Certificação (SGS-ICS), a *Lloyd's Register EMEA* (LR EMEA PT), a *Bureau Veritas Certification Portugal* (BVC), a Empresa Internacional de Certificação (EIC), Rheinland Portugal - Inspeções Técnicas (TUV), a *Asociación Española de Normalización y Certificación* (AENOR) e a Associação para a Certificação (CERTIF) (Teixeira, 2014). Contudo, não chega a certificação, mas a mesma tem de ser periodicamente validada. Assim, qualquer organização tem a obrigação de renovar a sua certificação. As etapas do processo de certificação ambiental encontram-se expostas na Figura 8.



Figura 8 – *Etapas do processo de certificação ambiental (CERTIF, 2016)*

Neste contexto, no caso das normas ISO, torna-se importante para a própria ISO aferir o estado das atuais certificações. A fim de satisfazer tal compromisso, a ISO recorre a inquéritos anuais, denominado "O inquérito ISO de Certificações" (*ISO Survey of Certifications*), que consiste numa pesquisa anual do número de certificados válidos relativamente aos padrões do sistema de gestão ISO em todo o mundo.

Para compilar as informações desta pesquisa, os organismos de certificação acreditados são contactados e são solicitadas informações sobre o número de certificados válidos em 31 de dezembro do ano anterior (Internacional Organization for Standardization, 2017). No inquérito ISO de 2016, o número de certificados da ISO 14001 foi registado em 346 189, o que demonstrou um aumento de 8% face a 2015. Atualmente, a norma ISO 14001 é utilizada em 171 países e conta com mais de 300 000 certificações (Instituto Português da Qualidade, 2016). O aumento dos certificados ISO 14001 foi registado nos inquéritos da ISO desde 1999, como pode ser observado na Figura 9.

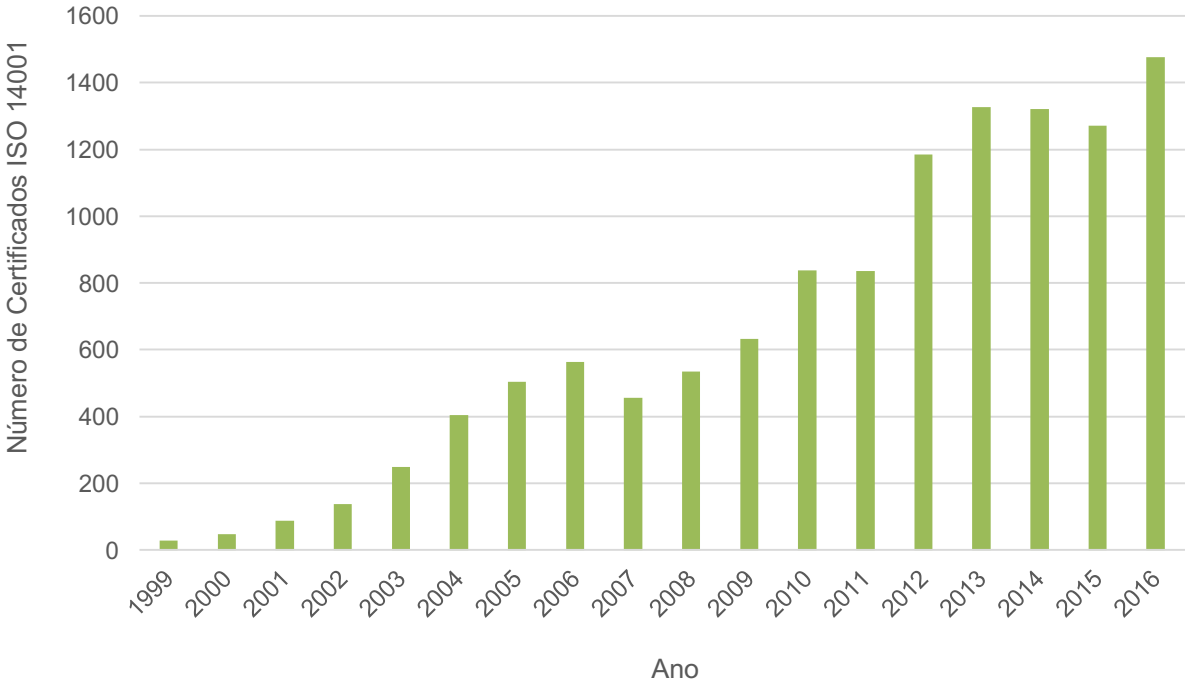


Figura 9 - *Evolução do número de certificações ISO 14001 globais (ISO Survey, 2016)*

O crescente aumento das certificações ISO tem vindo a cimentar a preocupação ambiental global por parte das organizações. Na tabela 7 é apresentado um *ranking* dos 10 países com o maior número de certificados da ISO 14001.

Tabela 7- *Dez países com o maior número de certificações ISO 14001 [Fonte: ISO Survey 2016]*

Os 10 principais países com certificados ISO 14001		
1	China	137 230
2	Japão	27 372
3	Itália	26 655
4	Reino Unido	16 761
5	Espanha	13 717
6	Alemanha	9 444
7	Índia	7 725
8	França	6 695
9	Roménia	6 075
10	Estados Unidos da América	5 582

Na consonância com o resto do mundo, Portugal acompanha o crescimento do número de certificações ISO 14001 (Figura 10). Esta realidade permite, assim aferir que a evolução da importância do desempenho ambiental e do seu impacto no meio ambiente está também presente nas organizações em Portugal.

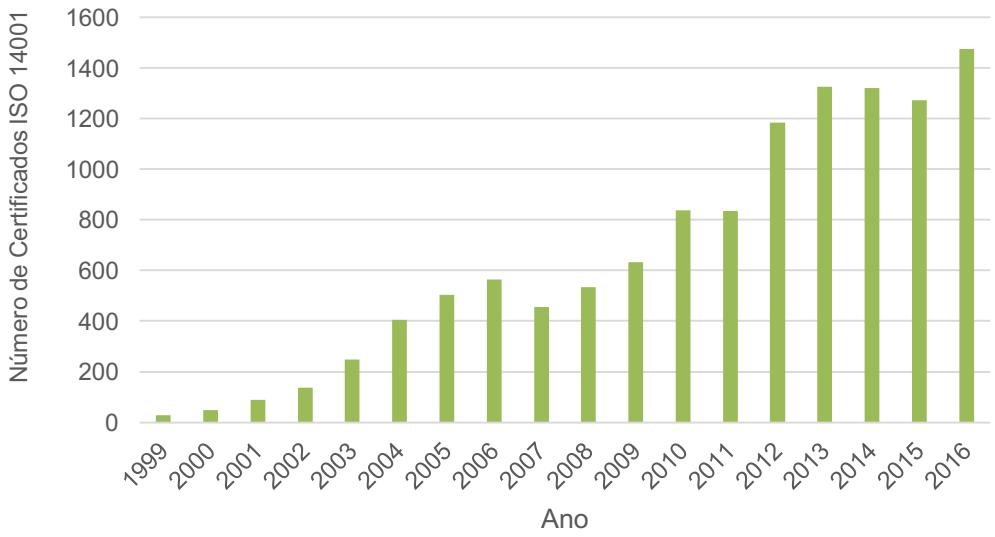


Figura 10 - *Evolução do número de certificações ISO 14001 em Portugal ao longo dos anos (ISO Survey, 2016)*

No que diz respeito ao EMAS, como mencionado anteriormente, não se realizam certificações, mas sim o registo, a manutenção e a subsequente renovação da declaração ambiental. Podemos considerar a manutenção do registo equiparada à validação periódica das certificações ISO e o

processo é descrito na figura 11. A primeira manutenção é realizada um ano após o registo, e a segunda dois anos após. No terceiro ano é efetuada uma renovação do registo do EMAS que deverá ser solicitada até 36 meses após a data de validação da declaração ambiental (Agência Portuguesa do Ambiente, 2018).

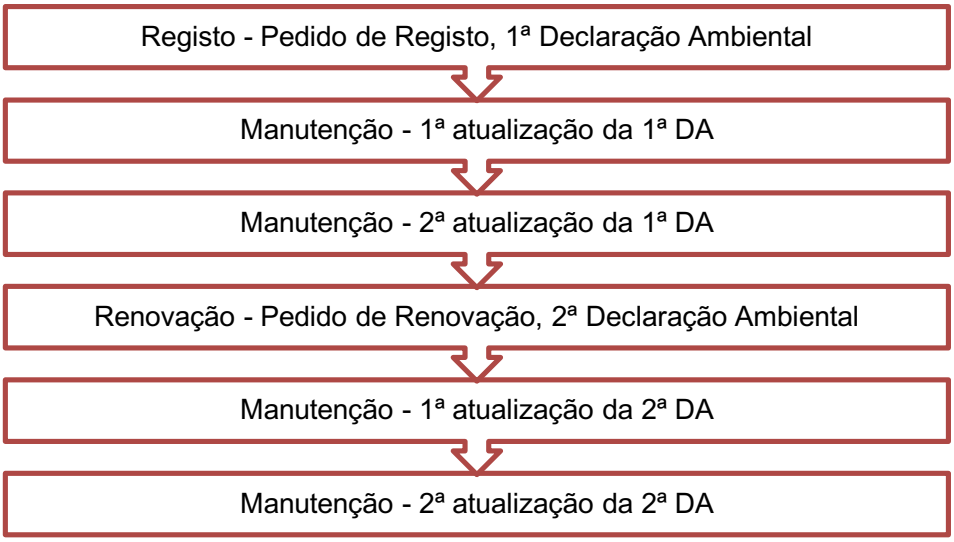


Figura 11 - *Procedimento de registo das organizações no EMAS (Agência Portuguesa do Ambiente, 2018)*

Em Portugal, desde 2000, foram recolhidos dados relevantes ao número de organizações que aderiram ao EMAS para avaliar o aumento subsequente. De 2003 a 2008, verificou-se uma grande evolução no número de novos registos nacionais, com 18 novos registos em 2005. Contudo, desde essa data que o número anual de registos tem decrescido e aumentado o número de rescisões (Agência Portuguesa do Ambiente, 2018). No total perfazem 54, as organizações registadas no EMAS em Portugal, como se pode verificar pela análise da Figura 12.

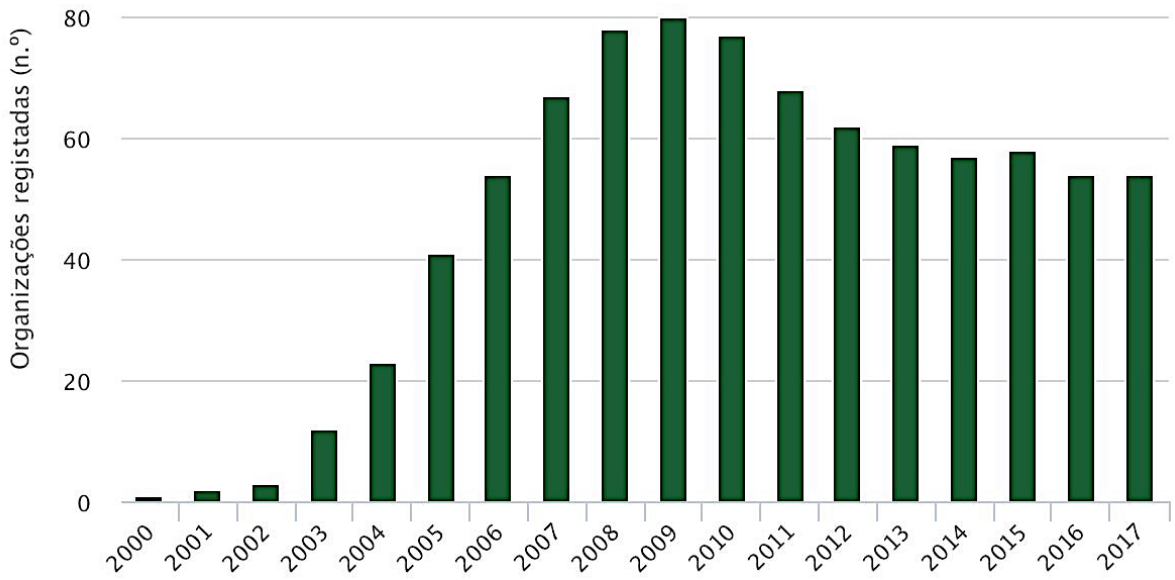


Figura 12 - *Número de organizações registadas no EMAS em Portugal (Agência Portuguesa do Ambiente, 2018)*

Em conformidade com Portugal, o número de registos no EMAS globais também assinalou um decréscimo após o ano de 2010 (Figura 13), ao contrário do número de certificações ISO 14001 que tem vindo gradualmente a aumentar.

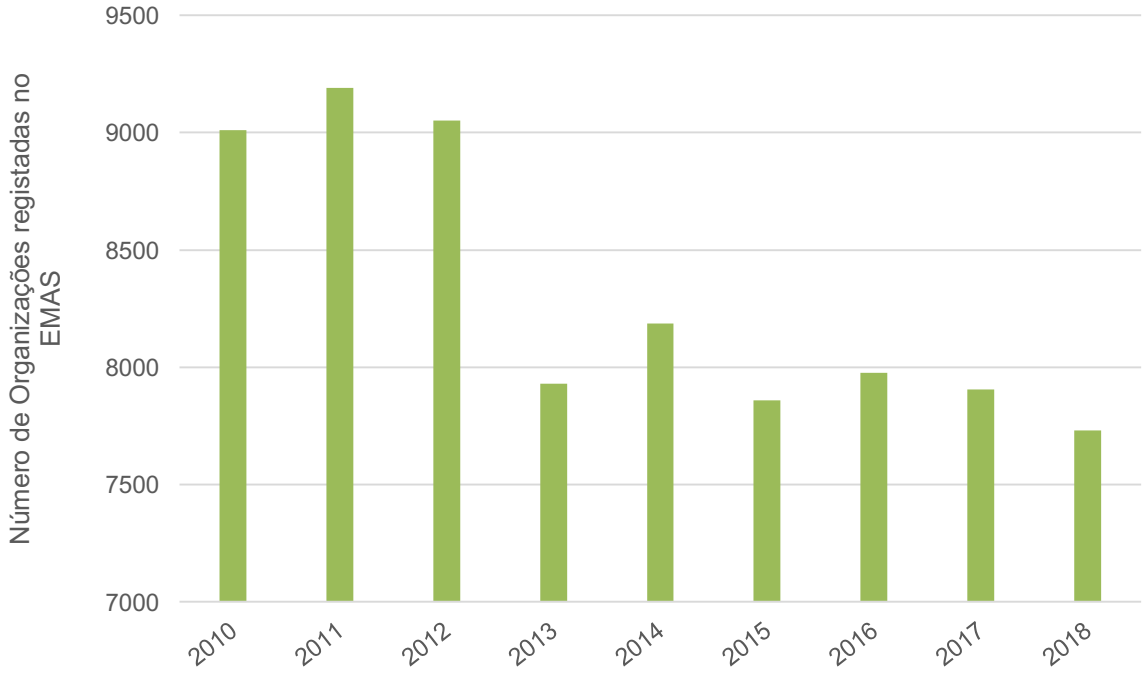


Figura 13 - *Número de organizações registadas no EMAS globais (Official statistics of the European EMAS Helpdesk,2018)*

2.8 Sistema de Gestão Integrada de Qualidade, Ambiente e Segurança

O sucesso sustentado de uma organização é obtido através da sua aptidão para satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes e outras partes interessadas, como *stakeholders*, de forma equilibrada e a longo prazo (Santos et al., 2018). Este sucesso pode ser alcançado pela gestão eficaz da organização, de forma a fundir a gestão da qualidade, do ambiente e da segurança e saúde no trabalho, com o conceito de desenvolvimento sustentável. Hoje em dia, também o conceito de responsabilidade social corporativa é tido em conta. De facto, este conceito, representado na Figura 14, analisado de uma forma holística vai, de certa forma, englobar todos os sistemas de gestão anteriormente referidos.

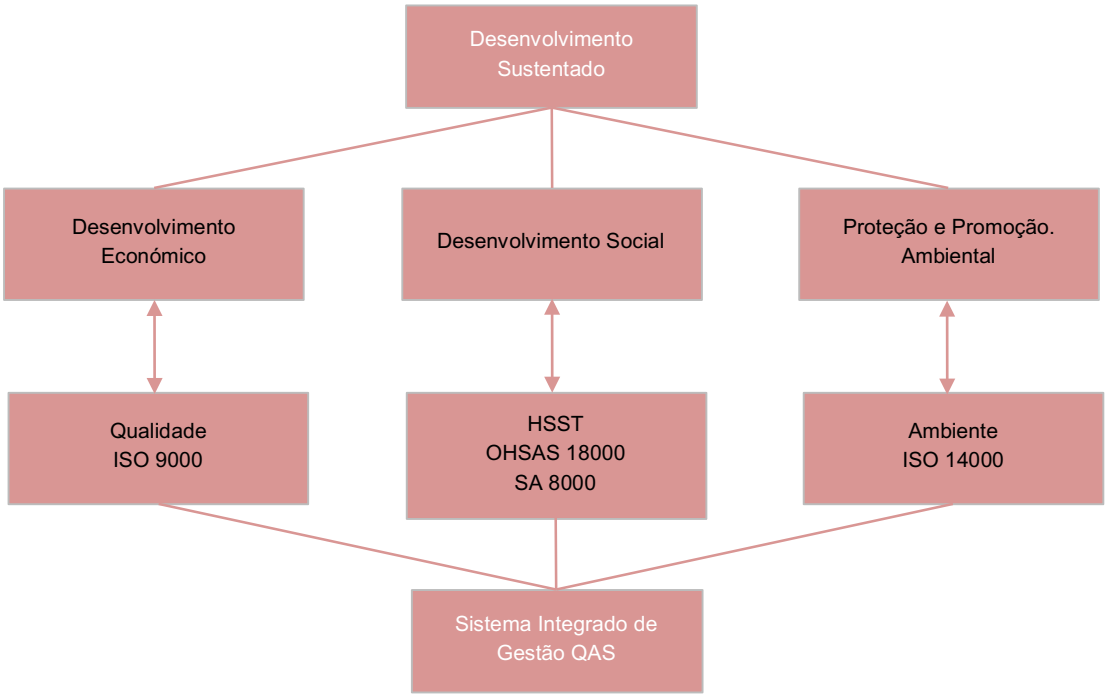


Figura 14 - *Contexto da Sustentabilidade e o SIG-QAS (Santos et al., 2018)*

Na upK – Gestão de Facilities e Manutenção, S.A., foi implementado um sistema de gestão integrado de qualidade, ambiente e segurança (SIQ-QAS). Esta foi a solução encontrada para incluir os três pilares do desenvolvimento sustentável na gestão diária da atividade da empresa baseado nas normas ISO 9001, OHSAS 18001 e ISO 14001. Este consiste num sistema global, que inclui práticas, processos e recursos para desenvolvimento e implementação do seu Manual da Qualidade, da Política Ambiental e de Política da Segurança e Saúde no Trabalho (Rodrigues, 2009).

No estudo de caso upK, o SIG-QAS foi integrado iniciando com a implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ). A gestão de qualidade através da Norma ISO 9001 consiste num conjunto de atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à qualidade (Santos et al., 2018). O SGQ traduz- se numa estrutura organizacional ao nível de recursos, procedimentos e responsabilidades estabelecidas para garantir a qualidade do serviço ou produto, de modo a aumentar a satisfação dos clientes e outras partes interessadas (Apcer Group, 2014). Os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015 consistem na monitorização, medição e analise dos processos e na garantia da disponibilidade de recursos e informação para suportar a operação e a monitorização dos processos (Apcer Group, 2014). Na Figura 15 encontra-se esquematizada a hierarquia do responsável da Qualidade no organigrama de uma empresa.

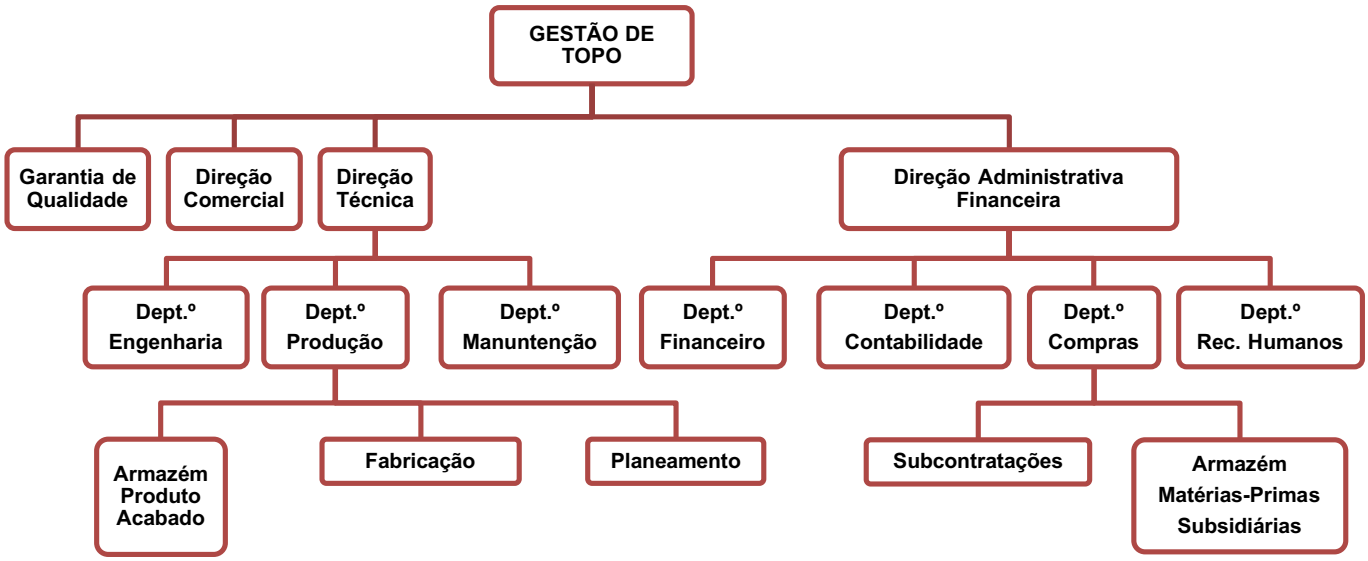


Figura 15 –*A hierarquia do responsável da Qualidade no organigrama da empresa (Santos et al., 2018)*

De seguida é implementado o Sistema de Gestão Ambiental (SGA). Os SGA são instrumentos que atendem à promoção de informação, sensibilização e compromisso com os cidadãos e a comunidade empresarial, dão incentivos adequados para as melhorias ambientais e garantem a integração do ambiente noutras políticas (Santos et al., 2018). O SGA é utilizado em empresas como um conjunto de ferramentas que permitem à organização desenvolver um método de gerir sistematicamente e melhorar os aspetos ambientais dos seus processos de produção ao mesmo tempo que atingem as suas obrigações ambientais e metas de desempenho (Santos et al., 2018).

Finalmente, quando ambos os Sistemas de Gestão se encontram consolidados, é implementado o Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (SST). O SST são de elevado

importância para as empresas pois têm como objetivo a prevenção dos acidentes de trabalho e a promoção da saúde dos trabalhadores (Santos et al., 2018). O SST providencia um conjunto de ferramentas que otimizam a eficiência da gestão de riscos da SST, relacionados com todas as atividades da organização (Santos et al., 2018).

A implementação dos sistemas, individualmente ou de forma integrada, é realizada através da aplicação do ciclo PDCA, mencionado no subcapítulo 2.4, permitindo uma homogeneização na estrutura do SIG-QAS. Na Tabela 8 é exposta a forma como os requisitos dos sistemas de gestão se relacionam com as etapas do ciclo PDCA.

Tabela 8 - *Paralelo entre o Ciclo PDCA e os Sistemas de Gestão: ISO 9001; ISO 14001 E OHSAS 18001* (Santos et al., 2018)

Ciclo PDCA	**Sistema de Gestão**		
	NP EN ISO 9001:2015	**NP EN ISO 14001:2015**	**OHSAS 18001:2007**
Planear Estabelecer os objetivos e os processos necessários, a sequência e interligação, assim como os critérios e os métodos requeridos para garantir o seu controlo e eficácia.	4. Contexto da Organização 5. Liderança 6. Planeamento 7. Suporte	4. Contexto da Organização 5. Liderança 6. Planeamento 7. Suporte	4.3. Planeamento
Executar Implementar os processos, garantindo a disponibilidade dos recursos e a documentação apropriada e a informação necessária à realização e monitorização.	8. Operacionalização	8. Operacionalização	4.4. Implementação e Operação
Verificar Realizar as medições dos processos e monitorizar o seu desempenho. Analisar e avaliar os resultados obtidos.	9. Avaliação do Desempenho	9. Avaliação do Desempenho	4.5. Verificação
Atuar Implementar as ações necessárias para o cumprimento dos objetivos, alcançar os resultados esperados e potenciar a melhoria.	10. Melhoria	10. Melhoria	4.6. Revisão pela Gestão
Melhorar Melhorar continuamente a eficácia dos Sistemas de Gestão e processos**.**	10. Melhoria	10. Melhoria	4.3.3. Objetivos, metas e programa(s)
	Melhoria Contínua dos Sistemas de Gestão e processos, com o objetivo da sua otimização e consequentemente satisfação de todas as partes interessadas		

A política de gestão integrada (SIG-QAS) tem sido cada vez mais exigida pelos clientes, pois a inclusão dos aspetos económicos, sociais e ambientais dentro de uma empresa estão a tornar- se um requisito crucial (Santos et al., 2018) que é benéfico tanto para a organização como para o cliente e restantes partes interessadas. Por exemplo, o facto de ser um sistema de gestão integrado permite uma redução dos custos de implementação e de manutenção através da partilha de estruturas e modos de atuação, permitindo também uma avaliação sistematizada e simplificada de todos os custos associados do sistema (PortalQAS, 2017). Outro beneficio consiste num sistema de informação e gestão único para o processo de tomada de decisão na organização, o que possibilita uma otimização da gestão de documentos, o que subsequentemente leva a uma redução do número de auditorias externas (PortalQAS, 2017). A integração dos três sistemas também permite a unificação das auditorias internas e a facilitação na comunicação entre as diversas áreas da empresa permitindo um aumento da *performance* e da eficiência (Santos et al., 2018).

No que respeita especificamente à gestão ambiental, a implementação de um SGA incorporado num SIG-QAS pela NP EN ISO 14001 também tem várias vantagens como o alcance de objetivos estratégicos através da incorporação de questões ambientais na gestão da organização e do aumento do envolvimento da gestão de topo e dos colaboradores na gestão ambiental. A redução da probabilidade de riscos ambientais como derrames ou excesso de emissões e a redução de custos através da melhoria da eficiência dos processos, por exemplo redução de consumos, também são benefícios desde sistema. Por último, este sistema traz vantagens competitivas que derivam de uma melhoria da imagem da organização e a sua aceitação pelos futuros clientes e pelo mercado (Apcer Group, 2014).

Para além das vantagens de um SGA, uma organização certificada pela NP EN ISO 9001 foca-se no desempenho estável e confiável dos seus processos produtivos e está empenhada em melhorá-los de forma contínua (Apcer Group, 2014). O objetivo deste é melhorar o desempenho da organização através de uma contínua melhoria de capacidade de fornecer produtos e serviços que satisfaçam tanto os requisitos das partes interessadas como as exigências estatuarias e regulamentares aplicáveis (Apcer Group, 2014).

O sistema de segurança e saúde no trabalho permite uma redução dos riscos de acidentes de trabalho e de doenças profissionais através da melhoria da satisfação e motivação dos colaboradores pela promoção e garantia de um ambiente de trabalho seguro e saudável. Através da redução de riscos obtém uma redução de custos, por exemplo indeminizações e prejuízos resultantes de acidentes, e redução das taxas de absentismo (Apcer Group, 2014).

Contudo, a implementação de um SIG – QAS possui algumas condicionantes importantes tais como a necessidade de um investimento financeiro em novas tecnologias, sistemas de monitorização e formação para os trabalhadores. Existem também constantes alterações legislativas e limitações associadas à interpretação da norma que necessitam de tempo e de apoio da gestão de topo para que se torne um sistema eficaz (Felgueiras, 2015).

2.8.1 Etapas de Implementação de um Sistema de Gestão Integrado de Qualidade, Ambiente e Segurança

A implementação do sistema integrado é efetuada utilizando o modelo *"Plan, Do, Check, Act"* (PDCA) concebido por Deming (Rodrigues, 2009), como mencionado anteriormente. O processo de implementação de um SIG-QAS, cujo modelo de gestão é resumido na Figura 16, inicia-se com um diagnóstico inicial e desenvolvimento conceptual, onde é feita uma análise da empresa de forma a avaliar as intervenções necessárias para a implementação do sistema, como a identificação das práticas da empresa, análise da documentação existente, definição de estrutura do SIG-QAS e elaboração, análise e aprovação do plano de implementação (Oliveira, 2016) – Etapa "*Plan*". De acordo com o estabelecido no desenvolvimento conceptual, o SIG-QAS é implementado é realizada a identificação de procedimentos do SIG-QAS, ações de sensibilização relacionadas com a relevância e com o planeamento da implementação do sistema, implementação das novas metodologias de trabalho e realização de auditorias internas parciais – Etapa "*Do*". Segue-se a avaliação final do sistema implementado na empresa para verificar se cumpre os requisitos estabelecido – Etapa "*Check*". Por fim, é realizada uma auditoria interna final, a elaboração do plano de ações necessárias para que a empresa obtenha as certificações em cada um dos referenciais e a preparação para a auditoria de concessão a realizar pela entidade certificadora (Oliveira, 2016) – Etapa "*Act*". Após a conclusão destas etapas, ocorre a elaboração do processo de certificação que constitui na preparação dos elementos necessários para enviar à entidade certificadora e o acompanhamento da auditoria de concessão, que, caso a empresa tenha cumprido todos os requisitos, resulta na obtenção do Certificado. Obtido o certificado, para garantir o correto funcionamento do SIG-QAS, é necessário realizar análises periódicas ao sistema e propostas de implementação de correções e alterações a este e realização de auditorias internas (Oliveira, 2016).

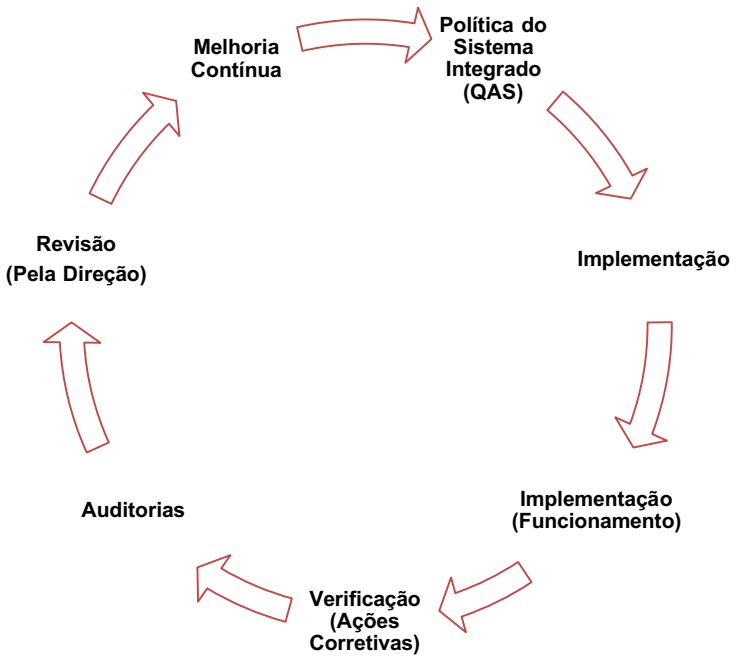


Figura 16 - *Modelo de Gestão do Sistema Integrado (*Santos et al., 2018)

3. Estudo de Caso: upK- Gestão de Facilities e Manutenção,S.A.

A upK, com mais de 25 anos de experiência (apesar de a sua fundação ser datada de 2015, esta empresa resultou do desvincular da gestão de topo e colaboradores relativamente à empresa SMP – Serviços de Manutenção e Planeamento, SA, criada em 1993, tendo-se mantido internamente o *know-how* e a massa humana e técnica), é uma empresa prestadora de serviços na área de *Facilities Management* através de práticas sustentáveis, como a implementação de SGA e tecnologias inovadoras, por exemplo a integração do Nextbitt (plataforma de gestão de edifícios). O conceito deste tipo de empresa surgiu para dar apoio às organizações cujos trabalhadores se desviavam das atividades específicas da sua área de negócio para gerirem as operações de manutenção das suas próprias instalações, decorrendo desta situação um consumo de tempo e uma redução significativa da produtividade e, consequentemente, um dos custos internos de operação. Os trabalhadores somente focados no seu negócio conduzem a uma maior eficácia e melhoria contínua dos seus serviços, o que leva ao aumento de competitividade e capacidade de satisfazer os seus clientes (upK,2016).

Neste momento, a upK conta com mais de 300 colaboradores, desde engenheiros a técnicos especializados (por exemplo: eletricistas, carpinteiros, picheleiros, técnicos de manutenção de AVAC (Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado), entre outros) para satisfazerem todos os requisitos necessários para os serviços disponibilizados (serviços de manutenção desenhados à medida do pedido do cliente). Ciente da importância da Qualidade, Ambiente e Segurança no que respeita à satisfação das necessidades dos seus clientes e do seus colaboradores, a upK considera o seu Sistema de Gestão (SIG-QAS) uma ferramenta essencial para o desenvolvimento dos seus negócios e para a execução dos seus objetivos sempre focados numa ótica de melhoria contínua, adotando o compromisso de implementar um modelo de Gestão ética e socialmente responsável, considerando nas suas decisões estratégicas e operacionais, os aspetos económicos, sociais e de preservação ambiental (upK, 2016).

Nota: *Toda a informação exposta no Capítulo 3 é obtida a partir de documentos criados no período de estágio na upK para cumprir todos os requisitos da norma ISO 14001:2015. Os documentos referidos ao longo do texto podem ser consultados no Capítulo Anexos, sendo referida a sua localização ao longo do presente documento.*

3.1 Contexto da Organização

3.1.1 Compreender a Organização e o seu Contexto

Como descrito acima, a estratégia de negócios da upK assenta na orientação para o cliente e na adaptação dos serviços que disponibiliza às necessidades dos seus clientes. Para tal, a upK necessita de um sistema de gestão eficaz de forma a garantir o bom funcionamento da empresa. A Figura 17 traduz o organograma funcional da upK.



Figura 17 - *Organograma Funcional da upK- Gestão de Facilities e Manutenção, S.A. (upK,2018)*

Nesta secção foram determinadas as questões externas e internas consideradas relevantes para o propósito da empresa, as oportunidades e ameaças, e a sua orientação estratégica de acordo com os resultados da análise do contexto da organização (Anexo XIII). Estas questões estão definidas no plano estratégico 2018-2020 da upK e foram analisadas no modelo 263 - Abordagem à gestão do risco (Anexo VI). Por motivos de confidencialidade o plano 2018-2020 não pode ser anexado e as oportunidades e ameaças nele descritas não podem ser divulgadas.

3.1.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas

A organização deve identificar as partes interessadas que são relevantes para o SGA, bem como as necessidades e expectativas explicita ou implicitamente comunicadas por cada uma das partes interessadas identificadas. Devido ao impacto ou potencial impacto na capacidade da organização para fornecer serviços que satisfaçam os requisitos dos clientes e as suas exigências, a upK determinou que as partes interessadas relevantes para o sistema QAS são os fornecedores, os clientes, os sócios/acionistas, os colaboradores, os organismos nacionais de verificação e as entidades certificadoras (Anexo XIII). Na Tabela 9 encontram-se alguns exemplos de partes interessadas de cada grupo, sendo referidas as suas necessidades e expectativas, mais significativas. Seguidamente será efetuada referência e uma explicação mais aprofundada de alguns desses exemplos.

Exemplo 1 - Operador de resíduos: esta organização tem implementado somente um SGA; uma das ações a desenvolver, é manter a correta separação e acondicionamento dos resíduos, sendo que esta parte interessada tem uma influência baixa na upK; esta empresa tem uma obrigação de conformidade e a sua monitorização é realizada anualmente através de auditorias internas e externas.

Exemplo 2 - Grupo IKEA: o grupo tem implementado um SGA e um SGQ, pelo que uma das ações a desenvolver é encorajar o desenvolvimento de ideias inovadoras, sendo que esta parte interessada tem uma alta influência na upK; como ação de monitorização, verificada a conformidade legal são realizadas auditorias internas e externas anualmente ou sempre que ocorra alguma alteração ao sistema ou ao serviço que justifique a sua necessidade.

Exemplo 3 – Sócios-acionistas: devido à sua importância na gestão da empresa têm uma alta influência na upK. Têm como uma ação a desenvolver, promover o envolvimento de todos os trabalhadores, potenciando a sua identificação com os valores e objetivos da empresa; a monitorização desta parte interessada é realizada através dos objetivos de faturação mensal e a satisfação dos clientes.

Tabela 9 - *Partes Interessadas e as suas necessidade e expectativas para com a upK*

Partes Interessadas		**Necessidades e Expectativas**
Fornecedores	Operador de Resíduos - Renascimento; Sucatas Pereira; Metal Espaço, B.G.R	- Separação e acondicionamento dos resíduos - Pagamentos efetuados de acordo com as condições acordadas
Clientes	Grupo IKEA – centros comerciais, indústria	- Melhoria da qualidade da prestação de serviços tendo em conta o desenvolvimento sustentável; - Cumprimento da legislação em vigor; - Qualidade do serviço prestado; - Preço competitivo; - Resposta atempada à resolução dos problemas colocados; - Contribuir ativamente para o cumprimento dos indicadores de desempenho ambiental dos clientes
Sócios/Acionistas	Identificados na Certidão Permanente	- Aumentar o número de clientes - Prestar um serviço de qualidade e respeitando o meio ambiente
Colaboradores	Mod. 415 Mapa de controlo de trabalhadores	- Ações de formação - Valorização da carreira
Organismos Nacionais de Verificação	APA	- Cumprimento da legislação em vigor - Preservação do meio ambiente
Entidades Certificadoras	Llyod´s	- Manutenção da certificação existente - Receber resposta ao solicitado, sempre que se verifique

Nota: *a tabela completa das partes interessadas, as suas necessidades e expectativas, a existência de SGQ/SGA, ações a desenvolver ou manter, a influência deles na upK, a obrigação da conformidade, os indicadores e a sua*

3.1.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão ambiental

A organização deve determinar os limites e a aplicabilidade do SGA para estabelecer o seu âmbito. Ao determinar este âmbito, a upK teve em conta: as questões externas e internas, os requisitos das partes interessadas relevantes e os serviços da organização (Anexo XIII). O âmbito do sistema de gestão da upK, que considera a qualidade, ambiente e segurança, é definido como "atividades de prestação de serviço de Gestão de *Facilities,* Manutenção de instalações, Gestão Energética, Especialidades Técnicas, Planeamento Técnico, Instalações AVAC (Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado) e Elétricas" (Anexo XIII).

3.1.4 Sistema de Gestão Ambiental

A upK estabelece, documenta e mantém um sistema de gestão integrado da qualidade, ambiente e segurança, melhorando continuamente a sua eficácia de acordo com os requisitos das Normas NP EN ISO 9001:2015, NP EN ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007. Na Figura 18 é descrito o processo de gestão que ocorre na empresa.



Figura 18 - *Processo de Gestão SIG-QAS – upK (upK, 2018)*

3.2 Liderança

3.2.1 Liderança e Compromisso

O papel do responsável pela gestão de sistemas deixou de existir, passando a ser reforçada a ideia (de acordo com o novo requisito da Norma Isso 14001:2015) já subjacente nas anteriores versões (apesar de não explícita) de que esta é uma responsabilidade da gestão de topo. Como tal, a gestão de topo deve expressar liderança e compromisso em relação ao SGA.

Na empresa, a gestão de topo demonstra liderança e compromisso ao assegurar que tanto os requisitos dos clientes como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis são determinados, compreendidos e satisfeitos de forma consistente; os riscos e as oportunidades que podem afetar a conformidade de produtos e serviços e aptidão para aumentar a satisfação do cliente são determinados e tratados e o foco no aumento da satisfação do cliente é mantido (Anexo XIII).

3.2.2 Política Ambiental

A politica do Sistema Integrado de Gestão, orientada prioritariamente para a obtenção da confiança e a fidelização dos clientes, estabelece as seguintes orientações: a melhoria contínua como norma de conduta; a satisfação dos requisitos acordados com o Cliente, visando cumprir e exceder as suas expectativas; o cumprimento da legislação, regulamentação e requisitos em vigor aplicáveis às suas atividades; a consideração dos aspetos relevantes da Qualidade, da proteção do Ambiente e da Segurança e Saúde no Trabalho; a avaliação cíclica dos resultados obtidos, tendo em vista a melhoria da eficiência dos sistemas, bem como a avaliação de desempenho, individual ou ao nível da equipa, em relação com o desdobramento de objetivos; a minimização dos impactes ambientais decorrentes das suas atividades, promovendo a utilização racional dos recursos naturais, a preservação do meio ambiente e o apoio ao desenvolvimento das energias renováveis; a prevenção da ocorrência de acidentes graves envolvendo substâncias perigosas, acidentes de trabalho e doenças profissionais, de forma a assegurar elevados padrões de desempenho na Segurança e Saúde ocupacional; e o envolvimento dos colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços, que cooperam nas diferentes atividades e iniciativas (upK, 2016).

3.2.3 Funções, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais

A gestão de topo garante que são atribuídas, comunicadas e compreendidas as responsabilidades e autoridades para funções que são relevantes dentro da organização. As responsabilidades e autoridades para funções estão definidas no Manual de Funções (Anexo VII) da upK e encontra-se disponível para os colaboradores na pasta partilhada no servidor da empresa e no SharePoint. É também dada formação a todos os colaboradores sobre estas ferramentas (Anexo XIII).

Assim, através do Manual de Funções, a gestão de topo assegura que o SIG-QAS está em conformidade com os requisitos das normas de Qualidade, Ambiente e Segurança; que os processos estão a resultar com as saídas pretendidas; que o desempenho do SIG-QAS, as oportunidades de melhoria e o desempenho ambiental são reportados à gestão de topo e que é promovido o foco no cliente em toda a organização (Anexo XIII).

3.3 Planeamento

3.3.1 Ações para tratar Riscos e Oportunidades

De maneira a tratar os riscos e oportunidades da upK, a empresa elaborou o modelo 263, onde identifica os riscos e as oportunidades referentes às questões internas e externas. Neste documento a upK planeia ações para tratar os riscos e oportunidades, assim como os aspetos ambientais significativos e as obrigações de conformidade. O objetivo deste documento é integrar e implementar as ações nos processos do sistema QAS e avaliar a eficácia dessas mesmas ações (Anexo XIII).

O documento “Abordagem à Gestão de Risco” (Anexo VI), contém a área de influência de cada risco ou oportunidade, a probabilidade e gravidade de cada, as condições de controlo, o nível de risco, o planeamento de ações e a avaliação da eficácia de cada ação. A probabilidade, a gravidade, as condições de controlo e o nível de risco são determinadas através de tabelas elaboradas pela upK (Tabela 10 a 13).

Tabela 10 - *Probabilidade de Ocorrência de um Risco ou Oportunidade na upK*

Fator / Parâmetro	Classificação	Valor
Probabilidade de ocorrência	Improvável - Extremamente difícil de ocorrer. Pode assumir-se a não ocorrência do dano durante a duração do projeto	1
	Possível - poucas hipóteses de o dano ocorrer, mas possível.	2
	Provável - Pode-se esperar que o dano ocorra pelo menos 1vez durante a realização do projeto	3
	Frequente - Fortes hipóteses de o dano ocorrer. A situação potencialmente perigosa está sempre presente	4

Tabela 11 - *Avaliação da Gravidade do Risco na upK*

Fator / Parâmetro	Classificação	Valor
Gravidade	Baixa – O impacto no sucesso do projeto não é relevante	1
	Moderada – O impacto do dano poderá atrasar a realização do projeto, de salientar ainda que pode haver um moderado impacto financeiro	2
	Grave – O impacto afetará significativamente os prazos e a gestão financeira do projeto	3
	Critica - O impacto financeiro ou técnico torna o projeto inviável	4

Tabela 12 - *Condições de Controlo existentes na upK*

Fator / Parâmetro	Classificação	Valor
Condições de controlo	Boa – os recursos existentes permitem a atuação imediata de forma eficaz, não havendo perdas	1
	Moderada – prevê-se que seja possível eliminar os danos, sem que as vulnerabilidades existentes originem perdas significativas.	2
	Fraca – os recursos necessários para a eliminação do dano são superiores ao previsto para o projeto.	3
	Inexistente – não existem garantias que possa haver capacidade para eliminar os danos causados pelo perigo	4

Tabela 13 - *Avaliação do nível de Risco da upK*

Nível de Risco (P+G+CC)	Medidas
INEXISTENTE NR = 3 ou 4	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais
SIGNIFICATIVO NR = 5 ou 6 ou 7	São necessárias medidas adicionais de controlo operacional para prevenir a existência de danos.
PREOCUPANTE NR = 8 ou 9 ou 10	São necessárias medidas de controlo operacional para prevenir a existência de danos. Deve-se procurar reduzir o nível do Risco, mas os custos da prevenção devem ser medidos e limitados. Nos casos em que um risco aceitável está associado a consequências de gravidade critica, deverá realizar-se uma avaliação complementar para determinar com maior rigor a probabilidade de ocorrência.
INTOLERÁVEL NR = 11 ou 12	Se não for possível reduzir o risco, a realização deverá permanecer suspensa.

Por exemplo, a Ferramenta Tecnológica NextBitt é considerada uma oportunidade para a empresa, com uma probabilidade de ocorrência de 1, uma gravidade de 1 e condição de controlo de 1 também. O nível de risco calculado foi 3, portanto é inexistente e então não exige um planeamento de ações para diminuir o seu risco.

3.3.1.1 Aspetos Ambientais

No âmbito do SGA, a empresa deve determinar os aspetos ambientais das suas atividades e serviços que pode controlar e aqueles que pode influenciar assim como os seus impactes ambientais associados considerando uma perspetiva de ciclo de vida. Para tal, foi elaborada uma matriz de identificação de aspetos e avaliação de impactes ambientais (Anexo III), utilizando o procedimento para a identificação de aspetos e avaliação de impactes ambientais da upK (Anexo II). Primeiramente, são classificados os impactes ambientais de acordo com o descritor, a situação operacional e o tipo de incidência (Tabela 14,15 e 16).

Tabela 14 - *Descritor Impactes Ambientais*

Descritor
Património
Qualidade do Ar
Recursos Hídricos
Recursos Naturais
Resíduos
Ruído Ambiente
Socioeconómico
Solo

Tabela 15 - *Situação Operacional Impactes Ambientais*

Situação Operacional
Rotina - R
Não Rotina – NR
Emergência - E

Tabela 16 - *Tipo de Incidência Impactes Ambientais*

Tipo de Incidência
Direta – D
Indireta - I

Após a classificação dos impactes ambientais, é elaborada uma matriz de impactes ambientais, descrita no Anexo III, através da determinação da gravidade (G), frequência (F), condições de controlo (CC) e risco ambiental (RA), cujos valores definem as possíveis medidas de minimização e medidas de controlo de acordo com a significância dos aspetos ambientais (Tabelas 17, 18 e 19).

Tabela 17 - *Classificação da Gravidade dos Aspetos Ambientais*

Classificação	Gravidade (G)
1	O aspeto é gerado em quantidade de tal forma reduzida que o seu efeito no ambiente é reduzido e com impacte pouco significativo. A reposição do equilíbrio ambiental é fácil e com custos muito reduzidos. Exemplos: Ruído ambiente em conformidade legal; Produção de resíduos recicláveis; Libertação de odores; Consumo de recursos renováveis (papel, energias, água -uso doméstico, etc.); Aspeto visual das infraestruturas.
2	O aspeto é gerado em quantidade moderada, levando a um impacte moderado sobre o ambiente. A reposição do equilíbrio ambiental é fácil, no entanto envolve custos elevados Exemplos: Produção de resíduos não recicláveis, Consumo de recursos não renováveis; Emissões atmosféricas; Consumo de água - uso industrial; Consumo de produtos químicos; Produção de efluentes; Ocupação do solo
3	O aspeto é gerado em quantidade elevada, levando a um impacte significativo sobre o ambiente, com danos ambientais graves de difícil reposição e com custos elevados. Exemplos: ruido ambiental acima do limite legal; Produção de resíduos não recicláveis (Resíduos domésticos; mistura de resíduos, etc.); Consumo de recursos não renováveis (gasóleo <a 500 tep; óleos, etc.); Produção de resíduos perigosos; Consumo de produtos químicos Produção de efluentes, perigosos;
4	O aspeto é gerado em quantidade muito elevada, levando a um impacte muito significativo sobre o ambiente, com danos ambientais irreversíveis. Exemplos. Produção de resíduos perigosos; Produção de efluentes industriais (perigosos); Emissões atmosféricas (gases com efeito de estufa e gases que empobrecem a camada de ozono); Consumo de gasóleo e energia> a 500 tep; incêndio de grandes proporções; Derrames para o solo ou água; Emissão de fumo destruição de bens materiais e paisagem.

Tabela 18 - *Frequência dos Impactes Ambientais*

Classificação	Frequência (F)
1	Raro: A ocorrência é reduzida, pode ocorrer em situações pontuais. (Ocorre uma vez por ano até uma vez por semestre).
2	A ocasional: A ocorrência é moderada, as condições (Ocorre mais do que uma vez por trimestre até uma vez por mês)
3	Frequente: A ocorrência é elevada. (Ocorre mais do que uma vez por mês até uma vez por semana)
4	A ocorrência é muito elevada. As condições/consequências permanecem por longos períodos de tempo. (mais do que uma vez por semana até várias vezes por dia)

Tabela 19 - *Condições de Controlo dos Impactes Ambientais*

Classificação	Condições de Controlo (CC)
1	Eficiente: existe um controlo implementado que identifica e minimiza totalmente o efeito do impacte
2	Melhorável: existe um controlo implementado que minimiza em parte o efeito do impacte ou com práticas que influenciam o responsável pelo aspeto a implementar controlos que minimizam o efeito do impacte.
3	Deficiente: com práticas de controlo em desenvolvimento ou com práticas de controlo sem qualquer efeito no impacte.
4	Sem práticas de controlo

Após o cálculo da gravidade (G), frequência (F) e das condições de controlo (CC) dos respetivos impactes ambientais aplica se a fórmula (1) para o cálculo do risco ambiental.

$$Risco\ Ambiental\ (RA) = G + F + CC \qquad (1)$$

Se o RA for superior a 8 e/ou existir um incumprimento de um requisito legal, considera-se um aspeto ambiental significativo (S), senão considera-se um aspeto ambiental não significativo (NS). Os aspetos ambientais significativos serão sujeitos a medidas de controlo, descritas na Matriz de Impactes Ambientais no Anexo III.

Um exemplo de um impacte ambiental (IA) importante nos escritórios da upK, é o consumo de papel, cujo impacte ambiental consiste no consumo de recursos naturais e/ou transformados. As condições de controlo existentes consistem na sensibilização dos trabalhadores para as práticas de redução dos consumos através de ações e de folhetos de sensibilização distribuídos eletronicamente. O IA tem condições operacionais de rotina com uma incidência direta. Após uma avaliação da gravidade, frequência e condições de controlo, obteve-se um risco ambiental de 6 (RA<8) e como o IA cumpre os requisitos legais, o aspeto ambiental é não significativo. Portanto, as medidas de minimização a adotar são somente garantir a aplicação das condições de controlo existentes, de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo (Anexo III).

3.3.1.2 Ciclo de Vida do Serviço de Manutenção upK

Como mencionado acima, um dos novos requisitos da norma ISO 14001:2015 consistiu na avaliação dos impactes ambientais considerando uma perspetiva de ciclo de vida. O ciclo de vida do Serviço de Manutenção da upK, apresentado na Figura 19, inicia com o transporte para os clientes dos seus serviços. Nas instalações dos clientes, é então prestado o serviço de manutenção (tanto preventiva como corretiva). Posteriormente à conclusão da prestação de serviços inicia a fase de garantia do serviço e em paralelo procede-se ao encaminhamento/tratamento/reutilização dos resíduos produzidos durante a realização do serviço, caso existam (Anexo XIII).



Figura 19 - *Ciclo de Vida do Serviço de Manutenção upK (upK,2018)*

O ciclo de vida do serviço pode ser descrito em maior detalhe através da utilização do diagrama do ciclo de vida presente na Figura 20.

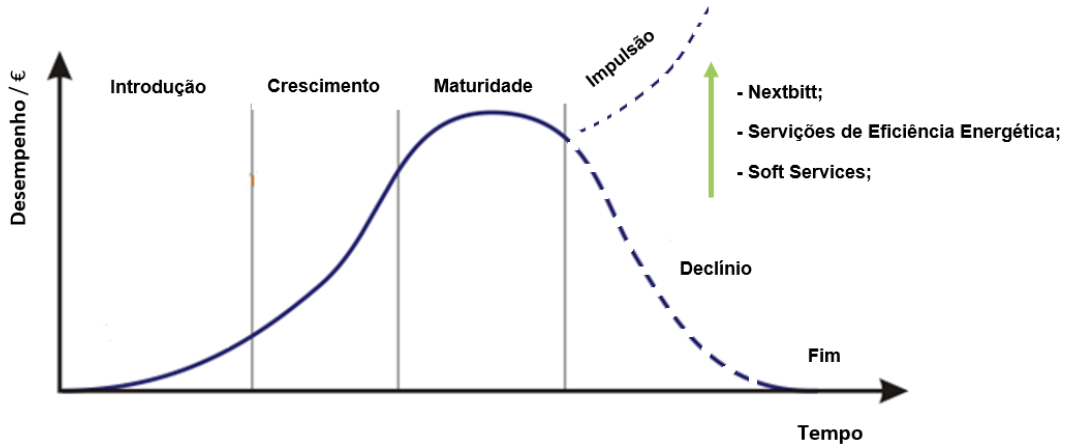


Figura 20 - *Diagrama do Ciclo de Vida do Serviço de Manutenção upK (upK,2018)*

Na fase da introdução é definida a estratégia do serviço, que inclui as metas a serem alcançadas e a melhoria contínua do serviço. Os documentos incluídos nesta fase são o plano estratégico 2018-2020 e a abordagem à gestão de risco. Na fase de crescimento, o serviço começa a ganhar relevância com a entrada de novos clientes; aqui os documentos de formação a novos colaboradores, a matriz de avaliação de riscos e as fichas de procedimento ambiental são englobados. A etapa de maturação consiste no aperfeiçoamento do serviço. Neste momento a upK é reconhecida por ser uma referência no mercado a nível nacional, como tal tem de abranger documentos como o acompanhamento de contratos, auditorias internas e externas e a avaliação da satisfação de clientes (Anexo XIII) para manter e melhorar o seu serviço. Na fase de impulsão ocorre a introdução de inovação, ferramentas, equipamentos, tecnologia, de modo a prevenir a ocorrência do declínio do serviço (alguns exemplos consistem no Nextbitt e serviços de eficiência energética, entre outros). A fase de declínio, não alcançada pela upK, pode ocorrer devido a insatisfação de clientes, tecnologias emergentes no mercado, legislação ou mudanças no próprio mercado, por exemplo, tornando o serviço menos lucrativo. A etapa final ocorre quando o serviço deixa de ser procurado e/ou é perdido o contrato (Anexo XIII).

No que diz respeito à identificação dos impactes ambientais, estes podem ser consultados em pormenor no Anexo III - Matriz de Identificação dos Aspetos e Avaliação dos impactes Ambientais.

3.3.1.3 Obrigações de Conformidade

De modo a cumprir com os requisitos desta secção, a upK determinou as obrigações de conformidade relacionadas com os seus aspetos ambientais, o modo como estas obrigações de conformidade se aplicam à organização e devem ter em conta as obrigações ao estabelecer,

implementar, manter e melhorar continuamente o seu SGA (Anexo XIII). O documento "Lista de Verificação da Conformidade Legal" – Anexo V dá cumprimento a este requisito.

3.3.2 Objetivos Ambientais e Planeamento para os atingir

A upK estabeleceu objetivos ambientais e planeamento de ações para os cumprir de modo a que a upK possa evoluir e melhorar o seu serviço, enquanto cumpre os requerimentos legais. Estes objetivos ambientais e o seu planeamento são descritos na tabela 20.

Tabela 20 - *Objetivos Ambientais e os respetivos Planos de Ação*

Objetivos Específicos	Ação
1. Cumprir com a implementação dos requisitos legais 100% minimizando os impactos ambientais decorrentes da atividade	- Verificar e monitorizar o cumprimento dos requisitos legais 100% minimizando os impactos ambientais decorrentes da atividade.
2. Implementar inspeções/verificações em 100% dos contratos	- Elaborar fichas de diagnóstico/verificação em 100% dos contratos.
3. Participar em simulacros da Sogenave/Trivalor/clientes(contratos)	- Participar num simulacro por ano.
4. Contribuir para o desenvolvimento das energias renováveis nos clientes	- Contribuir para o desenvolvimento das energias renováveis nos clientes, nomeadamente painéis solares, aproveitamento das águas da chuva para rega.
5. Contribuir para a utilização racional dos recursos naturais	- Preenchimento dos Mapas de Consumos dos clientes.
6. Contribuir para a preservação do meio ambiente	- Verificar e monitorizar se é feita a gestão de resíduos.
8. Garantir o devido armazenamento dos produtos químicos (bacias de retenção e FDS)	- Verificar a existência de bacias de retenção em todos os contratos e a disponibilização das FDS atualizadas.

3.4 Suporte

3.4.1 Recursos

A upK determinou e providenciou os recursos necessários para o estabelecimento, manutenção e melhoria contínua do SGA. Para tal, a upK considerou as capacidades e as restrições dos recursos internos existentes e o que seria necessário obter de fornecedores externos. Para a operacionalização dos processos ambientais, especificamente, a upK providenciou recursos que garantem a conformidade legal dos seus serviços ao mesmo tempo que mantêm a operacionalização dos processos eficiente (Anexo XIII).

3.4.2 Competências

A upK para cumprir com este requisito determinou as competências necessárias das pessoas que, sob o seu controlo executam tarefas que afetam o desempenho e a eficácia do SIG-QAS; assegurou que essas mesmas pessoas são competentes com base em educação, formação ou experiência adequadas; quando aplicável toma medidas para dotar da competência necessária e avaliar a eficácia das ações empreendidas, retendo informação documentada adequada como evidência das competências (Anexo XIII). No “Manual de funções” – Anexo VII da upK pode-se encontrar as funções discriminadas referentes a cada profissão dos colaboradores da upK para consulta.

Além do “Manual de Funções” a upK tem um documento intitulado “Procedimento Competências, Formação e Informação” – Anexo XVII, cujo procedimento é realizado no momento de qualquer contratação. Neste documento é detalhado um processo que assegura que os colaboradores têm competência, formação e são sensibilizados, tendo em atenção a sua responsabilidade, capacidade, conhecimentos de línguas, literacia e risco para a atividade da upK (Anexo XVII).

3.4.3 Consciencialização

A upK assegura que os colaboradores da empresa estão conscientes da política QAS; os objetivos QAS relevantes; do seu contributo individual para a eficácia do SIG-QAS, incluindo os benefícios de uma melhoria do desempenho; das implicações da não conformidade com os requisitos do SIG-QAS e os aspetos ambientais significativos e respetivos impactes ambientais reais ou potenciais (Anexo XIII). Estes fatores são garantidos através do acesso a vários documentos presentes nas pastas partilhas e no SharePoint como a Política QAS, os seus objetivos, “Fichas de Procedimento Ambiental” - Anexo 1 e a “Matriz de Identificação de Aspetos e Avaliação de

Impactes Ambientais" - Anexo III, para além das formações realizadas utilizando os protocolos do Anexo IX – "Plano de Formação" e Anexo XVII – "Procedimentos para Competências, Formação e Informação".

3.4.4 Comunicação

A upK determina as necessidades de comunicação interna e externa relevantes para o SIG-QAS como, o que comunicar; quando comunicar; a quem comunicar; como comunicar e quem comunica. Através do "Procedimento para a Comunicação, Participação e Consulta" – Anexo XVIII, a gestão de topo assegura o estabelecimento de processos de comunicação apropriados dentro da organização e a comunicação no que diz respeito à eficácia do SIG-QAS (Anexo XIII).

3.4.5 Informação Documentada

O SIG-QAS da upK inclui informação documentada requerida pelas normas e informação documentada determinada pela upK como sendo necessária para a eficácia do SIG-QAS. A documentação do SIG-QAS é composta por declarações documentadas quanto à política da qualidade, ambiente e segurança da empresa e seus objetivos; "Sistema de Gestão QAS – Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho" – Anexo IV; procedimentos documentos requeridos pela NP EN ISO 9001:2015, NP EN ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 e outros considerados necessários; documentos necessários para a empresa assegurar o planeamento, a operação e o controlo eficaz dos processos e registos requeridos pelas mesmas normas (Anexo XIII). Para tornar mais eficaz o controlo da documentação, a upK elaborou um procedimento denominado "Procedimento de Controlo de Documentos e Registos" – Anexo XVI. Este procedimento também informa que sempre que se cria e/ou atualiza informação documentada, a upK assegura a adequada identificação e descrição; formato e revisão e aprovação em termos de pertinência e adequação. A divulgação da informação documentada é posteriormente realizada por email por parte da responsável do Departamento QAS (Anexo XIII).

3.5 Operacionalização

3.5.1 Planeamento e controlo operacional

A upK projeta, executa e controla os processos imprescindíveis para satisfazer os requisitos para o fornecimento dos seus serviços e para implementar as ações ao determinar os requisitos para serviços prestados; estabelecer critérios para os processos; definir os recursos necessários para obter a conformidade com os requisitos de produto e serviço; implementar o controlo dos processos de acordo com os critérios e determinar, manter e reter informação documentada na medida do necessário para ter a confiança de que os processos foram realizados como planeado e para demonstrar a conformidade de produtos e serviços com os respetivos requisitos (Anexo XIII). A upK assegura também que os processos subcontratos são controlados ou influenciados, o grau e tipo de controlo/influência são aplicados de acordo com os processos e definidos no SGA.

Em coerência com a perspetiva do ciclo de vida, a empresa deve estabelecer controlos, sempre que necessário, para assegurar que os seus requisitos ambientais são tratados no processos de desenvolvimento dos serviços considerando cada etapa do seu ciclo de vida; determinar os seus requisitos ambientais para a compra de produtos e serviços e conforme apropriado; comunicar os seus requisitos ambientais relevantes aos fornecedores externos, incluindo subcontratados e considerar a necessidade de fornecer informação sobre os potenciais impactes ambientais significativos associados ao transporte ou entrega, à utilização e ao tratamento de fim-de-vida e ao destino final dos seus produtos e serviços (Anexo XIII).

3.5.2 Preparação e Resposta a Emergências

O Plano de Emergência da upK identifica as situações de emergência e define a estrutura hierárquica e funcional e meios humanos chamados a intervir, bem como os procedimentos de atuação em tais situações. Este plano foi concebido para levar em conta os fatores de risco mais graves que poderão ocorrer nos escritórios e será mantido atualizado, de modo a traduzir permanentemente, as práticas e os procedimentos adotados nos escritórios e a garantir as condições adequadas de atuação em caso de emergência. É importante mencionar que o Plano é de aplicação obrigatória a todas as funções, independentemente dos seus departamentos, sendo as chefias responsáveis por garantir que os procedimentos sejam entendidos e implementados em todos os níveis da organização (upK, 2018).

O Plano de Emergência, como mencionado acima, estabelece procedimentos para atuação em situações de emergência tendo como referência: a identificação das situações de risco elevado e

de emergência; a definição das medidas de controlo dos riscos/salvamento de evacuação e de primeiros socorros; a organização e caraterização das responsabilidades a todos os níveis; a mobilização dos meios materiais e equipamentos necessários; a organização de ações de formação para a implementação do Plano de Emergência e a organização de informação a prestar aos meios de comunicação social (upK, 2018).

Cada tipo de evento perigoso requer um procedimento específico de acordo com a sua classificação de gravidade. O perigo pode ser classificado em 3 níveis, em que o nível 1 corresponde à situação de maior gravidade podendo acarretar graves consequências, e em que o nível 3 corresponde à situação de menor gravidade em que o acidente não possa provocar danos na integridade das pessoas e não implique a sua evacuação (upK, 2018). Alguns exemplos de situações de emergência identificadas nos escritórios da upK são: incêndios nos quadros elétricos ou devido a fugas de gás; explosões devido a veículos e/ou equipamentos; eletrocussão nos quadros e instalações elétricas; fugas de água e quedas.

A eficácia de atuação perante a situação de emergência depende do planeamento das ações para ocorrer a intervenção necessária para essa emergência, como alterar, evacuar, acionar o alarme de incêndio ou prestar os primeiros socorros. Para tal, o conhecimento e a divulgação do plano de emergência, entre os trabalhadores da empresa é de extrema importância. Para cumprir esse requisito, no plano de emergência está especificada a equipa de intervenção designada para cada situação de emergência (Plano de Emergência presente no Anexo XX).

3.6 Avaliação do Desempenho

3.6.1 Monitorização, Medição, Análise e Avaliação

A upK determina o que necessita de ser monitorizado e medido; os métodos de monitorização, medição, análise e avaliação necessários para garantir resultados válidos; quando se deve proceder à monitorização e à medição; quando se deve proceder à análise e à avaliação dos resultados destes e os critérios segundo os quais a empresa irá avaliar o seu desempenho ambiental através de indicadores (Anexo XIII). A avaliação do desempenho ambiental e a sua medição pode ser consultada na tabela 21.

Tabela 21 - *Avaliação de Desempenho Ambiental através da Medição de Objetivos Ambientais*

Medição	Periodicidade da Monitorização	Prazo de execução	Responsável pela implementação	Responsável pela Verificação/ Monitorização
% de cumprimento verificado nas Auditorias Internas/Externas através de NC	Semestral	2018	Todos dentro da Organização	QAS/ Partes interessadas
Auditorias internas/dados estatísticos/ %	Semestral	inicio 2019	Responsável QAS e Gestores de Contrato	Gestores de contrato/QAS/ Partes interessadas
Relatório Simulacro	Semestral	Ano 2018	Todos dentro da Organização	QAS/ Partes interessadas
No mínimo 5 por Ano Relatórios/propostas	Semestral	Bianual	Gestores de Contrato e Diretor de Operações	Gestores de contrato/QAS/ Partes interessadas
Quantificação do n.º de Desvios, de fugas, de reparações atempadas	Semestral	Ano 2018	Gestores contrato e chefes de equipas	Gestores de Contrato/Responsável QAS/ Partes interessadas
Auditorias Internas/Externas	Semestral	Ano 2018	Todos dentro da Organização	Gestores de Contrato/QAS/ Partes interessadas
Auditorias/fichas de diagnóstico e Auditorias Internas/Externas	Semestral	Ano 2018	Todos dentro da Organização	QAS/ Partes interessadas

3.6.2 Avaliação da Conformidade

A upK estabelece, implementa e mantem os processos necessários para avaliar o cumprimento das suas obrigações de conformidade. O procedimento inclui: determinar a frequência da avaliação da conformidade, avaliar a conformidade e empreender ações se necessário e manter o conhecimento e compreensão do seu estado de conformidade (Anexo XIII). Anualmente, a avaliação da conformidade legal é atualizada para verificar se não existe nenhuma irregularidade

ou para incluir alguma atualização da legislação. A versão atualizada da matriz encontra-se no Anexo V – “Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente)”.

3.6.3 Auditoria Interna

A upK conduz auditorias internas com uma periodicidade definida para determinar se o SIG-QAS está de acordo com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015, NP EN ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007 e com os requisitos do SIG-QAS estabelecidos pela organização e se este está implementado e mantido com eficácia (Anexo XIII). Antes de ser realizada a auditoria, é estruturado um plano de auditorias aonde são definidos os critérios, o âmbito, a frequência e os métodos de auditoria. Na Figura 21 é apresentado o fluxograma utilizado no procedimento de auditorias internas de acordo com o Anexo XII – “Fluxograma para Auditorias Internas” e Anexo XV – “Procedimento de Auditorias Internas”. No final de cada auditoria será realizado um Relatório da Auditoria onde serão registadas as constatações relacionadas com o cumprimento dos requisitos legais e outros requisitos e as normas de referência com base na melhoria continua (Ambiente e Segurança), as evidências, as não conformidades e oportunidades de melhoria, constatações essas que serão comunicadas ao respetivo departamento/contrato (Anexo XV).

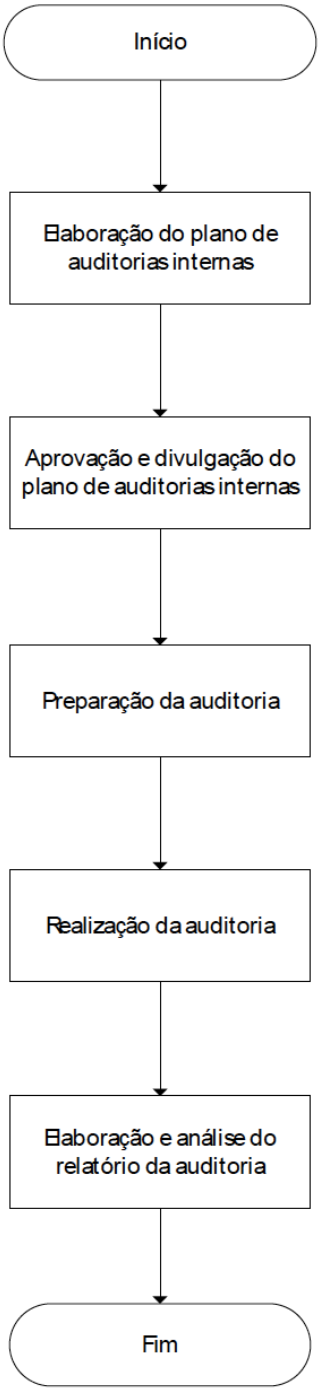


Figura 21 - *Procedimento de Auditorias Internas (upK, 2018)*

3.6.4 Revisão pela Gestão

A gestão de topo da upK, sempre que necessário, revê o SIG-QAS para garantir que este se mantém atualizado de acordo com as necessidades da empresa e que se encontra com um funcionamento eficaz. A revisão, por norma, inclui a avaliação de oportunidades de melhoria e as necessidades de alterações como a política e os objetivos do sistema QAS (Anexo XIII).

No que diz respeito à entrada de informação para a revisão pela gestão do SGA, incluiu-se: o estado das ações resultantes das anteriores revisões pela gestão, as alterações em questões externas e internas relevantes para o SGA, nas necessidades e expectativas das partes interessadas, nos seus aspetos ambientais significativos e nos riscos e oportunidades; em que medida os objetivos ambientais foram alcançados; informação quanto ao desempenho ambiental da organização entre outros (Anexo XIII). A saída da revisão pela gestão inclui quaisquer decisões e ações relativas a oportunidades de melhora; necessidades de recursos e decisões relacionadas com oportunidades de melhoria continua entre outros que podem ser consultados no Manual de Compromissos (Anexo XIII). A mais recente revisão pela gestão do SGA da upK, consta do Anexo XIV – “Ata da Reunião da Revisão da Gestão”.

3.7 Melhoria

Após a auditoria de transição realizada no dia 18 de julho de 2018 ao SGA, foram expostas pelo auditor oportunidades de melhoria ao sistema de gestão. Da análise do relatório de auditoria verifica-se: no que diz respeito à abordagem de gestão de risco que existem falhas na matriz de abordagem ao risco, já que os gases fluorados não constavam da mesma e constituem um possível risco para o colaborador e o cliente caso ocorra um acidente de trabalho em que estes estejam envolvidos - por este motivo até à auditoria de acompanhamento em setembro, estes aspetos terão que ser incluídos na matriz, sob pena de as oportunidades de melhoria identificadas passarem a ser consideradas não conformidades. Outra oportunidade de melhoria reportada está relacionada comos objetivos ambientais, que também não incluíam qualquer referência aos gases fluorados, ao combustível fóssil e aos consumos de combustível como indicadores de desempenho ambiental, pois a abordagem aos riscos está diretamente relacionada com os objetivos ambientais. A última oportunidade de melhoria sugerida foi incluir, em mais detalhe, na matriz de identificação de aspetos e avaliação de impactes ambientais as atividades relacionadas com o ciclo de vida do serviço fornecido pela upK.

3.7.1 Não Conformidade e Ação Corretiva

Na auditoria realizada no dia 18 de julho de 2018 não foram detetadas não conformidades e, portanto, não foram necessárias ações corretivas. Contudo, se fosse detetada uma não conformidade, a upK teria de lidar com ela e rever e analisar a não conformidade, determinar as causas de não conformidade e determinar se existiam não conformidades similares ou se poderiam vir a ocorrer, implementar quaisquer ações necessárias, rever a eficácia de quaisquer ações corretivas empreendidas, atualizar os riscos e as oportunidades determinadas durante o planeamento e efetuar alterações no SIG-QAS, se necessário (Anexo XIII).

Importa salientar que a auditoria realizada foi uma auditoria de transição, em que foram apenas auditadas as alterações aos SGA da upK que decorreram da atualização da Norma NP EN ISO 14001:2015. Desta forma, é efetivamente relevante tratar as oportunidades de melhoria como se de não-conformidades se tratassem, por forma a que, quando for efetuada a auditoria de acompanhamento, estas estejam resolvidas garantindo-se a integridade da totalidade do SGA.

3.7.2 Melhoria Contínua

A upK melhora, de forma continua a adequação e eficácia do SIG-QAS, de acordo com os resultados da monitorização, análise e avaliação do sistema de gestão e as saídas da revisão pela gestão, para determinar se há oportunidades que devem ser tratadas no contexto de melhoria contínua do desempenho do SIG-QAS (Anexo XIII).

4. Conclusão e Trabalhos Futuros

4.1 Síntese do Trabalho

Os sistemas de gestão ambiental regidos pela norma ISO 14001:2015 consistem numa ferramenta de implementação voluntária de extrema importância para a melhoria do desempenho ambiental da empresa. A nova norma ISO 14001, realizou alterações relativamente à sua versão anterior de forma a incluir não só aspetos relacionados com a acrescida importância da gestão de topo na liderança do SGA, mas também com a perspetiva de o ciclo de vida do produto/serviço ser incluído na avaliação dos impactes ambientais.

A presente dissertação foi realizada durante um período de 6 meses de estágio na upK – Gestão de Facilities e Manutenção, S.A. (com início em fevereiro 2018), que já se encontrava certificada pela norma anterior, ISO 14001:2004. Portanto, o objetivo principal da presente dissertação consistia no desenvolvimento e implementação de um plano de transição para a norma NP EN ISO 14001:2015.

No sentido de atingir o objetivo inicial, os requisitos da ISO 14001:2015 foram analisados e satisfeitos iniciando com uma abordagem ao contexto organizacional da upK (questões internas e questões externas); foram identificadas as partes interessadas e as suas necessidades e expectativas; foi determinado o âmbito do SGA; foi atualizada a política ambiental, bem como a matriz de abordagem aos riscos e oportunidades e as ações a implementar de acordo com a avaliação realizada; foi atualizada a matriz de impactes ambientais para também incluir a perspetiva de ciclo de vida e a matriz de verificação da conformidade; foram atualizados os objetivos ambientais e todos os documentos de suporte, validada a adequabilidade dos recursos, informação documentada e metodologia de comunicação interna; foi atualizado o plano de preparação e resposta a emergências; foi revisto o programa de auditoria interna e após uma auditoria externa realizada pela entidade certificadora, com o objetivo de verificar a integração das alterações decorrentes da nova revisão foram detetadas e relatadas oportunidades de melhoria ao SGA.

Um ponto fraco na realização do plano transição foi o referente ao novo requisito da perspetiva do ciclo de vida. A upK fornece serviços e não produtos, como tal, o seu ciclo de vida encontra-se encurtado e, portanto, dificulta a execução detalhada do ciclo de vida. Um ponto forte na concretização do plano de transição foi o facto de a implementação da norma ISO 14001:2015 acontecer após a implementação da nova norma ISO 9001:2015. Como as mais recentes normas

ISO seguem a estrutura do Anexo SL para serem mais uniformes e a ISO 9001:2015 já se encontrar implementada tornou-se mais fácil implementar a ISO 14001:2015.

4.2 Discussão dos Resultados

Da análise do relatório de auditoria, pode concluir-se que o objetivo principal foi cumprido de forma cabal, pelo facto de não ter sido detetada qualquer não conformidade relacionada com os novos requisitos da norma (de recordar que se tratava de uma auditoria específica de transição). Contudo, foram detetadas oportunidades de melhoria com alguma relevância para a integridade do SGA, tal como descrito no capítulo 3, para as quais estão já a ser desenvolvidas ações para o seu tratamento.

Apesar de este documento se centrar apenas na transição do SGA, e porque a empresa possui um SIG-QAS, foi possível desenvolver também atividades relacionadas com a gestão da qualidade (ISO 9001:2015), nomeadamente pelo acompanhamento de auditorias a clientes, cuja manutenção do sistema de gestão da qualidade é acompanhada pela upK.

Voltando ao SGA, e apesar dos resultados satisfatórios da auditoria de transição, importa realizar uma auditoria global ao sistema de forma a preparar a empresa para a auditoria de acompanhamento prevista para setembro, com vista à obtenção de um relatório com zero não conformidades. Pelo facto de a empresa ser uma empresa com representação internacional, que apoia a sua gestão num SIG-QAS robusto e que tanto se preocupa com o desenvolvimento sustentável, seria relevante para a organização o desenvolvimento de um relatório de sustentabilidade que demonstrasse interna e externamente essa mesma preocupação e conduta.

4.3 Trabalhos Futuros

Como trabalhos futuros e com resultados a curto prazo, reveste-se de particular importância a revisão total do sistema de forma a garantir a integridade do SGA. Porque a empresa possui um SIG, será também importante assegurar a transição do SGSST para a ISO 45001:2018.Após assegurar a transição de todos os sistemas que compõem o SIG (Qualidade, Ambiente e Segurança), seria um projeto interessante e relevante para a organização rever se efetivamente a integração do sistema é eficiente e se, os três sistemas funcionam como um todo, contribuindo cada um para os outros e para a organização e não se tratam de sistemas que são geridos de forma individual, trabalhando cada um para se alimentar a si próprio.

Por fim, mas não menos importante, e porque estamos em presença de uma organização efetivamente empenhada e preocupada com o desenvolvimento sustentável, seria interessante equacionar (e para demonstrar isso mesmo a todos os *stakeholders*) a elaboração e publicação de um relatório de sustentabilidade que permita também a realização de ações de *benchmarking* e a diferenciação relativamente à concorrência.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Agência Portuguesa do Ambiente (2018). “Agenda 21 Local“. Disponível em: https://www.apambiente.pt/index.php?ref=17&subref=120&sub2ref=163;
Consultado 21/05/2018.

2. Agência Portuguesa do Ambiente (2018). “Como se poderão registar no EMAS as organizações certificadas pela NP EN ISO 14001?” Disponível em: https://emas .apambiente.pt/content/como-se-poder%C3%A3o-registar-noorganiza%C3%A7%C3%B5 es- certificadas-pela- np-en-iso-14001?language=pt-pt
Consultado 25/04/18.

3. Agência Portuguesa do Ambiente (2018). “Evolução das organizações registadas no EMAS em Portugal”. Disponível em: https://emas.apambiente.pt/graphs-emas?lan guage=pt-pt
Consultado 18/07/2018.

4. Agência Portuguesa do Ambiente (2018). “Gestão Ambiental”. Disponível em: https:// www.apambiente.pt/index.php?ref=17&subref=120
Consultado 25/04/2018.

5. Agência Portuguesa do Ambiente (2018). “Procedimento de Renovação EMAS”. Disponível em: https://emas.apambiente.pt/content/renova%C3%A7%C3%A3o?language =pt-pt
Consultado 18/07/2018.

6. Agência Portuguesa do Ambiente (2018). “Sobre o EMAS”. Disponível em: https://emas.apambiente.pt/content/sobre-o-emas?language=pt-pt
Consultado 11/07/2018.

7. Agência Portuguesa do Ambiente (2018). “Vantagens do EMAS” Disponível em: https://emas.apambiente.pt/content/vantagens?language=pt-p
Consultado 11/07/2018.

8. Ambiprime (2018). “Relatórios de Sustentabilidade”. Disponível em: http://www.ambi prime.com/relatorios-sustentabilidade.html
Consultado 21/07/2018.

9. Apcer Group (2013). “Publicação da NP EN ISO 14001:2012”. Disponível em: https://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/newsroom/25 5/publicacao-da-np-en-iso-14001-2012
Consultado 20/03/2018.

10. Apcer Group (2014). “Ferramentas e Links Úteis”. Disponível em: https://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/ferramentas-e-links-uteis
Consultado 29/03/2018.

11. Apcer Group (2016). “Guia do Utilizador: ISO 14001:2015”. Disponível em: https://www.apcergroup.com/portugal/images/site/graphics/guias/apcer_guia_iso14001.pdf
Consultado 28/02/2018

12. Apcer Group (2014). “ISO 9001” Disponível em: https://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/certificacao/40/iso-9001
Consultado 29/03/2018.

13. Apcer Group (2014). “ISO 14001” Disponível em: https://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/certificacao/6/iso-14001
Consultado 29/03/2018.

14. Apcer Group (2014). “OHSAS 18001/NP 4397”. Disponível em: https://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/certificacao/66/ohsas-18001-np-4397?eprivacy=1
Consultado 29/03/2018.

15. Associação Empresarial de Portugal (2004). “Ambiente e Energia ISO 14000”. Disponível em: http://www.aeportugal.pt/Inicio.asp?Pagina=/Areas/AmbienteEnergia/ISO14000/FAQ&Menu=MenuAmbienteEnergia
Consultado 13/03/2018.

16. Associação Portuguesa do Ambiente (2018). “Dados e Estatísticas”. Disponível em: https://emas.apambiente.pt/graphs-emas
Consultado 11/07/2018.

17. Associação Portuguesa do Ambiente (1972). “Declaração da Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano 1972- Capítulo 11” Disponível em: https://www.apambiente.pt/_zdata/Politicas/DesenvolvimentoSustentavel/1972_Declaracao_Estocolmo.pdf
Consultado 20/03/18.

18. Associação Portuguesa do Ambiente (2018). “Lista de organizações”. Disponível em: https://emas.apambiente.pt/lista-organizacoes-emas?language=pt-pt
Consultado 11/07/2018.

19. Braga, J. & Morgado, E. (2012). “Guia do Ambiente - Desenvolvimento Sustentável: Oportunidade Inadiável”. Editora Monitor, Portugal.

20. Brundtland Comission (1987). “Our Common Future”. Disponível em: http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf
Consultado 22/02/18

21. Bsi Group (2016). “Moving from ISO 14001:2004 to ISO 14001:2015”. Disponível em: https://www.bsigroup.com/LocalFiles/en-GB/iso-14001/Revisions/ISO-14001transitionguide.pdf
Consultado 29/05/2018.

22. Bureau Veritas (2015). “Regras de transição ISO 9001 e ISO 14001 – Versões de 2015” Disponível em: http://www.bureauveritas.pt/home/news/noticia++revisao+iso++agosto+2015?presentationtemplate=bv_master_v2/news_full_story_presentation_v2
Consultado 17/07/2018.

23. Carvalho, F. (2015). “A Comunicação do Compromisso para com o Desenvolvimento Sustentável, das Organizações Portuguesas Certificadas em Qualidade, Ambiente e Segurança”. Dissertação, Universidade do Minho - Escola de Engenharia. Disponível em: https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/39189/1/DM_MEI(QSM)_VF2015_FILIPE_CARVALHO_PG9026.pdf

24. Caseirão, M. (2003). “Auditoria Ambiental - Perspetiva Contabilístico/ Financeira”. Editora Áreas, Portugal.

25. CERTIF (2016). “Certificação de Sistemas de Gestão”. Disponível em: http://www.certif.pt/csgestao.asp
Consultado 22/07/2018.

26. Comité Européen de Normalisation (2015). “ISO 14001:2015”.

27. Comité Técnico ISO/TC 207 (2016). “Sistemas de gestão ambiental. Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização (ISO 14001:2015)”. Disponível através do Instituto Português da Qualidade.

28. Coutinho, D. Pompeu, A. Junior, M. (2016). “Ignacy Sachs´s concepts and the contribution to studies in Local Development: a small reflection”. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-70122016000200339.
Interações (Campo Grande), Vol. 17, nº2.

29. Curran MA. (2006). “Life Cycle Assessment: Principles and Practice”. Disponível em: https://19-659fall2011.wiki.uml.edu/file/view/Life+Cycle+Assessment+Principles+and+Practice.pdf/249656154/Life+Cycle+Assessment+Principles+and+Practice.pdf
Consultado 24/03/18

30. Duarte MM. (2006). “Os Sistemas de Informação Ambiental e a Gestão de Excelência”. Editora Universidade Lusíada, Portugal.

31. EDP (2017). “Dimensão da Sustentabilidade”. Disponível em: https://www.edp.com/pt-pt/sustentabilidade/dimensao-economica/indices-csr/indice-dow-jones
Consultado 27/03/2018.

32. Elkington, J. (2004), “Enter the Triple Bottom Line”. The Triple Bottom Line: Does it all add up? 1.ª Edição. Editora Routledge, Inglaterra.

33. European Comission (2017). “What is EMAS?” Disponível em: http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm
Consultado 25/04/2018.

34. European Commission (2018). “EMAS & ISO 14001”. Disponível em: http://ec.europa.eu/environment/emas/join_emas/emas_iso_14001_en.htm
Consultado 01/07/2018.

35. European Comission (2011). “EMAS and ISO 14001: Complementarities and differences”. Disponível em: http://ec.europa.eu/environment/emas/pdf/factsheets/EMASiso14001_high.pdf
Consultado 06/07/2018.

36. European Commission (2018). “EMAS – Statistics and Graphs”. Disponível em: http://ec.europa.eu/environment/emas/emas_registrations/statistics_graphs_en.htm
Consultado 11/07/2018

37. European Comission (2016). “Paris Agreement”. Disponível em: https://ec.europa.eu/clima/policies/international/negotiations/paris_en
Consultado 09/07/2018.

38. Felgueiras, F. (2015). “Apoio na Gestão Ambiental do Grupo Efacec”. Disponível em: https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/80727.
Dissertação Faculdade de Ciências da Universidade do Porto, Portugal.
.

39. Fonseca, L. (2012). “Sustainability/Social Responsibility Influence for Organizational Sustainable Success”. Dissertação ISCTE-IUL, Portugal.

40. Fonseca LMCM. (2015) “ISO 14001:2015: An improved tool for sustainability”. Journal of Industrial Engineering and Management, Vol 8. Nº 1.

41. International Organization for Standardization (2016). “ISO 14001 Revision”. Disponível em: https://www.iso.org/iso-14001-revision.html
Consultado 28/05/2018.

42. International Organization for Standardization (2017). “The ISO Survey of Management System Standard Certifications 2016”. Disponível em: https://www.accredia.it/app/uploads/2017/09/ISO_Survey_2016.pdf
Consultado 16/04/18

43. Instituto Português da Qualidade (2016). “ISO 14001: A norma ambiental mais bem-sucedida do mundo”. Disponível em: http://www1.ipq.pt/pt/site/espacoq/historico/pdf/117espacoq012016.pdf
Consultado 28/05/2018.

44. Instituto Português da Qualidade (2016). “Espaço Q”. Disponível em: http://www1.ipq.pt/pt/site/espacoq/historico/pdf/117espacoq012016.pdf
Consultado 14/03/2018.

45. ISO Committee (2015). “Life-cycle perspective”. Disponível em: https://committee.iso.org/sites/tc207sc1/home/projects/published/iso-14001---environmental-manage/lifecycle.html
Consultado 07/06/2018.

46. ISO/TC 207/SC1 (2015). “Main changes in ISO 14001:2015” Disponível em: https://committee.iso.org/files/live/sites/tc207sc1/files/Main%20changes%20in%20ISO%2014001_2015.pdf
Consultado 03/04/2018.

47. Klassen, R & McLaughlin, C. (1996). “The Impact of Environmental Management on Firm Performance”. Editora Informs, Revista Management Science, Vol. 42, nº8, pp. 1199-1214.

48. Laskurain, I. Ibarloza, A. Larrea, A. Allur, E. (2017). “Contribution to Energy Management of the Main Standards for Environmental Management Systems: The Case of ISO 14001 and EMAS”. Disponível em: www.mdpi.com/1996-1073/10/11/1758/pdf
Consultado 13/03/18

49. Lewandowska, A. & Matuszak-Flejszman, A. (2014). “Eco-design as a normative element of Environmental Management Systems—the context of the revised ISO 14001:2015”. The Internacional Journal of Life Cycle Assessment, Vol.19, nº11, pp 1794-1798.

50. Magalhães (2000). “Ambiente: Sistemas de Gestão Ambiental”. Editora Águeda, Portugal.

51. Office of the German EMAS Advisory Board (2014). “From ISO 14001 to EMAS: mind the gap”. Disponível em: https://www.emas.de/fileadmin/user_upload/06_service/PDF-Dateien/UGA_Infosheet_From-ISO-14001-to-EMAS.pdf
Consultado 27/05/18

52. Oliveira, RA. (2016). “Implementação de Um Sistema de Gestão Integrado de Qualidade e Ambiente – estudo de caso”. Dissertação Instituto Politécnico de Coimbra Escola Superior Agrária de Coimbra.

53. Organização das Nações Unidas (1992). “Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento”. Disponível em: https://www.apambiente.pt/_zdata/Politicas/DesenvolvimentoSustentavel/1992_Declaracao_Rio.pdf
Consultado 03/02/18

54. Pedra, AF. (2016). “Transição para a Norma NP EN ISO 14001:2015: Sistema de Gestão Ambiental - Uma abordagem na perspetiva do ciclo de vida. O caso de estudo da Silampos S.A.”, Dissertação Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.

55. Pinto, A. (2012). “Sistemas de Gestão de Qualidade - Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação”. Editora Sílabo, Portugal.

56. PME (2015). “Sistemas De Gestão Ambiental. Porquê implementar?”. PME - Portal Das Pequenas e Médias Empresas. Disponível em: http://pme.pt/sistemas-gestao-ambiental-porque-implementar/
Consultado 09/07/2018

57. PortalQAS (2017). “Sistemas de Gestão Integrados QAS”. Disponível em: https://www.portalqas.pt/sistemas-de-gestao-integrados-sgi-qas.html
Consultado 29/03/2018.

58. Potenza, A. (2017). “In 1952 London, 12,000 people died from smog — here’s why that matters now”. The Verge. Disponível em: https://www.theverge.com/2017/12/16/16778604/london-great-smog-1952-death-in-the-air-pollution-book-review-johnreginald-christie
Consultado 21/05/2018.

59. Rodrigues, J. (2009). “Estudo de implementação de um Sistema Integrado da Qualidade, Ambiente e Saúde e Segurança no trabalho numa empresa transformadora de plásticos”. Dissertação Universidade Nova de Lisboa - Faculdade de Ciências e Tecnologia. Disponível em: https://run.unl.pt/bitstream/10362/5056/1/Rodrigues_2009.pdf
Consultado 07/03/18

60. Santos, G. Ramos, D. Almeida, L. Rebelo, M. Pereira, M. Barros, S. et al. (2018) “Sistemas Integrados de Gestão - Qualidade, Ambiente e Segurança”. 3ª Edição. Editora Engebook, Portugal.

61. Sebhatu, SP. & Enquist, B. (2007) “ISO 14001 as a driving force for sustainable development and value creation”. The TQM Magazine, Vol.19. nº 5, pp. 468-482.

62. SGS (2018). “Revisão ISO 14001:2015”. Disponível em: https://www.sgs.pt/pt-pt/health-safety/quality-health-safety-andenvironment/environment/iso-14001-2015-revision
Consultado 14/04/2018.

63. SÜD (2015). “Navigating ISO 14001:2015”. Disponível em: https://www.tuv-sud-america.com/us-en/resource-center/white-paper-download/iso-14001-2015_1
Consultado 17/07/2018.

64. Szyszka, B. & Matuszak-Flejszman, A. (2015). “EMAS: unfulfilled expectations and challenges associated with the planned publication of the new ISO 14001:2015”. Transactions on The Built Environment, Vol.168, pp.313-323. Disponível em: http://library.witpress.com /viewpaper.asp?pcode=SD15-027-1
Consultado 14/06/2018.

65. Teixeira M. (2014) “Implementação de um Sistema de Gestão Ambiental segundo a norma NP EN ISO 14001 na Inplás, SA". Dissertação Faculdade de Ciências da Universidade do Porto.

66. The Economist. (2009) “Triple bottom line”. The Economist. Disponível em: https://www.economist.com/node/14301663
Consultado 22/03/2018.

6. ANEXOS

Anexo I – Fichas de Procedimento Ambiental - upK

Anexo II – Sistema de Gestão QAS - Procedimento para a Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais - upK

Anexo III – Matriz de Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais - upK

Anexo IV – Sistema de Gestão QAS - Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK

Anexo V – Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) – upK

Anexo VI – Abordagem à Gestão de Risco – upK

Anexo VII – Manual de Funções – upK

Anexo VIII – Fluxograma de Controlo de Documentos e Registos - upK

Anexo IX – Plano de Formação – upK

Anexo X – Partes Interessadas, Necessidades e Expectativas – upK

Anexo XI – Procedimentos para Ações Corretivas – upK

Anexo XII – Fluxograma para Auditorias Internas – upK

Anexo XIII – Manual de Compromissos – upK

Anexo XIV – Ata da Reunião da Revisão da Gestão – upK

Anexo XV – Procedimento de Auditorias Internas – upK

Anexo XVI – Procedimento de Controlo de Documentos e Registos – upK

Anexo XVII – Procedimento de Competências, Formação e Informação – upK

Anexo XVIII – Procedimento para a Comunicação, Participação e Consulta – upK

Anexo XIX – Procedimento para a Medição e Monitorização do Desempenho – upK

Anexo XX – Procedimento de Preparação e Resposta a Emergência – upK

Anexo XXI – Procedimento de Requisitos Legais e Outros – upK

A. Anexo I – Fichas de Procedimento Ambiental – upK

FICHA DE PROCEDIMENTO DE AMBIENTE **Revisão:** 0
FPA.01 – Racionalização do Consumo de Recursos **Data:** 02-06-2016

1. Objetivo

Garantir a adopção de boas práticas do ponto de vista ambiental, com vista a redução do consumo de recursos naturais, quer no âmbito da prestação de serviços, quer num contexto mais alargado.

2. Procedimento

Consumo de água

- Utilizar apenas a água necessária à utilização quepretende.
- Após a utilização, fechar a saída de água (torneira, válvula,etc.).
- No caso de fuga de água promover, se possível, a sua reparaçãoimediata.

Consumo de Electricidade

- Preferir, sempre que possível, luznatural;
- Desligar a iluminação ou outros equipamentos elétricos e eletrónico sempre que não precise;
- Regular o termóstato dos aparelhos de ar condicionado, caso não haja inconveniente, para uma temperatura interior de 24 a 25º C no Verão (de Inverno recomenda-se cerca de20ºC);
- Não deixar portas e janelas abertas quando o ar condicionado estiver em funcionamento;
- No final do dia de trabalho desligar oscomputadores

Consumo de papel

- Antes de imprimir documentos confirmar se este não tem erros, de forma e evitar uma nova impressão;
- Imprimir o estritamente necessário, sempre que possível optar pelo arquivodigital;
- Adotar sistemas que facilitam a economia do papel ao imprimir documentos, como por exemplo impressão frente e verso, imprimir r duas páginas numa só, etc;
- Utilizar folhas, impressas só de um lado para rascunho ouapontamentos;
- Usar os papéis que seriam jogados fora na confecção de blocos para anotações;
- Utilizar e-mail para comunicação interna eexterna;

Consumo de combustível (Instituto de Mobilidade e Transportes Terrestres - www.imtt.pt)

- Conduzir com velocidade o mais constante possível e, acima de tudo, com suavidade, evitando acelerações/desacelerações e travagens bruscas. (Pode poupar 15% decombustível);
- Usar a relação de caixa de velocidades mais alta possível. Uma mudança alta significa uma rotação mais baixa, que resulta num menor consumo de combustível. (Potencial de poupança: 10%);
- Cumprir os limites de velocidade, obtendo uma economia de combustível e contribuindo para a segurança rodoviária. (Um aumento de 10% na velocidade aumenta 15% o consumo decombustível);
- Ligar o ar condicionado apenas se necessário. (O ar condicionado pode aumentar o consumo em 10%);
- Verificar, todos os meses, a pressão dos pneus. A pressão errada obriga à substituição antecipada dos pneus. Uma pressão muito baixa aumenta a resistência de rolamento (desgaste lateral) e o consumo de combustível. Uma pressão demasiado alta provoca um desgaste, no centro do pneu, e uma menor aderência na condução. (A pressão correcta permite-lhe uma poupança até3%);

Manter o veículo afinado e verifique o nível do óleo com regularidade. (Potencial de poupança: 3%).

Mod.233/00 Página 1 de 1

Figura A.1 – *Ficha de Procedimento de Ambiente - Racionalização do Consumo de Recursos*

FICHA DE PROCEDIMENTO DE AMBIENTE	Revisão: 00
FPA.02 – Gestão de Resíduos	Data: 02-06-2016

1. Objetivo

Garantir uma adequada gestão dos resíduos produzidos quer pela atividade da upK quer pela actividade dos seus subcontratados, cumprindo a legislação aplicável e adoptando as melhores práticas.

2. Procedimento

Reduzir e Reutilizar

Todos os colaboradores da upK devem fazer um esforço:

- Para reduzir os materiais não directamente ligados ao processo produtivo que utilizam.
- Para reutilizar todos os materiais que o possam ser, inclusive em utilizações diferentes das originais;

Colocar contentores

Face aos resíduos a recolher, são disponibilizados nos locais onde a upK desenvolve a sua atividade contentores para segregação de resíduos.

Os contentores estão devidamente identificados, sendo da responsabilidade dos zelar pelo bom estado dos contentores.

Os contentores permanentes nas instalações da empresa são os destinados à recolha dos resíduos de produção permanente: Papel e cartão; Plástico; Mistura de resíduos; Tonneres e Tinteiros

Separação de resíduos produzidos

Os resíduos produzidos pela UPK, devem ser separados de acordo com as indicações da tabela abaixo indicada:

Contentor	Descrição
Mistura de Resíduos	Estes contentores devem ser utilizados apenas em último recurso, quando não existe solução interna para a deposição de resíduos. Exemplo: Restos de comida; papel, cartão e plástico sujo com gordura; guardanapos, lenços de papel, etc.
Plástico	Colocar todo o plástico usado e não reutilizável, excluindo-se plástico sujo, por exemplo com gordura. Exemplo: Garrafas de água; copos de café e água, sacos plásticos, outro tipo de embalagens de plástico.
Papel e Cartão	Colocar todo o papel usado e não reutilizável, excluindo-se, papel sujo, por exemplo com gordura. Exemplo: Folhas de papel; caixas de cartão; catálogos; revistas; embalagens de cartão.
REEE	Os equipamentos eléctricos electrónicos podem seguir duas vias de tratamento distintas: • Havendo pagamento de eco-taxas, deverá ser acompanhado para os centros de recepção; • Não se verificando a situação acima, depositar no contentor "REEE".
Toneres e tinteiros	Os toneres e tinteiros devem ser colocados nestes contentores acondicionados nas embalagens s de origem
Pilhas	Nestes contentores devem ser colocadas todas as pilhas alcalinas.

Transporte de Resíduos (quando aplicável)

À excepção da mistura de Resíduos, todos os resíduos devem ser acompanhados por uma Guia de Acompanhamento de Resíduos Modelo A (GAR).

Mod.234/00 Página 1 de 1

Figura A.2 – *Ficha de Procedimento de Ambiente - Gestão de Resíduos*

FICHA DE PROCEDIMENTO DE AMBIENTE **Revisão:** 00
FPA.03 – Eco Condução **Data:** 02-06-2016



A eco-condução é uma forma de condução eficiente que permite reduzir:

- O consumo de combustível;
- A emissão de gases poluentes (principalmente óxidos de azoto e de enxofre) e de partículas resultantes da insuficiente combustão dos hidrocarbonetos;
- A emissão de gases com efeito de estufa (GEE), sobretudo dióxido de carbono (CO_2), que contribuem para o aquecimento global;
- A sinistralidade, tendo em conta que se diminuem as acelerações bruscas e as travagens, tornando a viagem também mais confortável.

Regras de Ouro da Eco-condução – Conselhos Práticos


Ligue o motor do carro apenas imediatamente antes do início da viagem e desligue o carro sempre que fique imobilizado mais do que um minuto


Conduza a uma velocidade o mais constante possível e, acima de tudo, com suavidade, evitando acelerações/desacelerações e travagens bruscas. (Pode poupar 15% de combustível)


Use a relação de caixa de velocidades mais alta possível. Uma mudança alta significa uma rotação mais baixa, que resulta num menor consumo de combustível.


Cumpra os limites de velocidade, obtendo uma economia de combustível e contribuindo para a segurança rodoviária. (Um aumento de 10% na velocidade pode provocar um aumento de 15% no consumo de combustível)


Nas descidas de acentuada inclinação, deve manter o veículo engrenado numa mudança compatível (travar com o motor), obtendo assim maior segurança e consumo nulo.


Adapte a velocidade do veículo ao tráfego e evite mudar de via de trânsito


Escolha o melhor percurso nas deslocações e tente antecipar o fluxo de trânsito. Uma viagem bem planeada é um bom recurso para poupar combustível. (Potencial de poupança: 5%)


Utilize o ar condicionado apenas quando necessário. (O sistema de ar condicionado pode consumir até meio litro de combustível por hora e, no início de cada viagem)


Verifique, todos os meses, a pressão dos pneus. A pressão errada obriga à substituição antecipada dos pneus. Uma pressão demasiado baixa aumenta a resistência de rolamento (desgaste lateral) e o consumo de combustível. Uma pressão demasiado alta provoca um desgaste, no centro do pneu, e uma menor aderência na condução. (A pressão correta permite uma poupança até 3%)


Mantenha o veículo afinado e verifique o nível do óleo com regularidade. (Potencial de poupança: 3%)


Considere a partilha de automóvel em deslocações para o trabalho ou de lazer. Implementação da tabela de boleias, afixada na sala de impressão, para registar viagens que os colaboradores preveem fazer, de forma a verificar a possibilidade de partilhar boleias.

Mod.235/00 *Fonte: IMT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes*

Figura A.3 – *Ficha de Procedimento de Ambiente - Eco Condução*

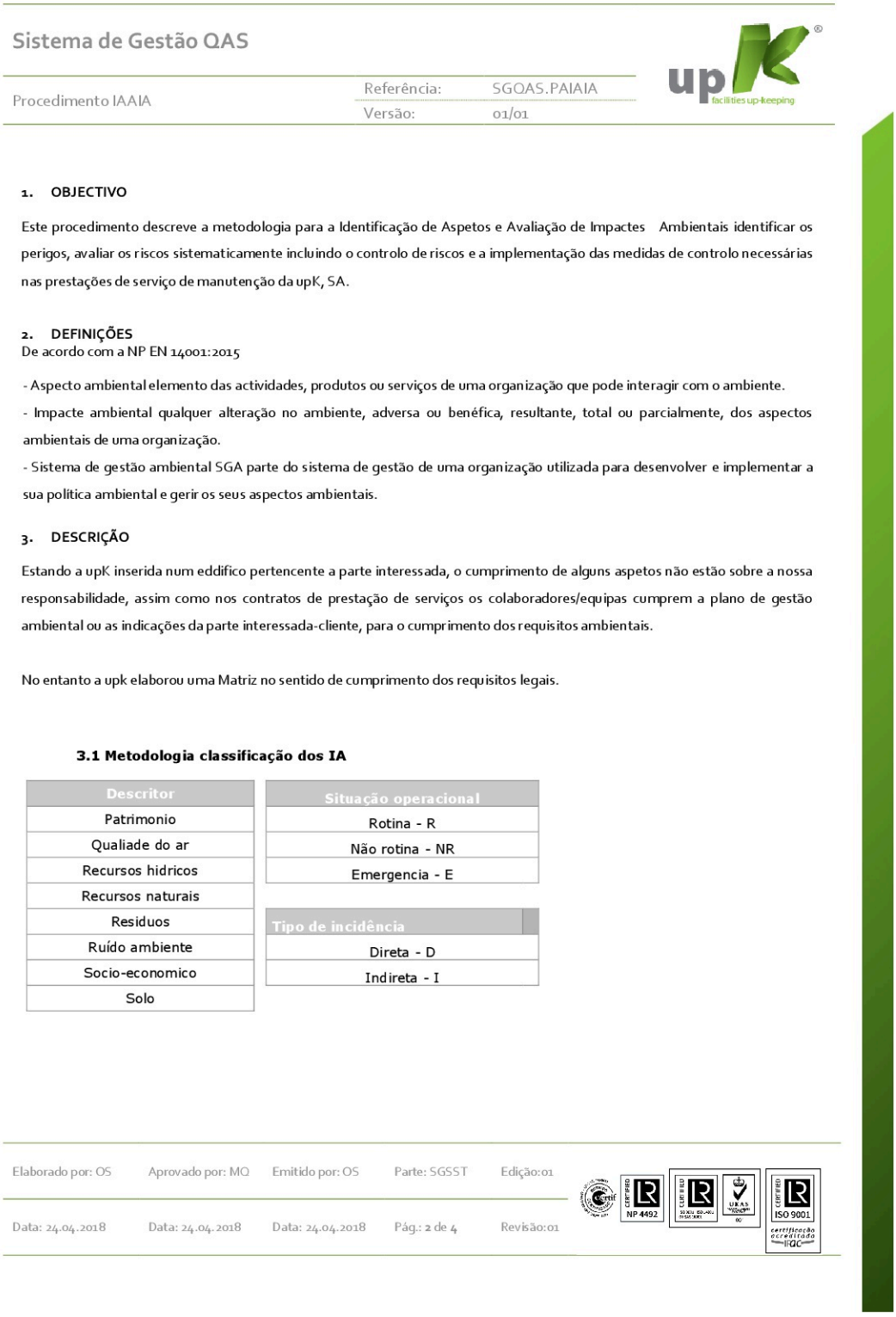
B. Anexo II – Sistema de Gestão QAS - Procedimento para a Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais – upK



Sistema de Gestão QAS

Procedimento para a Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais

Figura B.1 – *Procedimento para a Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais (Pg.1)*



Sistema de Gestão QAS

Procedimento IAAIA | Referência: SGQAS.PAIAIA | Versão: 01/01

1. OBJECTIVO

Este procedimento descreve a metodologia para a Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais identificar os perigos, avaliar os riscos sistematicamente incluindo o controlo de riscos e a implementação das medidas de controlo necessárias nas prestações de serviço de manutenção da upK, SA.

2. DEFINIÇÕES

De acordo com a NP EN 14001:2015

- Aspecto ambiental elemento das actividades, produtos ou serviços de uma organização que pode interagir com o ambiente.
- Impacte ambiental qualquer alteração no ambiente, adversa ou benéfica, resultante, total ou parcialmente, dos aspectos ambientais de uma organização.
- Sistema de gestão ambiental SGA parte do sistema de gestão de uma organização utilizada para desenvolver e implementar a sua política ambiental e gerir os seus aspectos ambientais.

3. DESCRIÇÃO

Estando a upK inserida num eddifico pertencente a parte interessada, o cumprimento de alguns aspetos não estão sobre a nossa responsabilidade, assim como nos contratos de prestação de serviços os colaboradores/equipas cumprem a plano de gestão ambiental ou as indicações da parte interessada-cliente, para o cumprimento dos requisitos ambientais.

No entanto a upk elaborou uma Matriz no sentido de cumprimento dos requisitos legais.

3.1 Metodologia classificação dos IA

Descritor
Patrimonio
Qualiade do ar
Recursos hidricos
Recursos naturais
Residuos
Ruído ambiente
Socio-economico
Solo

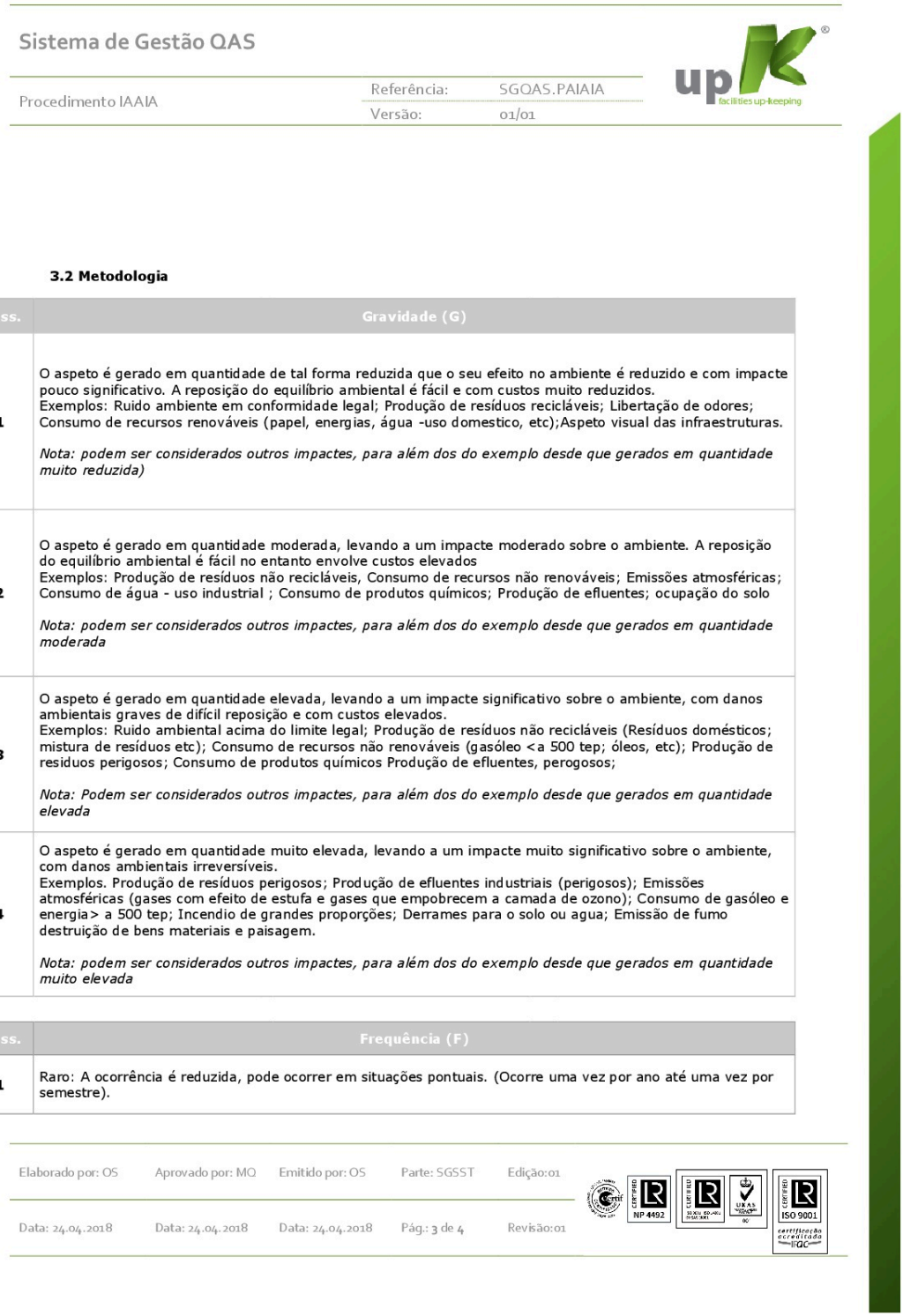
Situação operacional
Rotina - R
Não rotina - NR
Emergencia - E

Tipo de incidência
Direta - D
Indireta - I

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSST | Edição:01

Data: 24.04.2018 | Data: 24.04.2018 | Data: 24.04.2018 | Pág.: 2 de 4 | Revisão:01

Figura B.2 – *Procedimento para a Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais (Pg.2)*



Sistema de Gestão QAS

Procedimento IAAIA | Referência: SGQAS.PAIAIA | Versão: 01/01

3.2 Metodologia

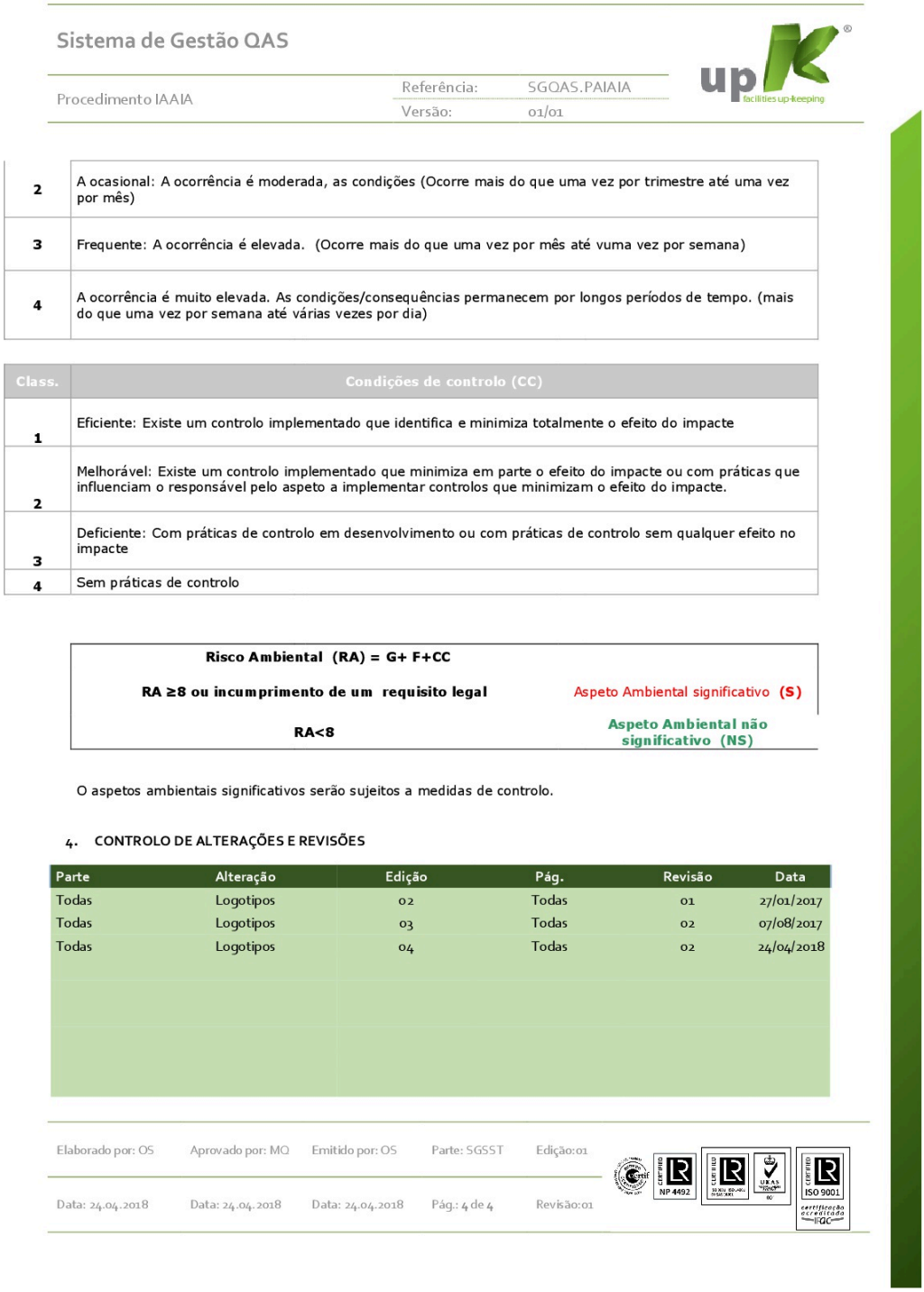
Class.	Gravidade (G)
1	O aspeto é gerado em quantidade de tal forma reduzida que o seu efeito no ambiente é reduzido e com impacte pouco significativo. A reposição do equilíbrio ambiental é fácil e com custos muito reduzidos. Exemplos: Ruido ambiente em conformidade legal; Produção de resíduos recicláveis; Libertação de odores; Consumo de recursos renováveis (papel, energias, água -uso domestico, etc);Aspeto visual das infraestruturas. *Nota: podem ser considerados outros impactes, para além dos do exemplo desde que gerados em quantidade muito reduzida)*
2	O aspeto é gerado em quantidade moderada, levando a um impacte moderado sobre o ambiente. A reposição do equilíbrio ambiental é fácil no entanto envolve custos elevados Exemplos: Produção de resíduos não recicláveis, Consumo de recursos não renováveis; Emissões atmosféricas; Consumo de água - uso industrial ; Consumo de produtos químicos; Produção de efluentes; ocupação do solo *Nota: podem ser considerados outros impactes, para além dos do exemplo desde que gerados em quantidade moderada*
3	O aspeto é gerado em quantidade elevada, levando a um impacte significativo sobre o ambiente, com danos ambientais graves de difícil reposição e com custos elevados. Exemplos: Ruido ambiental acima do limite legal; Produção de resíduos não recicláveis (Resíduos domésticos; mistura de resíduos etc); Consumo de recursos não renováveis (gasóleo <a 500 tep; óleos, etc); Produção de residuos perigosos; Consumo de produtos químicos Produção de efluentes, perogosos; *Nota: Podem ser considerados outros impactes, para além dos do exemplo desde que gerados em quantidade elevada*
4	O aspeto é gerado em quantidade muito elevada, levando a um impacte muito significativo sobre o ambiente, com danos ambientais irreversíveis. Exemplos. Produção de resíduos perigosos; Produção de efluentes industriais (perigosos); Emissões atmosféricas (gases com efeito de estufa e gases que empobrecem a camada de ozono); Consumo de gasóleo e energia> a 500 tep; Incendio de grandes proporções; Derrames para o solo ou agua; Emissão de fumo destruição de bens materiais e paisagem. *Nota: podem ser considerados outros impactes, para além dos do exemplo desde que gerados em quantidade muito elevada*

Class.	Frequência (F)
1	Raro: A ocorrência é reduzida, pode ocorrer em situações pontuais. (Ocorre uma vez por ano até uma vez por semestre).

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSST | Edição:01

Data: 24.04.2018 | Data: 24.04.2018 | Data: 24.04.2018 | Pág.: 3 de 4 | Revisão:01

Figura B.3 – *Procedimento para a Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais (Pg.3)*



Sistema de Gestão QAS

Procedimento IAAIA | Referência: SGQAS.PAIAIA | Versão: 01/01

2	A ocasional: A ocorrência é moderada, as condições (Ocorre mais do que uma vez por trimestre até uma vez por mês)
3	Frequente: A ocorrência é elevada. (Ocorre mais do que uma vez por mês até vuma vez por semana)
4	A ocorrência é muito elevada. As condições/consequências permanecem por longos períodos de tempo. (mais do que uma vez por semana até várias vezes por dia)

Class.	Condições de controlo (CC)
1	Eficiente: Existe um controlo implementado que identifica e minimiza totalmente o efeito do impacte
2	Melhorável: Existe um controlo implementado que minimiza em parte o efeito do impacte ou com práticas que influenciam o responsável pelo aspeto a implementar controlos que minimizam o efeito do impacte.
3	Deficiente: Com práticas de controlo em desenvolvimento ou com práticas de controlo sem qualquer efeito no impacte
4	Sem práticas de controlo

Risco Ambiental (RA) = G+ F+CC	
RA ≥8 ou incumprimento de um requisito legal	Aspeto Ambiental significativo **(S)**
RA<8	**Aspeto Ambiental não significativo (NS)**

O aspetos ambientais significativos serão sujeitos a medidas de controlo.

4. CONTROLO DE ALTERAÇÕES E REVISÕES

Parte	Alteração	Edição	Pág.	Revisão	Data
Todas	Logotipos	02	Todas	01	27/01/2017
Todas	Logotipos	03	Todas	02	07/08/2017
Todas	Logotipos	04	Todas	02	24/04/2018

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: SGSST	Edição:01
Data: 24.04.2018	Data: 24.04.2018	Data: 24.04.2018	Pág.: 4 de 4	Revisão:01

Figura B.4 – *Procedimento para a Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais (Pg.4)*

C. Anexo III – Matriz de Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais – upK

MATRIZ DE IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E AVALIAÇÃO DE IMPACTES AMBIENTAIS

Edição: 1 Data: 20 /05 / 2016 Revisão: 04 Data: 10/08/2017

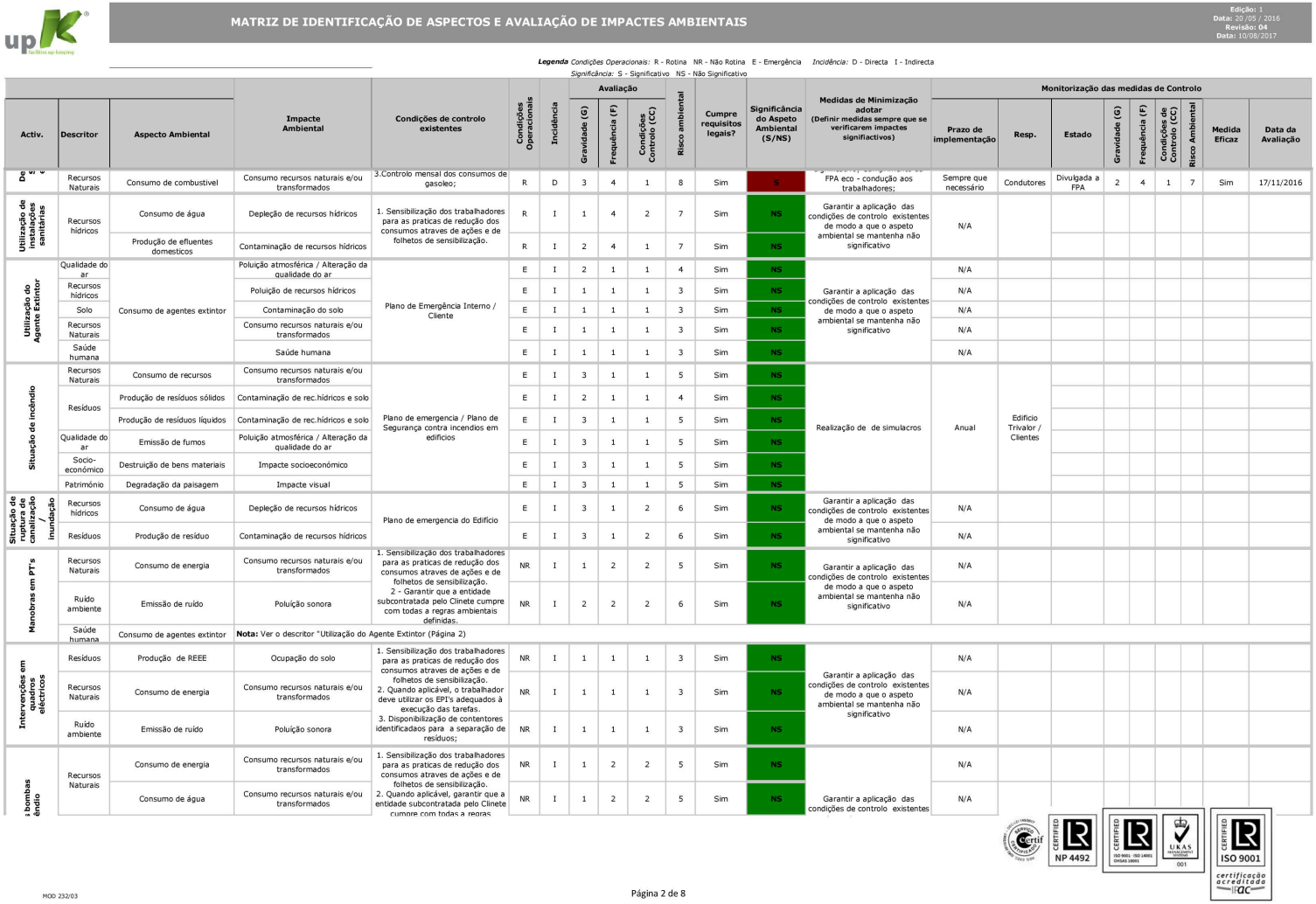
Legenda Condições Operacionais: R - Rotina NR - Não Rotina E - Emergência *Incidência:* D - Directa I - Indirecta
Significância: S - Significativo NS - Não Significativo

Activ.	Descritor	Aspecto Ambiental	Impacte Ambiental	Condições de controlo existentes	Condições Operacionais	Incidência	Avaliação: Gravidade (G)	Avaliação: Frequência (F)	Avaliação: Condições Controlo (CC)	Risco ambiental	Cumpre requisitos legais?	Significância do Aspeto Ambiental (S/NS)	Medidas de Minimização adotar (Definir medidas sempre que se verificarem impactes significativos)	Monitorização das medidas de Controlo: Prazo de implementação	Resp.	Estado	Gravidade (G)	Frequência (F)	Condições de Controlo (CC)	Risco Ambiental	Medida Eficaz	Data da Avaliação
Áreas de trabalho - Escritórios	Recursos Naturais	Consumo de papel	Consumo recursos naturais e/ou transformados	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização.	R	D	1	3	2	6	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
		Consumo de energia			R	I	1	4	1	6	Sim	NS		N/A								
		Consumo de tinteiros, toners, pilhas, EEE			R	I	1	1	2	4	Sim	NS		N/A								
	Resíduos	Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de recursos hídricos e solo	1. Sensibilização dos trabalhadores para as práticas de separação de resíduos através de ações de sensibilização 2. Disponibilização de contentores identificados para a separação de resíduos; 3. Quando a responsabilidade de encaminhamento de resíduos recai sobre o detentor do edifico, influenciar para a correta gestão de resíduos.	R	D	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								
			Aumento volume resíduos											N/A								
		Produção de resíduos reciclaveis (Papel, plástico)	Contaminação de recursos hídricos e solo		R	D	1	2	2	5	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos de tinteiros / toners	Contaminação de recursos hídricos e solo		NR	D	1	2	2	5	Sim	NS		N/A								
			Aumento volume resíduos											N/A								
		Produção de resíduos de REEE	Contaminação de recursos hídricos e solo		NR	I	1	1	2	4	Sim	NS		N/A								
	Recursos hídricos	Consumo de água	Depleção de recursos hídricos	1. Sensibilização dos trabalhadores para a poupança da água, através da sensibilização.	R	I	1	4	2	7	Sim	NS		N/A								
		Produção de efluentes domesticos	Contaminação de recursos hídricos		R	I	2	4	1	7	Sim	NS		N/A								
	Qualidade do ar	Emissões difusas (fotocopiadoras, circulação de ar)	Poluição atmosférica / Alteração da qualidade do ar	Ventilação / arejamento natural do local	R	D	1	4	2	7	Sim	NS		N/A								
			Saúde humana		R	D	1	4	2	7	Sim	NS		N/A								
Ar condicionado / Manutenção Ar Condicionado	Recursos Naturais	Consumo de energia	Consumo recursos naturais e/ou transformados	1. Sensibilização dos trabalhadores para a poupança da água. 2. No ambito da prestação de serviço, é o Cliente que detém a documentação dos equipamentos de ar condicionado. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos para a separação de resíduos;	R	I	1	4	2	7	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
		Consumo de agentes de refrigeração	Consumo recursos naturais e/ou transformados		NR	I	1	1	2	4	Sim	NS		N/A								
	Qualidade do ar	Emissões atmosféricas	Poluição atmosférica / Alteração da qualidade do ar		R	I	2	3	2	7	Sim	NS		N/A								
			Saúde humana		R	I	1	4	2	7	Sim	NS		N/A								
	Resíduos	Produção de resíduos	Ocupação do solo		R	I	2	1	1	4	Sim	NS		N/A								
			Contaminação do solo		R	I	2	1	1	4	Sim	NS		N/A								
			Contaminação de recursos hídricos		R	I	2	1	1	4	Sim	NS		N/A								
Limpeza das instalações	Recursos hídricos	Consumo de água	Depleção de recursos hídricos	1. Aspeto a controlar pelas partes interessadas; 2. Sensibilização dos trabalhadores para a poupança da água. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos para a separação de resíduos;	R	I	1	3	2	6	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	NA								
		Produção de efluentes domesticos	Contaminação de recursos hídricos		R	I	1	3	1	5	Sim	NS		NA								
	Recursos Naturais	Consumo de produtos químicos	Contaminação de rec.hídricos e solo		R	I	1	3	2	6	Sim	NS		NA								
			Consumo recursos naturais e/ou transformados											NA								
	Resíduos	Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo		R	I	1	3	2	6	Sim	NS		NA								
			Ocupação do solo											NA								
		Produção de resíduos reciclaveis (Papel, plástico)	Contaminação de rec.hídricos e solo		R	I	1	3	2	6	Sim	NS		NA								
...ecução serviço ...xterno	Qualidade do ar	Emissão de gases de escape	Poluição atmosférica / Alteração da qualidade do ar	1. Viaturas com manutenções em dia; 2. Sensibilização dos trabalhadores para práticas de ecoconducção;	R	D	3	4	2	9	Sim	S	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo; Cumprimento da	Sempre que necessário	Condutores	Divulgada a FPA	2	4	1	7	Sim	17/11/2016
	Ruído ambiente	Emissão de ruído	Poluição sonora		R	D	2	4	1	7	Sim	NS		N/A								

MOD 232/03

Página 1 de 8

Figura C.1 – *Matriz de Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais (Pg.1)*



MATRIZ DE IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E AVALIAÇÃO DE IMPACTES AMBIENTAIS

Edição: 1
Data: 20 /05 / 2016
Revisão: 04
Data: 10/08/2017

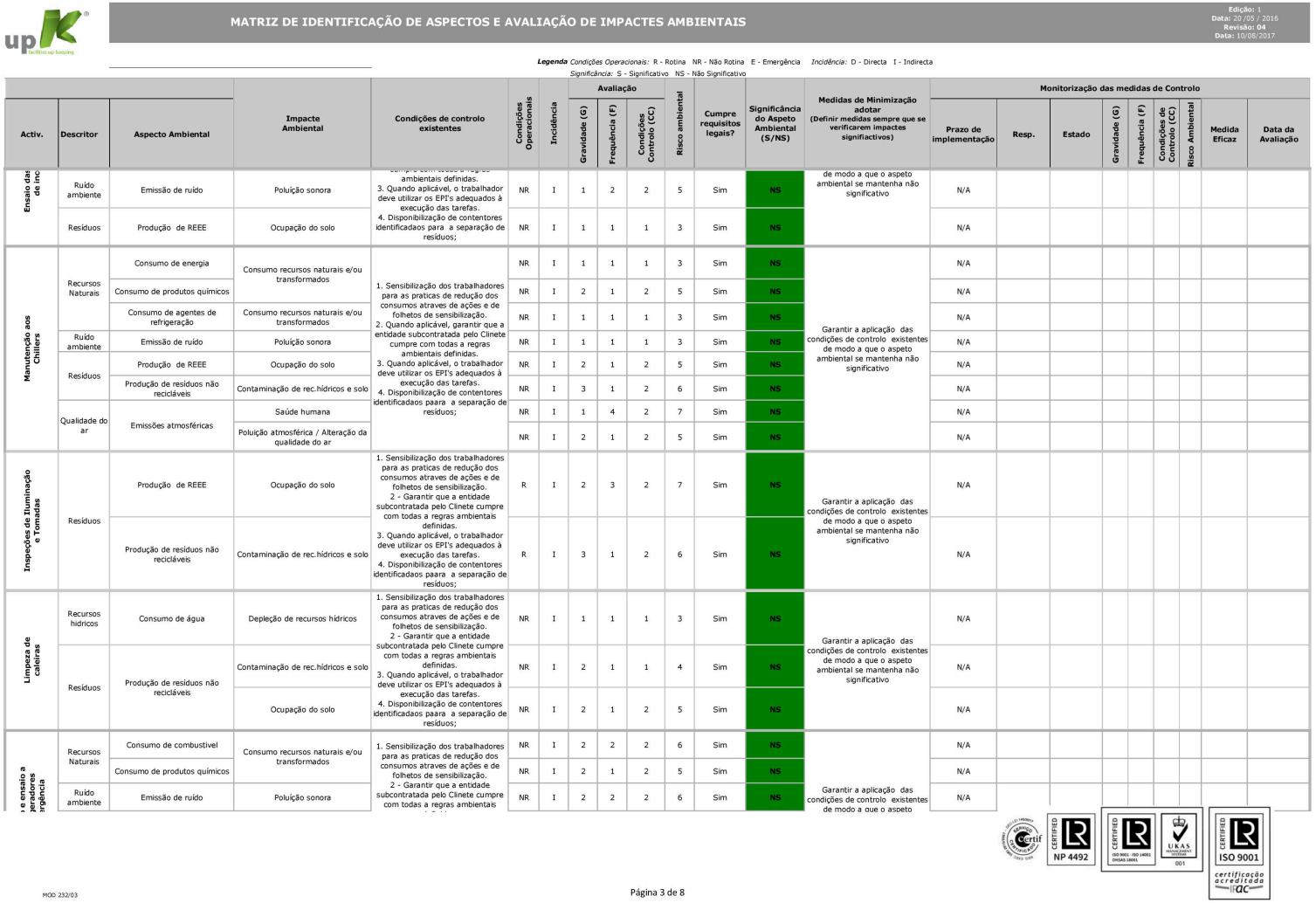
Legenda *Condições Operacionais:* R - Rotina NR - Não Rotina E - Emergência *Incidência:* D - Directa I - Indirecta
Significância: S - Significativo NS - Não Significativo

Activ.	Descritor	Aspecto Ambiental	Impacte Ambiental	Condições de controlo existentes	Condições Operacionais	Incidência	Avaliação: Gravidade (G)	Avaliação: Frequência (F)	Avaliação: Condições Controlo (CC)	Risco ambiental	Cumpre requisitos legais?	Significância do Aspeto Ambiental (S/NS)	Medidas de Minimização adotar (Definir medidas sempre que se verificarem impactes significactivos)	Monitorização das medidas de Controlo: Prazo de implementação	Resp.	Estado	Gravidade (G)	Frequência (F)	Condições de Controlo (CC)	Risco Ambiental	Medida Eficaz	Data da Avaliação
De[illegible]	Recursos Naturais	Consumo de combustivel	Consumo recursos naturais e/ou transformados	3.Controlo mensal dos consumos de gasoleo;	R	D	3	4	1	8	Sim	S	[illegible] FPA eco - condução aos trabalhadores;	Sempre que necessário	Condutores	Divulgada a FPA	2	4	1	7	Sim	17/11/2016
Utilização de instalações sanitárias	Recursos hídricos	Consumo de água	Depleção de recursos hídricos	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização.	R	I	1	4	2	7	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
		Produção de efluentes domesticos	Contaminação de recursos hídricos		R	I	2	4	1	7	Sim	NS										
Utilização do Agente Extintor	Qualidade do ar	Consumo de agentes extintor	Poluição atmosférica / Alteração da qualidade do ar	Plano de Emergência Interno / Cliente	E	I	2	1	1	4	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
	Recursos hídricos		Poluição de recursos hídricos		E	I	1	1	1	3	Sim	NS		N/A								
	Solo		Contaminação do solo		E	I	1	1	1	3	Sim	NS		N/A								
	Recursos Naturais		Consumo recursos naturais e/ou transformados		E	I	1	1	1	3	Sim	NS		N/A								
	Saúde humana		Saúde humana		E	I	1	1	1	3	Sim	NS		N/A								
Situação de incêndio	Recursos Naturais	Consumo de recursos	Consumo recursos naturais e/ou transformados	Plano de emergencia / Plano de Segurança contra incendios em edificios	E	I	3	1	1	5	Sim	NS	Realização de de simulacros	Anual	Edifício Trivalor / Clientes							
	Resíduos	Produção de resíduos sólidos	Contaminação de rec.hídricos e solo		E	I	2	1	1	4	Sim	NS										
		Produção de resíduos líquidos	Contaminação de rec.hídricos e solo		E	I	3	1	1	5	Sim	NS										
	Qualidade do ar	Emissão de fumos	Poluição atmosférica / Alteração da qualidade do ar		E	I	3	1	1	5	Sim	NS										
	Socio-económico	Destruição de bens materiais	Impacte socioeconómico		E	I	3	1	1	5	Sim	NS										
	Património	Degradação da paisagem	Impacte visual		E	I	3	1	1	5	Sim	NS										
Situação de ruptura de canalização / inundação	Recursos hídricos	Consumo de água	Depleção de recursos hídricos	Plano de emergencia do Edifício	E	I	3	1	2	6	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
	Resíduos	Produção de resíduo	Contaminação de recursos hídricos		E	I	3	1	2	6	Sim	NS		N/A								
Manobras em PT's	Recursos Naturais	Consumo de energia	Consumo recursos naturais e/ou transformados	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas.	NR	I	1	2	2	5	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
	Ruído ambiente	Emissão de ruído	Poluição sonora		NR	I	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								
	Saúde humana	Consumo de agentes extintor	**Nota:** Ver o descritor "Utilização do Agente Extintor (Página 2)																			
Intervenções em quadros eléctricos	Resíduos	Produção de REEE	Ocupação do solo	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 3. Disponibilização de contentores identificadaos para a separação de resíduos;	NR	I	1	1	1	3	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
	Recursos Naturais	Consumo de energia	Consumo recursos naturais e/ou transformados		NR	I	1	1	1	3	Sim	NS		N/A								
	Ruído ambiente	Emissão de ruído	Poluição sonora		NR	I	1	1	1	3	Sim	NS		N/A								
s bombas êndio	Recursos Naturais	Consumo de energia	Consumo recursos naturais e/ou transformados	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2. Quando aplicável, garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras	NR	I	1	2	2	5	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes	N/A								
		Consumo de água	Consumo recursos naturais e/ou transformados		NR	I	1	2	2	5	Sim	NS		N/A								

MOD 232/03

Página 2 de 8

Figura C.2 – *Matriz de Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais (Pg.2)*



MATRIZ DE IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E AVALIAÇÃO DE IMPACTES AMBIENTAIS

Edição: 1
Data: 20/05/2016
Revisão: 04
Data: 10/08/2017

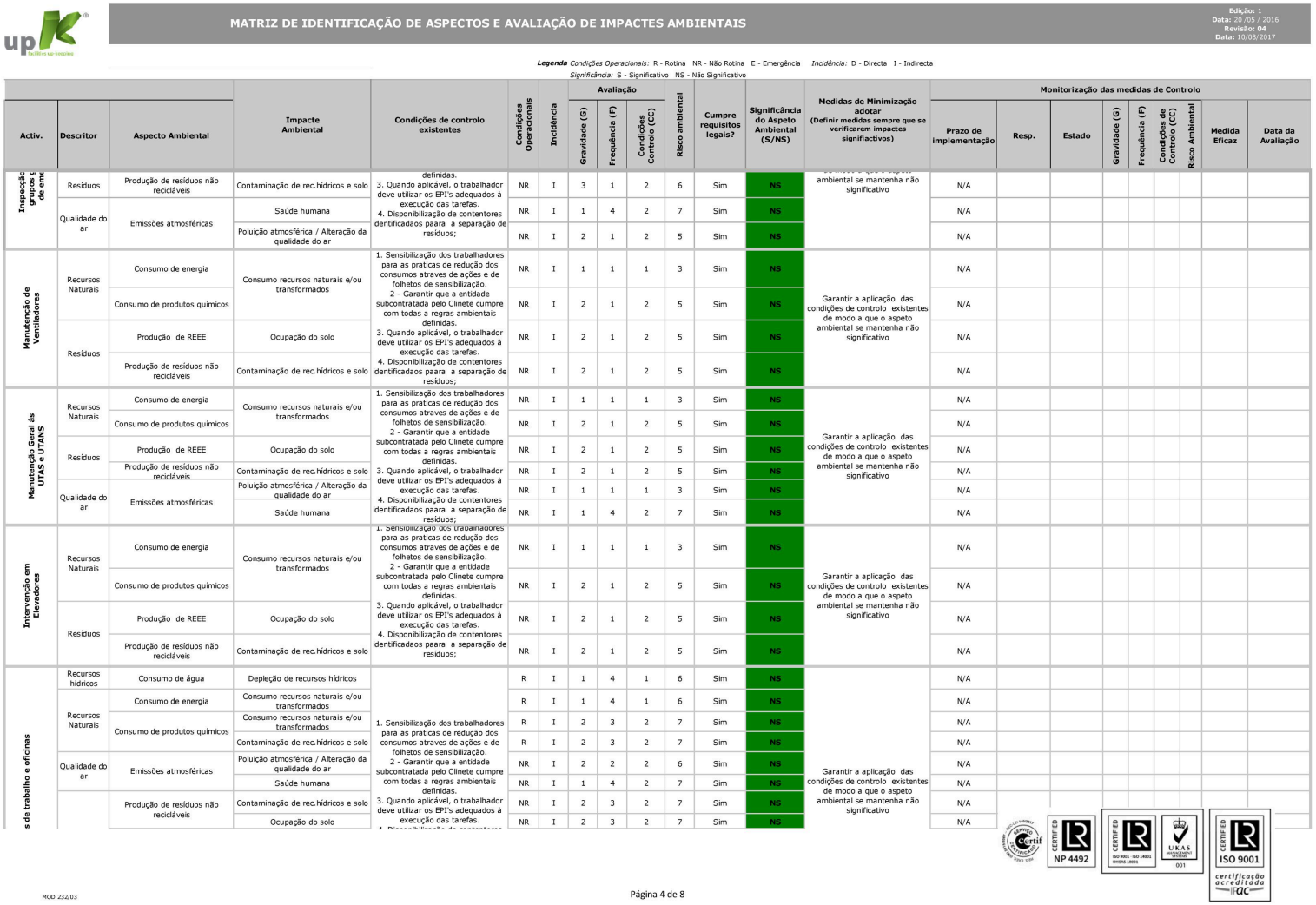
Legenda *Condições Operacionais:* R - Rotina NR - Não Rotina E - Emergência *Incidência:* D - Directa I - Indirecta
Significância: S - Significativo NS - Não Significativo

Activ.	Descritor	Aspecto Ambiental	Impacte Ambiental	Condições de controlo existentes	Condições Operacionais	Incidência	Avaliação: Gravidade (G)	Avaliação: Frequência (F)	Avaliação: Condições Controlo (CC)	Risco ambiental	Cumpre requisitos legais?	Significância do Aspeto Ambiental (S/NS)	Medidas de Minimização adotar (Definir medidas sempre que se verificarem impactes significactivos)	Monitorização das medidas de Controlo: Prazo de implementação	Resp.	Estado	Gravidade (G)	Frequência (F)	Condições de Controlo (CC)	Risco Ambiental	Medida Eficaz	Data da Avaliação
Ensaio das de inc	Ruído ambiente	Emissão de ruído	Poluição sonora	cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos para a separação de resíduos;	NR	I	1	2	2	5	Sim	NS	de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
	Resíduos	Produção de REEE	Ocupação do solo		NR	I	1	1	1	3	Sim	NS		N/A								
Manutenção aos Chillers	Recursos Naturais	Consumo de energia	Consumo recursos naturais e/ou transformados	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2. Quando aplicável, garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos paara a separação de resíduos;	NR	I	1	1	1	3	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
		Consumo de produtos químicos			NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
		Consumo de agentes de refrigeração	Consumo recursos naturais e/ou transformados		NR	I	1	1	1	3	Sim	NS		N/A								
	Ruído ambiente	Emissão de ruído	Poluição sonora		NR	I	1	1	1	3	Sim	NS		N/A								
	Resíduos	Produção de REEE	Ocupação do solo		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	3	1	2	6	Sim	NS		N/A								
	Qualidade do ar	Emissões atmosféricas	Saúde humana		NR	I	1	4	2	7	Sim	NS		N/A								
			Poluição atmosférica / Alteração da qualidade do ar		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
Inspeções de Iluminação e Tomadas	Resíduos	Produção de REEE	Ocupação do solo	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos paara a separação de resíduos;	R	I	2	3	2	7	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
		Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo		R	I	3	1	2	6	Sim	NS		N/A								
Limpeza de caleiras	Recursos hídricos	Consumo de água	Depleção de recursos hídricos	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos paara a separação de resíduos;	NR	I	1	1	1	3	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
	Resíduos	Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	1	1	4	Sim	NS		N/A								
			Ocupação do solo		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
e ensaio a ermédios rgência	Recursos Naturais	Consumo de combustivel	Consumo recursos naturais e/ou transformados	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais	NR	I	2	2	2	6	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto	N/A								
		Consumo de produtos químicos			NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
	Ruído ambiente	Emissão de ruído	Poluição sonora		NR	I	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								

MOD 232/03

Página 3 de 8

Figura C.3 – *Matriz de Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais (Pg.3)*



MATRIZ DE IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E AVALIAÇÃO DE IMPACTES AMBIENTAIS

Edição: 1
Data: 20/05 / 2016
Revisão: 04
Data: 10/08/2017

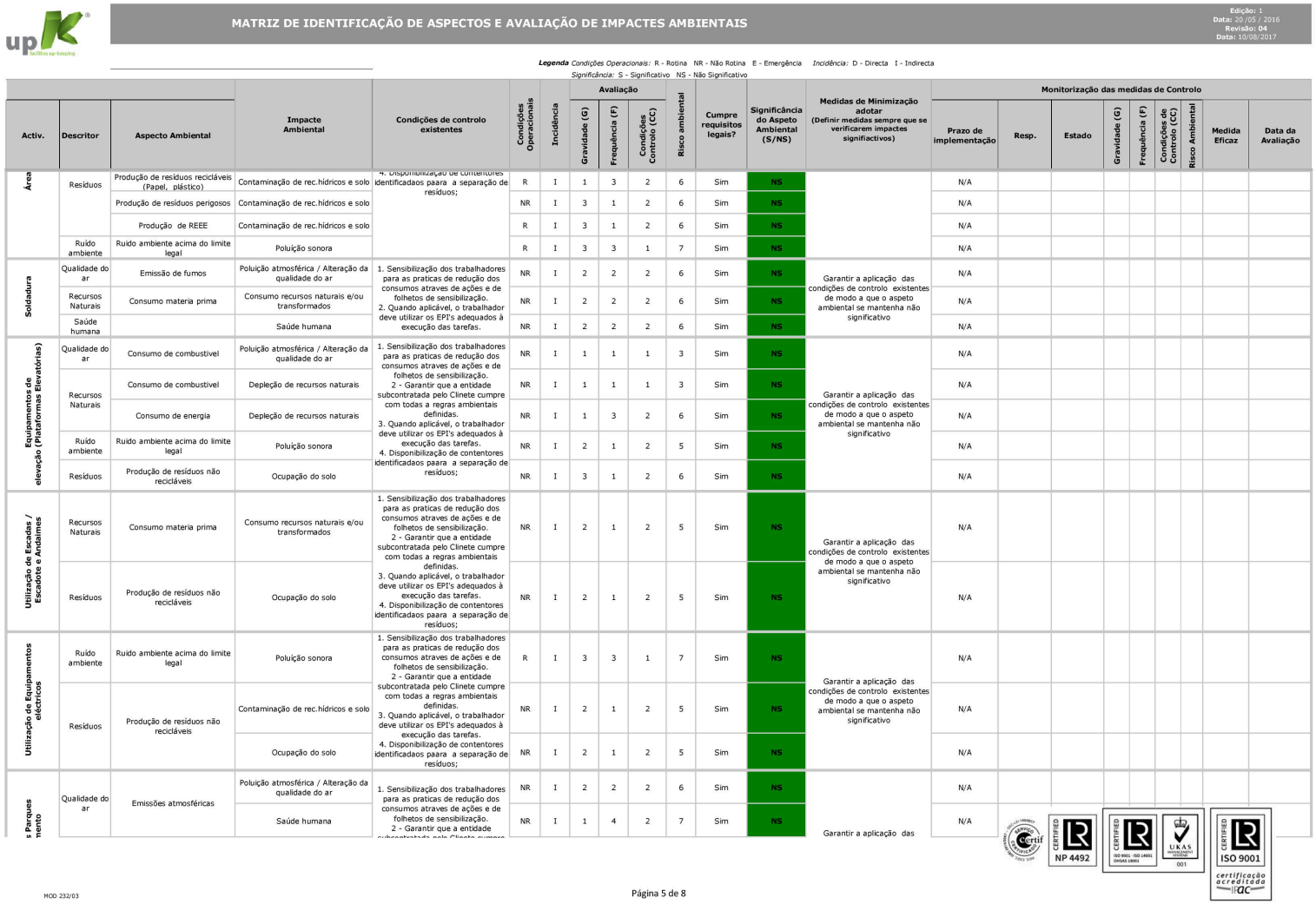
Legenda *Condições Operacionais:* R - Rotina NR - Não Rotina E - Emergência *Incidência:* D - Directa I - Indirecta
Significância: S - Significativo NS - Não Significativo

Activ.	Descritor	Aspecto Ambiental	Impacte Ambiental	Condições de controlo existentes	Condições Operacionais	Incidência	Avaliação: Gravidade (G)	Avaliação: Frequência (F)	Avaliação: Condições Controlo (CC)	Risco ambiental	Cumpre requisitos legais?	Significância do Aspeto Ambiental (S/NS)	Medidas de Minimização adotar (Definir medidas sempre que se verificarem impactes significactivos)	Monitorização das medidas de Controlo: Prazo de implementação	Resp.	Estado	Gravidade (G)	Frequência (F)	Condições de Controlo (CC)	Risco Ambiental	Medida Eficaz	Data da Avaliação
Inspecção grupos c de em	Resíduos	Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo	definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos paara a separação de resíduos;	NR	I	3	1	2	6	Sim	NS	ambiental se mantenha não significativo	N/A								
	Qualidade do ar	Emissões atmosféricas	Saúde humana		NR	I	1	4	2	7	Sim	NS		N/A								
			Poluição atmosférica / Alteração da qualidade do ar		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
Manutenção de Ventiladores	Recursos Naturais	Consumo de energia	Consumo recursos naturais e/ou transformados	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Cliente cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos paara a separação de resíduos;	NR	I	1	1	1	3	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
		Consumo de produtos químicos			NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
	Resíduos	Produção de REEE	Ocupação do solo		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
Manutenção Geral às UTAS e UTANS	Recursos Naturais	Consumo de energia	Consumo recursos naturais e/ou transformados	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Cliente cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos paara a separação de resíduos;	NR	I	1	1	1	3	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
		Consumo de produtos químicos			NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
	Resíduos	Produção de REEE	Ocupação do solo		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
	Qualidade do ar	Emissões atmosféricas	Poluição atmosférica / Alteração da qualidade do ar		NR	I	1	1	1	3	Sim	NS		N/A								
			Saúde humana		NR	I	1	4	2	7	Sim	NS		N/A								
Intervenção em Elevadores	Recursos Naturais	Consumo de energia	Consumo recursos naturais e/ou transformados	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Cliente cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos paara a separação de resíduos;	NR	I	1	1	1	3	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
		Consumo de produtos químicos			NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
	Resíduos	Produção de REEE	Ocupação do solo		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
s de trabalho e oficinas	Recursos hídricos	Consumo de água	Depleção de recursos hídricos	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Cliente cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de	R	I	1	4	1	6	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
	Recursos Naturais	Consumo de energia	Consumo recursos naturais e/ou transformados		R	I	1	4	1	6	Sim	NS		N/A								
		Consumo de produtos químicos	Consumo recursos naturais e/ou transformados		R	I	2	3	2	7	Sim	NS		N/A								
			Contaminação de rec.hídricos e solo		R	I	2	3	2	7	Sim	NS		N/A								
	Qualidade do ar	Emissões atmosféricas	Poluição atmosférica / Alteração da qualidade do ar		NR	I	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								
			Saúde humana		NR	I	1	4	2	7	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	3	2	7	Sim	NS		N/A								
			Ocupação do solo		NR	I	2	3	2	7	Sim	NS		N/A								

MOD 232/03

Página 4 de 8

Figura C.4 – *Matriz de Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais (Pg.4)*



MATRIZ DE IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E AVALIAÇÃO DE IMPACTES AMBIENTAIS

Edição: 1
Data: 20 /05 / 2016
Revisão: 04
Data: 10/08/2017

Legenda *Condições Operacionais:* R - Rotina NR - Não Rotina E - Emergência *Incidência:* D - Directa I - Indirecta
Significância: S - Significativo NS - Não Significativo

Activ.	Descritor	Aspecto Ambiental	Impacte Ambiental	Condições de controlo existentes	Condições Operacionais	Incidência	Avaliação: Gravidade (G)	Avaliação: Frequência (F)	Avaliação: Condições Controlo (CC)	Risco ambiental	Cumpre requisitos legais?	Significância do Aspeto Ambiental (S/NS)	Medidas de Minimização adotar (Definir medidas sempre que se verificarem impactes significativos)	Monitorização das medidas de Controlo: Prazo de implementação	Resp.	Estado	Gravidade (G)	Frequência (F)	Condições de Controlo (CC)	Risco Ambiental	Medida Eficaz	Data da Avaliação
Área	Resíduos	Produção de resíduos recicláveis (Papel, plástico)	Contaminação de rec.hídricos e solo	4. Disponibilização de contentores identificadaos paara a separação de resíduos;	R	I	1	3	2	6	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos perigosos	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	3	1	2	6	Sim	NS		N/A								
		Produção de REEE	Contaminação de rec.hídricos e solo		R	I	3	1	2	6	Sim	NS		N/A								
	Ruído ambiente	Ruido ambiente acima do limite legal	Poluição sonora		R	I	3	3	1	7	Sim	NS		N/A								
Soldadura	Qualidade do ar	Emissão de fumos	Poluição atmosférica / Alteração da qualidade do ar	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas.	NR	I	2	2	2	6	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
	Recursos Naturais	Consumo materia prima	Consumo recursos naturais e/ou transformados		NR	I	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								
	Saúde humana		Saúde humana		NR	I	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								
Equipamentos de elevação (Plataformas Elevatórias)	Qualidade do ar	Consumo de combustível	Poluição atmosférica / Alteração da qualidade do ar	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos paara a separação de resíduos;	NR	I	1	1	1	3	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
	Recursos Naturais	Consumo de combustível	Depleção de recursos naturais		NR	I	1	1	1	3	Sim	NS		N/A								
		Consumo de energia	Depleção de recursos naturais		NR	I	1	3	2	6	Sim	NS		N/A								
	Ruído ambiente	Ruido ambiente acima do limite legal	Poluição sonora		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
	Resíduos	Produção de resíduos não recicláveis	Ocupação do solo		NR	I	3	1	2	6	Sim	NS		N/A								
Utilização de Escadas / Escadote e Andaimes	Recursos Naturais	Consumo materia prima	Consumo recursos naturais e/ou transformados	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos paara a separação de resíduos;	NR	I	2	1	2	5	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
	Resíduos	Produção de resíduos não recicláveis	Ocupação do solo		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
Utilização de Equipamentos eléctricos	Ruído ambiente	Ruido ambiente acima do limite legal	Poluição sonora	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos paara a separação de resíduos;	R	I	3	3	1	7	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
	Resíduos	Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
			Ocupação do solo		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
s Parques mento	Qualidade do ar	Emissões atmosféricas	Poluição atmosférica / Alteração da qualidade do ar	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade	NR	I	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								
			Saúde humana		NR	I	1	4	2	7	Sim	NS	Garantir a aplicação das	N/A								

MOD 232/03

Página 5 de 8

Figura C.5 – *Matriz de Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais (Pg.5)*

MATRIZ DE IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E AVALIAÇÃO DE IMPACTES AMBIENTAIS

Edição: 1
Data: 20/05 / 2016
Revisão: 04
Data: 10/08/2017

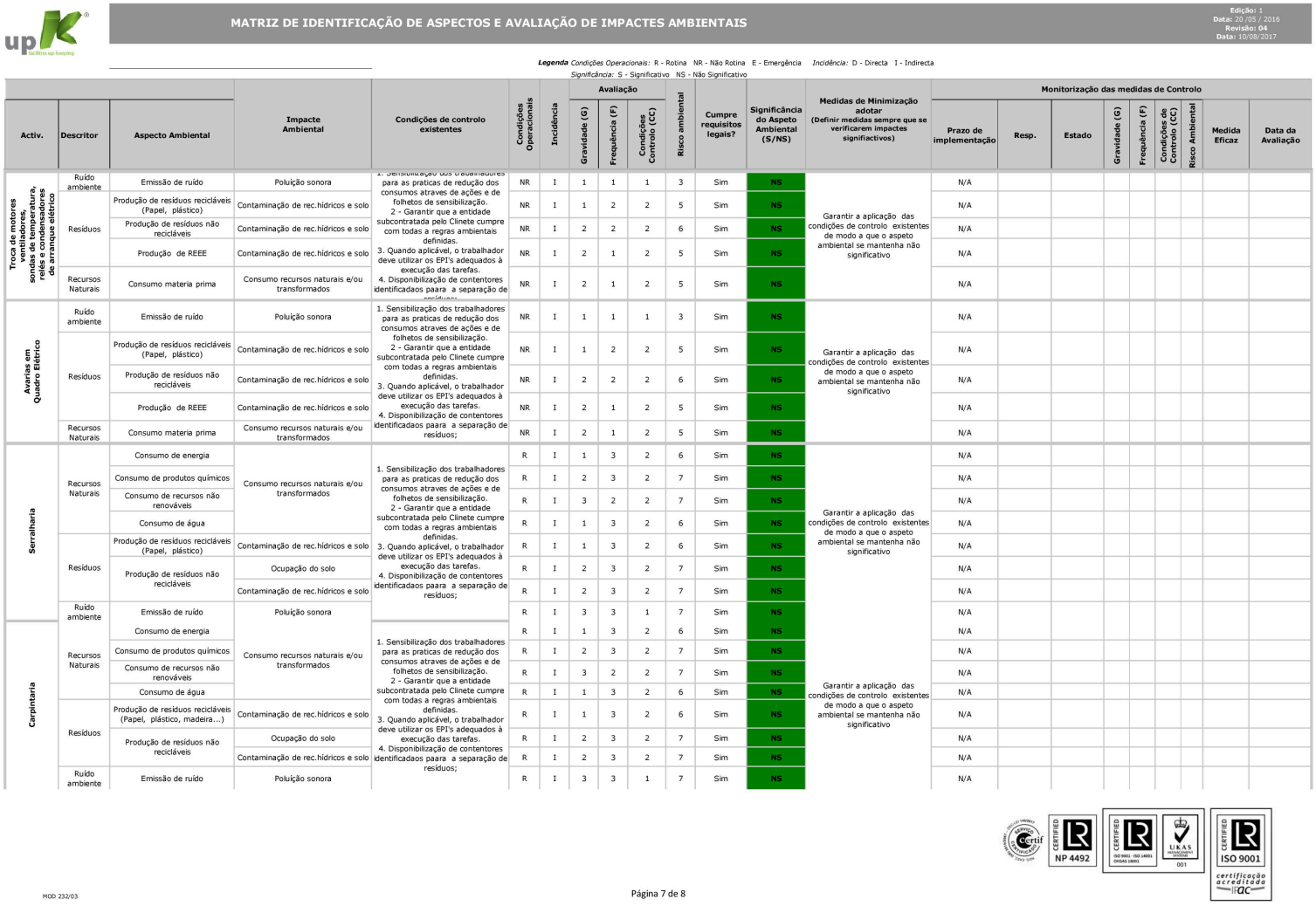
Legenda *Condições Operacionais:* R - Rotina NR - Não Rotina E - Emergência *Incidência:* D - Directa I - Indirecta
Significância: S - Significativo NS - Não Significativo

							Avaliação								Monitorização das medidas de Controlo								
Activ.	Descritor	Aspecto Ambiental	Impacte Ambiental	Condições de controlo existentes	Condições Operacionais	Incidência	Gravidade (G)	Frequência (F)	Condições Controlo (CC)	Risco ambiental	Cumpre requisitos legais?	Significância do Aspeto Ambiental (S/NS)	Medidas de Minimização adotar (Definir medidas sempre que se verificarem impactes significativos)	Prazo de implementação	Resp.	Estado	Gravidade (G)	Frequência (F)	Condições de Controlo (CC)	Risco Ambiental	Medida Eficaz	Data da Avaliação
Intervenções no de Estacionar	Ruído ambiente	Ruído ambiente acima do limite legal	Poluição sonora	subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos para a separação de resíduos;	NR	I	3	3	1	7	Sim	NS	condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
	Resíduos	Produção de resíduos recicláveis (Papel, plástico)	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	1	2	2	5	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								
Reparação / substituição de portas e acessórios	Qualidade do ar	Emissões atmosféricas	Poluição atmosférica / Alteração da qualidade do ar	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos para a separação de resíduos;	NR	I	2	2	2	6	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
			Saúde humana		NR	I	1	4	2	7	Sim	NS		N/A								
	Ruído ambiente	Ruído ambiente acima do limite legal	Poluição sonora		NR	I	3	3	1	7	Sim	NS		N/A								
	Resíduos	Produção de resíduos recicláveis (Papel, plástico)	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	1	2	2	5	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								
Troca de Motor com avaria mecânica ou eléctrica em UTAS/UTANS	Resíduos	Produção de REEE	Contaminação de rec.hídricos e solo	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos para a separação de resíduos;	NR	I	3	1	2	6	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
		Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	3	1	2	6	Sim	NS		N/A								
	Ruído ambiente	Emissão de ruído	Poluição sonora		NR	I	1	1	1	3	Sim	NS		N/A								
	Recursos Naturais	Consumo materia prima	Consumo recursos naturais e/ou transformados		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
Montagem de motor UTAS/UTANS	Ruído ambiente	Emissão de ruído	Poluição sonora	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos para a separação de resíduos;	NR	I	1	1	1	3	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
	Resíduos	Produção de resíduos recicláveis (Papel, plástico)	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	1	2	2	5	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								
		Produção de REEE	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
	Recursos Naturais	Consumo materia prima	Consumo recursos naturais e/ou transformados		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
Troca de motor ventilador VE/VI/VP (cobertura)com avaria mecânica e ou eléctrica	Ruído ambiente	Emissão de ruído	Poluição sonora	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos para a separação de resíduos;	NR	I	1	1	1	3	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
	Resíduos	Produção de resíduos recicláveis (Papel, plástico)	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	1	2	2	5	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								
		Produção de REEE	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
	Recursos Naturais	Consumo materia prima	Consumo recursos naturais e/ou transformados		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								

MOD 232/03

Página 6 de 8

Figura C.6 – *Matriz de Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais (Pg.6)*



MATRIZ DE IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E AVALIAÇÃO DE IMPACTES AMBIENTAIS

Edição: 1
Data: 20 /05 / 2016
Revisão: 04
Data: 10/08/2017

Legenda *Condições Operacionais:* R - Rotina NR - Não Rotina E - Emergência *Incidência:* D - Directa I - Indirecta
Significância: S - Significativo NS - Não Significativo

Activ.	Descritor	Aspecto Ambiental	Impacte Ambiental	Condições de controlo existentes	Condições Operacionais	Incidência	Avaliação			Risco ambiental	Cumpre requisitos legais?	Significância do Aspeto Ambiental (S/NS)	Medidas de Minimização adotar (Definir medidas sempre que se verificarem impactes significativos)	Monitorização das medidas de Controlo								
							Gravidade (G)	Frequência (F)	Condições Controlo (CC)					Prazo de implementação	Resp.	Estado	Gravidade (G)	Frequência (F)	Condições de Controlo (CC)	Risco Ambiental	Medida Eficaz	Data da Avaliação
Troca de motores ventiladores, sondas de temperatura, relés e condensadores de arranque elétrico	Ruído ambiente	Emissão de ruído	Poluição sonora	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos paara a separação de resíduos;	NR	I	1	1	1	3	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
	Resíduos	Produção de resíduos recicláveis (Papel, plástico)	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	1	2	2	5	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								
		Produção de REEE	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
	Recursos Naturais	Consumo materia prima	Consumo recursos naturais e/ou transformados		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
Avarias em Quadro Elétrico	Ruído ambiente	Emissão de ruído	Poluição sonora	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos paara a separação de resíduos;	NR	I	1	1	1	3	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
	Resíduos	Produção de resíduos recicláveis (Papel, plástico)	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	1	2	2	5	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								
		Produção de REEE	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
	Recursos Naturais	Consumo materia prima	Consumo recursos naturais e/ou transformados		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
Serralharia	Recursos Naturais	Consumo de energia	Consumo recursos naturais e/ou transformados	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos paara a separação de resíduos;	R	I	1	3	2	6	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
		Consumo de produtos químicos			R	I	2	3	2	7	Sim	NS		N/A								
		Consumo de recursos não renováveis			R	I	3	2	2	7	Sim	NS		N/A								
		Consumo de água			R	I	1	3	2	6	Sim	NS		N/A								
	Resíduos	Produção de resíduos recicláveis (Papel, plástico)	Contaminação de rec.hídricos e solo		R	I	1	3	2	6	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos não recicláveis	Ocupação do solo		R	I	2	3	2	7	Sim	NS		N/A								
			Contaminação de rec.hídricos e solo		R	I	2	3	2	7	Sim	NS		N/A								
Carpintaria	Ruído ambiente	Emissão de ruído	Poluição sonora		R	I	3	3	1	7	Sim	NS		N/A								
	Recursos Naturais	Consumo de energia	Consumo recursos naturais e/ou transformados	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos paara a separação de resíduos;	R	I	1	3	2	6	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
		Consumo de produtos químicos			R	I	2	3	2	7	Sim	NS		N/A								
		Consumo de recursos não renováveis			R	I	3	2	2	7	Sim	NS		N/A								
		Consumo de água			R	I	1	3	2	6	Sim	NS		N/A								
	Resíduos	Produção de resíduos recicláveis (Papel, plástico, madeira...)	Contaminação de rec.hídricos e solo		R	I	1	3	2	6	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos não recicláveis	Ocupação do solo		R	I	2	3	2	7	Sim	NS		N/A								
			Contaminação de rec.hídricos e solo		R	I	2	3	2	7	Sim	NS		N/A								
	Ruído ambiente	Emissão de ruído	Poluição sonora		R	I	3	3	1	7	Sim	NS		N/A								

MOD 232/03

Página 7 de 8

Figura C.7 – *Matriz de Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais (Pg.7)*

MATRIZ DE IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E AVALIAÇÃO DE IMPACTES AMBIENTAIS

Edição: 1
Data: 20 /05 / 2016
Revisão: 04
Data: 10/08/2017

Legenda *Condições Operacionais:* R - Rotina NR - Não Rotina E - Emergência *Incidência:* D - Directa I - Indirecta
Significância: S - Significativo NS - Não Significativo

							Avaliação								Monitorização das medidas de Controlo								
Activ.	Descritor	Aspecto Ambiental	Impacte Ambiental	Condições de controlo existentes	Condições Operacionais	Incidência	Gravidade (G)	Frequência (F)	Condições Controlo (CC)	Risco ambiental	Cumpre requisitos legais?	Significância do Aspeto Ambiental (S/NS)	Medidas de Minimização adotar (Definir medidas sempre que se verificarem impactes significativos)	Prazo de implementação	Resp.	Estado	Gravidade (G)	Frequência (F)	Condições de Controlo (CC)	Risco Ambiental	Medida Eficaz	Data da Avaliação
Pintura	Recursos Naturais	Consumo de energia	Consumo recursos naturais e/ou transformados	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos paara a separação de resíduos;	R	I	1	3	2	6	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
		Consumo de produtos químicos			R	I	2	3	2	7	Sim	NS		N/A								
		Consumo de recursos não renováveis			R	I	3	2	2	7	Sim	NS		N/A								
		Consumo de água			R	I	1	3	2	6	Sim	NS		N/A								
	Resíduos	Produção de resíduos recicláveis (Papel, plástico, ...)	Contaminação de rec.hídricos e solo		R	I	1	3	2	6	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos não recicláveis	Ocupação do solo		R	I	2	3	2	7	Sim	NS		N/A								
			Contaminação de rec.hídricos e solo		R	I	2	3	2	7	Sim	NS		N/A								
	Qualidade do ar	Emissões atmosféricas	Saúde humana		R	I	1	3	2	6	Sim	NS		N/A								
			Poluição atmosférica / Alteração da qualidade do ar		R	I	2	3	2	7	Sim	NS		N/A								
Pequenos trabalhos de construção Civil	Recursos Naturais	Consumo materia prima	Consumo recursos naturais e/ou transformados	1. Sensibilização dos trabalhadores para as praticas de redução dos consumos atraves de ações e de folhetos de sensibilização. 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas. 4. Disponibilização de contentores identificadaos paara a separação de resíduos;	NR	I	1	2	2	5	Sim	NS	Garantir a aplicação das condições de controlo existentes de modo a que o aspeto ambiental se mantenha não significativo	N/A								
		Consumo de produtos químicos	Consumo recursos naturais e/ou transformados		NR	I	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								
		Consumo de água	Depleção de recursos hídricos		NR	I	1	2	2	5	Sim	NS		N/A								
		Consumo de energia	Consumo recursos naturais e/ou transformados		NR	I	1	2	2	5	Sim	NS		N/A								
		Consumo de óleo	Consumo recursos naturais e/ou transformados		NR	I	1	1	1	3	Sim	NS		N/A								
	Resíduos	Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos recicláveis (Papel, plástico)	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	1	2	2	5	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos perigosos	Contaminação de rec.hídricos e solo		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
	Ruído ambiente	Emissão de ruído	Poluição sonora		NR	I	3	2	1	6	Sim	NS		N/A								
	Qualidade do ar	Emissões atmosféricas	Saúde humana		NR	I	1	4	2	7	Sim	NS		N/A								
			Poluição atmosférica / Alteração da qualidade do ar		NR	I	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								
Utilização de gases frigorigéneos	Recursos Naturais	Consumo materia prima	Consumo recursos naturais e/ou transformados	1. Sensibilização dos trabalhadores para as boas práticas na utilização de flurados; 2 - Garantir que a entidade subcontratada pelo Clinete cumpre com todas a regras ambientais definidas. 3. Quando aplicável, o trabalhador deve utilizar os EPI's adequados à execução das tarefas.	NR	I	2	2	2	6	Sim	NS	Cumprir com as IT's 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 e 28	N/A								
	Recursos Naturais	Consumo de produtos químicos	Consumo recursos naturais e/ou transformados		NR	I	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								
	Qualidade do ar	Emissões atmosféricas	Saúde humana		NR	I	1	2	2	5	Sim	NS		N/A								
			Aquecimento Global		NR	I	4	2	2	8	Sim	S		Sempre que necessário	Téc. AVAC	Divulgação IT's	4	2	1	7	Sim	10/08/2017
	Resíduos	Produção de resíduos não recicláveis	Contaminação do solo		NR	I	2	1	2	5	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos recicláveis (Plástico)			NR	I	1	2	2	5	Sim	NS		N/A								
		Produção de resíduos perigosos (gás, óleos...)			NR	I	2	2	2	6	Sim	NS		N/A								

MOD 232/03

Página 8 de 8

Figura C.8 – *Matriz de Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais (Pg.8)*

D. Anexo IV – Sistema de Gestão QAS - Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho – upK



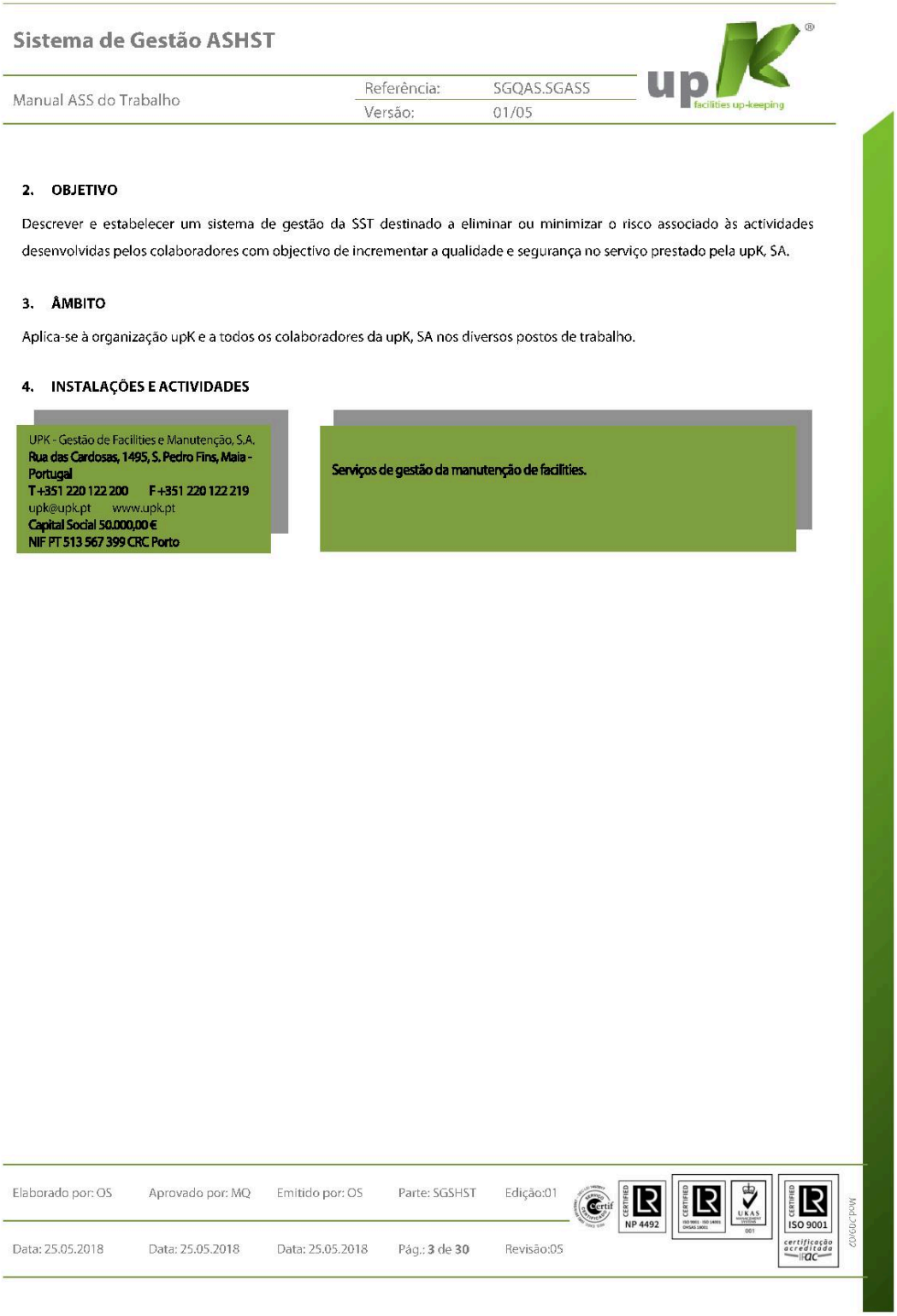
Sistema de Gestão QAS

Manual Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho

Figura D.1 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.1)*



Figura D.2 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.2)*



Sistema de Gestão ASHST

Manual ASS do Trabalho | Referência: SGQAS.SGASS | Versão: 01/05

2. OBJETIVO

Descrever e estabelecer um sistema de gestão da SST destinado a eliminar ou minimizar o risco associado às actividades desenvolvidas pelos colaboradores com objectivo de incrementar a qualidade e segurança no serviço prestado pela upK, SA.

3. ÂMBITO

Aplica-se à organização upK e a todos os colaboradores da upK, SA nos diversos postos de trabalho.

4. INSTALAÇÕES E ACTIVIDADES

UPK - Gestão de Facilities e Manutenção, S.A.
Rua das Cardosas, 1495, S. Pedro Fins, Maia - Portugal
T +351 220 122 200 F +351 220 122 219
upk@upk.pt www.upk.pt
Capital Social 50.000,00 €
NIF PT 513 567 399 CRC Porto

Serviços de gestão da manutenção de facilities.

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSHST | Edição:01
Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Pág.: 3 de 30 | Revisão:05

Figura D.3 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.3)*

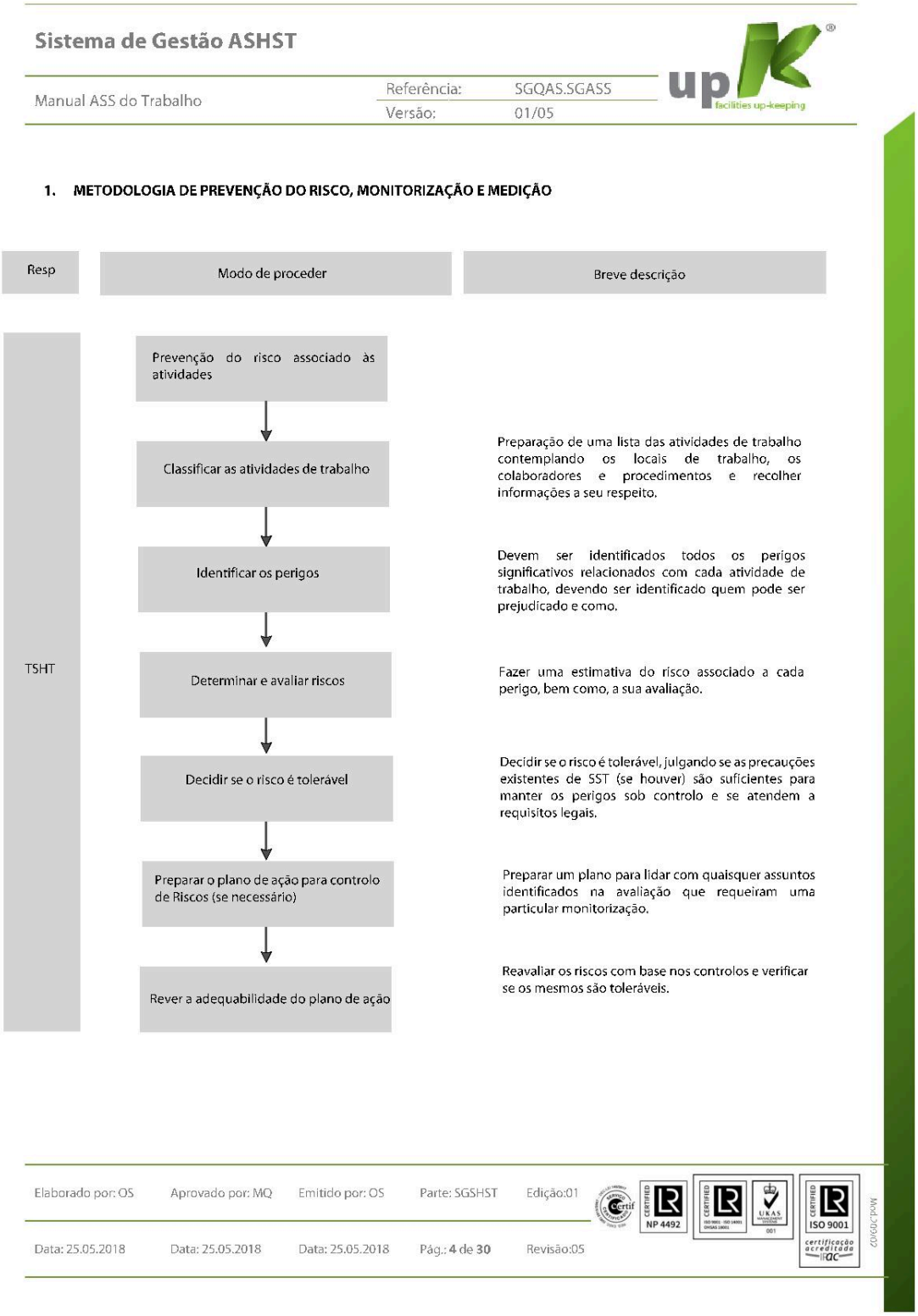


Figura D.4 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.4)*

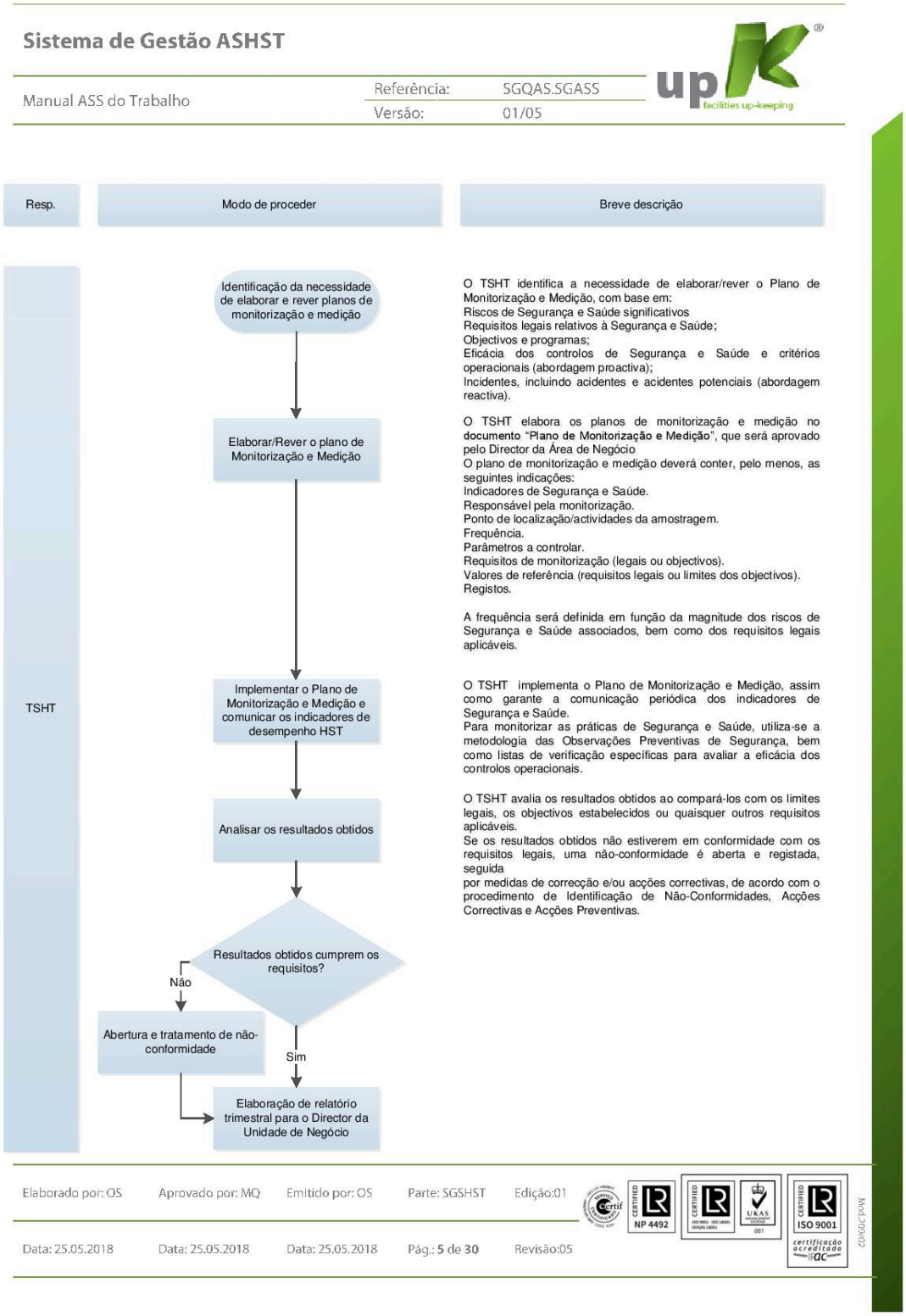


Figura D.5 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.5)*

2. METODOLOGIA PARA DE ASPECTOS E AVALIAÇÃO DE iMPACTES AMBIENTAIS

Metodologia classificação dos IA

Descritor
Patrimonio
Qualiade do ar
Recursos hidricos
Recursos naturais
Residuos
Ruído ambiente
Socio-economico
Solo

Situação operacional
Rotina - R
Não rotina - NR
Emergencia - E

Tipo de incidência
Direta - D
Indireta - I

metodologia

Class.	Gravidade (G)
1	O aspeto é gerado em quantidade de tal forma reduzida que o seu efeito no ambiente é reduzido e com impacte pouco significativo. A reposição do equilíbrio ambiental é fácil e com custos muito reduzidos. Exemplos: Ruido ambiente em conformidade legal; Produção de resíduos recicláveis; Libertação de odores; Consumo de recursos renováveis (papel, energias, água -uso domestico, etc);Aspeto visual das infraestruturas. *Nota: podem ser considerados outros impactes, para além dos do exemplo desde que gerados em quantidade muito reduzida)*
2	O aspeto é gerado em quantidade moderada, levando a um impacte moderado sobre o ambiente. A reposição do equilíbrio ambiental é fácil no entanto envolve custos elevados Exemplos: Produção de resíduos não recicláveis, Consumo de recursos não renováveis; Emissões atmosféricas; Consumo de água - uso industrial ; Consumo de produtos químicos; Produção de efluentes; ocupação do solo *Nota: podem ser considerados outros impactes, para além dos do exemplo desde que gerados em quantidade moderada*
3	O aspeto é gerado em quantidade elevada, levando a um impacte significativo sobre o ambiente, com danos ambientais graves de difícil reposição e com custos elevados. Exemplos: Ruido ambiental acima do limite legal; Produção de resíduos não recicláveis (Resíduos domésticos; mistura de resíduos etc); Consumo de recursos não renováveis (gasóleo <a 500 tep; óleos, etc); Produção de residuos perigosos; Consumo de produtos químicos Produção de efluentes, perogosos; *Nota: Podem ser considerados outros impactes, para além dos do exemplo desde que gerados em quantidade elevada*

Figura D.6 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.6)*

4	O aspeto é gerado em quantidade muito elevada, levando a um impacte muito significativo sobre o ambiente, com danos ambientais irreversíveis. Exemplos. Produção de resíduos perigosos; Produção de efluentes industriais (perigosos); Emissões atmosféricas (gases com efeito de estufa e gases que empobrecem a camada de ozono); Consumo de gasóleo e energia> a 500 tep; Incendio de grandes proporções; Derrames para o solo ou agua; Emissão de fumo destruição de bens materiais e paisagem. *Nota: podem ser considerados outros impactes, para além dos do exemplo desde que gerados em quantidade muito elevada*

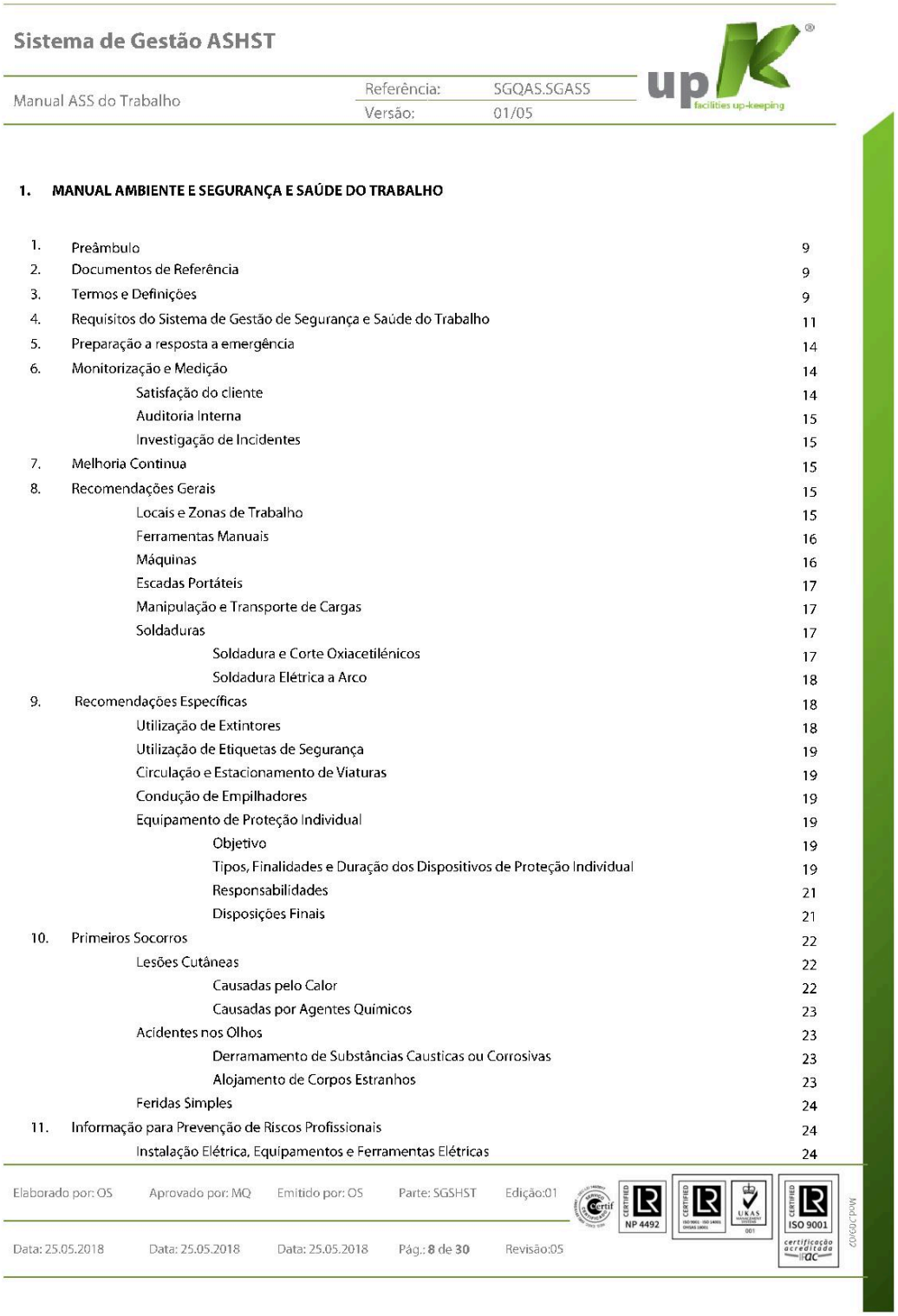
Class.	Frequência (F)
1	Raro: A ocorrencia é reduzidas, pode ocorrer em situações pontuais. (Ocorre uma vez por ano até uma vez por semestre).
2	A ocasional: A ocorrência é moderada, as condições (Ocorre mais do que uma vez por trimestre até uma vez por mês)
3	Frequente: A ocorrencia é elevada. (Ocorre mais do que uma vez por mês até vuma vez por semana)
4	A ocorrência é muito elevada. As condições/consequências permanecem por longos períodos de tempo. (mais do que uma vez por semana até várias vezes por dia)

Class.	Condições de controlo (CC)
1	Eficiente: Existe um controlo implementado que identifica e minimiza totalmente o efeito do impacte
2	Melhorável: Existe um controlo implementado que minimiza em parte o efeito do impacte ou com praticas que influenciam o responsável pelo aspeto a implementar controlos que minimizam o efeito do impacte.
3	Deficiente: Com práticas de controlo em desenvolvimento ou com praticas de controlo sem qualquer efeito no impacte
4	Sem práticas de controlo

Risco Ambiental (RA) = G+ F+CC	
RA ≥8 ou incumprimento de um requisito legal	Aspeto Ambiental significativo **(S)**
RA<8	**Aspeto Ambiental não significativo (NS)**

O aspetos ambientais significativos serão sujeitos a medidas de controlo.

Figura D.7 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.7)*



Sistema de Gestão ASHST

Manual ASS do Trabalho | Referência: SGQAS.SGASS | Versão: 01/05

upK facilities up-keeping

1. MANUAL AMBIENTE E SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO

1. Preâmbulo 9
2. Documentos de Referência 9
3. Termos e Definições 9
4. Requisitos do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho 11
5. Preparação a resposta a emergência 14
6. Monitorização e Medição 14
   - Satisfação do cliente 14
   - Auditoria Interna 15
   - Investigação de Incidentes 15
7. Melhoria Continua 15
8. Recomendações Gerais 15
   - Locais e Zonas de Trabalho 15
   - Ferramentas Manuais 16
   - Máquinas 16
   - Escadas Portáteis 17
   - Manipulação e Transporte de Cargas 17
   - Soldaduras 17
     - Soldadura e Corte Oxiacetilénicos 17
     - Soldadura Elétrica a Arco 18
9. Recomendações Específicas 18
   - Utilização de Extintores 18
   - Utilização de Etiquetas de Segurança 19
   - Circulação e Estacionamento de Viaturas 19
   - Condução de Empilhadores 19
   - Equipamento de Proteção Individual 19
     - Objetivo 19
     - Tipos, Finalidades e Duração dos Dispositivos de Proteção Individual 19
     - Responsabilidades 21
     - Disposições Finais 21
10. Primeiros Socorros 22
    - Lesões Cutâneas 22
      - Causadas pelo Calor 22
      - Causadas por Agentes Químicos 23
    - Acidentes nos Olhos 23
      - Derramamento de Substâncias Cáusticas ou Corrosivas 23
      - Alojamento de Corpos Estranhos 23
    - Feridas Simples 24
11. Informação para Prevenção de Riscos Profissionais 24
    - Instalação Elétrica, Equipamentos e Ferramentas Elétricas 24

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSHST | Edição:01

Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Pág.: 8 de 30 | Revisão:05

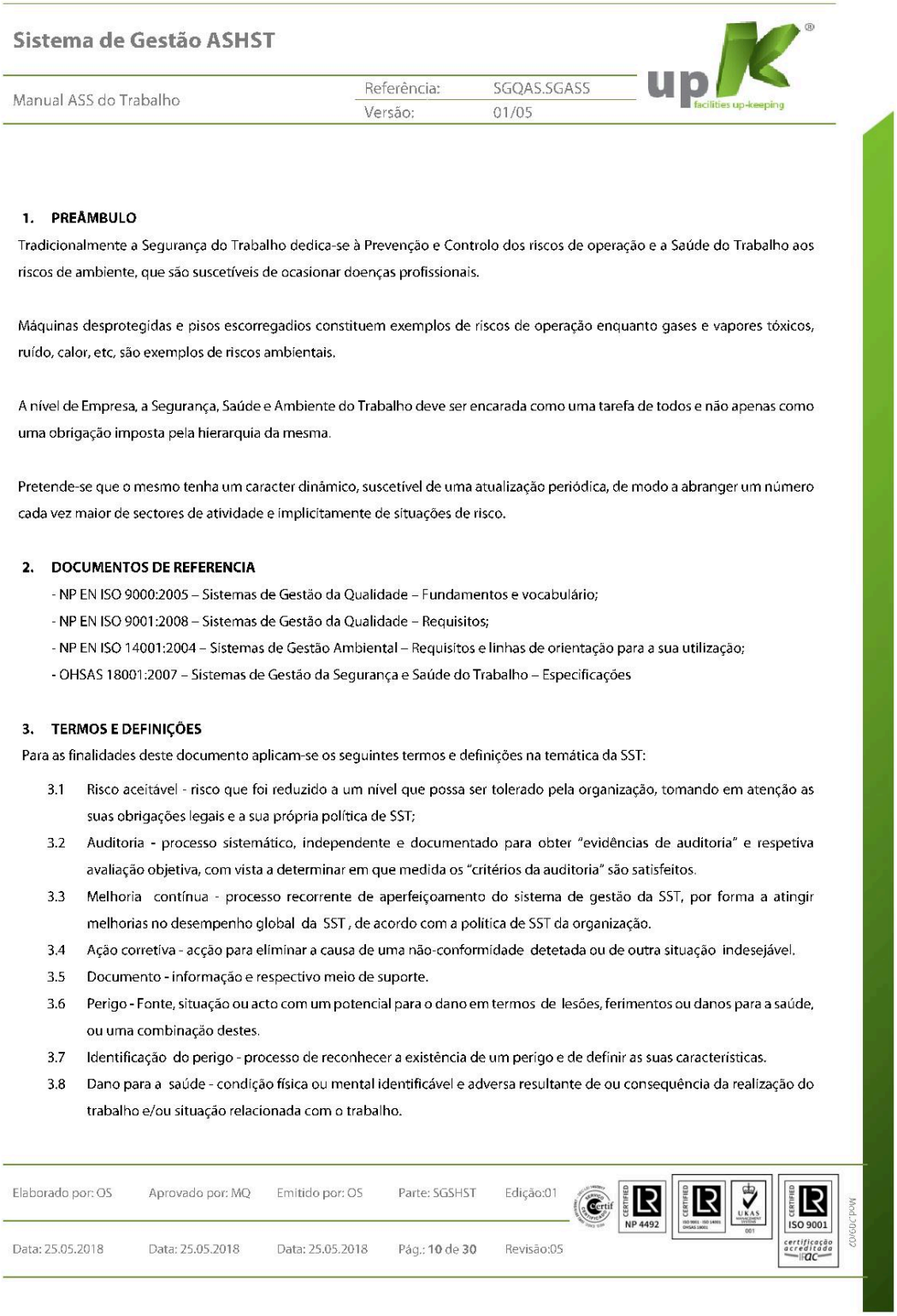
NP 4492 | ISO 9001

MAD.09.02

Figura D.8 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.8)*



Figura D.9 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.9)*



Sistema de Gestão ASHST

Manual ASS do Trabalho | Referência: SGQAS.SGASS | Versão: 01/05

1. PREÂMBULO

Tradicionalmente a Segurança do Trabalho dedica-se à Prevenção e Controlo dos riscos de operação e a Saúde do Trabalho aos riscos de ambiente, que são suscetíveis de ocasionar doenças profissionais.

Máquinas desprotegidas e pisos escorregadios constituem exemplos de riscos de operação enquanto gases e vapores tóxicos, ruído, calor, etc, são exemplos de riscos ambientais.

A nível de Empresa, a Segurança, Saúde e Ambiente do Trabalho deve ser encarada como uma tarefa de todos e não apenas como uma obrigação imposta pela hierarquia da mesma.

Pretende-se que o mesmo tenha um caracter dinâmico, suscetível de uma atualização periódica, de modo a abranger um número cada vez maior de sectores de atividade e implicitamente de situações de risco.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NP EN ISO 9000:2005 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário;
- NP EN ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- NP EN ISO 14001:2004 – Sistemas de Gestão Ambiental – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização;
- OHSAS 18001:2007 – Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho – Especificações

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

Para as finalidades deste documento aplicam-se os seguintes termos e definições na temática da SST:

3.1 Risco aceitável - risco que foi reduzido a um nível que possa ser tolerado pela organização, tomando em atenção as suas obrigações legais e a sua própria política de SST;

3.2 Auditoria - processo sistemático, independente e documentado para obter "evidências de auditoria" e respetiva avaliação objetiva, com vista a determinar em que medida os "critérios da auditoria" são satisfeitos.

3.3 Melhoria contínua - processo recorrente de aperfeiçoamento do sistema de gestão da SST, por forma a atingir melhorias no desempenho global da SST , de acordo com a política de SST da organização.

3.4 Ação corretiva - acção para eliminar a causa de uma não-conformidade detetada ou de outra situação indesejável.

3.5 Documento - informação e respectivo meio de suporte.

3.6 Perigo - Fonte, situação ou acto com um potencial para o dano em termos de lesões, ferimentos ou danos para a saúde, ou uma combinação destes.

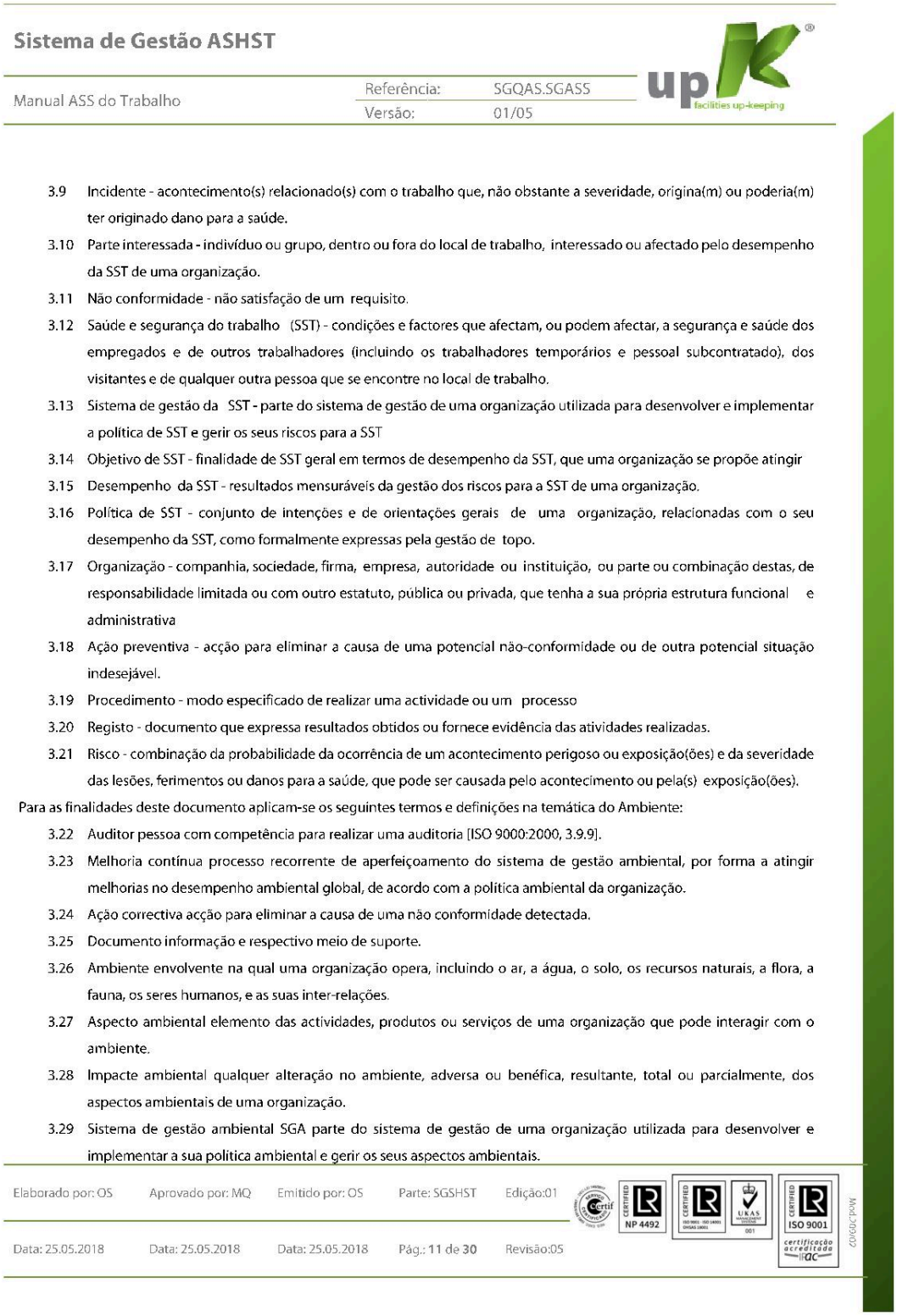
3.7 Identificação do perigo - processo de reconhecer a existência de um perigo e de definir as suas características.

3.8 Dano para a saúde - condição física ou mental identificável e adversa resultante de ou consequência da realização do trabalho e/ou situação relacionada com o trabalho.

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSHST | Edição:01

Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Pág.: 10 de 30 | Revisão:05

Figura D.10 – Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.10)



Sistema de Gestão ASHST

Manual ASS do Trabalho | Referência: SGQAS.SGASS | Versão: 01/05

upK facilities up-keeping

3.9 Incidente - acontecimento(s) relacionado(s) com o trabalho que, não obstante a severidade, origina(m) ou poderia(m) ter originado dano para a saúde.

3.10 Parte interessada - indivíduo ou grupo, dentro ou fora do local de trabalho, interessado ou afectado pelo desempenho da SST de uma organização.

3.11 Não conformidade - não satisfação de um requisito.

3.12 Saúde e segurança do trabalho (SST) - condições e factores que afectam, ou podem afectar, a segurança e saúde dos empregados e de outros trabalhadores (incluindo os trabalhadores temporários e pessoal subcontratado), dos visitantes e de qualquer outra pessoa que se encontre no local de trabalho.

3.13 Sistema de gestão da SST - parte do sistema de gestão de uma organização utilizada para desenvolver e implementar a política de SST e gerir os seus riscos para a SST

3.14 Objetivo de SST - finalidade de SST geral em termos de desempenho da SST, que uma organização se propõe atingir

3.15 Desempenho da SST - resultados mensuráveis da gestão dos riscos para a SST de uma organização.

3.16 Política de SST - conjunto de intenções e de orientações gerais de uma organização, relacionadas com o seu desempenho da SST, como formalmente expressas pela gestão de topo.

3.17 Organização - companhia, sociedade, firma, empresa, autoridade ou instituição, ou parte ou combinação destas, de responsabilidade limitada ou com outro estatuto, pública ou privada, que tenha a sua própria estrutura funcional e administrativa

3.18 Ação preventiva - acção para eliminar a causa de uma potencial não-conformidade ou de outra potencial situação indesejável.

3.19 Procedimento - modo especificado de realizar uma actividade ou um processo

3.20 Registo - documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das atividades realizadas.

3.21 Risco - combinação da probabilidade da ocorrência de um acontecimento perigoso ou exposição(ões) e da severidade das lesões, ferimentos ou danos para a saúde, que pode ser causada pelo acontecimento ou pela(s) exposição(ões).

Para as finalidades deste documento aplicam-se os seguintes termos e definições na temática do Ambiente:

3.22 Auditor pessoa com competência para realizar uma auditoria [ISO 9000:2000, 3.9.9].

3.23 Melhoria contínua processo recorrente de aperfeiçoamento do sistema de gestão ambiental, por forma a atingir melhorias no desempenho ambiental global, de acordo com a política ambiental da organização.

3.24 Ação correctiva acção para eliminar a causa de uma não conformidade detectada.

3.25 Documento informação e respectivo meio de suporte.

3.26 Ambiente envolvente na qual uma organização opera, incluindo o ar, a água, o solo, os recursos naturais, a flora, a fauna, os seres humanos, e as suas inter-relações.

3.27 Aspecto ambiental elemento das actividades, produtos ou serviços de uma organização que pode interagir com o ambiente.

3.28 Impacte ambiental qualquer alteração no ambiente, adversa ou benéfica, resultante, total ou parcialmente, dos aspectos ambientais de uma organização.

3.29 Sistema de gestão ambiental SGA parte do sistema de gestão de uma organização utilizada para desenvolver e implementar a sua política ambiental e gerir os seus aspectos ambientais.

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSHST | Edição:01

Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Pág.: 11 de 30 | Revisão:05

NP 4492 ISO 9001 certificação acreditada IQNet

Mod.209.02

Figura D.11 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.11)*

3.30 Objectivo ambiental finalidade ambiental geral, consistente com a política ambiental, que uma organização se propõe atingir.

3.31 Desempenho ambiental resultados mensuráveis da gestão dos aspectos ambientais de uma organização.

3.32 Política ambiental conjunto de intenções e de orientações gerais de uma organização, relacionadas com o seu desempenho ambiental, como formalmente expressas pela Gestão de topo.

3.33 Meta ambiental requisito de desempenho detalhado, aplicável à organização ou a partes desta, que decorre dos objectivos ambientais e que tem de ser estabelecido e concretizado de modo a que esses objectivos sejam atingidos.

3.34 Parte interessada pessoa ou grupo interessado ou afectado pelo desempenho ambiental de uma organização.

3.35 Auditoria interna processo sistemático, independente e documentado para obtenção de evidências de auditoria e respectiva avaliação objectiva, com vista a determinar em que medida os critérios de auditoria ao sistema de gestão ambiental estabelecidos pela organização são cumpridos.

3.36 Não conformidade não satisfação de um requisito.

3.37 Organização companhia, sociedade, firma, empresa, autoridade ou instituição, ou parte ou combinação destas, de responsabilidade limitada ou com outro estatuto, pública ou privada, que tenha a sua própria estrutura funcional e administrativa.

3.38 Ação preventiva ação para eliminar a causa de uma não conformidade potencial.

3.39 Prevenção da poluição utilização de processos, práticas, técnicas, materiais, produtos, serviços ou energia para evitar, reduzir ou controlar (separadamente ou em combinação) a produção, emissão ou descarga de qualquer tipo de poluente ou resíduo, com vista à redução dos impactes ambientais adversos.

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

3.41 Registo Documento que expressa resultados obtidos ou que fornece evidência das actividades realizadas.

4. REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE SSAT

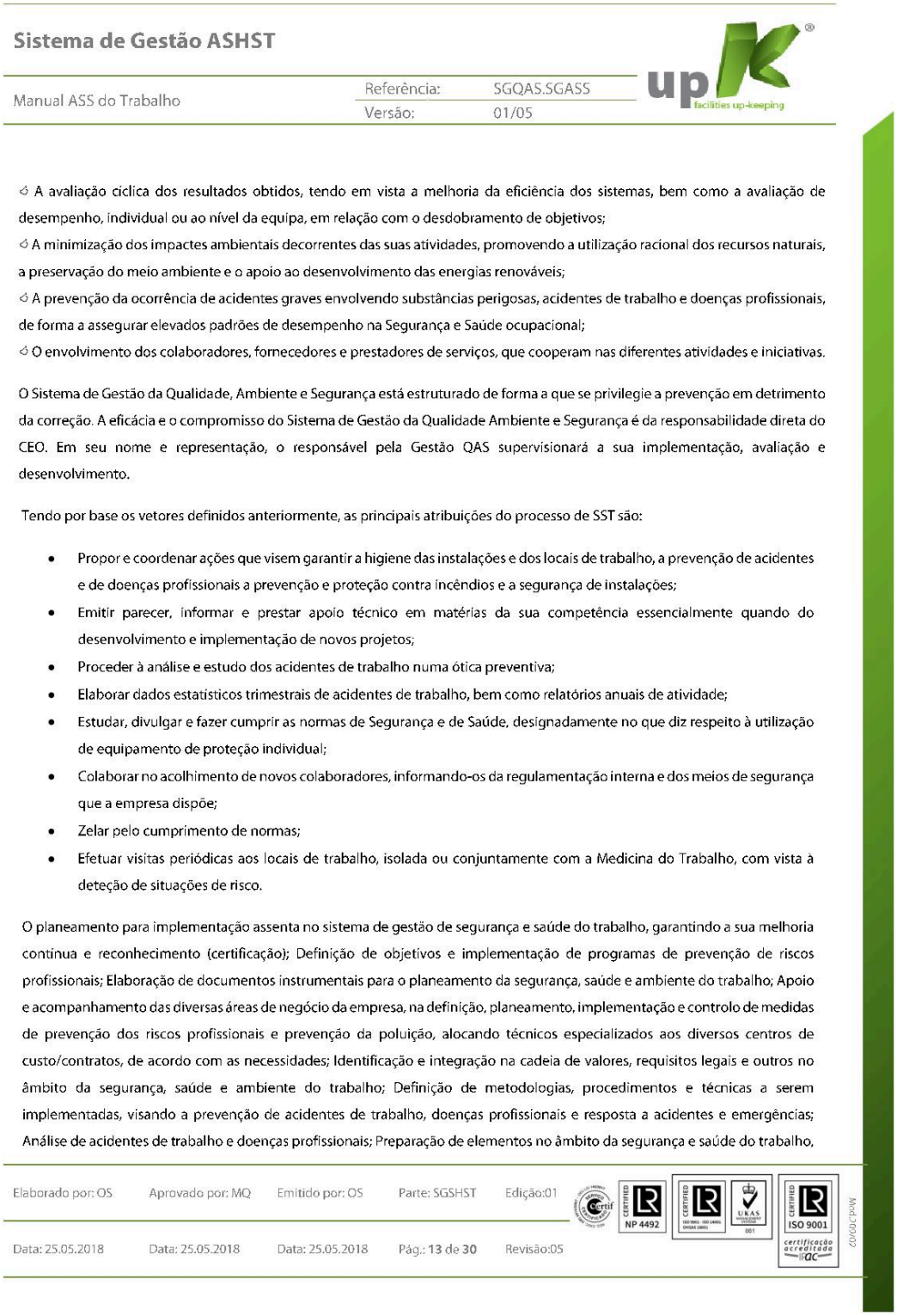
A gestão das funções segurança e saúde no trabalho (SSAT) encontra-se materializada em procedimentos e regulamentos internos que integram e interagem naturalmente com processos de negócio, processos de suporte, e com a organização em geral da Empresa, formalizados na modelação de processos que suporta o sistema integrado de gestão. O sistema de gestão da qualidade é reconhecido externamente, encontrando-se certificado pelo referencial normativo ISO NP 9001.

Os vetores de orientação assentam na—Política para a Qualidade, Ambiente e Segurança, emanada pela Administração na pessoa do seu CEO e difundida por todos os colaboradores.

A política do Sistema Integrado de Gestão, orientada prioritariamente para a obtenção da confiança e a fidelização dos clientes, estabelece as seguintes orientações:

- A melhoria contínua como norma de conduta;
- A satisfação dos requisitos acordados com o Cliente, visando cumprir e exceder as suas expectativas;
- O cumprimento da legislação, regulamentação e requisitos em vigor aplicáveis às suas atividades;
- A consideração dos aspetos relevantes da Qualidade, da proteção do Ambiente e da Segurança e Saúde no Trabalho;

Figura D.12 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.12)*



Sistema de Gestão ASHST

Manual ASS do Trabalho | Referência: SGQAS.SGASS | Versão: 01/05

- A avaliação ciclica dos resultados obtidos, tendo em vista a melhoria da eficiência dos sistemas, bem como a avaliação de desempenho, individual ou ao nível da equipa, em relação com o desdobramento de objetivos;
- A minimização dos impactes ambientais decorrentes das suas atividades, promovendo a utilização racional dos recursos naturais, a preservação do meio ambiente e o apoio ao desenvolvimento das energias renováveis;
- A prevenção da ocorrência de acidentes graves envolvendo substâncias perigosas, acidentes de trabalho e doenças profissionais, de forma a assegurar elevados padrões de desempenho na Segurança e Saúde ocupacional;
- O envolvimento dos colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços, que cooperam nas diferentes atividades e iniciativas.

O Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança está estruturado de forma a que se privilegie a prevenção em detrimento da correção. A eficácia e o compromisso do Sistema de Gestão da Qualidade Ambiente e Segurança é da responsabilidade direta do CEO. Em seu nome e representação, o responsável pela Gestão QAS supervisionará a sua implementação, avaliação e desenvolvimento.

Tendo por base os vetores definidos anteriormente, as principais atribuições do processo de SST são:

- Propor e coordenar ações que visem garantir a higiene das instalações e dos locais de trabalho, a prevenção de acidentes e de doenças profissionais a prevenção e proteção contra incêndios e a segurança de instalações;
- Emitir parecer, informar e prestar apoio técnico em matérias da sua competência essencialmente quando do desenvolvimento e implementação de novos projetos;
- Proceder à análise e estudo dos acidentes de trabalho numa ótica preventiva;
- Elaborar dados estatísticos trimestrais de acidentes de trabalho, bem como relatórios anuais de atividade;
- Estudar, divulgar e fazer cumprir as normas de Segurança e de Saúde, designadamente no que diz respeito à utilização de equipamento de proteção individual;
- Colaborar no acolhimento de novos colaboradores, informando-os da regulamentação interna e dos meios de segurança que a empresa dispõe;
- Zelar pelo cumprimento de normas;
- Efetuar visitas periódicas aos locais de trabalho, isolada ou conjuntamente com a Medicina do Trabalho, com vista à deteção de situações de risco.

O planeamento para implementação assenta no sistema de gestão de segurança e saúde do trabalho, garantindo a sua melhoria continua e reconhecimento (certificação); Definição de objetivos e implementação de programas de prevenção de riscos profissionais; Elaboração de documentos instrumentais para o planeamento da segurança, saúde e ambiente do trabalho; Apoio e acompanhamento das diversas áreas de negócio da empresa, na definição, planeamento, implementação e controlo de medidas de prevenção dos riscos profissionais e prevenção da poluição, alocando técnicos especializados aos diversos centros de custo/contratos, de acordo com as necessidades; Identificação e integração na cadeia de valores, requisitos legais e outros no âmbito da segurança, saúde e ambiente do trabalho; Definição de metodologias, procedimentos e técnicas a serem implementadas, visando a prevenção de acidentes de trabalho, doenças profissionais e resposta a acidentes e emergências; Análise de acidentes de trabalho e doenças profissionais; Preparação de elementos no âmbito da segurança e saúde do trabalho,

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSHST | Edição:01

Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Pág.: 13 de 30 | Revisão:05

Figura D.13 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.13)*

para a resposta a concursos; Promoção e condução de ações de formação, informação e sensibilização, no âmbito da segurança, higiene e saúde do trabalho.
De referir que a upK adapta a Matriz de Identificação de Perigos, Avaliação de Riscos e Medidas de controlo com procedimento associado, assim como lista de legislação que lhe poderá ser aplicável.
A upK disponibiliza outros elementos importantes na temática da Segurança, Saúde e Ambiente do Trabalho, assim como cruza as informações relevantes dos clientes de forma aos diversos elementos estarem em consonância com os requisitos legais e os do cliente.

Os níveis de responsabilidade, a definição de funções e as interdependências em que estão envolvidos todos os colaboradores com responsabilidades no âmbito do Sistema de Gestão estão definidos na modelação do Sistema (Manual de Funções).
Compete às hierarquias, a responsabilidade direta ou delegada de cumprir o presente regulamento, a Politica de Qualidade Ambiente e Segurança e demais requisitos legais e/ou dos clientes, elucidando os trabalhadores quanto aos riscos potenciais dos locais de trabalho e formas adequadas de prevenção.
É dever dos trabalhadores informar a hierarquia de condições perigosas e/ou comportamentos inseguros, eventualmente observados no seu posto ou local de trabalho.
O não cumprimento das recomendações insertas neste regulamento constitui, em principio, infração disciplinar, sendo passivel às eventuais sanções.

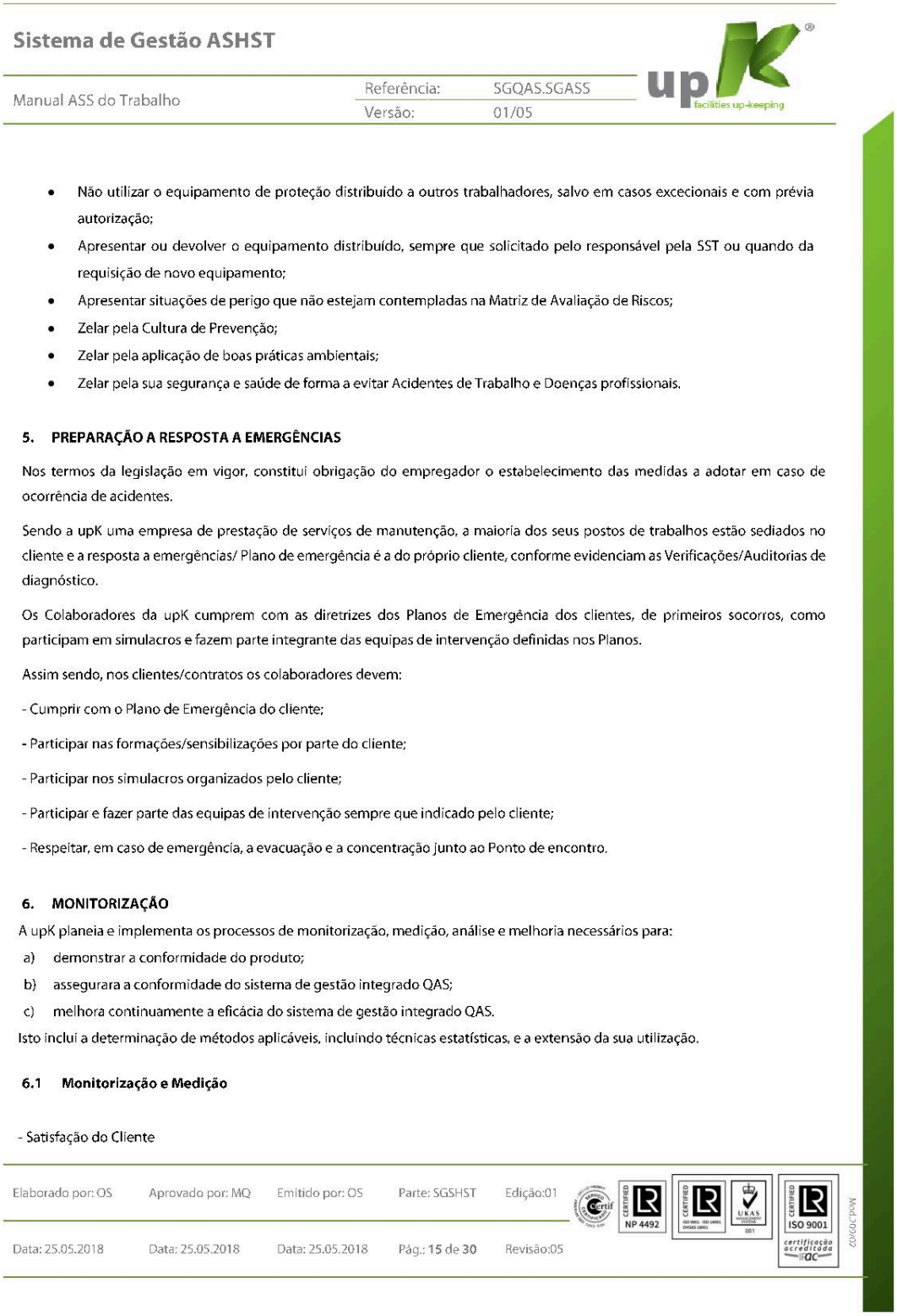
Além das funções (Responsabilidades) descritas no Manual de funções no que diz respeito à temática da Segurança, Saúde e Ambiente do trabalho é necessário ter em atenção os seguintes pontos de vista:
- Das hierarquias

- Providenciar para que o pessoal na sua dependência disponha do equipamento/ferramentas necessário/as à execução das suas funções em segurança;
- Assegurar o cumprimento do disposto, na Política QAS, Instruções, procedimentos e demais requisitos legais, sem prejuízo da ação formativa e sensibilizadora que prioritariamente lhes cabe exercer;
- Propor, justificando junto do responsável pela SST, a aquisição de novo equipamento ou a sua substituição, nos casos de depreciação prematura;
- Motivar para uma cultura de prevenção;
- Contribuir para a diminuição de Acidentes de trabalho;
- Contribuir para a execução de boas práticas ambientais;
- Participar ativamente na prevenção de Acidentes de trabalho e Doenças profissionais.

- Dos trabalhadores

- Usar obrigatoriamente o equipamento de proteção individual e o vestuário de trabalho;
- Manter todo o equipamento distribuído (propriedade da upK, SA) em bom estado de conservação;
- Cumprir as indicações das Hierarquias, a Politica QAS, as instruções de Trabalhos, procedimentos entre outros;

Figura D.14 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.14)*



Sistema de Gestão ASHST

Manual ASS do Trabalho | Referência: SGQAS.SGASS | Versão: 01/05

- Não utilizar o equipamento de proteção distribuído a outros trabalhadores, salvo em casos excecionais e com prévia autorização;
- Apresentar ou devolver o equipamento distribuído, sempre que solicitado pelo responsável pela SST ou quando da requisição de novo equipamento;
- Apresentar situações de perigo que não estejam contempladas na Matriz de Avaliação de Riscos;
- Zelar pela Cultura de Prevenção;
- Zelar pela aplicação de boas práticas ambientais;
- Zelar pela sua segurança e saúde de forma a evitar Acidentes de Trabalho e Doenças profissionais.

5. PREPARAÇÃO A RESPOSTA A EMERGÊNCIAS

Nos termos da legislação em vigor, constitui obrigação do empregador o estabelecimento das medidas a adotar em caso de ocorrência de acidentes.

Sendo a upK uma empresa de prestação de serviços de manutenção, a maioria dos seus postos de trabalhos estão sediados no cliente e a resposta a emergências/ Plano de emergência é a do próprio cliente, conforme evidenciam as Verificações/Auditorias de diagnóstico.

Os Colaboradores da upK cumprem com as diretrizes dos Planos de Emergência dos clientes, de primeiros socorros, como participam em simulacros e fazem parte integrante das equipas de intervenção definidas nos Planos.

Assim sendo, nos clientes/contratos os colaboradores devem:

- Cumprir com o Plano de Emergência do cliente;
- Participar nas formações/sensibilizações por parte do cliente;
- Participar nos simulacros organizados pelo cliente;
- Participar e fazer parte das equipas de intervenção sempre que indicado pelo cliente;
- Respeitar, em caso de emergência, a evacuação e a concentração junto ao Ponto de encontro.

6. MONITORIZAÇÃO

A upK planeia e implementa os processos de monitorização, medição, análise e melhoria necessários para:

a) demonstrar a conformidade do produto;
b) assegurara a conformidade do sistema de gestão integrado QAS;
c) melhora continuamente a eficácia do sistema de gestão integrado QAS.

Isto inclui a determinação de métodos aplicáveis, incluindo técnicas estatísticas, e a extensão da sua utilização.

6.1 Monitorização e Medição

- Satisfação do Cliente

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSHST | Edição:01
Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Pág.: 15 de 30 | Revisão:05

NP 4492 ISO 9001

Figura D.15 – Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.15)

Como uma das medições do desempenho do sistema de gestão da qualidade, a upK monitoriza a informação relativa à perceção do cliente quanto à organização ter ido ao encontro dos seus requisitos.

- Auditoria Interna

A upK conduz auditorias internas em intervalos planeados para determinar se o sistema de gestão integrado:

a) está conforme com as disposições planeadas com os requisitos das Normas do sistema de gestão integrado QAS e com os requisitos do sistema de gestão integrado estabelecidos pela organização;

b) está implementado e mantido com eficácia.

É planeado um programa de auditorias que tem em consideração o estado e a importância dos processos e das áreas a serem auditadas, bem como os resultados de auditorias anteriores. Os critérios, o âmbito, a frequência e os métodos de auditoria são definidos. A seleção dos auditores e a condução das auditorias asseguram objetividade e imparcialidade ao processo de auditoria. Os auditores não auditam o seu próprio trabalho.

As responsabilidades e os requisitos para planear e conduzir auditorias e para reportar resultados e manter registos são definidos num procedimento documentado.

A gestão responsável pela área auditada assegura que são empreendidas sem demora ações para eliminar as não conformidades detetadas e as suas causas. As atividades de seguimento incluem a verificação das ações empreendidas e o reportar dos resultados da verificação. (ações corretivas).

- Investigação de incidentes

A upK sempre que considere que necessário fará um registo, investigação e análise de incidentes, de forma a:

a) determinar as deficiências subjacentes na SST e outros fatores que podem ser causa ou contribuir para a ocorrência de incidentes;

b) identificar a necessidade de ações corretivas;

c) identificar a necessidade de ações preventivas;

d) identificar oportunidades para melhoria contínua;

e) comunicar os resultados destas investigações.

7. MELHORIA CONTINUA

A upK melhora continuamente a eficácia do sistema de gestão integrado através da utilização da política QAS, dos objetivos do QAS, dos resultados das auditorias, da análise dos dados, das ações corretivas e preventivas e da revisão pela gestão.

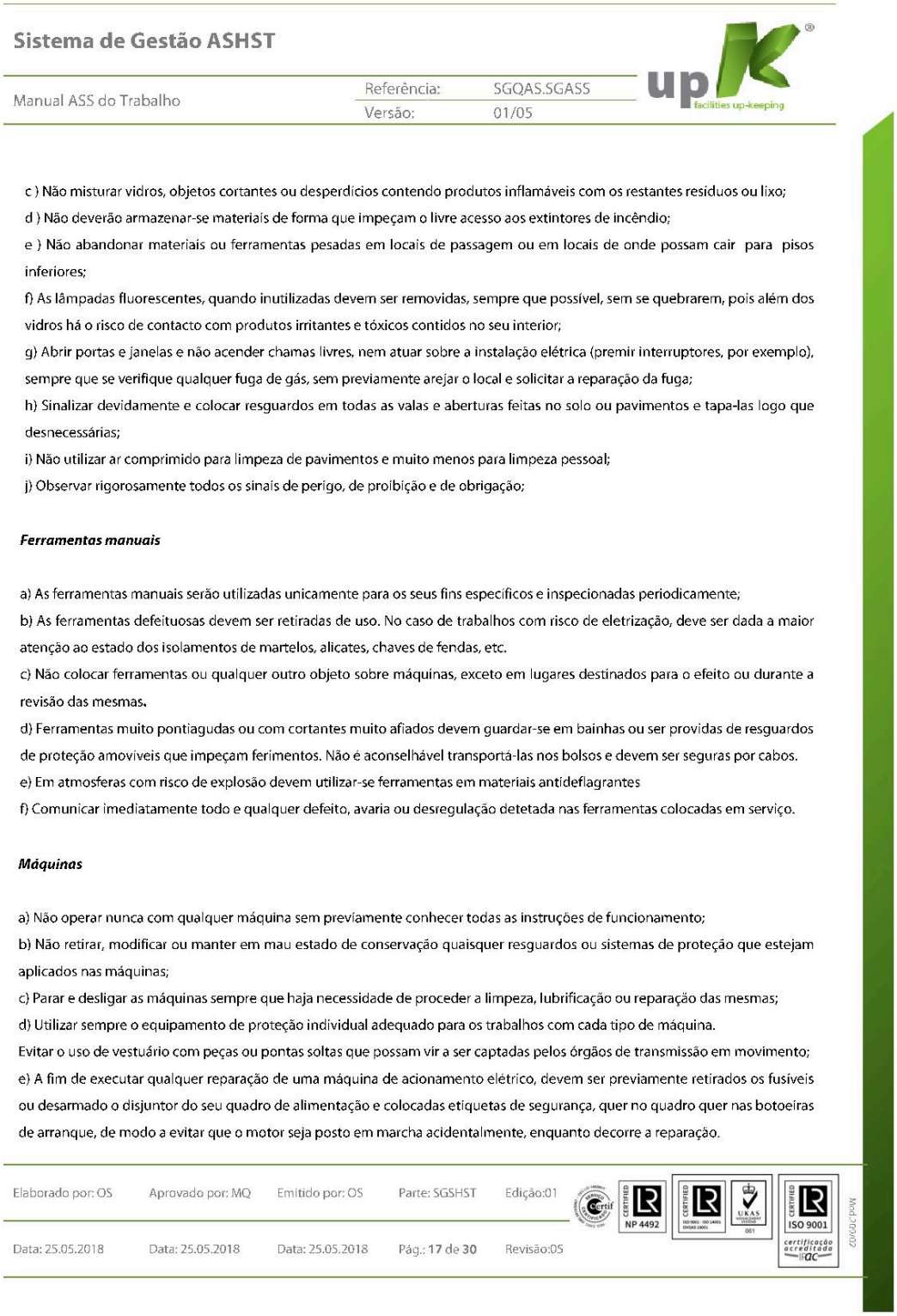
8. RECOMENDAÇÕES GERAIS

Locais e Zonas de Trabalho

a) Devem ser sempre observadas a limpeza e a arrumação dos locais de trabalho, dado constituírem um fator importante de prevenção de acidentes e de incêndios;

b) Óleos e substâncias gordurosas ou escorregadias derramadas no pavimento devem ser imediatamente empapados com serradura ou areia e removidos de seguida;

Figura D.16 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.16)*



Sistema de Gestão ASHST

Manual ASS do Trabalho | Referência: SGQAS.SGASS | Versão: 01/05

c) Não misturar vidros, objetos cortantes ou desperdícios contendo produtos inflamáveis com os restantes resíduos ou lixo;
d) Não deverão armazenar-se materiais de forma que impeçam o livre acesso aos extintores de incêndio;
e) Não abandonar materiais ou ferramentas pesadas em locais de passagem ou em locais de onde possam cair para pisos inferiores;
f) As lâmpadas fluorescentes, quando inutilizadas devem ser removidas, sempre que possível, sem se quebrarem, pois além dos vidros há o risco de contacto com produtos irritantes e tóxicos contidos no seu interior;
g) Abrir portas e janelas e não acender chamas livres, nem atuar sobre a instalação elétrica (premir interruptores, por exemplo), sempre que se verifique qualquer fuga de gás, sem previamente arejar o local e solicitar a reparação da fuga;
h) Sinalizar devidamente e colocar resguardos em todas as valas e aberturas feitas no solo ou pavimentos e tapa-las logo que desnecessárias;
i) Não utilizar ar comprimido para limpeza de pavimentos e muito menos para limpeza pessoal;
j) Observar rigorosamente todos os sinais de perigo, de proibição e de obrigação;

Ferramentas manuais

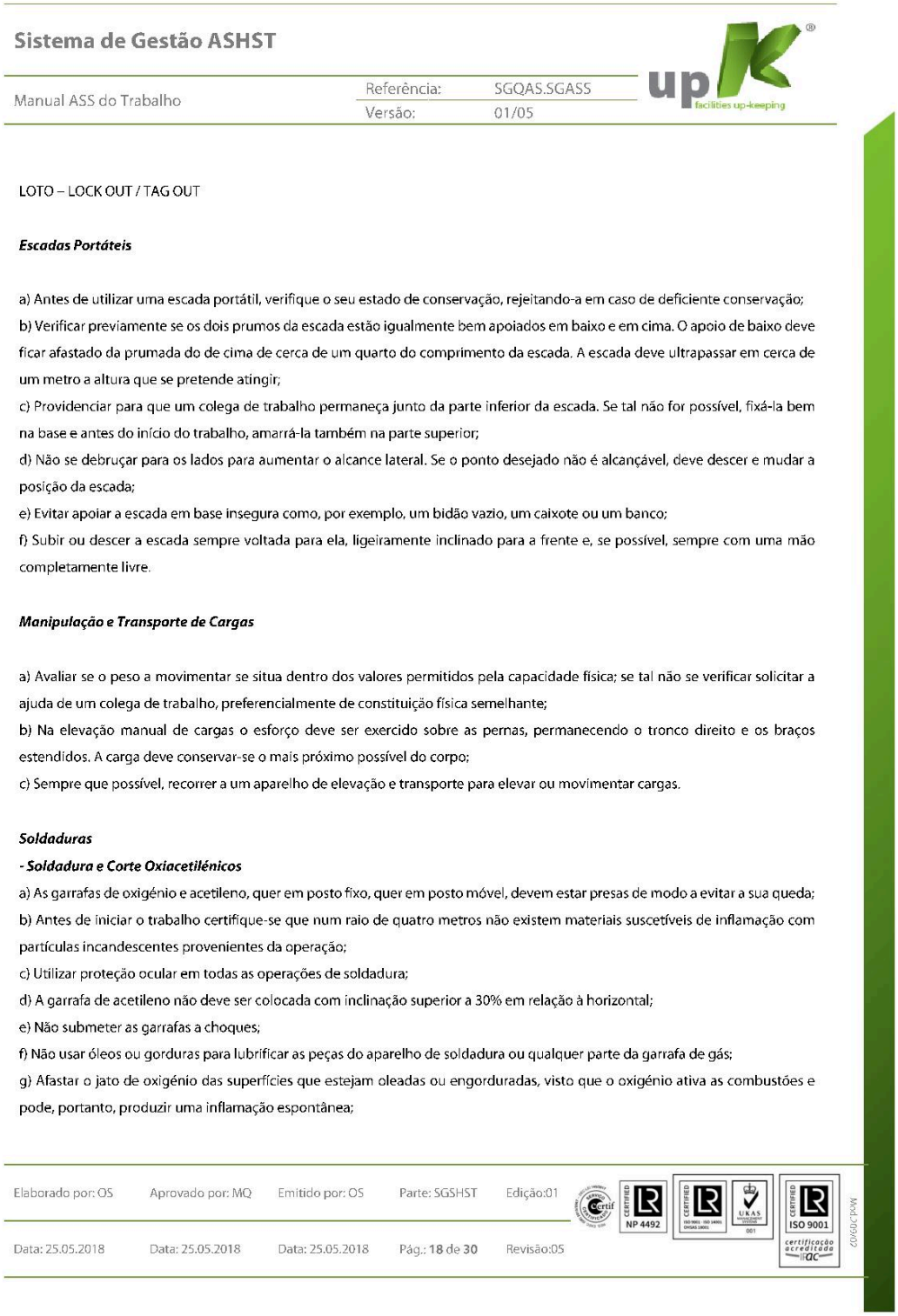
a) As ferramentas manuais serão utilizadas unicamente para os seus fins específicos e inspecionadas periodicamente;
b) As ferramentas defeituosas devem ser retiradas de uso. No caso de trabalhos com risco de eletrização, deve ser dada a maior atenção ao estado dos isolamentos de martelos, alicates, chaves de fendas, etc.
c) Não colocar ferramentas ou qualquer outro objeto sobre máquinas, exceto em lugares destinados para o efeito ou durante a revisão das mesmas.
d) Ferramentas muito pontiagudas ou com cortantes muito afiados devem guardar-se em bainhas ou ser providas de resguardos de proteção amoviveis que impeçam ferimentos. Não é aconselhável transportá-las nos bolsos e devem ser seguras por cabos.
e) Em atmosferas com risco de explosão devem utilizar-se ferramentas em materiais antideflagrantes
f) Comunicar imediatamente todo e qualquer defeito, avaria ou desregulação detetada nas ferramentas colocadas em serviço.

Máquinas

a) Não operar nunca com qualquer máquina sem previamente conhecer todas as instruções de funcionamento;
b) Não retirar, modificar ou manter em mau estado de conservação quaisquer resguardos ou sistemas de proteção que estejam aplicados nas máquinas;
c) Parar e desligar as máquinas sempre que haja necessidade de proceder a limpeza, lubrificação ou reparação das mesmas;
d) Utilizar sempre o equipamento de proteção individual adequado para os trabalhos com cada tipo de máquina.
Evitar o uso de vestuário com peças ou pontas soltas que possam vir a ser captadas pelos órgãos de transmissão em movimento;
e) A fim de executar qualquer reparação de uma máquina de acionamento elétrico, devem ser previamente retirados os fusíveis ou desarmado o disjuntor do seu quadro de alimentação e colocadas etiquetas de segurança, quer no quadro quer nas botoeiras de arranque, de modo a evitar que o motor seja posto em marcha acidentalmente, enquanto decorre a reparação.

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSHST | Edição:01
Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Pág.: 17 de 30 | Revisão:05

Figura D.17 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.17)*



Sistema de Gestão ASHST

Manual ASS do Trabalho | Referência: SGQAS.SGASS | Versão: 01/05

LOTO – LOCK OUT / TAG OUT

Escadas Portáteis

a) Antes de utilizar uma escada portátil, verifique o seu estado de conservação, rejeitando-a em caso de deficiente conservação;
b) Verificar previamente se os dois prumos da escada estão igualmente bem apoiados em baixo e em cima. O apoio de baixo deve ficar afastado da prumada do de cima de cerca de um quarto do comprimento da escada. A escada deve ultrapassar em cerca de um metro a altura que se pretende atingir;
c) Providenciar para que um colega de trabalho permaneça junto da parte inferior da escada. Se tal não for possível, fixá-la bem na base e antes do início do trabalho, amarrá-la também na parte superior;
d) Não se debruçar para os lados para aumentar o alcance lateral. Se o ponto desejado não é alcançável, deve descer e mudar a posição da escada;
e) Evitar apoiar a escada em base insegura como, por exemplo, um bidão vazio, um caixote ou um banco;
f) Subir ou descer a escada sempre voltada para ela, ligeiramente inclinado para a frente e, se possível, sempre com uma mão completamente livre.

Manipulação e Transporte de Cargas

a) Avaliar se o peso a movimentar se situa dentro dos valores permitidos pela capacidade física; se tal não se verificar solicitar a ajuda de um colega de trabalho, preferencialmente de constituição física semelhante;
b) Na elevação manual de cargas o esforço deve ser exercido sobre as pernas, permanecendo o tronco direito e os braços estendidos. A carga deve conservar-se o mais próximo possível do corpo;
c) Sempre que possível, recorrer a um aparelho de elevação e transporte para elevar ou movimentar cargas.

Soldaduras

- Soldadura e Corte Oxiacetilénicos

a) As garrafas de oxigénio e acetileno, quer em posto fixo, quer em posto móvel, devem estar presas de modo a evitar a sua queda;
b) Antes de iniciar o trabalho certifique-se que num raio de quatro metros não existem materiais suscetíveis de inflamação com partículas incandescentes provenientes da operação;
c) Utilizar proteção ocular em todas as operações de soldadura;
d) A garrafa de acetileno não deve ser colocada com inclinação superior a 30% em relação à horizontal;
e) Não submeter as garrafas a choques;
f) Não usar óleos ou gorduras para lubrificar as peças do aparelho de soldadura ou qualquer parte da garrafa de gás;
g) Afastar o jato de oxigénio das superfícies que estejam oleadas ou engorduradas, visto que o oxigénio ativa as combustões e pode, portanto, produzir uma inflamação espontânea;

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSHST | Edição:01
Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Pág.: 18 de 30 | Revisão:05

Figura D.18 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.18)*

h) Afastar as garrafas de gás das fontes de calor, o aquecimento conduz a um aumento de pressão no interior das mesmas e a uma consequente diminuição da resistência mecânica do metal;
i) Se ocorrer uma fuga de gás e posterior inflamação, fechar as válvulas e extinguir a chama com um extintor de pó químico ou de dióxido de carbono;
j) Se verificar um retorno de chama, fechar imediatamente as válvulas, começando pela de oxigénio;
k) Ter sempre um extintor de pó químico ou de dióxido de carbono perto do ponto de operação;

- Soldadura Elétrica a Arco

a) Antes de iniciar a operação de soldadura, verificar sempre o local de trabalho num raio mínimo de seis metros, para se certificar que não existem materiais suscetíveis de inflamação em contacto com as películas incandescentes provenientes da soldadura;
b) Utilizar viseira com vidro filtrante, luvas, avental de couro, botas e eventualmente polainitos. Depois da soldadura utilizar óculos de vidro temperado transparente contra a projeção de partícula provenientes da picagem da escória. O ajudante do soldador deve usar idêntico equipamento de proteção individual;
c) É obrigatório usar proteções ou biombos quando a operação de soldadura se efetua fora do posto respetivo;
d) Prevenir contra o risco de eletrização, tomando as seguintes precauções: não mergulhar em água o porta-elétrodos para acelerar o seu arrefecimento, não utilizar o porta-elétrodos com isolamento em mau estado, retirar o elétrodo do porta-elétrodos com isolamento quando terminar a operação de soldadura.
e) Não deitar para o chão ou para cima da banca os tacos dos elétrodos de soldadura. Colocá-los num recipiente apropriado, de preferência com um revestimento incombustível e proceder à sua evacuação posterior.

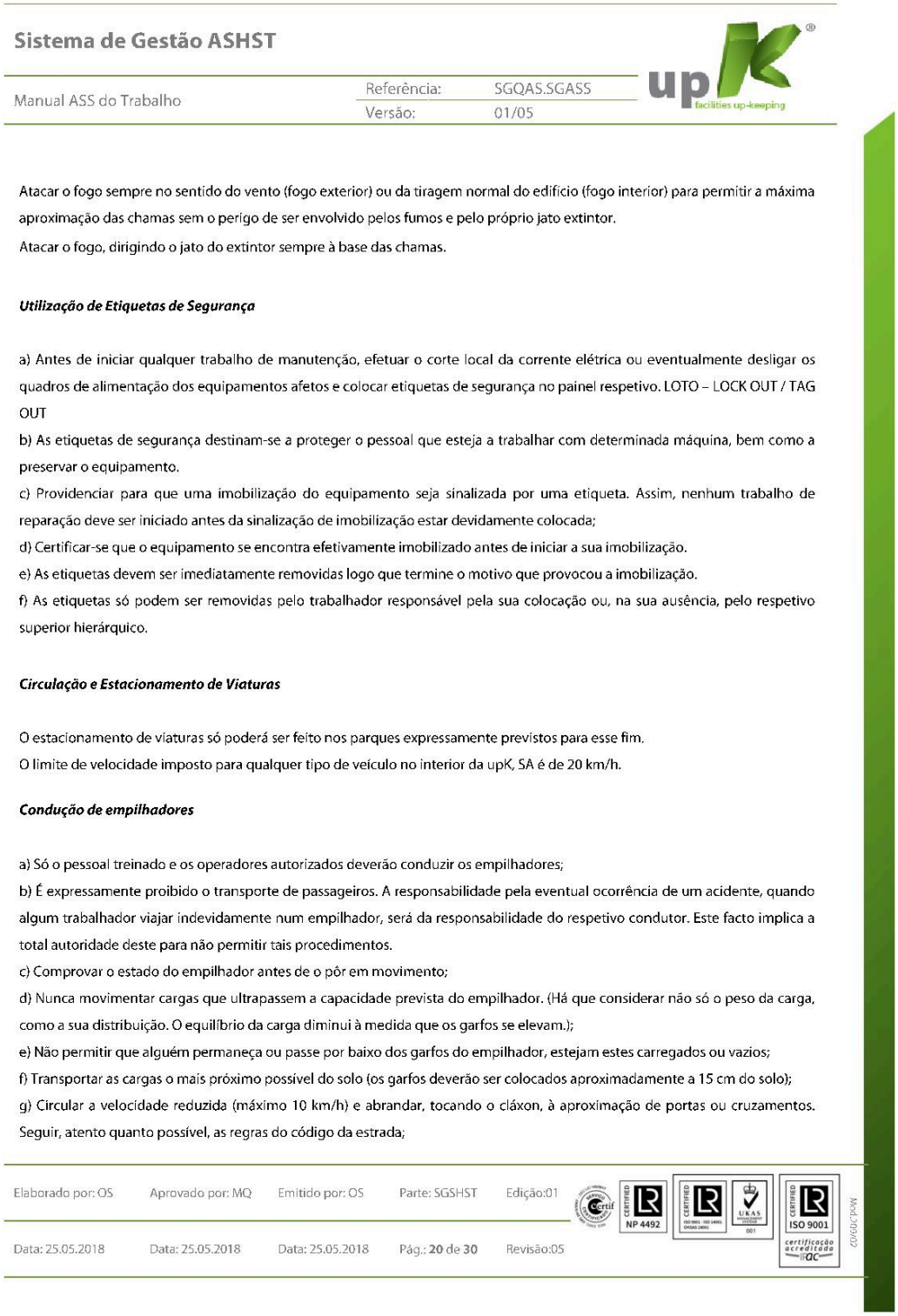
9. RECOMENDAÇÕES ESPECÍFICAS

Utilização de extintores

Um extintor, mesmo de grande capacidade, é sempre um meio de combate imediato a um foco de incêndio, mas apenas no seu início. Tratando-se, pois de elementos de primeira intervenção, torna-se essencial que todos os extintores colocados nas várias secções se encontrem sempre em perfeitas condições de funcionamento e que todos os trabalhadores estejam aptos a utilizá-los com eficiência e rapidez. Sempre que um extintor for descarregado (total ou parcialmente), deve o facto ser imediatamente comunicado a fim de se providenciar a respetiva recarga.

- Em caso de incêndio:
Usar o extintor mais indicado
Ler atentamente as instruções inscritas no exterior da garrafa

Figura D.19 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.19)*



Sistema de Gestão ASHST

Manual ASS do Trabalho | Referência: SGQAS.SGASS | Versão: 01/05

Atacar o fogo sempre no sentido do vento (fogo exterior) ou da tiragem normal do edifício (fogo interior) para permitir a máxima aproximação das chamas sem o perigo de ser envolvido pelos fumos e pelo próprio jato extintor.
Atacar o fogo, dirigindo o jato do extintor sempre à base das chamas.

Utilização de Etiquetas de Segurança

a) Antes de iniciar qualquer trabalho de manutenção, efetuar o corte local da corrente elétrica ou eventualmente desligar os quadros de alimentação dos equipamentos afetos e colocar etiquetas de segurança no painel respetivo. LOTO – LOCK OUT / TAG OUT
b) As etiquetas de segurança destinam-se a proteger o pessoal que esteja a trabalhar com determinada máquina, bem como a preservar o equipamento.
c) Providenciar para que uma imobilização do equipamento seja sinalizada por uma etiqueta. Assim, nenhum trabalho de reparação deve ser iniciado antes da sinalização de imobilização estar devidamente colocada;
d) Certificar-se que o equipamento se encontra efetivamente imobilizado antes de iniciar a sua imobilização.
e) As etiquetas devem ser imediatamente removidas logo que termine o motivo que provocou a imobilização.
f) As etiquetas só podem ser removidas pelo trabalhador responsável pela sua colocação ou, na sua ausência, pelo respetivo superior hierárquico.

Circulação e Estacionamento de Viaturas

O estacionamento de viaturas só poderá ser feito nos parques expressamente previstos para esse fim.
O limite de velocidade imposto para qualquer tipo de veículo no interior da upK, SA é de 20 km/h.

Condução de empilhadores

a) Só o pessoal treinado e os operadores autorizados deverão conduzir os empilhadores;
b) É expressamente proibido o transporte de passageiros. A responsabilidade pela eventual ocorrência de um acidente, quando algum trabalhador viajar indevidamente num empilhador, será da responsabilidade do respetivo condutor. Este facto implica a total autoridade deste para não permitir tais procedimentos.
c) Comprovar o estado do empilhador antes de o pôr em movimento;
d) Nunca movimentar cargas que ultrapassem a capacidade prevista do empilhador. (Há que considerar não só o peso da carga, como a sua distribuição. O equilíbrio da carga diminui à medida que os garfos se elevam.);
e) Não permitir que alguém permaneça ou passe por baixo dos garfos do empilhador, estejam estes carregados ou vazios;
f) Transportar as cargas o mais próximo possível do solo (os garfos deverão ser colocados aproximadamente a 15 cm do solo);
g) Circular a velocidade reduzida (máximo 10 km/h) e abrandar, tocando o cláxon, à aproximação de portas ou cruzamentos. Seguir, atento quanto possível, as regras do código da estrada;

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSHST | Edição:01
Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Pág.: 20 de 30 | Revisão:05

Figura D.20 – Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.20)

h) Quando abandonar o empilhador, colocar os comandos na posição de paragem, acionar o travão de mão e retirar a chave de ignição;
i) Numa rampa, circular com a carga na parte mais elevada (para a frente quando subir e em marcha atrás quando descer).
j) Quando proceder a operações de carga ou descarga em cais, assegurar-se que o veículo a carregar ou a descarregar está bem travado.

Equipamento de Proteção Individual

A upk disponibiliza aos seus colaboradores os EPI`s necessários para que possam desenvolver sempre a sua atividade em segurança.
Primeiramente é feita uma seleção dos EPI`s de acordo com os riscos a prevenir e posteriormente são encomendados e distribuídos os mesmos existindo registos de entrega de Equipamento de proteção Individual.

- Objetivo

A presente recomendação tem por objetivo dar a conhecer os tipos e finalidades dos equipamentos de proteção individual, e, disciplinar o seu uso, numa ótica preventiva;

- Tipos, Finalidades e Duração dos Dispositivos de Proteção Individual

a) Óculos e Viseiras
Devem utilizar-se sempre que se realizem trabalhos que possam apresentar qualquer perigo para a face e olhos, por projeção de estilhaços, de materiais quentes ou cáusticos, de poeiras, fumos perigosos ou incómodos ou que estejam sujeitos a encandeamento por luz intensa ou radiações perigosas. O seu tempo mínimo de duração é de 1 ano.

b) Protetores de ouvidos
Devem utilizar-se nos locais de trabalho onde o ruído é intenso e prolongado (com sinalização adequada). Nestes locais será definido, caso a caso, o tempo mínimo de utilização dos referidos protetores. Estima-se em 5 anos o tempo de duração mínima para os protetores do tipo auscultador.

c) Protetores de vias respiratórias
Deverão ser usados pelos trabalhadores expostos ao risco de inalação de gases, poeiras, fumos ou vapores nocivos.
Os que se encontram individualmente distribuídos são do tipo máscara filtrante.

d) Luvas
Devem ser usadas em operações que envolvem risco de corte, abrasão, queimadura ou corrosão nas mãos. Para este equipamento, não são indicados tempos mínimos de duração, sendo o controlo feito caso a caso.

Figura D.21 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.21)*

e) Botas especiais

Devem ser utilizadas quando se trabalha em zonas inundadas com líquidos cáusticos ou corrosivos (botas ou botins em borracha ou em PVC) ou quando se deva proteger os pés da queda de materiais pesados ou cortantes (botas de couro reforçadas com biqueira e/ou palmilha de aço).

f) Capacete

Deve ser utilizado em trabalhos que envolvem risco de queda de objetos e pancada sobre a cabeça.

O seu tempo de duração mínimo é estimado em 5 anos.

g) Avental

Deve utilizar-se em trabalhos de soldadura (avental de couro) e em trabalhos que envolvam projeção de líquidos eventualmente cáusticos ou corrosivos (avental em PVC).

Estima-se em 1 ano o tempo de duração mínimo para este equipamento.

h) Arnês de Segurança

Tem de se utilizar em trabalhos que envolvam risco de queda em altura.

i) Impermeáveis quando aplicável.

Devem utilizar-se em trabalhos sujeitos a condições climatéricas desfavoráveis (chuva).

j) Colete refletor.

Devem utilizar-se em trabalhos sujeitos a risco de atropelamento.

- Responsabilidades

Das hierarquias

- Providenciar para que o pessoal na sua dependência disponha do equipamento necessário à execução das suas funções;
- Assegurar o cumprimento do disposto nesta recomendação, sem prejuízo da ação formativa e sensibilizadora que prioritariamente lhes cabe exercer;
- Propor, justificando junto do responsável pela SST, a aquisição de novo equipamento ou a sua substituição, nos casos de depreciação prematura.

Dos trabalhadores

Usar obrigatoriamente o equipamento de proteção individual e o vestuário de trabalho;

- Manter todo o equipamento distribuído (propriedade da upK, SA) em bom estado de conservação;
- Cumprir as instruções das Hierarquias;

Figura D.22 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.22)*

- Não utilizar o equipamento de proteção distribuído a outros trabalhadores, salvo em casos excecionais e com prévia autorização;
- Apresentar ou devolver o equipamento distribuído, sempre que solicitado pelo responsável pela SST ou quando da requisição de novo equipamento.

- Disposições Finais

Em caso de deterioração antecipada do equipamento, a reposição ficará a cargo do colaborador;

Quando se verificar a cessação do contrato de trabalho, é obrigatória a devolução à upK, SA do equipamento cujo prazo de duração não tiver terminado, sob a pena de dedução, na liquidação de contas, do valor remanescente do equipamento em falta;

A empresa reserva-se no direito de não atribuir qualquer subsídio de sinistro quando um acidente de trabalho resultar do não uso do equipamento de proteção individual;

A upK, SA poderá aplicar sanções disciplinares nos casos de inobservância reiterada por parte do trabalhador, da presente recomendação.

10. PRIMEIROS SOCORROS

- Lesões Cutâneas (Queimaduras)

**** Causadas pelo Calor***

Quanto à profundidade podem ser classificadas da seguinte forma:

1.º Grau - a superfície cutânea encontra-se avermelhada, quente e dolorosa.

2.º Grau - a superfície cutânea, além de apresentar queimadura de 1.º grau, mostra também vesículas cheias de um líquido amarelado (plasma).

3.º Grau - a superfície cutânea apresenta-se destruída, mostrando mesmo uma verdadeira ferida.

Nas queimaduras pouco extensas do 1.º Grau – Aplicar imediatamente um penso embebido em álcool durante 30 minutos. Quando o penso estiver seco, retirá-lo com cuidado e untar a pele com vaselina esterilizada ou outra gordura simples (limpa e sem sal).

Do 2º ou 3º Grau – Lavar a queimadura com um soluto germicida não corante e aplicar, sobre ela, bicarbonato de sódio diluído. Não rebentar as bolhas de liquido. Em seguida, cobrir a queimadura com um penso esterilizado ou, na falta deste, com um pano limpo. Deitar sobre o penso soro fisiológico ou água destilada, de preferência morna.

De qualquer grau – Quando não se dispuser das substâncias indicadas acima, é boa técnica provocar o arrefecimento precoce da zona queimada com água fria.

Figura D.23 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.23)*

- Não utilizar o equipamento de proteção distribuído a outros trabalhadores, salvo em casos excecionais e com prévia autorização;
- Apresentar ou devolver o equipamento distribuído, sempre que solicitado pelo responsável pela SST ou quando da requisição de novo equipamento.

- Disposições Finais

Em caso de deterioração antecipada do equipamento, a reposição ficará a cargo do colaborador;

Quando se verificar a cessação do contrato de trabalho, é obrigatória a devolução à upK, SA do equipamento cujo prazo de duração não tiver terminado, sob a pena de dedução, na liquidação de contas, do valor remanescente do equipamento em falta;

A empresa reserva-se no direito de não atribuir qualquer subsídio de sinistro quando um acidente de trabalho resultar do não uso do equipamento de proteção individual;

A upK, SA poderá aplicar sanções disciplinares nos casos de inobservância reiterada por parte do trabalhador, da presente recomendação.

10. PRIMEIROS SOCORROS

- Lesões Cutâneas (Queimaduras)

**** Causadas pelo Calor***

Quanto à profundidade podem ser classificadas da seguinte forma:

1.º Grau - a superfície cutânea encontra-se avermelhada, quente e dolorosa.

2.º Grau - a superfície cutânea, além de apresentar queimadura de 1.º grau, mostra também vesículas cheias de um líquido amarelado (plasma).

3.º Grau - a superfície cutânea apresenta-se destruída, mostrando mesmo uma verdadeira ferida.

Nas queimaduras pouco extensas do 1.º Grau – Aplicar imediatamente um penso embebido em álcool durante 30 minutos. Quando o penso estiver seco, retirá-lo com cuidado e untar a pele com vaselina esterilizada ou outra gordura simples (limpa e sem sal).

Do 2º ou 3º Grau – Lavar a queimadura com um soluto germicida não corante e aplicar, sobre ela, bicarbonato de sódio diluído. Não rebentar as bolhas de líquido. Em seguida, cobrir a queimadura com um penso esterilizado ou, na falta deste, com um pano limpo. Deitar sobre o penso soro fisiológico ou água destilada, de preferência morna.

De qualquer grau – Quando não se dispuser das substâncias indicadas acima, é boa técnica provocar o arrefecimento precoce da zona queimada com água fria.

Figura D.24 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.24)*

Se mesmo assim não conseguir êxito, fazer um penso oclusivo e encaminhar o sinistrado para o médico ou enfermeiro de serviço (Posto Médico ou Hospital).

- Feridas Simples

São os pequenos golpes e as arranhadelas superficiais, cujo tratamento imediato se impõe, como medida de prevenção contra a infeção ou eventualmente o tétano.

As feridas graves (feridas extensas, profundas, contusas, etc. devem obrigatoriamente um médico.)

Em presença de uma ferida simples, o socorrista deve lavar as mãos, proceder à esterilização dos instrumentos através de meios expeditos (1 passagem por chama ou simples imersão em álcool, seguida de secagem).

A ferida deve ser limpa com soro fisiológico, água destilada, água fervida ou simplesmente corrente (aplicar sabão sempre que a ferida se encontre conspurcada por sendo de considerar o sangue como uma sujidade).

A limpeza da ferida, sempre que possível, deve realizar-se do centro do ferimento para fora deste, de modo a retirar as substâncias nocivas do seu interior.

Quando a ferida e a pele à volta estão limpas e secas, aplicar uma compressa de gaze esterilizada (não aplicar algodão). O penso pode ser feito por uma ou várias compressas mantidas por intermédio de adesivo ou de uma ligadura; pode também colocar-se diretamente um penso rápido sobre uma ferida pequena bem limpa.

Deixar a ferida exposta ao ar sempre que isso seja possível; evitar-se -á assim, a maceração debaixo do penso. Não se colocam pensos em pequenas arranhadelas, mas apenas sobre feridas que sangram.

11. INFORMAÇÃO PARA PREVENÇÃO DE RISCOS PROFISSIONAIS

- Instalação Elétrica, Equipamentos e Ferramentas Elétricas

Os riscos são maiores para quem não os conhece ou previne

1 – O quadro geral tem de possuir disjuntor diferencial, interruptor geral e elétrodo terra em bom estado de funcionamento. Comunique qualquer anomalia para que seja reparada.

2 – Nos quadros volantes garanta a equiapotencialidade e o bom estado de conservação. Comunique qualquer anomalia para que seja reparada.

3 – Os quadros, em ambientes húmidos, devem ter tomadas com tensão reduzida de segurança (24 V).

4 – A localização dos quadros deve encontrar-se sinalizada e protegida contra infiltrações de água. Comunique qualquer anomalia para que seja reparada.

5 – Os cabos condutores devem ser normalizados e encontrarem-se em bom estado, incluindo o isolamento.

Comunique qualquer anomalia para que seja reparada.

Figura D.25 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.25)*

6 – Coloque, sempre que possível, os cabos em altura. Garanta a estabilidade dos postes de suspensão dos cabos para que não percam altura, nem balancem ou friccionem contra objetos. Comunique imediatamente qualquer uma destas anomalias.

7 – Verifique se estão respeitadas as distâncias de segurança.

8 – Os espelhos dos disjuntores das tomadas, bem como os bornes das tomadas e das fichas devem estar em bom estado. Não os use com falta de segurança e comunique imediatamente qualquer anomalia para que seja reparada.

9 – Não use as fichas e as tomadas incompatíveis entre si.

10 – Não utilize a instalação elétrica quando em manutenção. Cumpra a sinalização de segurança de manutenção.

11 – Utilize ferramentas elétricas com proteções em bom estado. Comunique qualquer anomalia para que seja reparada.

12 – Não puxe pelos cabos alimentadores dos equipamentos e ferramentas para os deslizar.

13 – Se observar faíscas ou sobreaquecimento, comunique a anomalia para que seja reparada.

14 – Não toque em elementos "nus" de uma instalação elétrica, como fios, bornes, etc.

15 – Em ambientes com riscos especiais, trabalhe sempre com tensões reduzidas de segurança ou equipamentos com dupla proteção elétrica. Tome cuidados especiais em ambientes muito húmidos.

16 – As reparações e montagens só devem ser executados por eletricistas profissionais.

A falta de prevenção destes riscos pode causar acidentes:

- Electrocução;
- Incêndios;
- Queimaduras.

- Riscos Profissionais – Soldadores

Ao realizar soldaduras verifique sempre:

1 – A inexistência de produtos inflamáveis na proximidade do posto de trabalho.

2 – A inexistência de resíduos inflamáveis nos materiais a soldar.

3 – A inexistência de trabalhos incompatíveis com a operação da soldadura

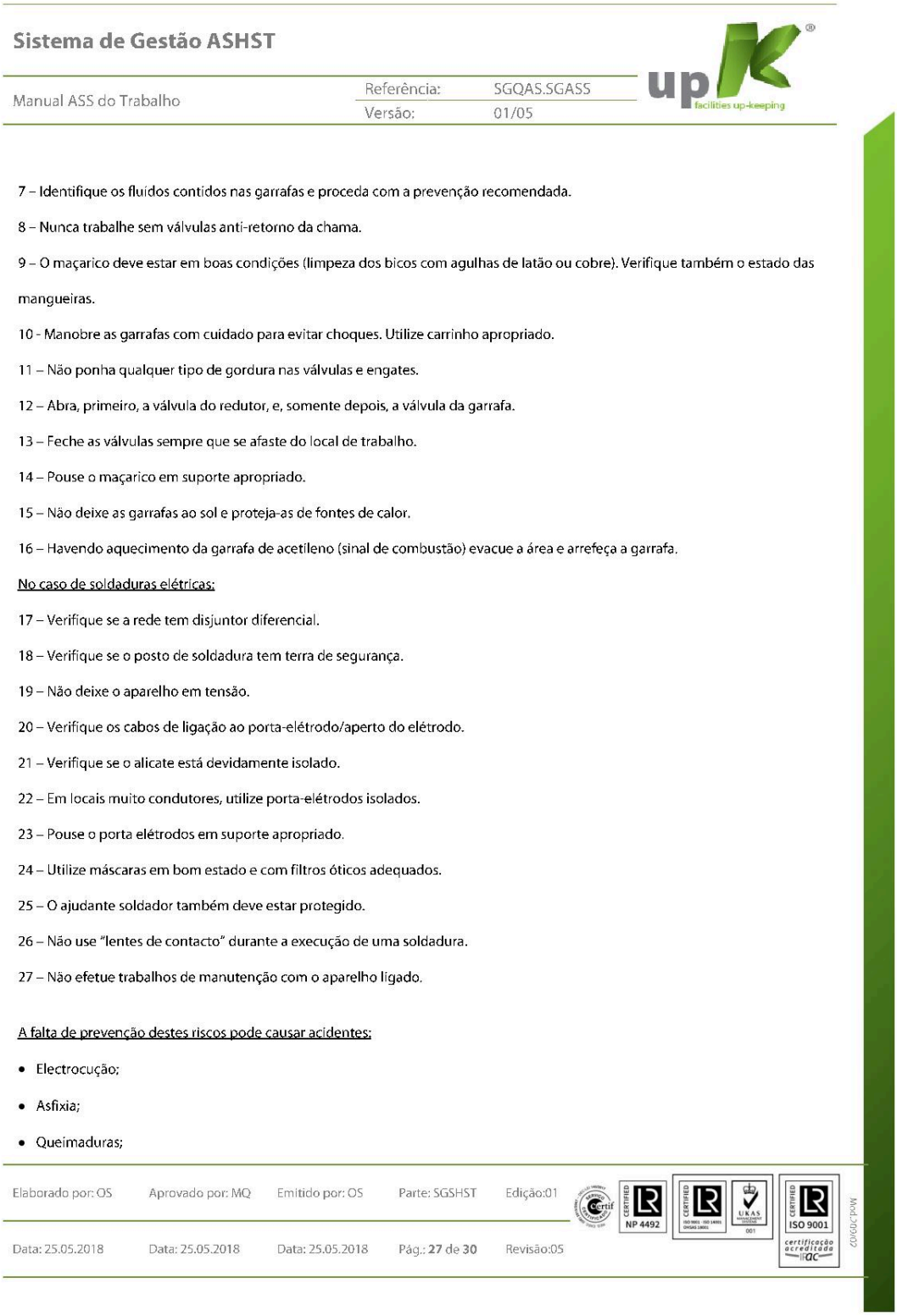
4 – A facilidade de utilização no local de meios de extinção de incêndios.

5 – A utilização de equipamentos de proteção adequados (óculos, luvas, avental, calçado). Nos trabalhos em altura, garanta as proteções coletivas adequadas.

6 – A prevenção mais adequada para controlar o risco de incêndio.

No caso de soldaduras oxiacetilénicas observe ainda:

Figura D.26 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.26)*



Sistema de Gestão ASHST

Manual ASS do Trabalho | Referência: SGQAS.SGASS | Versão: 01/05

7 – Identifique os fluídos contidos nas garrafas e proceda com a prevenção recomendada.

8 – Nunca trabalhe sem válvulas anti-retorno da chama.

9 – O maçarico deve estar em boas condições (limpeza dos bicos com agulhas de latão ou cobre). Verifique também o estado das mangueiras.

10 - Manobre as garrafas com cuidado para evitar choques. Utilize carrinho apropriado.

11 – Não ponha qualquer tipo de gordura nas válvulas e engates.

12 – Abra, primeiro, a válvula do redutor, e, somente depois, a válvula da garrafa.

13 – Feche as válvulas sempre que se afaste do local de trabalho.

14 – Pouse o maçarico em suporte apropriado.

15 – Não deixe as garrafas ao sol e proteja-as de fontes de calor.

16 – Havendo aquecimento da garrafa de acetileno (sinal de combustão) evacue a área e arrefeça a garrafa.

No caso de soldaduras elétricas:

17 – Verifique se a rede tem disjuntor diferencial.

18 – Verifique se o posto de soldadura tem terra de segurança.

19 – Não deixe o aparelho em tensão.

20 – Verifique os cabos de ligação ao porta-elétrodo/aperto do elétrodo.

21 – Verifique se o alicate está devidamente isolado.

22 – Em locais muito condutores, utilize porta-elétrodos isolados.

23 – Pouse o porta elétrodos em suporte apropriado.

24 – Utilize máscaras em bom estado e com filtros óticos adequados.

25 – O ajudante soldador também deve estar protegido.

26 – Não use "lentes de contacto" durante a execução de uma soldadura.

27 – Não efetue trabalhos de manutenção com o aparelho ligado.

A falta de prevenção destes riscos pode causar acidentes:

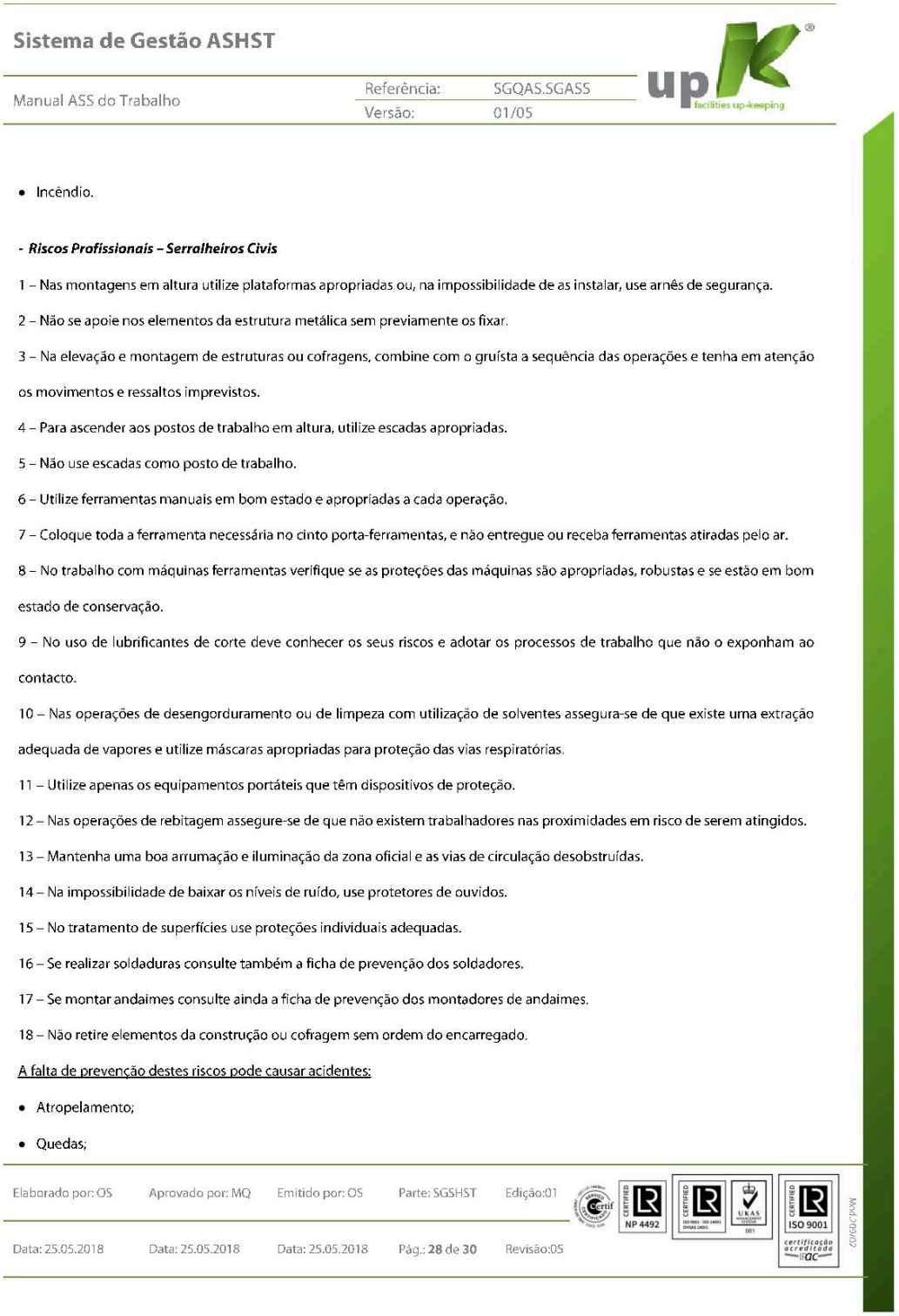
- Electrocução;
- Asfixia;
- Queimaduras;

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSHST | Edição:01

Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Pág.: 27 de 30 | Revisão:05

MAD.00002

Figura D.27 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.27)*



Sistema de Gestão ASHST

Manual ASS do Trabalho | Referência: SGQAS.SGASS | Versão: 01/05

- Incêndio.

- Riscos Profissionais – Serralheiros Civis

1 – Nas montagens em altura utilize plataformas apropriadas ou, na impossibilidade de as instalar, use arnês de segurança.

2 – Não se apoie nos elementos da estrutura metálica sem previamente os fixar.

3 – Na elevação e montagem de estruturas ou cofragens, combine com o gruísta a sequência das operações e tenha em atenção os movimentos e ressaltos imprevistos.

4 – Para ascender aos postos de trabalho em altura, utilize escadas apropriadas.

5 – Não use escadas como posto de trabalho.

6 – Utilize ferramentas manuais em bom estado e apropriadas a cada operação.

7 – Coloque toda a ferramenta necessária no cinto porta-ferramentas, e não entregue ou receba ferramentas atiradas pelo ar.

8 – No trabalho com máquinas ferramentas verifique se as proteções das máquinas são apropriadas, robustas e se estão em bom estado de conservação.

9 – No uso de lubrificantes de corte deve conhecer os seus riscos e adotar os processos de trabalho que não o exponham ao contacto.

10 – Nas operações de desengorduramento ou de limpeza com utilização de solventes assegura-se de que existe uma extração adequada de vapores e utilize máscaras apropriadas para proteção das vias respiratórias.

11 – Utilize apenas os equipamentos portáteis que têm dispositivos de proteção.

12 – Nas operações de rebitagem assegure-se de que não existem trabalhadores nas proximidades em risco de serem atingidos.

13 – Mantenha uma boa arrumação e iluminação da zona oficial e as vias de circulação desobstruídas.

14 – Na impossibilidade de baixar os níveis de ruído, use protetores de ouvidos.

15 – No tratamento de superfícies use proteções individuais adequadas.

16 – Se realizar soldaduras consulte também a ficha de prevenção dos soldadores.

17 – Se montar andaimes consulte ainda a ficha de prevenção dos montadores de andaimes.

18 – Não retire elementos da construção ou cofragem sem ordem do encarregado.

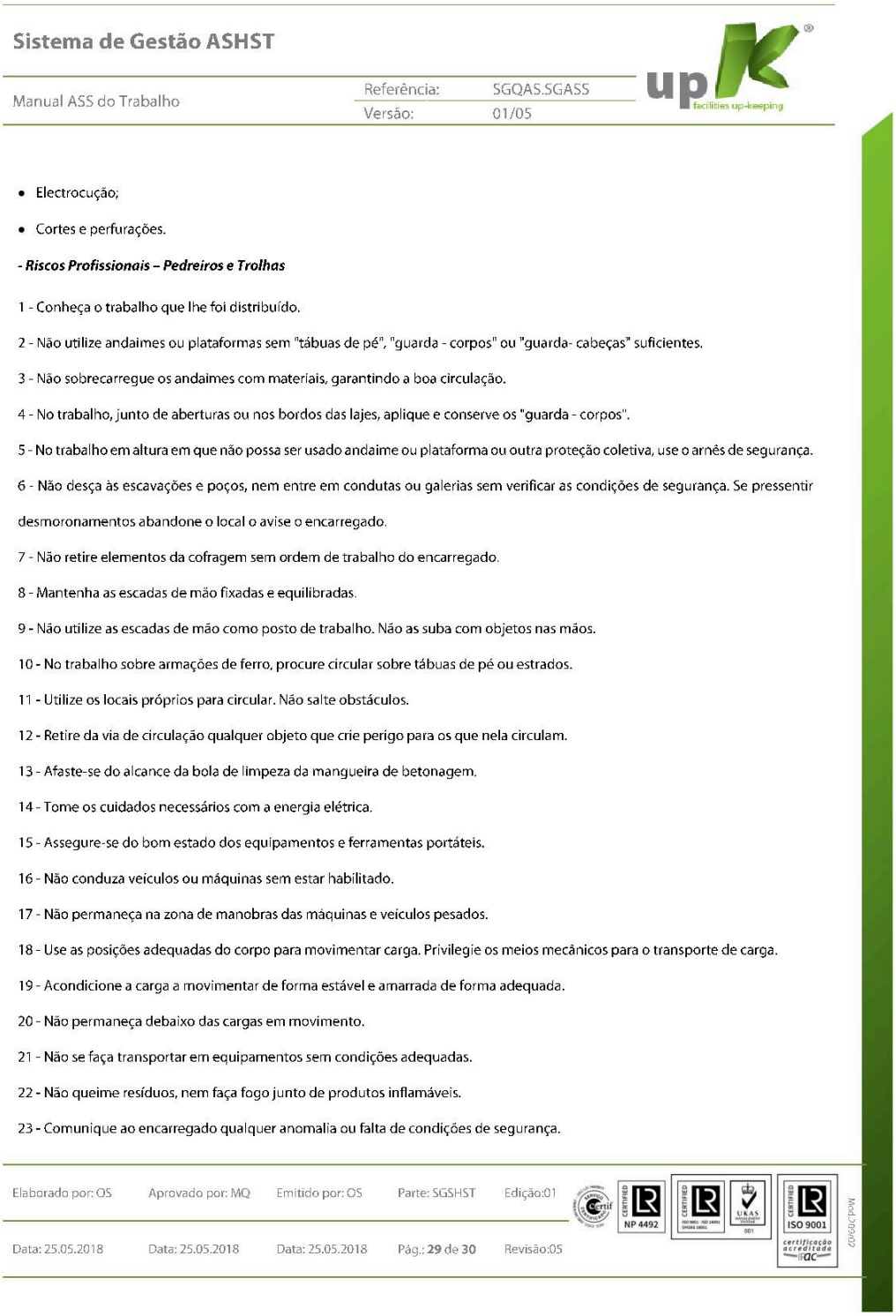
A falta de prevenção destes riscos pode causar acidentes:

- Atropelamento;
- Quedas;

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSHST | Edição:01

Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Pág.: 28 de 30 | Revisão:05

Figura D.28 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.28)*



Sistema de Gestão ASHST

Manual ASS do Trabalho | Referência: SGQAS.SGASS | Versão: 01/05

- Electrocução;
- Cortes e perfurações.

- Riscos Profissionais – Pedreiros e Trolhas

1 - Conheça o trabalho que lhe foi distribuído.

2 - Não utilize andaimes ou plataformas sem "tábuas de pé", "guarda - corpos" ou "guarda- cabeças" suficientes.

3 - Não sobrecarregue os andaimes com materiais, garantindo a boa circulação.

4 - No trabalho, junto de aberturas ou nos bordos das lajes, aplique e conserve os "guarda - corpos".

5 - No trabalho em altura em que não possa ser usado andaime ou plataforma ou outra proteção coletiva, use o arnês de segurança.

6 - Não desça às escavações e poços, nem entre em condutas ou galerias sem verificar as condições de segurança. Se pressentir desmoronamentos abandone o local o avise o encarregado.

7 - Não retire elementos da cofragem sem ordem de trabalho do encarregado.

8 - Mantenha as escadas de mão fixadas e equilibradas.

9 - Não utilize as escadas de mão como posto de trabalho. Não as suba com objetos nas mãos.

10 - No trabalho sobre armações de ferro, procure circular sobre tábuas de pé ou estrados.

11 - Utilize os locais próprios para circular. Não salte obstáculos.

12 - Retire da via de circulação qualquer objeto que crie perigo para os que nela circulam.

13 - Afaste-se do alcance da bola de limpeza da mangueira de betonagem.

14 - Tome os cuidados necessários com a energia elétrica.

15 - Assegure-se do bom estado dos equipamentos e ferramentas portáteis.

16 - Não conduza veículos ou máquinas sem estar habilitado.

17 - Não permaneça na zona de manobras das máquinas e veículos pesados.

18 - Use as posições adequadas do corpo para movimentar carga. Privilegie os meios mecânicos para o transporte de carga.

19 - Acondicione a carga a movimentar de forma estável e amarrada de forma adequada.

20 - Não permaneça debaixo das cargas em movimento.

21 - Não se faça transportar em equipamentos sem condições adequadas.

22 - Não queime resíduos, nem faça fogo junto de produtos inflamáveis.

23 - Comunique ao encarregado qualquer anomalia ou falta de condições de segurança.

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSHST | Edição:01

Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Data: 25.05.2018 | Pág.: 29 de 30 | Revisão:05

Figura D.29 – Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.29)

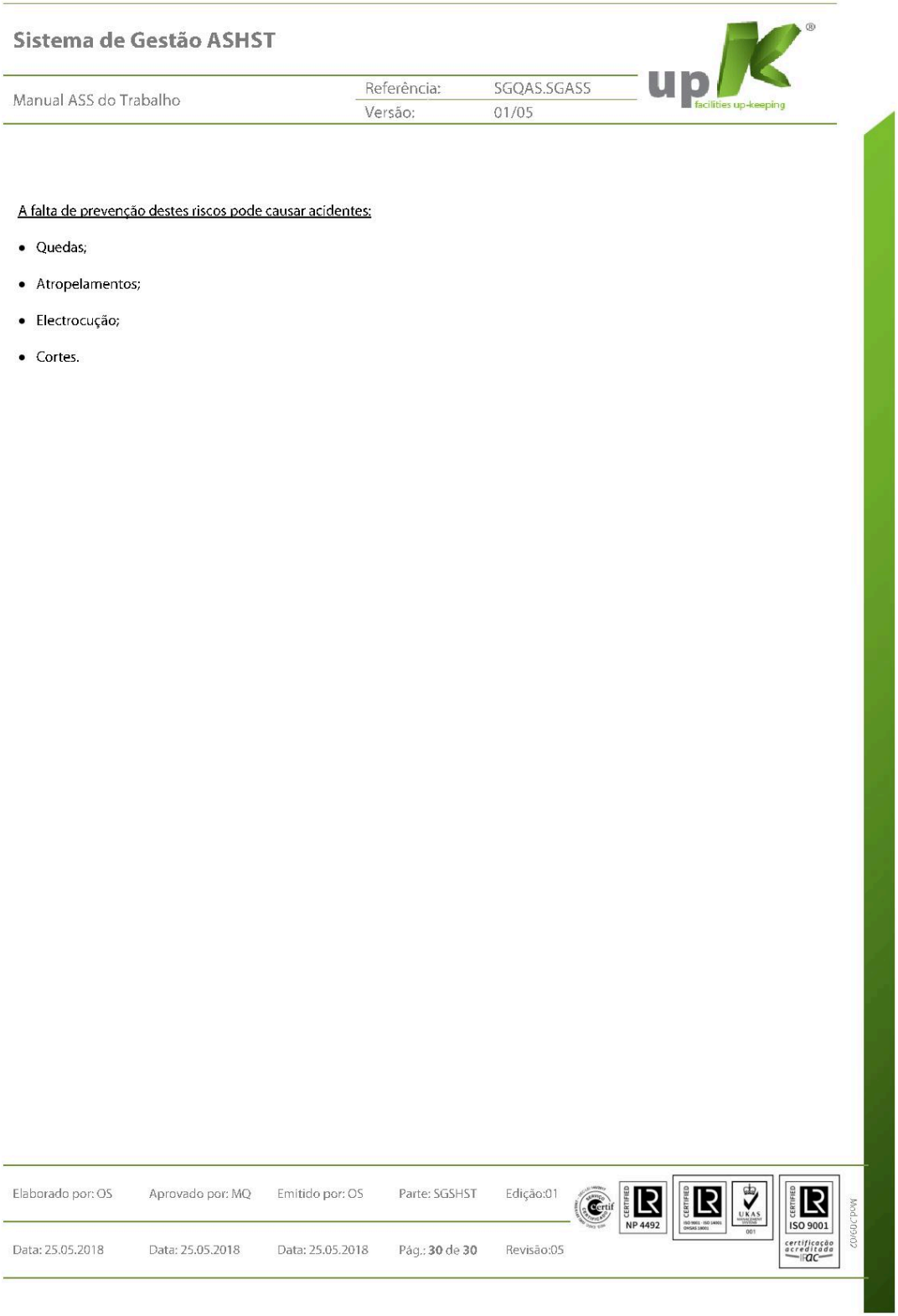


Figura D.30 – *Manual Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho - upK (Pg.30)*

E. Anexo V – Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) – upK

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
Âmbito Geral	Decreto-Lei n.º 147/2008, de 29 de Julho		Estabelece o regime jurídico da responsabilidade por danos ambientais e transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2004/35/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Outubro, que aprovou, com base no princípio do poluidor-pagador, o regime relativo à responsabilidade ambiental aplicável à prevenção e reparação dos danos ambientais, com a alteração que lhe foi introduzida pela Diretiva n.º 2006/21/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa à gestão de resíduos da indústria extrativa.	Responsabilidade por danos ambientais, com base no princípio do poluidor-pagador. Carácter geral.	X			Controlo dos consumos de água, eletricidade, gás e combustível bem como da gestão de resíduos aplicável na maioria dos contratos upK e Delegações. Em todos os contratos está disponível o Seguro de Responsabilidade Ambiental, atualizado. Matriz de IAAIA.
		Alterado por: Decreto-Lei n.º 245/2009, de 22 de Setembro	Alteração do artigo 11.º do Decreto -Lei n.º 147/2008, de 29 de Julho Definição de danos causados à água: "«Danos causados à água» - quaisquer danos que afetem adversa e significativamente, nos termos da legislação aplicável, o estado ecológico ou o estado químico das águas de superfície, o potencial ecológico ou o estado químico das massas de água artificiais ou fortemente modificadas, ou o estado quantitativo ou o estado químico das águas subterrâneas"	Definição de danos causados à água. Carácter geral.	X			Controlo dos consumos de água, aplicável na maioria dos contratos upK e Delegações. Em todos os contratos está disponível o Seguro de Responsabilidade Ambiental, atualizado. Matriz de IAAIA.
		Alterado por: Decreto-Lei n.º 29-A/2011, de 1 de Março	Alteração do artigo 22.º do Decreto -Lei n.º 147/2008, de 29 de Julho, alterado pelo Decreto -Lei n.º 245/2009, de 22 de Setembro: Limites mínimos de constituição de garantia financeira. "Podem ser fixados limites mínimos para efeito da constituição das garantias financeiras obrigatórias mediante portaria a aprovar pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças, do ambiente e da economia, nomeadamente relativos: a) Ao âmbito de atividades cobertas; b) Ao tipo de risco que deve ser coberto; c) Ao período de vigência da garantia; d) Ao âmbito temporal de aplicação da garantia; e) Ao valor mínimo que deve ser garantido."	Limites mínimos de constituição de garantia financeira. Carácter geral.			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 1/62

Figura E.1 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 1)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
	Lei n.º 50/2006, de 29 Agosto		Estabelece o regime aplicável às contra - ordenações ambientais.	Carácter geral.	X			Não foram aplicadas contraordenações
		Alterado por: Lei 89/2009, de 31 de Agosto	Alteração dos artigos 2.º, 8.º, 11.º, 22.º, 25.º, 30.º, 31.º, 44.º, 49.º, 54.º, 63.º, 67.º e 72.º da Lei n.º 50/2006, de 29 de Agosto; Atualização dos valores das contraordenações.					
		Alterado por: Lei n.º 114/2015, de 28 Agosto	Alteração dos artigos 1.º a 4.º, 8.º, 9.º, 17.º, 22.º, 24.º a 28.º, 30.º, 33.º, 41.º, 49.º -A, 50.º, 55.º, 57.º, 63.º, 73.º e 74.º da Lei n.º 50/2006, de 29 de agosto, alterada pela Lei n.º 89/2009, de 31 de agosto. Atualização dos valores das contraordenações.					
		Alterado por: Decreto-Lei n.º 42-A/2016 de 12 de agosto	Alteração do artigo 70.º da Lei n.º 50/2006, de 29 de agosto, alterada pelas Leis n.ºs 89/2009, de 31 de agosto, e 113/2015, de 28 de agosto. É Fundo Ambiental arrecada parte das receitas provenientes das coimas aplicadas.					
Âmbito Geral (Continuação)	Portaria n.º 422/ 1998, de 21 de Julho		Regulamento do controlo metrológico dos manómetros, vacuómetros e manovacuómetros.	Necessidade de controlo metrológico dos equipamentos referidos (sempre que existam).			X	
	Decreto-Lei n.º 46/1989, de 15 de Fevereiro		Estabelece as matrizes de delimitação geográfica da Nomenclatura de Unidades Territoriais para Fins Estatísticos (NUTS).	Delimitações geográficas das NUTS. Carácter geral.			X	
		Alterado por: Decreto-Lei n.º 163/99 de 13 de Maio	Alteração dos anexos II e IV ao Decreto-Lei n.º 46/89, de 15 de Fevereiro.	Carácter geral.			X	
		Alterado por: Decreto-Lei n.º 317/99, de 11/08	Alteração dos anexos I, II, III e IV ao Decreto-Lei n.º 46/89 de 15 de Fevereiro.	Carácter geral.			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 2/62

Figura E.2 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 2)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
	Decreto-Lei n.º 46/1989, de 15 de fevereiro (Continuação)	**Alterado por:** Decreto-Lei n.º 244/2002 de 5 de novembro	Alteração dos artigos 1.o e 3.o do Decreto-Lei nº 46/89, de 15 de fevereiro: -Níveis I, II e III da Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos; - Os dados estatísticos referentes ao sector agrícola deverão também ser apresentados de acordo com as delimitações territoriais das regiões agrárias;	Carácter geral.			X	
		Alterado por: Lei n.º 21/2010 de 23 agosto	Alteração do anexo II do Decreto-Lei n.º 46/89, de 15 de Fevereiro: - Redefinição dos concelhos pertencentes ao nível II;	Carácter geral.			X	
	LEI 19/2014 de 14 de abril	REVOGA Lei n.º 11/1987, de 07 de abril Lei n.º 13/2002, de 19 de Fevereiro	Lei de Bases do Ambiente. Documento Orientador das Políticas de Ambiente.	Carácter geral.	X			
	Decreto-Lei n.º 291/1990, de 20 de setembro		Estabelece os procedimentos a cumprir quanto à aprovação do modelo, primeira verificação, verificação periódica e verificação extraordinária dos instrumentos de medição.	Aprovação e verificações de instrumentos de medição.	X			Instrumentos de medição que necessitem de verificações, por exemplo: termómetro, pinça amperimétrica.
	Lei 31/2014 de 30 de maio	**Revoga:** -Lei n.º 48/98, de 11 de agosto, alterada pela Lei n.º 54/2007, de 31 de agosto; -Decreto- Lei n.º 794/76, de 5 de novembro, alterado pelos Decretos-Leis n.os 313/80, de 19 de agosto, 400/84, de 31 de dezembro, e 307/2009, de 23 de outubro; -Decreto -Lei n.º 181/70, de 28 de abril; -Decreto- Lei n.º 152/82, de 3 de maio, alterado pelo Decreto -Lei n.º 210/83, de 23 de maio	Aprova a Lei de bases gerais da política pública de solos, de ordenamento do território e de urbanismo	Carácter geral.			X	
	Portaria 137/2017 de 12 Abril		Determina a aprovação do modelo do Título Único Ambiental (TUA)	Carácter geral.			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 3/62

Figura E.3 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 3)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
Avaliação de Impacte Ambiental	Decreto-Lei n.º 151-B/2013 de 31 de outubro	É revogado o Decreto-Lei n.º 69/2000, de 3 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 197/2005, de 8 de novembro	Estabelece o regime jurídico da avaliação de impacte ambiental (AIA) dos projetos públicos e privados suscetíveis de produzirem efeitos significativos no ambiente	Cumprir as disposições da Declaração de Impacte Ambiental (DIA) e RECAPE referentes a "Antes do Início de Obras" e em "Fase de Construção", que se considerem aplicáveis à Empreitada.			X	
		Alterado por: Decreto-Lei n.º 47/2014 de 24 março	Alteração dos artigos 1.º, 4.º, 8.º, 13.º, 23.º, 26.º, 31.º, 45.º e 50.º do Decreto -Lei n.º 151 -B/2013, de 31 de outubro.					
		Alterado por: Decreto-Lei n.º 179/2015 de 27 de agosto	Alteração dos artigos 9.º, 17.º, 37.º e 49.º do Decreto -Lei n.º 151 -B/2013, de 31 de outubro, alterado pelo Decreto -Lei n.º 47/2014, de 24 de março					
	Portaria 395/2015, 4 novembro	Revoga Portaria 330/2001 de 2 abril	Estabelece os requisitos técnicos formais a que devem obedecer os seguintes procedimentos previstos no n.º 2 do artigo 3.º, no n.º 2 do artigo 4.º, no n.º 2 do artigo 12.º, no n.º 3 do artigo 18.º e no artigo 26.º, todos do regime jurídico de avaliação de impacte ambiental (AIA)	Cumprir as disposições da Declaração de Impacte Ambiental (DIA) e RECAPE referentes a "Antes do Início de Obras" e em "Fase de Construção", que se considerem aplicáveis à Empreitada.			X	
Recursos Hídricos	Decreto-Lei n.º 76/2016 de 9 de novembro	Revoga: Decreto-Lei n.º 112/2002, de 17 de Abril	Aprova o Plano Nacional da Água (MAOT).	Promover o uso racional de água; Promover o uso eficiente da água; Identificar e reduzir fugas de água; Eliminar perdas de água; Promover sensibilizações ambientais.	X			FPA 01 disponível em todos os contratos upK.
	Decreto-Lei n.º 468/71 de 5 de Novembro		Revê, atualiza e unifica o regime jurídico dos terrenos do domínio público hídrico, no qual se incluem os leitos e as margens das águas do mar, correntes de água, lagos e lagoas, de modo a facilitar o seu aproveitamento para os diversos usos de que são economicamente suscetíveis.	Carácter geral.			X	
		Alterado por: Decreto-Lei n.º 53/74, de 15 de Fevereiro:	Altera a redação do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 468/71 de 5 de Novembro, relativo ao regime jurídico dos terrenos submetidos ao domínio público hídrico – Validade das licenças.	Carácter geral.			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 4/62

Figura E.4 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 4)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
Recursos Hídricos *(continuação)*	Decreto-Lei n.º 468/71 de 5 de novembro (Continuação)	**Alterado por:** Decreto-Lei n.º 513-P/79, de 26 de Dezembro:	Estabelece um regime de transição entre a aplicabilidade prática das disposições consignadas no Decreto-Lei n.º 468/71 de 5 de Novembro, e as que constam de legislação que o precede no que respeita à utilização dos leitos e margens dos cursos de água, lagos e lagoas, incluindo as zonas inundáveis pelas cheias;	Carácter geral.			X	
		Alterado por: Decreto-Lei n.º 89/87, de 26 de Fevereiro:	Estabelece medidas de proteção às zonas ameaçadas pelas cheias, introduzindo alterações ao Decreto-Lei n.º 468/71 de 5 de Novembro;	Carácter geral.			X	
		Revogado por: Lei nº 54/2005, de 15 de novembro: Capítulos I e II	Estabelece a titularidade dos recursos hídricos.	Carácter geral.			X	
		Alterado e republicado por: Lei n.º 16/2003, de 4 de Junho. (Revoga várias disposições legislativas).	Os artigos 3.º, 4.º, 5.º, 13.º e 36.º do Decreto-Lei n.º 468/71, de 5 de Novembro, com as alterações introduzidas pelos Decretos-Leis n.º 53/74, de 15 de Fevereiro, e 89/87, de 26 de Fevereiro, e atentas as disposições constantes dos Decretos-Leis n.ºs 201/92, de 29 de Setembro, 46/94, de 22 de Fevereiro, e 108/94, de 23 de Abril.	Carácter geral.			X	
Recursos Hídricos *(continuação)*	Decreto-Lei n.º 236/98, de 1 de agosto *(continuação)*	**Alterado por:** Declaração de Retificação n.º 22-C/98, 30 de Novembro;	Retificação do Decreto-Lei n.º 236/98, de 1 de Agosto				x	
		Revogado parcialmente por: Decreto-Lei n.º 135/2009 de 3 de Junho.	Estabelece o regime de identificação, gestão, monitorização e classificação da qualidade das águas balneares;				X	
Recursos Hídricos *(continuação)*	Lei n.º 54/2005, de 15 de Novembro	**Revoga:** Decreto n.º 5787-IIII, de 18 de Maio de 1919 (Artigo 1.º); Decreto-Lei n.º 468/71, de 5 de Novembro (Capítulos I e II).	Estabelece a titularidade dos recursos hídricos.	Carácter geral.			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 5/62

Figura E.5 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 5)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
		Alterado: Lei n.º 78/2013 de 21 de Novembro	Alteração do artigo 15 Reconhecimento da sua propriedade sobre parcelas de leitos ou margens das águas do mar ou de quaisquer águas navegáveis ou flutuáveis.	Carácter geral.			X	
	Lei n.º 58/2005, de 29 de Dezembro	Retificação pela Declaração de Retificação n.º11-A/2006 de 23 de Fevereiro; **Revoga:** Decreto-Lei n.º 70/90 de 2 de Março, Decreto-Lei n.º 45/94 de 22 de Fevereiro; Decreto-Lei n.º 46/94 de 22 de Fevereiro, alterado pelo Decreto-lei n.º 234/98 de 22 de Junho, Decreto-Lei n.º 47/94 de 22 de Fevereiro, Decreto-Lei n.º 468/71 de 5 de Novembro (Capítulos III e IV); Decreto-Lei n.º 254/99 de 7 de Julho. **Revogado o n.º 3 do artigo 95.º** da Lei n.º 58/2005, pelo Decreto-Lei n.º 245/2009, de 22 de Setembro; **Alterados pelo DL 130/2012**, de 22 de Junho nos art.º 2º, 6º, 7º, 8º, 28º, 40º, 87º e 100º.	Estabelece o enquadramento para a gestão das águas superficiais, designadamente as águas interiores, de transição e costeiras, e das águas subterrâneas.	Define a necessidade de possuir autorização, licença ou concessão de utilização de recursos hídricos para descargas de águas residuais, captações de água, aterros e escavações em leitos e margens, ocupação temporária do domínio público hídrico para a construção ou alteração de instalações, etc.	X			Edifico Trivalor / Cliente
				Assegurar o fornecimento de água de boa qualidade (alínea f do pt 1 do art. 1.º).	X			Edifico Trivalor / Cliente
				Proibir descargas diretas de poluentes nas águas subterrâneas, sem licenciamento para o efeito (alínea r do pt 3 do art. 30.º). Obter licença de utilização privativa dos recursos hídricos do domínio público (alíneas a, d, e e f, do pt 1 do art. 60.º).			X	
Recursos Hídricos *(continuação)*	Decreto-Lei n.º 226-A/2007 de 31 de Maio	**Retificado** pela Declaração de Retificação n.º 226-A/2007 de 31 de Maio; **Alterado** pelo: Decreto-Lei n.º 93/2008 de 4 de Junho e pela Declaração de Retificação 32/2008, de 11 de	Estabelece o novo regime sobre as utilizações dos recursos hídricos e respetivos títulos. ***Nota:*** *1 - Dispõe sobre os regimes jurídicos especiais, nos termos do art. 86º do presente diploma;* *2 - Dispõe transitoriamente sobre títulos de*	**Utilização do domínio público hídrico.** Solicitar autorização, licença ou concessão consoante o tipo de utilização pretendido (artigo 14.º).	X			Edifico Trivalor / Cliente

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 6/62

Figura E.6 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 6)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
		Junho. Decreto - Lei 391-A/2007, no art 93º Decreto –Lei 245/2009, de 22 de Setembro **Revoga**: Portaria n.º 295/2002, de 19 de Março; Despacho Conjunto n.º 141/95, do Ministro do Ambiente e Recursos Naturais e do Ministro do Mar, de 21 de Junho; Decreto-Lei n.º 183/95, de 27 de Julho	*utilização e respetiva regularização, nos termos dos arts. 90º e 91º, e sobre o exercício de competências de licenciamento e fiscalização, nos termos do art. 93º.*	Instalar um programa de monitorização adequado às respetivas utilizações sempre que essa instalação seja exigida com a emissão do respetivo título (art.º 5, alínea 1).	X			Edifico Trivalor / Cliente
	Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de Agosto	**Revoga:** Decreto-Lei n.º 243/2001, de 1 de Agosto. Portaria 1216/2003 de 16 Outubro	Estabelece o regime da qualidade da água destinada ao consumo humano, revendo o Decreto-Lei n.º 243/2001, de 5 de Setembro, que transpôs para a ordem jurídica interna a Directiva n.º 98/83/CE, do Conselho, de 3 de Novembro	Cumprir com os limites estipulados para a qualidade da água destinada ao consumo humano (os valores paramétricos dos parâmetros constantes das partes I, II e III do anexo I).	X			Edifico Trivalor / Cliente
	Portaria n.º 1450/2007, de 12 de Novembro	---	Fixa as regras do regime de utilização dos recursos hídricos. (Regulamenta a aplicação do Decreto-Lei n.º 226-A/2007).	Os pedidos de emissão de título de utilização de recursos hídricos deverão ser instruídos de acordo com este diploma.			X	
	Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro	Altera Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de Agosto	O presente decreto-lei procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, que estabelece o regime da qualidade da água para consumo humano, tendo por objetivo proteger a saúde humana dos efeitos nocivos resultantes da eventual contaminação dessa água e assegurar a disponibilização tendencialmente universal de água salubre, limpa e equilibrada na sua composição.	Cumprir com os limites estipulados para a qualidade da água destinada ao consumo humano (os valores paramétricos dos parâmetros constantes das partes I, II e III do anexo I).	X			Edifico Trivalor / Cliente

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 7/62

Figura E.7 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 7)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
Descarga de Águas Residuais	Decreto-Lei n.º 236/98, de 1 de Agosto.	**Revoga:** Decreto-Lei n.º 74/90, 7 de Março e Portaria n.º 632/94 de 15 de Julho; **Revogadas as seguintes disposições:** Anexo I, Anexo XX e Anexo XXI (pelo Decreto-Lei n.º 103/2010 de 24 de Setembro – Estabelece as normas de qualidade ambiental (publicadas no anexo III), para as substâncias prioritárias e para outros poluentes, identificados, respetivamente, nos anexos I e II, no domínio da política da água, e transpõe para a ordem jurídica interna o disposto na Diretiva n.º 2008/105/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Dezembro, assim como, parcialmente, a Diretiva n.º 2009/90/CE, da Comissão, de 31 de Julho. Procede também à regulamentação parcial do nº 6 do art. 54º da lei da água, aprovada pela Lei nº 58/2005 de 29 de Dezembro); Anexos XVIII, XXI e XXII (pelo Decreto-Lei n.º 52/99, de 20 de Fevereiro); Anexos XVIII, XXI e XXII, no que respeita ao Cádmio (pelo Decreto-Lei n.º 53/99, de 20 de Fevereiro); **Alterado por:** Declaração de Retificação n.º 22-C/98, 30 de Novembro; Declaração de Retificação n.º 20-AT/2001, de 30 de Novembro. **Revogado parcialmente por:** Decreto-Lei n.º 135/2009 de 3 de Junho.	Estabelece normas, critérios e objetivos de qualidade com a finalidade de proteger o meio aquático e melhorar a qualidade das águas em função dos seus usos, definindo os requisitos a observar na utilização das águas para os seguintes fins: águas para consumo humano, águas para suporte da vida aquícola, águas balneares e águas de rega; assim como as normas de descarga das águas residuais na água e no solo. Atribui competências a diversas entidades relativa e especificamente a cada um daqueles domínios, no atinente ao licenciamento, inspeção, fiscalização, vigilância e classificação e inventário das águas. ***Nota:*** *Nos termos do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 208/2008 de 28 de Outubro, entre 16 de Janeiro de 2009 e 22 de Dezembro de 2013, todos os novos processos de licenciamento concedido nos termos do artigo 67.º do Decreto-Lei n.º 236/98, de 1 de Agosto, devem ter em conta as exigências constantes do disposto nos artigos 3.º, 4.º e 5.º do supracitado diploma.*	A rejeição de águas residuais no meio ambiente está sujeita a licenciamento da AHR do local e deve cumprir com os requisitos de qualidade impostos neste diploma.			X	
				Cumprir os requisitos da licença.	X			Edifico Trivalor / Cliente
Distribuição de Água e Drenagem de Águas Residuais	Decreto-Lei n.º 194/2009 de 20 de Agosto	**Revoga:** Decreto-Lei n.º 207/94, de 6 de Agosto Decreto-Lei 147/95 de 21 junho	Estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos.	Solicitar pedido de fornecimento de água à entidade gestora.	X			Edifico Trivalor / Cliente

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 8/62

Figura E.8 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 8)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
	Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de Agosto		Aprova o Regulamento Geral dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e de Drenagem de Águas Residuais.	Solicitar autorização para descarregar águas residuais no coletor municipal.	X			Edifico Trivalor / Cliente
				Cumprir as disposições da Autorização de Descarga.	X			
				É proibido a descarga no coletor municipal de matérias explosivas ou inflamáveis, entulhos, areias ou cinzas, lamas de fossas sépticas, gorduras ou óleos de câmaras de retenção.	X			
Emissões Atmosféricas	Decreto-Lei n.º 144/2012, de 11 de Julho	**Revoga** (sem prejuízo do disposto no n.º 2 do artigo 15.º): Decreto -Lei n.º 554/99, de 16 de dezembro, alterado pelos Decretos-Leis n.º 107/2002, de 16 de abril, 109/2004, de 12 de maio, 136/2008, de 21 de julho, 112/2009, de 18 de maio, e pela Lei n.º 46/2010, de 7 de setembro. Entrou em vigor a 10 de Agosto de 2012.	Regula as inspeções técnicas periódicas, as inspeções para atribuição de matrícula e as inspeções extraordinárias de veículos a motor e seus reboques, previstas no artigo 116.º do Código da Estrada.	Veículos automóveis ligeiros e pesados com inspeções periódicas atualizadas.			X	Frota da empresa gerida por empresa externa.
		Alterado por: Declaração de Retificação n.º 44/2012, de 7 de Setembro.	Esclarecimento de inexatidões.					
	Decreto-Lei n.º 181/2006, de 6 de Setembro.		Estabelece o regime de limitação das emissões de compostos orgânicos voláteis (COV) resultantes da utilização de solventes orgânicos em determinadas tintas e vernizes e em produtos de retoque de veículos, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2004/42/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Abril.	Limitação das emissões de compostos orgânicos voláteis (COV).			X	
Emissões Atmosféricas *(continuação)*	Portaria n.º 698/ 2008, de 29 de Julho	Revoga a Portaria n.º 120/2005, de 31 de Janeiro.	Aprova o modelo do pedido de título de emissão de gases com efeito de estufa e o modelo de título de emissão de gases com efeito de estufa.				X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 9/62

Figura E.9 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 9)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
	Portaria n.º 286/93, de 12 de Março *(Regulamenta o Decreto-Lei n.º 352/90, de 9 de Novembro)*		Fixa os valores limites e os valores guias no ambiente para o dióxido de enxofre, partículas em suspensão, dióxido de azoto e monóxido de carbono, o valor limite para o chumbo e os valores guias para o ozono bem como os métodos de medição e procedimentos para a sua aplicação.	Caso se verifiquem fontes fixas (efetuar avaliação de partículas)			X	
		Alterado por: Portaria n.º 1058/94, de 2 de Dezembro;	Acrescentar o nº 12 ao anexo VI. (Instalações com cogeração.)	Instalações com cogeração.			X	
		Alterado por: Portaria n.º 125/97, de 21 de Fevereiro;	Alteração do nº 11, do anexo VI da Portaria n.º 286/93, de 12 de Março.				X	
		Revogada por: Portaria 675/2009, de 23 de Junho, nos anexos IV e V (Revoga os anexos IV e V da Portaria n.º 286/93, de 12 de Março.	Fixa os valores limite de emissão de aplicação geral (VLE gerais) aplicáveis às instalações abrangidas pelo Decreto -Lei n.º 78/2004, de 3 de Abril	Fixa os valores limite de emissão de aplicação geral (VLE gerais).			X	
	D. L. 178/2003 de 5 Agosto	**Revoga:** Portaria n.º 399/97, de 18 de Junho.	Estabelece limitações às emissões para a atmosfera de certos poluentes provenientes de grandes instalações de combustão, transpondo para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2001/80/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Outubro. Aplica-se às instalações de combustão com potência térmica nominal igual ou superior a 50 MW, independentemente de ser utilizado combustível sólido, líquido ou gasoso, e que sejam destinadas à produção de energia.	Estabelece limitações às emissões para a atmosfera de certos poluentes provenientes de grandes instalações de combustão com potência térmica nominal igual ou superior a 50MW.			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 10/62

Figura E.10 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 10)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
Emissões Atmosféricas *(continuação)*	Decreto-Lei n.º 78/2004 de 3 de Abril	**Revoga:** Decreto-Lei n.º 352/90 (Regime de Controlo e Proteção da Qualidade do Ar); Portaria nº 286/93 e a Portaria n.º 1058/94 (Dióxido de Enxofre, Partículas em Suspensão, Dióxido de Azoto e Monóxido de Carbono, Chumbo e Ozono - Valores Limites e Valores Guias no Ambiente e respetiva alteração).	Estabelece o regime da prevenção e controlo das emissões de poluentes para a atmosfera, fixando os princípios, objetivos e instrumentos apropriados à garantia da proteção do recurso natural ar, bem como as medidas, procedimentos e obrigações dos operadores das instalações abrangidas, com vista a evitar ou reduzir a níveis aceitáveis a poluição atmosférica originada nessas mesmas instalações.	Garantir que não são feitas queimas a céu aberto (pt 1 art.13.º). Verificar a aplicabilidade da atividade no art. 3, âmbito da aplicação.			X	
		Alterado por: Decreto-Lei n.º 126/2006, de 3 de Julho (art. 34º);	Alteração art.º. 34. Revoga nº5, art.º. 38 (1ª alteração ao regime de prevenção e controlo das emissões de poluentes para a atmosfera, aprovado pelo Decreto-lei n.º 78/2004, de 3 de Abril).	Caráter geral "A tentativa e a negligência são puníveis";			X	
	Decreto-Lei n.º 102/2010, de 23 de Setembro	**Revoga:** Decreto-Lei n.º 276/99, de 23/07; Decreto-Lei n.º111/2002, de 16/04; Decreto-Lei n.º 320/2003,de 20/12; Decreto -Lei n.º 279/2007, de 6/08; Decreto-Lei n.º 351/2007, de 23/10	Estabelece o regime da avaliação e gestão da qualidade do ar ambiente, transpondo a Diretiva n.º 2008/50/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio, e a Diretiva n.º 2004/107/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de Dezembro.	Carácter geral.			X	
	Regulamento (CE) n.º 2037/2000, de 29 de Junho		Relativo às substâncias que empobrecem a camada de ozono.	Proibida a recarga de equipamentos de refrigeração e ar condicionado com CFC e HCFC (HCFC virgens a partir de 01/01/2010; todos a partir de 01/01/2015).	X			

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 11/62

Figura E.11 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 11)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
Emissões atmosféricas *(continuação)*	Regulamento (CE) n.º 2037/2000, de 29 de Junho (Continuação)			Garantir que as substâncias regulamentadas (CFC e HCFC) contidas em equipamento de refrigeração e de ar condicionado serão recuperadas para destruição ou para reciclagem ou valorização durante as operações de assistência e manutenção do equipamento, bem como antes de este ser desmantelado ou definitivamente destruído.	X			
				Garantir que equipamento fixo com uma carga de fluido refrigerante superior a 3 kg será anualmente verificado para detetar eventuais fugas.	X			Fichas de intervenção entregues ao Cliente.
	Decreto-Lei n.º 119/2002, de 20 de Abril.		Assegurar a execução e garantir o cumprimento, na ordem jurídica interna, das obrigações decorrentes para o Estado Português do Regulamento CE n.º 2037/2000, do parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Junho, relativo às substâncias que empobrecem a camada de ozono.	Execução das obrigações relativas ao Regulamento CE n.º 2037/2000.	X			
	Decreto-Lei n.º 152/2005, de 31 de Agosto	**Revoga** as alíneas i) e j) do n.º 1 e a alínea a) do n.º 2 do art. 8.º do Decreto-Lei n.º119/2002, de 20 de Abril.	Regula a aplicação na ordem jurídica interna do artigo 16.º e do n.º 1 do artigo 17.º do Regulamento (CE) n.º 2037/2000, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Junho, relativo às substâncias que empobrecem a camada de ozono.	Proceder à verificação anual do equipamento fixo com uma carga de fluido refrigerante superior a 3 kg para deteção de eventuais fugas de substâncias regulamentadas (ODS), recorrendo para o efeito a um técnico qualificado (alínea b do pt 1 do art. 9º).	X			
				Encaminhar para um operador de gestão de resíduos licenciado o equipamento que atinge o fim de vida e se transforma num resíduo, diretamente ou através de entidades responsáveis por um sistema de gestão de fluxos específicos de resíduos. (alínea c do pt 1 do art. 9º).	X			E-GAR's

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 12/62

Figura E.12 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 12)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
Emissões atmosféricas *(continuação)*	Decreto-Lei n.º 152/2005, de 31 de Agosto (Continuação)	**Republicado pelo:** Decreto-Lei n.º 35/2008 de 27 de Fevereiro.	Alteração dos artigos 1.º, 3.º, 5.º, 6.º, 7.º, 8.º, 11.º e 12.º do Decreto -Lei n.º 152/2005, de 31 de Agosto. Aditados os artigos 5.º-A e 7.º-A DL n.º 152/2005	Qualificação dos técnicos (certificado com validade de 7 anos);	X			Técnicos Certificados
	Decreto-Lei n.º 35/2008, de 27 de Fevereiro	**Revoga:** - Portaria n.º 17/2008, de 10 de Janeiro; - Decreto-Lei n.º 152/2005, de 31 de Agosto (n.º 5 do art. 9.º). - Decreto -Lei n.º 119/2002, de 20 de Abri (alíneas i) e j) do n.º 1 e a alínea a) do n.º 2 do artigo 8.º)	Primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 152/2005, de 31 de Agosto, que regula a aplicação na ordem jurídica interna do artigo 16.º e do n.º 1 do artigo 17.º do Regulamento (CE) n.º 2037/2000, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Junho, relativo às substâncias que empobrecem a camada de ozono.	Garantir que as substâncias regulamentadas contidas em equipamentos de refrigeração e de ar condicionado, bombas de calor, sistemas de proteção contra incêndios e extintores e equipamentos que contenham solventes devem ser recuperadas para reciclagem, valorização ou destruição durante as operações de assistência ou manutenção ou antes das operações de desmantelamento ou destruição definitiva do equipamento em fim de vida, através de tecnologias ecologicamente aceitáveis (pt 1 do art. 3.º).	X			
				Verificar as qualificações técnicas necessárias para o tipo de intervenção (Anexo I).	X			
				Solicitar certificado do técnico, emitido pela APA (pt 1 do art. 6.º).	X			
				Solicitar Ficha Técnica de intervenção, conforme modelo do Anexo II do diploma (pt 3 do art. 8.º).	X			Fichas de intervenção
	Decreto – Lei n.º 56/2011, de 21 de Abril	Regulamento 517/2014 relativo aos gases fluorados com efeito de estufa e que revoga o Regulamento (CE) nº 842/2006	Estabelece o regime aplicável a determinados gases fluorados com efeito de estufa, assegurando a execução do regulamento (CE) n.º 842/2006, de 17 de Maio	Nos equipamentos de refrigeração e de ar condicionado com HFC, garantir que sejam evitadas fugas e sempre que existam repará-las assim que possível.	X			
				Garantir a verificação anual de fugas nos equipamentos de refrigeração e ar condicionado com quantidade de HFC superior a 3 kg.	X			Fichas de intervenção entregues ao Cliente.

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 13/62

Figura E.13 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 13)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
				Até ao dia 31 de Março de cada ano, os operadores comunicam à APA, através do Sistema Integrado de Registo da Agência Portuguesa do Ambiente (SIRAPA), os dados relativos ao ano civil anterior.			X	Responsabilidade do detentor / operador do equipamento.
Emissões atmosféricas *(continuação)*				Garantir a deteção de fugas no prazo de um mês a contar da reparação de uma fuga nos equipamentos de refrigeração e ar condicionado com HFC.	X			Fichas de intervenção entregues ao Cliente.
				Garantir a recuperação de HFC dos equipamentos de refrigeração e de ar condicionado para reciclagem, regeneração ou destruição, por pessoal certificado, durante as operações de assistência técnica ou manutenção ou antes da eliminação final.	X			Técnicos Certificados.
				Manter registos da quantidade e tipo de HFC, das quantidades adicionadas e recuperadas, identificação da empresa e técnico que efetuou a assistência, datas, resultados dos controlos efetuados, para os equipamentos de refrigeração e ar condicionado com quantidade de HFC superior a 3kg	X			Fichas de intervenção.
				Intervenção por empresas e técnicos qualificados	X			Certif
	Decreto-Lei n.º 28/2014 de 21 de Fevereiro		Introduz medidas respeitantes a medidas contra a emissão de poluentes gasosos e de partículas pelos motores de combustão interna a instalar em máquinas móveis não rodoviárias, veio introduzir medidas com vista a contribuir para o combate ao problema da poluição atmosférica promovendo a proteção do ambiente, a qualidade do ar e da saúde humana	Os equipamentos utilizados com motor de combustão devem estar homologados de acordo com esta portaria			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 14/62

Figura E.14 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 14)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
	Decreto-Lei n.º 85/2014 de 27 de Maio		Assegura a execução na ordem jurídica interna das obrigações decorrentes do Regulamento (CE) n.º 1005/2009, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009, relativo às substâncias que empobrecem a camada de ozono	Garantir que as intervenções em equipamentos de refrigeração, ar condicionado ou bombas de calor ou sistemas fixos de proteção contra incêndios e extintores que contenham substâncias regulamentadas são realizadas por técnico qualificado	X			Técnicos devidamente qualificados
Emissões atmosféricas *(continuação)*				Garantir que o técnico fornece o registo com a informação relativa à intervenção A empresa deverá manter o documento arquivado pelo menos durante cinco anos.	X			Fichas de intervenção
				Garantir que os resíduos resultantes da deteção de fugas são encaminhados para operador licenciado	X			
				O transporte deste tipo de resíduos é adequado (evitar fugas e queda do equipamento transportado). O equipamento deverá ser fixo ao veículo que o transporta.	X			
	Regulamento (UE) 2017/605 de 29 Março		Altera o anexo VI do Regulamento (CE) 1005/2009 relativo às substâncias que empobrecem a camada de ozono				X	
	Decreto-lei 47/2017 de 10 maio	Segunda alteração ao Decreto -Lei n.º 102/2010, de 23 de setembro, alterado pelo Decreto -Lei n.º 43/2015, de 27 de março	Procede à segunda alteração ao Decreto -Lei n.º 102/2010, de 23 de setembro, alterado pelo Decreto -Lei n.º 43/2015, de 27 de março, que estabelece o regime da avaliação e gestão da qualidade do ar ambiente, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2015/1480 da Comissão, de 28 de agosto de 2015, que altera vários anexos das Diretivas 2004/107/CE e 2008/50/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelecem as regras relativas aos métodos de referência, à validação dos dados e à localização dos pontos de amostragem para a avaliação da qualidade do ar ambiente.				X	
Resíduos	Portaria nº 335/97, de 16 de Maio	**Revoga** a Portaria n.º 189/95, de 20 de Julho. Em conformidade com o disposto no	Fixa as regras a que fica sujeito o transporte de resíduos dentro do território nacional.	Garantir transporte de resíduos por entidades autorizadas (ponto 1 do art. 2.º).	X			

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 15/62

Figura E.15 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 15)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
		n.º 1 do artigo 16.º (Disposição transitória) do Decreto-Lei n.º 73/2011, de 17 de Junho, até à entrada em funcionamento do registo eletrónico de transporte de resíduos referido no artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de Setembro, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 73/2011, mantém-se em vigor a Portaria n.º 335/97, de 16 de Maio.		Garantir que o transporte de resíduos é efetuado com a carga devidamente coberta (alínea B do art. 3.º).	X			
				Garantir que o transporte de resíduos é efetuado com Guia de Acompanhamento Modelo A (pt. 1 art. 6º).	X			E-GAR's
Resíduos *(continuação)*	Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de Setembro, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 73/2011, de 17 de Junho	**Altera:** Decreto-Lei n.º 194/2000, de 21 de Agosto; Decreto-Lei n.º 3/2004 de 3 de Janeiro; Decreto-Lei n.º 366-A/97 de 20 de Dezembro; Decreto-Lei n.º 111/2001 de 6 de Abril; Decreto-Lei n.º 152/2002 de 23 de Maio; Decreto-Lei n.º 153/2003 de 11 de Julho (n.º 3 do artigo 15.º, o n.º 1 do artigo 16.º, o artigo 20.º, o n.º 4 do artigo 22.º, a alínea g) do n.º 1 do artigo 25.º e o artigo 29.º); Decreto-Lei n.º 196/2003 de 23 de Agosto; Decreto-Lei n.º 230/2004 de 10 de Dezembro (n.º 5 e 6 do artigo 20.º); Decreto-Lei n.º 85/2005 de 28 de Abril	Aprova o regime geral da gestão de resíduos, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2006/12/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de Abril, e a Diretiva n.º 91/689/CEE, do Conselho, de 12 de Dezembro. Cria o Sistema Integrado de Registo Eletrónico de Resíduos (SIRER), estabelecendo o seu funcionamento, bem como a Comissão de Acompanhamento da Gestão de Resíduos (CAGER), à qual define as suas competências. Altera o Decreto-Lei nº 194/2000 de 21 de Agosto, que estabelece medidas de prevenção e controlo do ruído e da produção de resíduos e prevê a sua aplicação no controlo dos perigos associados a acidentes graves, que envolvam substâncias perigosas de poluição marítima e de combate à poluição no mar	Garantir que todos os resíduos são recolhidos, transportados e tratados, valorizados ou eliminados por um comerciante ou por empresas licenciadas para o efeito (art. 5º). A responsabilidade pela gestão dos resíduos extingue-se pela transferência de resíduos para entidade licenciada que execute operações de recolha ou tratamento de resíduo ou para entidade licenciada responsável por sistemas de gestão de fluxos específicos de resíduos (alínea *b* e *c*, pt 5 do art. 5.º).	X			Cliente / upK
				Verificar se o destinatário detém as licenças necessárias (pt 2 do art.9º).	X			Alvarás
				O produtor de resíduos devem proceder à separação dos resíduos na origem (pt 3 do art. 7º).	X			Os contratos da upk, tal como o Edifício Trivalor têm locais específicos para a separação de resíduos.

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 16/62

Figura E.16 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 16)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
		Revoga: Decreto-Lei nº 268/98, 28 Agosto; Decreto-Lei nº 239/97, 9 de Setembro; Portaria nº 961/98, 10 de Novembro; Portaria nº 611/2005, 27 de Julho; Portaria nº 612/2005, 27 de Julho; Portaria nº 613/2005, 27 de Julho; Despacho nº 24571/2002 (2ª série), 18 de Novembro.	O Decreto-Lei nº 3/2004 de 3 de Janeiro, relativo ao licenciamento da instalação e da exploração dos centros integrados de recuperação, valorização e eliminação de resíduos perigosos (CIRVER); e o Decreto-Lei nº 85/2005 de 28 de Abril, que estabelece o regime legal da incineração e coincineração de resíduos. *Nota:* *1- O disposto nos arts. 23º e 24º deste diploma aplica-se apenas aos procedimentos iniciados após a sua entrada em vigor;* *2- As taxas de licenciamento previstas neste decreto-lei aplicam-se apenas aos procedimentos de licenciamento que tenham início depois de 01.01.2007;* *3- A taxa de gestão de resíduos prevista no art.º 58º deste diploma aplica-se a partir de 01.01.2007;* *4- Sem prejuízo do disposto no nº 9 do art. 76º deste decreto-lei, os depósitos de sucata existentes à data da sua entrada em vigor, que não detenham licença emitida ao abrigo do Decreto-Lei nº 268/98 de 28 de Agosto, dispõem de 90 dias para apresentar o pedido de licenciamento referido no art. 27º deste diploma.*	Evitar e reduzir os riscos para a saúde humana e para o ambiente, garantindo que a produção, a recolha e transporte, o armazenamento preliminar e o tratamento de resíduos sejam realizados recorrendo a processos ou métodos suscetíveis de gerar efeitos adversos sobre o ambiente ou danos em quaisquer locais de interesse na paisagem (art. 6º).	X			
Resíduos *(continuação)*		**Alterado, aditado e republicado (anexo II)** pelo **Decreto-Lei n.º 73/2011, de 17 de Junho**: Alteração dos artigos 1.º, 2.º, 3.º, 4.º, 5.º, 6.º, 7.º, 9.º, 13.º, 14.º, 15.º, 17.º, 18.º, 20.º, 21.º, 23.º, 26.º, 28.º, 32.º, 33.º, 35.º,36.º, 38.º, 42.º, 44.º, 45.º, 46.º, 48.º, 49.º, 51.º, 54.º, 58.º, 60.º, 67.º, 68.º, 70.º e 71.º (alterados pela Lei n.º 64-A/2008, de 31 de Dezembro, e pelo Decreto -Lei n.º 183/2009, de 10 de Agosto);		Respeitar a seguinte ordem de prioridades no que se refere às opções de prevenção e gestão de resíduos: - Prevenção e redução; - Preparação para a reutilização; - Reciclagem; - Outros tipos de valorização; - Eliminação. (pt 1 do art. 7º).	X			
	Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de Setembro, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 73/2011, de 17 de Junho *(continuação)*	Aditamento dos artigos 10.º -A, 17.º -A, 18.º -A, 21.º -A, 22.º -A, 22.º -B, 26.º -A, 31.º -A, 41.º -A, 41.º -B, 41.º -C, 42.º -A, 44.º -A, 44.º -B, 49.º -A, 49.º -B, 51.º -A, 59.º -A, 72.º -A e 75.º -A (alterados pela Lei n.º 64-A/2008, de 31 de Dezembro, e pelo Decreto-Lei n.º 183/2009, de 10 de Agosto); Aditamento dos anexos I, II, III, IV, V e VI (alterados pela Lei n.º 64-A/2008, de 31 de Dezembro, e pelo		Sempre que tecnicamente exequível, é obrigatória a utilização de pelo menos 5 % de materiais reciclados ou que incorporem materiais reciclados relativamente à quantidade total de matérias-primas usadas em obra, no âmbito da contratação de empreitadas de construção e de manutenção de infraestruturas ao abrigo do Códigos dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro (pt 8 do art. 7.º).			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 17/62

Figura E.17 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 17)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
		Decreto-Lei n.º 183/2009, de 10 de Agosto).		Os materiais reciclados a utilizar em obra, no âmbito da contratação de empreitadas de construção e de manutenção de infraestruturas ao abrigo do Código dos Contratos Públicos, devem ser certificados pelas entidades competentes, nacionais ou europeias, de acordo com a legislação aplicável, ou seja, têm de observar os normativos existentes aplicáveis aos produtos da construção (pt 9 do art. 7.º).			X	
				Registo eletrónico do transporte de resíduos, através de uma guia de acompanhamento de resíduos eletrónica (eGAR).(art. 21º).			X	
Resíduos *(continuação)*	Portaria 289/2015 de 17 Março	**Revoga:** Portaria n.º 1408/2006 de 18 de Dezembro	É aprovado o Regulamento de Funcionamento do Sistema Integrado de Registo Eletrónico de Resíduos (SIRER)	Inscrição no SIRER (SIRAPA).	X			
	Decreto-Lei n.º 46/2008, de 12 de Março	· **Alterado** pelo **Decreto-Lei n.º 73/2011, de 17 de Junho:** - Artigo 1.º; - Anexo I.	Aprova o regime da gestão de resíduos de construção e demolição.	Cumprir o Plano de Prevenção e Gestão de RCD que deve acompanhar o projeto de execução – Obras Públicas (artigo 10.º).			X	
				Assegurar que o plano de prevenção e gestão de RCD está disponível em obra, para efeito de fiscalização pelas entidades competentes, e é do conhecimento de todos os intervenientes na execução da obra (ponto 5 do art. 10.º).			X	
				Reutilizar os RCD em obra segundo as normas técnicas nacionais ou comunitárias ou as especificações técnicas do LNEC (art. 7.º).			X	
				Efetuar e manter, conjuntamente com o livro de obra, o registo de dados de RCD, em obras particulares, de acordo com o modelo constante do anexo II (alínea f do art. 11º).			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 18/62

Figura E.18 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 18)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
Resíduos *(continuação)*	Decreto-Lei n.º 46/2008, de 12 de Março (Continuação)	· **Alterado** pelo **Decreto-Lei n.º 73/2011, de 17 de Junho:** - Artigo 1.º; - Anexo I. (Continuação)	Aprova o regime da gestão de resíduos de construção e demolição. (Continuação)	Executar o plano de prevenção e gestão de RCD, assegurando designadamente (art. 10º): a) Promoção da reutilização de materiais e a incorporação de reciclados de RCD na obra; b) Existência na obra de um sistema de acondicionamento adequado que permita a gestão seletiva dos RCD; c) A aplicação em obra de uma metodologia de triagem de RCD ou, nos casos em que tal não seja possível, o seu encaminhamento para operador de gestão licenciado; d) A manutenção em obra dos RCD pelo mínimo tempo possível que, no caso de resíduos perigosos, não pode ser superior a três meses.			X	
				Reutilizar solos e rochas que não contenham substâncias perigosas na obra de origem, noutra obra sujeita a licenciamento ou comunicação prévia, na recuperação ambiental e paisagística de explorações mineiras e de pedreiras, na cobertura de aterros destinados a resíduos ou, ainda, em local licenciado pela câmara municipal (art. 6.º).			X	
				Assegurar que o transporte de RCD é acompanhado de Guia de Acompanhamento de RCD de acordo com modelo (art. 12º).			X	
				Assegurar a receção do Certificado de Receção de RCD, a enviar pelo operador de gestão de resíduos, no prazo máximo de 30 dias (art. 16º).			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 19/62

Figura E.19 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 19)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
Resíduos *(continuação)*	Portaria n.º 417/2008 de 11 de Junho	Em conformidade com o disposto no n.º 1 do artigo 16.º (Disposição transitória) do Decreto-Lei n.º 73/2011, de 17 de Junho, **até à entrada em funcionamento do registo eletrónico de transporte de resíduos referido no artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de Setembro, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 73/2011, mantém-se em vigor a Portaria n.º 417/2008, de 11 de Junho, ao abrigo do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 46/2008, de 12 de Março.**	Aprova os modelos de guias de acompanhamento de resíduos para o transporte de resíduos de construção e demolição (RCD).	O transporte de RCD deverá ser acompanhado de Guia de acordo com os modelos existentes nos Anexos I e II (art. 1º).	X			
				Zelar pela receção de uma cópia do exemplar da guia de acompanhamento, caso o destinatário não seja o operador de gestão de resíduos, no prazo máximo de 30 dias (art. 5º).	x			

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 20/62

Figura E.20 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 20)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
Resíduos *(continuação)*	Decreto-Lei n.º 73/2011, de 17 de Junho	**Altera:** Decreto-Lei n.º 366-A/97, de 20/12 Decreto-Lei n.º 111/2001, de 6/04; Decreto-Lei n.º 153/2003, de 11/07 Decreto-Lei n.º 196/2003, de 23/08 Decreto-Lei n.º 3/2004, de 3/01; Decreto-Lei n.º 190/2004, de 17/08 Decreto-Lei n.º 46/2008, de 12/03; Decreto-Lei n.º 210/2009, de 3/07; **Revoga:** Decreto -Lei n.º 239/97, de 9/09; Artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 366 -A/97, de 20 de Dezembro, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 92/2006, de 25/05; Decreto -Lei n.º 268/98, de 28/08; Artigo 13.º do Decreto -Lei n.º 111/2001, de 6 de Abril; Artigo 49.º do Decreto -Lei n.º 152/2002, de 23 de Maio; O n.º 3 do artigo 15.º, o n.º 1 do artigo 16.º, o artigo 20.º, o n.º 4 do artigo 22.º, a alínea g) do n.º 1 do artigo 25.º e o artigo 29.º do Decreto-Lei n.º 153/2003, de 11/07 O n.º 1 do artigo 18.º e o artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 196/2003, de 23 de Ago; Artigo 95.º do Decreto -Lei n.º 3/2004, de 3 de Jan; Os n.º 5 e 6 do artigo 20.º do Decreto -Lei n.º 230/2004, de 10 de Dezembro; Artigo 38.º do Decreto -Lei n.º 85/2005, de 28 de Abr; Portaria n.º 961/98, de 10 de Nov; Portaria n.º 611/2005, de 27 de Jul; Portaria n.º 612/2005, de 27 de Jul; Portaria n.º 613/2005, de 27 de Jul; Despacho n.º 24571/2002 (2.ª série), de 18 de Nov.	Novo Regime Geral de Resíduos (RGR) Altera o regime geral aplicável à prevenção, produção e gestão de resíduos, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2008/98/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de Novembro.	A aplicabilidade à empreitada e respetivas evidências e ou constatações, encontra-se evidenciada no diploma legal alterado pelo presente Decreto-Lei, correspondendo essencialmente à alteração do Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de Setembro.			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 21/62

Figura E.21 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 21)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
Resíduos *(continuação)*	Regulamento 333/2011, de 31 de Março		Estabelece os critérios que permitem determinar em que momento é que certos tipos de sucata metálica deixam de constituir um resíduo, nos termos da Diretiva 2008/98/CE do Parlamento Europeu e do Conselho	Uma sucata de ferro e aço deixa de constituir resíduo se, aquando da transferência do produtor para outro detentor, forem preenchidas todas as seguintes condições: a) Os resíduos utilizados como matéria-prima na operação de valorização cumprem os critérios definidos no ponto 2 do anexo I; b) Os resíduos utilizados como matéria-prima na operação de valorização foram tratados em observância dos critérios definidos no ponto 3 do anexo I; c) A sucata de ferro e aço resultante da operação de valorização cumpre os critérios definidos no ponto 1 do anexo I; d) O produtor satisfez os requisitos previstos nos artigos 5.º e 6.º.			X	
	Decreto-Lei 43/2004 de 2 março	**Altera o DL nº 111/2001 de 06/04;**	Gestão de pneus e pneus usados				X	
	Portaria 209/2004 de 3 de março		Lista Europeia de Resíduos				X	
	Decreto-Lei 111/2001 de 6 de abril		Princípios e normas aplicáveis à gestão de pneus e pneus usados				X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 22/62

Figura E.22 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 22)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
	Portaria 145/2017 de 26-4	**Revoga:** a) A Portaria n.º 335/97, de 16 de maio, com exceção do disposto nos artigos 6.º, 7.º e do anexo, que se mantêm em vigor até ao dia 31 de dezembro de 2017, caso o interessado exerça a faculdade prevista no n.º 1 do artigo 18.º b) A Portaria n.º 417/2008, de 11 de junho, exceto se o interessado exercer a faculdade prevista no n.º 1 do artigo 18.º c) O n.º 4 do artigo 7.º, a alínea e) do n.º 2, as alíneas b) e f) do n.º 3 e o n.º 4 do artigo 8.º da Portaria n.º 40/2014, de 17 de fevereiro.	Define as regras aplicáveis ao transporte rodoviário, ferroviário, fluvial, marítimo e aéreo de resíduos em território nacional e cria as Guias Eletrónicas de Acompanhamento de Resíduos (e-GAR), a emitir no Sistema Integrado de Registo Eletrónico de Resíduos (SIRER)	Guias Eletrónicas de Acompanhamento de Resíduos (e-GAR)	X			E-GAR's
Resíduos – embalagens	Decreto-Lei n.º 366-A/97, de 20 de Dezembro		Estabelece os princípios e as normas aplicáveis à gestão de embalagens e resíduos de embalagens.	Efetuar a recolha seletiva e triagem dos resíduos de embalagens não urbanas e encaminhar para destinatários autorizados.	X			Edifício Trivalor / Cliente
Resíduos – embalagens (Continuação)	Decreto-Lei n.º 366-A/97, de 20 de Dezembro (Continuação)	**Alterado por:** decreto-Lei n.º 162/2000, de 27 de Julho	Alteração dos artigos 4º e 6º do Decreto-Lei nº 366-A/97, de 20 de Dezembro;	Os produtores de resíduos de embalagens não urbanas têm de proceder, dentro das suas instalações, à recolha seletiva e triagem desses resíduos e providenciar a sua valorização, diretamente em unidades devidamente licenciadas para o efeito.	X			Edifício Trivalor / Cliente
		Alterado por: Decreto-Lei n.º 92/2006 de 25 de Maio	Alteração dos artigos 1.º 2.º 6º, 7.º 11.º , 14.º e 16.o do Decreto-Lei n.º 366-A/97, de 20 de Dezembro	Definição de embalagens; Coimas; Taxas;			X	
		Alterado por: Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de Setembro (artigos 5.º, 10.º, 11.º, 12.º e 13.º);	O artigo 16.o do Decreto-Lei n.º 366-A/97, de 20 de Dezembro, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 92/2006, de 25 de Maio;	As operações de gestão de resíduos realizam-se de acordo com as normas técnicas relativas à eliminação ou redução do perigo para a saúde humana e para o ambiente causado pelos resíduos.			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 23/62

Figura E.23 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 23)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
		Alterado por: D.L. 73/2011 de 17 junho	Os artigos 5.º, 10.º, 11.º, 12.º e 13.º do Decreto -Lei n.º 366 -A/97, de 20 de Dezembro, alterado pelos Decretos- -Leis nº 162/2000, de 27 de Julho, 92/2006, de 25 de Maio, e 178/2006 de 5 Setembro	Fiscalização do cumprimento do DL; Contraordenações (grave / leve / negligência); Coimas;			X	
		Alterado por: D.L. 110/2013 de 2 Agosto (art.º1, Anexo I)	Alteração do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 366-A/97, de 20 de dezembro, alterado pelos Decretos-Leis n.os 162/2000, de 27 de julho, 92/2006, de 25 de maio, 178/2006, de 5 de setembro, e 73/2011, de 17 de junho.	Estabelece os princípios e as normas aplicáveis à gestão de embalagens e de resíduos de embalagens, com vista à prevenção da produção desses resíduos, à reutilização de embalagens usadas, à reciclagem e outras formas de valorização de resíduos de embalagens e consequente redução da sua eliminação final.			X	
		Alterado por: D.L. 48/2015, de 10 Abril	Alteração dos artigos 4.º, 5.º e 9.º do Decreto -Lei n.º 366 -A/97, de 20 de dezembro, alterado pelos Decretos -Leis n.os 162/2000, de 27 de julho, 92/2006, de 25 de maio, 178/2006, de 5 de setembro, 73/2011, de 17 de junho, e 110/2013, de 2 de agosto.	Estabelece os princípios e as normas aplicáveis ao sistema de gestão de embalagens e resíduos de embalagens, no sentido da introdução de regras no domínio das especificações técnicas, na qualificação de operadores de gestão de resíduos de embalagens, na metodologia para a definição dos modelos de cálculo de valores de contrapartidas financeiras e na atualização das capitações e das objetivações dos sistemas de gestão de resíduos urbanos.			X	
Resíduos - óleos usados	Portaria n.º 1028/92 de 5 de Novembro		Estabelece normas de segurança e identificação para o transporte dos óleos usados.	As embalagens a utilizar no transporte de óleos usados devem ser estanques e a sua taxa de enchimento não deve exceder os 98%. Se ocorrer algum derrame, este deve ser minimizado imediatamente através da aplicação de produtos absorventes. O transportador conservará na cabina dos veículos, durante o transporte, uma ficha de segurança indicando a natureza do perigo e as medidas em caso de acidente.			X	Edifício Trivalor / Cliente

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 24/62

Figura E.24 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 24)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
	Decreto-Lei n.º 153/2003, de 11 de Julho		Estabelece o regime jurídico a que fica sujeita a gestão de óleos novos e óleos usados, assumindo como objetivo prioritário a prevenção da produção, em quantidade e nocividade, desses resíduos, seguida da regeneração e de outras formas de reciclagem e de valorização.				X	Edifício Trivalor / Cliente
	Portaria n.º 345/2015 de 12 de outubro		Identificação dos resíduos que devem ser encaminhados;				X	Edifício Trivalor / Cliente
Resíduos – REEE	Decreto-Lei n.º 67/2014 de 7 de Maio	**Revoga** Decreto-Lei n.º 230/2004, de 10 de Dezembro	Aprova o regime jurídico da gestão de resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos (REEE), estabelecendo medidas de proteção do ambiente e da saúde humana, com os objetivos de prevenir ou reduzir os impactes adversos decorrentes da produção e gestão desses resíduos, diminuir os impactes globais da utilização dos recursos, melhorar a eficiência dessa utilização, e contribuir para o desenvolvimento sustentável e transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2012/19/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de julho de 2012, relativa aos REEE, que reformula a Diretiva n.º 2002/96/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de janeiro de 2003.	Encaminhar os REEE recolhidos para os produtores, individualmente ou através de: • uma entidade gestora licenciada nos termos do artigo 26.º, ou • para operadores licenciados para o tratamento de REEE.	X			
				O transporte de REEE deve ser acompanhado da correspondente guia de acompanhamento de resíduos	X			
		Alterado por: Decreto-Lei n.º 71/2016 de 4 de novembro	Alteração dos artigos 21.º e 45.º do Decreto -Lei n.º 67/2014, de 7 de maio.				X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 25/62

Figura E.25 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 25)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
Resíduos – REEE	Decreto-Lei n.º 79/2013, de 11 de Junho	**Revoga** o artigo 6.º, alínea e) do n.º 1 do artigo 32.º e o anexo V do Decreto-Lei n.º 79/2013, 11 de Junho	Estabelece regras relativas à restrição da utilização de determinadas substâncias perigosas em equipamentos elétricos e eletrónicos (EEE). Transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2011/65/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2011, alterada pelas Diretivas Delegadas n.º 2012/50/UE e n.º 2012/51/UE, ambas da Comissão, de 10 de outubro de 2012.	Garantir que os EEE não possuem as seguintes substâncias: Chumbo (0,1 %); Mercúrio (0,1 %); Cádmio (0,01 %); Crómio hexavalente (0,1 %); Bifenilos polibromados (PBB) (0,1 %); e Éteres difenílicos polibromados (PBDE) (0,1 %) (artigo 5.º, pt 1.). ***Nota:*** *- Aplicável na sua generalidade aos «Operadores económicos», a saber: o fabricante, o mandatário, o importador e o distribuidor.* *- Não aplicável aos EEE colocados no mercado antes de 1 de julho de 2006.*	X			
		Alterado por: Decreto-Lei n.º 119/2014 de 6 de agosto	Alteração dos artigos 1.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 79/2013, de 11 de junho;	Estabelece as regras relativas à restrição da utilização de determinadas substâncias perigosas em equipamentos elétricos e eletrónicos (EEE);	X			
		Alterado por: Decreto-Lei n.º 30/2016 de 24 de junho	Alteração dos artigos 3.º, 4.º, 5.º, 7.º a 10.º, 13.º, 15.º, 16.º, 18.º, 19.º, 20.º, 21.º, 22.º, 23.º e 24.º do Decreto -Lei n.º 79/2013, de 11 de junho	Definições; Entidades de acompanhamento; Marcação CE; Etc.	X			
Resíduos – Amianto *Se aplicável.*	Decreto-Lei n.º 266/2007, de 24 de Julho		Transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2003/18/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Março, que altera a Diretiva n.º 83/477/CEE, do Conselho, de 19 de Setembro, relativa à proteção sanitária dos trabalhadores contra os riscos de exposição ao amianto durante o trabalho.	Elaboração de Plano de Trabalhos, tendo por base a avaliação de riscos realizada, sendo posteriormente submetido à aprovação da Autoridade para as Condições de Trabalho, num prazo de 30 dias antes do início dos trabalhos. Notificação renovada sempre que haja alterações das condições de trabalho que impliquem um aumento de exposição dos trabalhadores. - *Se aplicável.*			X	DIPLOMA DE SEGURANÇA E SAUDE NO TRABALHO Aplicável no caso de realização de obra que se verifique a presença de amianto.

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 26/62

Figura E.26 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 26)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
	Portaria n.º 40/2014 de 17 de Fevereiro		Estabelece as normas para a correta remoção dos materiais contendo amianto e para o acondicionamento, transporte e gestão dos respetivos resíduos de construção e demolição gerados, tendo em vista a proteção do ambiente e da saúde humana	O dono de obra deverá identificar os materiais que presumivelmente contêm amianto, e proceder à sua caracterização e distinção entre amianto friável e não friável, bem como à estimativa da produção esperada dos respetivos RCDA.			X	Aplicável no caso de realização de obra que se verifique a presença de amianto.
Resíduos – Amianto *Se aplicável.* *(Continuação)*	Portaria n.º 40/2014 de 17 de Fevereiro (Continuação)			O dono de obra definirá, aquando da adjudicação da obra, uma zona específica do estaleiro para o armazenamento preliminar dos RCDA acondicionados e embalados, dotada de pavimento impermeabilizado, de modo a prevenir a contaminação do solo por motivo de acidente antes do seu encaminhamento para o operador de gestão de resíduos autorizado.			X	Aplicável no caso de realização de obra que se verifique a presença de amianto.
				Existe acordo prévio escrito entre a empresa responsável pelos trabalhos de remoção dos MCA e o destinatário final dos RCDA, incluindo a identificação do destino final dos resíduos.			X	Aplicável no caso de realização de obra que se verifique a presença de amianto.
				Está especificada a proibição de reutilização de materiais com amianto ou outra forma de valorização.			X	Aplicável no caso de realização de obra que se verifique a presença de amianto.
				Formação dos trabalhadores que procederam á remoção dos MCA			X	Aplicável no caso de realização de obra que se verifique a presença de amianto.
				Existe registo de RCDA			X	Aplicável no caso de realização de obra que se verifique a presença de amianto.

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 27/62

Figura E.27 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 27)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
				OS RCDA são acondicionados em embalagens fechadas e apropriadas, rotuladas com a menção «contém amianto»			X	Aplicável no caso de realização de obra que se verifique a presença de amianto.
Resíduos – Amianto *Se aplicável.* *(Continuação)*	Portaria n.º 40/2014 de 17 de Fevereiro (Continuação)			O transporte de resíduos é feito por transportador devidamente autorizado			X	Aplicável no caso de realização de obra que se verifique a presença de amianto.
				Encaminhado de resíduos para operador de resíduos licenciados.			X	Aplicável no caso de realização de obra que se verifique a presença de amianto.
				RCDA acompanhados de GARCD preenchidas com o código LER 17 06 01 ou LER 17 06 05;			X	Aplicável no caso de realização de obra que se verifique a presença de amianto.
				Copias das GARCD, preenchidas e validadas pelo operador final			X	Aplicável no caso de realização de obra que se verifique a presença de amianto.
Resíduos – Pilhas e acumuladores	Decreto-Lei n.º 6/2009 de 6 de Janeiro	**Retificado** por Declaração de Retificação n.º 18-A/2009, de 6 de Março; **Revoga:** Decreto-Lei n.º 62/2001, de 6 de Janeiro; Portaria n.º 571/2001, de 6 de Junho; Portaria n.º 572/2001, de 6 de Junho.	Estabelece o regime de colocação no mercado de pilhas e acumuladores e o regime de recolha, tratamento, reciclagem e eliminação dos resíduos de pilhas e de acumuladores, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2006/66/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de Setembro, relativa a pilhas e acumuladores e respetivos resíduos e que revoga a Diretiva n.º 91/157/CEE, do Conselho, de 18 de Março, alterada pela Diretiva n.º 2008/12/CE, do Parlamento Europeu do Conselho, de 11 de Março.	Integrar as pilhas e acumuladores produzidos no circuito de gestão existente (pontos de recolha).	X			
		Alterado por: Decreto -Lei n.º 266/2009, de 29 de setembro						
		Alterado por: DL 73/2011, de 17 de junho						

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 28/62

Figura E.28 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 28)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
		Alterado por: Decreto-Lei n.º 173/2015 de 25 de agosto	Alteração dos artigos 1.º, 3.º, 6.º, 7.º, 8.º, 9.º, 10.º, 13.º, 17.º, 18.º, 19.º, 20.º, 23.º, 25.º e 28.º do Decreto -Lei n.º 6/2009, de 6 de janeiro, alterado pelos Decretos -Leis n.ºs 266/2009, de 29 de setembro, e 73/2011, de 17 de junho,					
Ruído	Decreto-Lei n.º 221/2006, de 8 de Novembro	**Revoga** o Decreto-Lei n.º 76/2002, de 26 de Março.	Estabelece as regras em matéria de emissões sonoras para o ambiente dos equipamentos para utilização no exterior, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2005/88/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de Dezembro, que altera a Diretiva n.º 2000/14/CE., relativa à aproximação das legislações dos Estados membros em matéria de emissões sonoras para o ambiente dos equipamentos para utilização no exterior.	Verificar a inscrição do nível de potência sonora garantido no equipamento (pt 1 do art. 4.º).			X	Cliente
				Apresentar a Declaração CE de Conformidade, em português (pt 1 do art. 4.º e pt 1 do art. 7.º).			X	Cliente
	Decreto-Lei n.º 9/2007, de 17 de Janeiro		Aprova o Regulamento Geral do Ruído e revoga o anterior regime legal de poluição sonora, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 292/2000, de 14 de Novembro.	Efetuar a Caracterização da Situação de Referência. - *Se aplicável.*			X	
				Obter Licença Especial (LER) de Ruído do(s) Município(s) envolvidos nas obras a realizar nas proximidades de edifícios de habitação (aos sábados, domingos e feriados e nos dias úteis entre as 20h00 e as 08h00), de escolas (durante o respetivo horário de funcionamento) e de hospitais ou estabelecimentos similares.			X	
				Cumprimento dos valores limite nos recetores sensíveis do indicador de ruído ambiente exterior no período do entardecer e no período noturno, quando a LER for concedida por período superior a um mês.			X	
				Monitorizar as atividades potencialmente mais ruidosas. - *Se aplicável.*			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 29/62

Figura E.29 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 29)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
				Recorrer a entidade acredita para efetuar as medições de ruído (as entidades que realizam medições acústicas têm um prazo de 4 anos para se acreditarem a contar de 1 de Fevereiro de 2007). - *Se aplicável.*			X	
		Declaração de Retificação n.º 18/2007, de 16 de Março;	Correção dos artigos 4º e 34º do DL 9/2007, relativa a mapas de ruído e atividades ruidosas temporárias.				X	
Ruído *(continuação)*		**Alterado por:** Decreto-Lei n.º 278/2007, de 1 de Agosto	Altera o artigo 4.º e 15.º do Decreto-Lei n.º 9/2007, de 17 de Janeiro – aplicável aos municípios. Os municípios que dispõem de mapas de ruído à data de publicação do presente Decreto-Lei devem proceder à sua adaptação,	O exercício de atividades ruidosas temporárias previstas pode ser autorizado, em casos excecionais e devidamente justificados, mediante emissão de licença especial de ruído pelo respetivo município.			X	
	NP ISO 1996-1		Descrição, medição e avaliação do ruído ambiente. Parte 1: Grandezas fundamentais e métodos de avaliação.	Aplicar as diretrizes para a monitorização do ruído ambiente. - *Se aplicável.*			X	
			Descrição, medição e avaliação do ruído ambiente. Parte 2: Determinação dos níveis de pressão sonora do ruído ambiente.	Aplicar as diretrizes para a monitorização do ruído ambiente. - *Se aplicável.*			X	
	Guia Prático para medições de ruído ambiente emitido pela APA (Out/201)			Aplicar os critérios relativos à representatividade das amostragens em monitorizações de ruído ambiente. - *Se aplicável.*			X	
	Portaria n.º 977/2009, de 1 de Setembro	**Revoga** a Portaria n.º 1069/89, de 13 de Dezembro.	Estabelece o regime de controlo metrológico de métodos e instrumentos de medição. Regulamento do Controlo Metrológico dos Sonómetros	O Sonómetro terá de ser alvo de controlo metrológico pelo IPQ: a) Aprovação de modelo; b) Primeira verificação; c) Verificação periódica (anual); d) Verificação extraordinária. *Se aplicável.*			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 30/62

Figura E.30 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 30)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
				Os sonómetros devem apresentar de forma visível, legível e indelével as seguintes indicações: Marca; Modelo; Nome do fabricante ou importador; Número de série; Classe de exatidão; Símbolo de aprovação de modelo.			X	
Combustíveis	Decreto n.º 36270/1947, de 9 de Maio		Aprova o Regulamento de Segurança das Instalações de Armazenagem e Tratamento Industrial de Petróleos Brutos, seus Derivados e Resíduos.	Âmbito Geral.			X	
Combustíveis *(continuação)*		**Revoga Parcialmente por:** Decreto-Lei n.º 124/1997, de 23 de Maio (são revogadas as disposições aplicáveis às instalações de armazenagem de gases de petróleo liquefeitos com capacidade não superior a 200 m^3 por recipiente); **DL 124/1997 Revoga** Decreto n.º 422/75, de 11 de Agosto.	Estabelece as disposições relativas à aprovação do Regulamento das Instalações de Armazenagem de Gases de Petróleos Liquefeitos (GPL) com capacidade não superior a 200 m^3 por recipiente, do Regulamento de Segurança Relativo à Construção, Exploração e Manutenção dos Parques de Garrafas de Gases de Petróleo Liquefeitos (GPL) e do Regulamento Relativo à Instalação de Aparelhos a Gás com Potências Elevadas, bem como à sua fiscalização.	Âmbito Geral.			X	
	Decreto-Lei nº 267/2002 de 26 de Novembro		Estabelece os procedimentos e define as competências para efeitos de licenciamento e fiscalização de: Instalações de armazenamento de produtos do petróleo; Instalações de abastecimento de combustíveis líquidos e gasosos derivados do petróleo, adiante designadas por postos de abastecimento de combustíveis.	Âmbito Geral.			X	
	Portaria n.º 1188/2003, de 10 de Outubro		Regula os pedidos de licenciamento das instalações de abastecimento de combustíveis.	Instruir o processo de licenciamento ou de comunicação com os elementos previstos na portaria.			X	
		Alterado por: Portaria n.º 1515/2007, de 30 de Novembro	Alteração do artigo n.º 16.º e aditados os n.º 17.º a 21.º).	Licenciamento simplificado; Isenção de licenciamento;			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 31/62

Figura E.31 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 31)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
	Portaria n.º 159/2004, de 14 de Fevereiro		Fixa os montantes das taxas a cobrar pelas entidades referidas no n.º 2 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 267/2002, de 26 de Novembro, que estabelece os procedimentos e define as competências para efeitos de licenciamento e fiscalização de instalações e armazenamento de produtos de petróleo e instalação de pontos de abastecimento de combustíveis.	Efetuar o pagamento da taxa do processo de licenciamento.			X	
Substâncias Perigosas	Decreto-Lei n.º 24/2012, de 06 de Fevereiro	**Revoga:** Decreto-Lei n.º 290/2001, de 16 de Novembro, alterado pelo Decreto-lei n.º 305/2007, de 24 de Agosto; Decreto-Lei n.º 275/91, de 7 de Agosto; Decreto-lei n.º 274/89, de 21 de Agosto.	Consolida as prescrições mínimas em matéria de proteção dos trabalhadores contra os riscos para a segurança e a saúde devido à exposição a agentes químicos no trabalho e transpõe a Diretiva n.º2009/161/UE, da Comissão, de 17 de Dezembro de 2009, que estabelece uma terceira lista de valores limite de exposição profissional indicativos para a aplicação da Diretiva n.º 98/24/CE, do Conselho, de 7 de Abril de 1998, e altera a Diretiva n.º 2000/39/CE, de 8 de Junho de 2000.	Registo de produtos químicos perigosos presentes no local de trabalho.	X			No cliente existem listagens de produtos químicos, sempre que aplicável.
				Existência das Fichas de Dados de Segurança dos produtos químicos perigosos (alínea c), pt. 2, art. 16.º).	X			No cliente, os produtos químicos têm as respetivas Fichas de Dados de Segurança atualizadas.
				Garantir as corretas condições de armazenamento e manuseamento.	X			No cliente, os produtos químicos estão armazenados em bacias de retenção.
	Decreto-Lei n.º 82/2003, de 23 de Abril	**Revoga:** Decreto-Lei n.º 294/88, de 24 de Agosto; Decreto-Lei n.º 120/92, de 30 de Junho; Decreto-Lei n.º 189/99, de 2 de Junho; Portaria n.º 1152/97, de 12 de Novembro.	Regulamento para a Classificação, Embalagem, Rotulagem e Fichas de Dados de Segurança para Preparações Perigosas.	Rotulagem em língua portuguesa (pt 6 do art. 10.º, anexo).	X			
Substâncias Perigosas *(continuação)*		**Alterado e Republicado** pelo Decreto-Lei n.º 63/2008, de 2 de Abril.	Transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 1999/45/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 31 de Maio, relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados membros respeitantes à classificação, embalagem e rotulagem de preparações perigosas, adaptada ao progresso técnico pela Diretiva n.º 2001/60/CE, da Comissão, de 7 de Agosto, e, no que respeita às preparações perigosas, a Diretiva n.º 2001/58/CE, da Comissão, de 27 de Julho.	Existência das Fichas de Dados de Segurança (em português) dos produtos químicos perigosos (pt 6 do art. 13.º, anexo).	X			No cliente, os produtos químicos estão armazenados em bacias de retenção.

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 32/62

Figura E.32 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 32)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
	Decreto – Lei 98/2010, de 11 de Agosto	**Revoga**: DL 82/95 alterado por DL 72-M/2003 e DL 260/2003; Portaria 732-A/96, alterada por DL 330-A/98, 209/99,195-A/2000, 222/2001, 154-A/2002, 72-M/2003 e 27-A/2006 e Portaria 431/96	Estabelece o regime a que obedecem a classificação, embalagem e rotulagem das substâncias perigosas para a saúde humana ou para o ambiente, com vista à sua colocação no mercado, transpõe parcialmente a Diretiva n.º 2008/112/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Dezembro, e transpõe a Directiva n.º 2006/121/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de Dezembro.	Classificação, embalagem e rotulagem das substâncias perigosas para a saúde humana ou para o ambiente.	X			PQ's na embalagem de origem, com o respetivo rótulo.
	Decreto-Lei 220/2012. de 10 de Outubro		Assegura a execução na ordem jurídica interna das obrigações decorrentes do Regulamento (CE) n.º1272/2008, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Dezembro, relativo à classificação, rotulagem e embalagem de substâncias e misturas, que altera e revoga as Diretivas n.º 67/548/CEE e1999/45/CE e altera o Regulamento (CE) n.º 1907/2006	Alteração das simbologias de substâncias perigosas. É aplicável, no tocante às substâncias, a partir de 1 de Dezembro de 2012, e, no tocante às misturas, a partir de 1 de Junho de 2015.	X			No Cliente, todos os produtos estão devidamente identificados, embalados, rotulados e têm as respetivas Fichas de Dados de Segurança atualizadas.
	Decreto – Lei 41-A/2010, de 29 de Abril	**Revoga**: DL 322/2005 alterado por 189/2006; DL 124-A/2004 alterado por 391-B/2007; DL 170-A/2007 alterado pelo DL 63-A/2008	Regula o transporte terrestre, rodoviário e ferroviário, de mercadorias perigosas, atualizando a legislação em vigor sobre as condições de segurança dos transportes terrestres de mercadorias perigosas à luz da mais recente legislação comunitária e internacional.	Aplicável se houver transporte de mercadorias perigosas.			X	
Substâncias Perigosas *(continuação)*	Decreto-Lei n.º 150/2015 de 5 de agosto	**Revoga:** Decreto -Lei n.º 254/2007, de 12 de julho, alterado pelo Decreto -Lei n.º 42/2014, de 18 de março; Portaria n.º 395/2002, de 15 de abril;	Fixa o regime de prevenção de acidentes graves que envolvam substâncias perigosas e a limitação das suas consequências para o homem e o ambiente, transpondo para o direito interno a Diretiva 2003/105/CE (Art. 1.º). O referido regime será aplicado aos estabelecimentos onde estejam presentes substâncias perigosas em quantidades iguais ou superiores às quantidades indicadas no Anexo I (Art. 3.º n.º 1), com exclusão dos estabelecimentos identificados.	Registo do consumo de combustíveis e energia (cálculo em TEP's)			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 33/62

Figura E.33 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 33)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
	Decreto-Lei n.º 62/2014 de 24 de Abril	Revoga o n.º 2.4 do anexo ao Decreto -Lei n.º 61/2010, de 9 de junho	Transpõe a Diretiva n.º 2013/10/UE, da Comissão, de 19 de março de 2013, que altera a Diretiva n.º 75/324/CEE, do Conselho, de 20 de maio de 1975, relativa à aproximação das legislações dos Estados-Membros respeitantes às embalagens aerossóis, a fim de adaptar as suas disposições de rotulagem ao Regulamento (CE) n.º 1272/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de dezembro de 2008, relativo à classificação, rotulagem e embalagem de substâncias e misturas, procedendo à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 61/2010, de 9 de junho. Este diploma entra em vigor: a) A partir de 19 de junho de 2014, quanto às embalagens aerossóis que contenham uma substância;	As embalagens aerossóis, possuem rotulagem de modo visível, legível e indelével e em língua portuguesa, com o seguinte conteúdo: a) A advertência de perigo H229: «Recipiente sob pressão: risco de explosão sob a ação do calor; b) Recomendações de prudência P210 e P251 P410 + P412; P102 c) Quaisquer precauções de funcionamento adicionais que alertem os consumidores para os perigos d) Palavra "Atenção" para aerossóis não inflamáveis e inflamáveis; Palavra "perigo", para aerossóis «extremamente inflamável»,			X	
			b) A partir de 1 de junho de 2015, quanto às embalagens aerossóis que contenham misturas.	A capacidade total destes recipientes não excede os 1000 ml			X	
Substâncias Perigosas *(continuação)*	Regulamento (UE) 2017/542 de 22 Março	Altera o Regulamento (CE) 1272/2008	Altera o Regulamento (CE) 1272/2008 relativo à classificação, rotulagem e embalagem de substâncias e misturas, aditando um anexo sobre informações harmonizadas relativas à resposta de emergência na área da saúde.				X	
Energia	Decreto –Lei n.º 71/2008, de 15 de Abril	· **Revoga** os DL 58/82, 428/83, e a Portaria 359/82	Define a realização de auditorias energéticas, a: Instalações consumidoras intensivas de energia que no ano civil imediatamente anterior tenham tido um consumo energético superior a 500 toneladas equivalentes de petróleo (500 tep/ano), com exceção das instalações de co-geração (...).	Determinar o consumo energético, de forma a determinar os TEP			X	
	Despacho n.º 17313/2008 de 26 de Junho		Publica os fatores de conversão para Tonelada Equivalente Petróleo (TEP) de teores em energia de combustíveis (fatores de conversão apresentados na Tabela 1).	O cálculo dos TEP, para definição do consumo energético deve ser realizado de acordo com este diploma (MOD QO 60-Desempenho ambiental):			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 34/62

Figura E.34 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 34)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
Energia (continuação)	Decreto – Lei 80/2006, de 4 de Abril	**Revogado:** Decreto-Lei n.º 40/90, de 6 de Fevereiro.	Este diploma visa introduzir alterações no Regulamento das Características do Comportamento térmico dos Edifícios (RCCTE), estabelecendo as regras a observar no projeto de todos os edifícios de habitação e dos edifícios de serviços sem sistemas de climatização centralizados. O presente Regulamento aplica-se a cada uma das frações autónomas de todos os novos edifícios de habitação e de todos os novos edifícios de serviços sem sistemas de climatização centralizados, independentemente de serem ou não, nos termos de legislação específica, sujeitos a licenciamento ou autorização no território nacional, com exceção das situações previstas no n.º 9.	Aplicável a novos edifícios ou quando os existentes sejam objeto de remodelação profunda			X	Edifício Trivalor / Cliente
	Decreto-Lei 79/2006, de 4 de Abril		Aprova o Regulamento dos Sistemas Energéticos de Climatização em Edifícios	Aplicável se as instalações (área <1000m2) tiverem uma potência instalada de equipamentos de climatização inferior a 25 KW, necessário efetuar Medição da Qualidade do Ar interior (de 3 em 3 anos).			X	Edifício Trivalor / Cliente
	Decreto – Lei 78/2006, de 4 de Abril		Aprova o Sistema Nacional de Certificação Energética e da Qualidade do Ar Interior nos Edifícios e transpõe parcialmente para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2002/91/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Dezembro, relativa ao desempenho energético dos edifícios.	Certificado energético em caso de compra ou arrendamento de edifício. (validade do certificado: 10 anos)			X	Edifício Trivalor / Cliente
Recipientes Sobre Pressão (RSP)	Decreto – Lei 131/1992, de 6 de Junho		Estabelece as bases do regime aplicável aos recipientes sob pressão efetiva superior a 50Kpa (0,5 bar)	Autorização prévia de instalação (emitida pela DRE).			X	
	Decreto-Lei n.º 90/2010, de 22 de Julho	· **Revoga** o Decreto-Lei n.º 97/2000, de 25 de Maio.	Regulamento de Instalação, de Funcionamento, de Reparação e de Alteração de Equipamentos sob Pressão (ESP), nos quais se incluem, nomeadamente, os reservatórios de gás, de ar comprimido e de oxigénio ou outros gases criogénicos, bem como as caldeiras para a produção de vapor.	Certificado de autorização prévia de funcionamento (se aplicável – PS>200 bar e PS.V>3000 bar.l) válido.			X	
				Placa do fornecedor e Placa de registo colocadas (apostas) no equipamento.			x	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 35/62

Figura E.35 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 35)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
Gases fluorados	Regulamento (UE) Nº 517/2014 do parlamento europeu e do conselho de 16 de abril de 2014	**Revoga:** Regulamento (CE) n.º 842/2006	- Estabelece regras em matéria de confinamento, utilização, recuperação e destruição de gases fluorados com efeito de estufa e em matéria de medidas auxiliares conexas; - Impõe condições à colocação no mercado de produtos e equipamentos específicos que contenham, ou cujo funcionamento dependa de, gases fluorados com efeito de estufa; - Impõe condições às utilizações específicas de gases fluorados com efeito de estufa; - Estabelece limites quantitativos à colocação de hidrofluorocarbonetos (HFC) no mercado.	Caráter geral	X			
	Decreto-Lei n.º 145/2017 de 30 de novembro		São tomadas medidas com o objetivo de harmonizar os requisitos relativos à utilização de gases fluorados com efeito de estufa e à comercialização e rotulagem de produtos e equipamentos que contenham gases fluorados com efeito de estufa.	Comunicação APA; Certificação técnicos (validade 7 anos);	X			
	Regulamento de execução (UE) 2015/2067 da comissão de 17 de novembro de 2015		Reconhecimento mútuo da certificação de pessoas singulares no que respeita aos equipamentos de refrigeração fixos, equipamentos de ar condicionado fixos, bombas de calor fixas e unidades de refrigeração de camiões e reboques refrigerados que contêm gases fluorados com efeito de estufa e para a certificação de empresas no que respeita aos equipamentos de refrigeração fixos, equipamentos de ar condicionado fixos e bombas de calor fixas que contêm gases fluorados com efeito de estufa	Curso de Manuseamento de Gases Fluorados com Efeito de Estufa em Equipamentos Ficos de Refrigeração, Ar Condicionado e Bombas de Calor Categoria I	X			
	Regulamento De Execução (UE) 2015/2066 Da Comissão De 17 De Novembro De 2015		Estabelece os requisitos mínimos e as condições para o reconhecimento mútuo da certificação de pessoas singulares que procedam à instalação, assistência técnica, manutenção, reparação ou desativação de comutadores elétricos que contenham gases fluorados com efeito de estufa ou à recuperação destes gases de comutadores elétricos fixos.	Curso de Manuseamento de Gases Fluorados com Efeito de Estufa em Equipamentos Ficos de Refrigeração, Ar Condicionado e Bombas de Calor Categoria I	X			
	Regulamento (CE) N.O 304/2008 Da Comissão De 2 De Abril De 2008		Estabelece os requisitos mínimos e as condições para o reconhecimento mútuo da certificação de empresas e pessoal no que respeita aos sistemas fixos de proteção contra incêndios e extintores que contêm determinados gases fluorados com efeito de estufa.	Curso de Manuseamento de Gases Fluorados com Efeito de Estufa em Equipamentos Ficos de Refrigeração, Ar Condicionado e Bombas de Calor Categoria I	X			

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 36/62

Figura E.36 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 36)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
Gases fluorados (Continuação)	Regulamento (CE) N.º 306/2008 da Comissão de 2 de Abril de 2008		Estabelece os requisitos mínimos e as condições para o reconhecimento mútuo da certificação do pessoal que procede à recuperação de determinados solventes à base de gases fluorados com efeito de estufa dos equipamentos que os contêm.	Curso de Manuseamento de Gases Fluorados com Efeito de Estufa em Equipamentos Ficos de Refrigeração, Ar Condicionado e Bombas de Calor Categoria I	X			
	Regulamento (CE) n.º 307/2008 da comissão de 2 de abril de 2008		Estabelece os requisitos mínimos para os programas de formação e as condições para o reconhecimento mútuo dos atestados de formação do pessoal no que respeita aos sistemas de ar condicionado instalados em determinados veículos a motor que contêm determinados gases fluorados com efeito de estufa.	Curso de Manuseamento de Gases Fluorados com Efeito de Estufa em Equipamentos Ficos de Refrigeração, Ar Condicionado e Bombas de Calor Categoria I	X			
	Regulamento (CE) N.º 1516/2007 Da Comissão De 19 De Dezembro De 2007		Estabelece disposições normalizadas para a deteção de fugas em equipamentos fixos de refrigeração, ar condicionado e bombas de calor que contenham determinados gases fluorados com efeito de estufa.	Deteção de fugas	X			
	Regulamento (CE) N.º 1497/2007 da comissão de 18 de Dezembro de 2007		Estabelece disposições normalizadas para a deteção de fugas em sistemas fixos de proteção contra incêndios que contenham determinados gases fluorados com efeito de estufa.	Deteção de fugas	X			
	Regulamento de execução (UE) 2015/2068 da comissão de 17 de Novembro de 2015		Estabelece o modelo dos rótulos dos produtos e equipamentos que contêm gases fluorados com efeito de estufa	Rotulagem de produtos e equipamentos	X			
	Regulamento (CE) nº 1493/2007 da comissão de 17 de Dezembro de 2007		Estabelece o modelo do relatório a apresentar pelos produtores, importadores e exportadores de determinados gases fluorados com efeito de estufa.	Modelo de relatório a apresentar			X	

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 37/62

Figura E.37 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 37)*

LISTA DE VERIFICAÇÃO / AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL

Data: 26/06/2018

Data de Avaliação de Conformidade: S. Pedro Fins, 26 de junho de 2018

Domínio / Aspeto Ambiental	Diploma legal	Alterações ao Diploma	Sumário	Aplicabilidade à Atividade	C	NC	NA	Evidências / Constatações
	Regulamento de Execução (UE) 2017/1375	altera o Regulamento de Execução (UE) n.o 1191/2014 que estabelece o modelo e os meios para a apresentação do relatório referido no artigo 19.o do Regulamento (UE) n.o 517/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo aos gases fluorados com efeito de estufa					X	
		.	.	.	.	.	.	.
Enquadramento Legal de SST	Lei nº 7/2009, de 12 de fevereiro		Código do Trabalho - Art.º 281º a 284º - Estabelece os princípios gerais em matéria de segurança e saúde no trabalho.	Registos de formação;	X			Existem registos de formação (pe: Mod204_03) disponíveis para consulta nos contratos upK bem como no SharePoint e pasta partilhada.
	Lei nº 102/2009, de 10 de setembro		Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho - (Regulamenta o Regime jurídico da promoção e prevenção da segurança e saúde no trabalho, de acordo com o previsto no art.º 284º da Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro.	Obrigações do empregador; Obrigações do trabalhador; Formação / informação; Vigilância da saúde; Consulta aos trabalhadores; Av. Riscos; Etc.	X			Rotineiramente é dada formação aos colaborados, formação essa registada no 'Mod215_01 Registo de Formação'. É realizada a consulta aos trabalhadores e a Matriz de Avaliação de Riscos está disponível e afixada em todos os contratos upK.
		Alterado por: Lei n.º 42/2012 de 28 de agosto	Estabelece os regimes de acesso e de exercício das profissões de técnico superior de segurança no trabalho e de técnico de segurança no trabalho, de emissão dos respetivos títulos profissionais e de acesso e exercício da atividade de formação profissional desses técnicos	Qualificação TSST e TST	X			Curso Superior Técnico de Segurança no Trabalho – Nível VI
		Alterado por: Lei nº 3/2014, de 28 de janeiro	Procede à segunda alteração à Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, que aprova o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho, e à segunda alteração ao Decreto -Lei n.º 116/97, de 12 de maio, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 93/103/CE, do Conselho, de 23 de novembro, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde no trabalho a bordo dos navios de pesca.	Âmbito geral	X			

Modelo 226/01 **LEGENDA:** C – Conforme NC – Não Conforme NA – Não Aplicável **Pág.** 38/62

Figura E.38 – *Lista de Verificação da Conformidade Legal (Ambiente) - upK (Pg. 38)*

F. Anexo VI – Abordagem à Gestão de Risco – upK

Nº	Data	Questões internas / externas	Processo / Área	Siatemas	Risco/Oportunidade	Identificação e Descrição	Probabilidade	Gravidade	CC	Nível de risco (P+G+CC)	Planeamento das Ações				Avaliação da Eficácia			
											Ação	Prazo	Responsável	Acompanhamento	Resp.	Prazo	Data Avaliação	Resultado
1	25/01/18	Internas	Manutenção	Q	O	Flexibilidade	2	1	1	4	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2	25/01/18	Internas	Manutenção	A	O	Ferramentas Tecnológicas (Next Bitt)	1	1	1	3	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
				Q			2	1	1	4	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
3	25/01/18	Internas	Comercial e Marketing	A	O	Carteira de clientes	1	1	1	3	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
				Q			1	2	1	4	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
4	25/01/18	Internas	Comercial e Marketing	A	O	Integração no Grupo Trivalor	1	1	1	3	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
				Q			1	1	1	3	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	25/01/18	Internas	Manutenção	A	O	Equipa jovem e motivada	2	1	1	4	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
				Q			2	1	1	4	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Figura F.22 - *Abordagem à Gestão de Riscos (pg. 1)*

6	25/01/18	Internas	Manutenção / Comercial e Marketing	Q	R	A evolução da estrutura não acompanhou o crescimento acelerado	3	2	2	7	Alocar recursos necessários à estrutura.	6 meses	Administração / Direção de operações / Gestores de Contrato	Administração / Direção de operações / Gestores de Contrato / QAS				
7	25/01/18	Internas	Manutenção / Comercial e Marketing	A	R	Má imagem dos serviços Climamor	1	2	1	4	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
				Q			3	2	2	7	Incorporar a Climamor na upK, de forma a melhorar os serviços prestados.	6 meses	Administração / Direção de Operações / Gestores de Contrato	Administração / Direção de operações / Gestores de Contrato / QAS				
8	25/01/18	Internas	Manutenção / Comercial e Marketing	Q	R	Alocação de recursos para recuperar a estagnação da atividade nos últimos anos na SONAE	3	2	2	7	Angariar novos Contratos com diversificação de carteira de Clientes.	1 ano	Administração / Direção de Operações / Comercial	Administração / Direção de operações / Comercial / QAS				
9	25/01/18	Internas	Manutenção	A	R	Dificuldade do controle financeiro das operações	1	2	1	4	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
				Q			2	3	2	7	Realizar uma correta orçamentação em fase de proposta de Contratos e dos trabalhos / equipamentos extra Contratos. Garantir um correto reporting do sistema em relação aos lançamentos de custos nas CO em SAP.	6 meses	Comercial / Direção de Operações / Gestores de Contratos	Comercial / Direção de Operações / Gestores de Contratos / QAS				
10	25/01/18	Externas	Comercial e Marketing	A	O	Aumento da subcontratação de serviços de manutenção (tendência)	1	1	1	3	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
				Q			2	1	1	4	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
11	25/01/18	Externas	Comercial e Marketing	Q	O	Integração de outros serviços (soft services) na manutenção	1	1	1	3	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Figura F.23 - *Abordagem à Gestão de Riscos (pg. 2)*

12	25/01/18	Externas	Comercial e Marketing	A	O	Procura de serviços de eficiência energética	1	1	1	3	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
				Q			1	1	1	3	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
13	25/01/18	Externas	Comercial e Marketing	Q	R	Grande competitividade no mercado o que cria uma maior pressão nos preços apresentados e diminuição das margens de negócio	3	3	2	8	Negociar com fornecedores parceiros o preço a apresentar nos orçamentos em fase de proposta de Contratos e dos trabalhos / equipamentos extra Contratos.	6 meses	Comercial / Direção de Operações / Gestores de Contratos	Comercial / Direção de Operações / Gestores de Contratos / QAS				
14	25/01/18	Externas	Manutenção / Comercial e Marketing	A	R	Entradas de novos operadores: diversificação do negócio por parte de grupos multisserviços	1	2	1	4	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
				Q			3	3	2	8	Integração de outros serviços (soft services) na manutenção.	1 ano	Administração / Comercial / Direção de Operações / Gestores de Contratos	Administração / Comercial / Direção de Operações / Gestores de Contratos / QAS				
15	25/01/18	Externas	Manutenção	A	R	Aumento do nível de exigência em relação ao prestador de serviço com implementação de SLA's rigorosos.	1	2	1	4	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional. Manter as práticas atuais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
				Q			2	3	2	7	Garantir a satisfação dos Clientes em relação ao serviço prestado pela upK, incluíndo os SLA's dos Clientes.	6 meses	Administração / Comercial / Direção de Operações / Gestores de Contratos	Administração / Comercial / Direção de Operações / Gestores de Contratos / QAS				

Figura F.24 - *Abordagem à Gestão de Riscos (pg. 3)*

G. Anexo VII – Manual de Funções – upK



Figura G. 1 - *Manual de Funções (pg.1)*

Índice

Responsável Qualidade Ambiente e Segurança 3
Técnico de Qualidade Ambiente e Segurança 4
Compras e Logística 5
Administrativa e Financeira 7
Assistente Administrativo de Operações 8
Comercial e Marketing 9
Assistente Comercial 10
Diretor Operações 11
Gestão e Planeamento Manutenção 12
Assistente Operacional 13
Gestor de Contrato 14
Chefe de Equipa/Encarregado 15
Técnico de Manutenção 16
Eletricista 17
Polivalente 18
Técnico AVAC 19
Eletromecânico 20
Serralheiro 21
Canalizador 22

Figura G. 2 - *Manual de Funções (pg.2)*

Responsável Qualidade Ambiente e Segurança

Missão: Coordenar e controlar as atividades no âmbito de Suporte ao Negócio, nomeadamente Qualidade e Ambiente, Higiene e Segurança no Trabalho, de acordo com as políticas globais definidas, legislação nacional e internacional em vigor, no sentido de apoiar o CEO na melhoria da performance do negócio, garantir a aplicação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança, contribuir para a salvaguarda de uma boa imagem interna e externa da upK, prevenir os riscos profissionais e promover a segurança e saúde dos colaboradores internos e interlocutores externos.

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Coordenar e controlar o desenvolvimento de indicadores de gestão, para as áreas de Qualidade e Ambiente e HST, de acordo com as oportunidades de melhoria identificadas, de forma a otimizar os sistemas de gestão e de tomada de decisão nas diferentes áreas de negócio;
- ✓ Realizar pontos de situação das atividades das áreas de Qualidade e Ambiente e HST, disponibilizando informações e sugerindo alterações ou melhorias, no sentido de disponibilizar informação de apoio ao negócio e à tomada de decisão;
- ✓ Elaborar o Plano de Auditorias da QAS e manter o registo das auditorias efetuadas;
- ✓ Coordenar e controlar a operacionalização do sistema de controlo interno da upK, nomeadamente apoiar na implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, e validar melhorias aos processos e procedimentos instituídos, bem como propor para aprovação do CEO o tratamento de reclamações de clientes e de fornecedores em caso de inconformidade, de forma a garantir a aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade, assim como a sua certificação;
- ✓ Assegurar a implementação do Sistema de Gestão da SST e a Gestão ambiental e assegurar a segurança dos postos de trabalho da upK, nas instalações dos clientes, assegurando a realização de ações de prevenção e de proteção contra os riscos profissionais e ambientais, no sentido de prevenir os mesmos e promover a segurança e saúde dos colaboradores internos e dos colaboradores dos fornecedores de serviços externos, minimizando assim a probabilidade de acidentes de trabalho e acidentes ambientais;
- ✓ Garantir a elaboração dos relatórios obrigatórios relacionados com a área de QAS, de forma a cumprir as exigências legais e o reporte de informação aos Recursos Humanos e outras entidades competentes externas;
- ✓ Coordenar a implementação de projetos multidisciplinares, no âmbito da sua responsabilidade, alinhados com a estratégia definida, no sentido de promover uma constante melhoria dos processos, contribuindo para a redução dos custos operacionais e para a melhoria do serviço prestado ao Cliente e assegurando o cumprimento das normas legais e internas em vigor;
- ✓ Coordenar os Recursos Humanos afetos à sua responsabilidade e garantir a implementação das políticas de Recursos Humanos em vigor na Organização, nomeadamente ao nível do acompanhamento e avaliação de desempenho dos mesmos, formação e desenvolvimento e, recrutamento e seleção, de modo a garantir a motivação e a evolução dos colaboradores sob a sua responsabilidade, maximizando assim o capital humano das suas equipas.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: CEO.

Relações funcionais:
Ativas: Operações;
Compras e Logística;
Administrativa e Financeira;

Passivas: Todos os colaboradores da Empresa;

Indicadores de Gestão:
Quantitativos: Cumprimento dos requisitos legais;
Não conformidades Sistema de Gestão QAS.

Qualitativos: Grau de satisfação do Cliente.

Habilitações: Licenciatura em engenharia mecânica ou outra adequada e experiência no âmbito da função.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada pelo Diretor de Operações – Qualidade e pelos serviços Partilhados B2B - Ambiente/SHT e/ou outro que o RQAS designar.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 3 de 22	Revisão:06

Figura G. 3 - *Manual de Funções (pg.3)*

Técnico de Qualidade Ambiente e Segurança

Missão: Auxiliar a Responsável QAS a Coordenar e controlar as atividades no âmbito de Suporte ao Negócio, nomeadamente Qualidade e Ambiente, Higiene e Segurança no Trabalho, de acordo com as políticas globais definidas, legislação nacional e internacional em vigor, no sentido de apoiar o CEO na melhoria da performance do negócio, garantir a aplicação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança, contribuir para a salvaguarda de uma boa imagem interna e externa da upK, prevenir os riscos profissionais e promover a segurança e saúde dos colaboradores internos e interlocutores externos.

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Auxiliar a Responsável QAS a coordenar e controlar o desenvolvimento de indicadores de gestão, para as áreas de Qualidade e Ambiente e HST, de acordo com as oportunidades de melhoria identificadas, de forma a otimizar os sistemas de gestão e de tomada de decisão nas diferentes áreas de negócio;
- ✓ Auxiliar a Responsável QAS a realizar pontos de situação das atividades das áreas de Qualidade e Ambiente e HST, disponibilizando informações e sugerindo alterações ou melhorias, no sentido de disponibilizar informação de apoio ao negócio e à tomada de decisão;
- ✓ Auxiliar a Responsável QAS a elaborar o Plano de Auditorias da QAS e manter o registo das auditorias efetuadas;
- ✓ Auxiliar a Responsável QAS a coordenar e controlar a operacionalização do sistema de controlo interno da upK, nomeadamente apoiar na implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, e validar melhorias aos processos e procedimentos instituídos, bem como propor para aprovação do CEO o tratamento de reclamações de clientes e de fornecedores em caso de inconformidade, de forma a garantir a aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade, assim como a sua certificação;
- ✓ Auxiliar a Responsável QAS a assegurar a implementação do Sistema de Gestão da SST e a Gestão ambiental e assegurar a segurança dos postos de trabalho da upK, nas instalações dos clientes, assegurando a realização de ações de prevenção e de proteção contra os riscos profissionais e ambientais, no sentido de prevenir os mesmos e promover a segurança e saúde dos colaboradores internos e dos colaboradores dos fornecedores de serviços externos, minimizando assim a probabilidade de acidentes de trabalho e acidentes ambientais;
- ✓ Auxiliar a Responsável QAS a garantir a elaboração dos relatórios obrigatórios relacionados com a área de QAS, de forma a cumprir as exigências legais e o reporte de informação aos Recursos Humanos e outras entidades competentes externas;
- ✓ Auxiliar a Responsável QAS a coordenar a implementação de projetos multidisciplinares, no âmbito da sua responsabilidade, alinhados com a estratégia definida, no sentido de promover uma constante melhoria dos processos, contribuindo para a redução dos custos operacionais e para a melhoria do serviço prestado ao Cliente e assegurando o cumprimento das normas legais e internas em vigor;
- ✓ Auxiliar a Responsável QAS a coordenar os Recursos Humanos afetos à sua responsabilidade e garantir a implementação das políticas de Recursos Humanos em vigor na Organização, nomeadamente ao nível do acompanhamento e avaliação de desempenho dos mesmos, formação e desenvolvimento e, recrutamento e seleção, de modo a garantir a motivação e a evolução dos colaboradores sob a sua responsabilidade, maximizando assim o capital humano das suas equipas.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: Responsável QAS

Relações funcionais:
Ativas: Operações;
Compras e Logística;
Administrativa e Financeira;
Passivas: Todos os colaboradores da Empresa;

Indicadores de Gestão:
Quantitativos: Cumprimento dos requisitos legais;
Não conformidades Sistema de Gestão QAS.
Qualitativos: Grau de satisfação do Cliente.

Habilitações: Licenciatura em engenharia mecânica ou outra adequada e experiência no âmbito da função.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada pelo Diretor de Operações – Qualidade e pelos serviços Partilhados B2B - Ambiente/SHT e/ou outro que o RQAS designar.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 4 de 22	Revisão:06

Figura G. 4- *Manual de Funções (pg.4)*

Compras e Logística

Missão: Planear, coordenar e controlar as atividades da Direção de Compras e Logística de acordo com o Plano estratégico da upK, no sentido de satisfazer as necessidades apresentadas e contribuir para a eficiência do abastecimento de materiais.

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Colaborar na definição do Plano de Acão e Recursos (PAR) e orçamento para a Área sob a sua responsabilidade e monitorizar a sua implementação, de modo a garantir a consecução dos objetivos e planos definidos, e consequentemente contribuir para a maximização dos resultados da área e da Organização;
- ✓ Definir as políticas de compras da upK relativamente às condições de aquisição de serviços, atualizando os procedimentos de compras de serviços a adotar, documentos e regulamentos administrativos standardizados, orientadores à atividade da Empresa, com vista à formalização de normas e procedimentos internos como forma de auxílio no desempenho das atividades;
- ✓ Coordenar os processos de compras de serviços da upK, de acordo com as necessidades operacionais e contratuais, validando todas as operações de compras de serviços, com o objetivo de garantir as soluções adequadas, dentro dos limites financeiros definidos;
- ✓ Realizar o procurement de potenciais fornecedores, em termos técnicos e tecnológicos, efetuando benchmarking de fornecedores, preços, condições e qualidade, com o objetivo de identificar as melhores alternativas de fornecimentos em termos de qualidade/custo;
- ✓ Negociar os contratos de serviços com base no preço, qualidade, prazo de entrega e condições de pagamento, acompanhando diretamente a execução dos contratos estabelecidos e assegurando a sua otimização de modo contínuo ao longo da sua duração, no sentido de assegurar o fornecimento dos serviços prestados nas melhores condições e preço, dentro dos timings e parâmetros de qualidade definidos;
- ✓ Coordenar os Recursos Humanos afetos à sua responsabilidade e supervisionar a implementação das políticas de Recursos Humanos em vigor na upK, nomeadamente ao nível do acompanhamento e avaliação de desempenho dos mesmos, formação e desenvolvimento e recrutamento e seleção, de modo a garantir a motivação e o desenvolvimento dos colaboradores sob a sua responsabilidade, maximizando assim o capital humano das suas equipas;
- ✓ Contribuir positivamente para a implementação do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e Segurança de acordo com a sua função e colaboradores garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros e melhoria contínua do SGQAS.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: CEO.

Relações funcionais:
Ativas: Operações;
Administrativa e Financeira

Passivas: Todos os colaboradores da Empresa;

Indicadores de Gestão:
Quantitativos: Índice realizado compras / orçamentado em proposta.
Desvio dos prazos de entrega vs planeado;
Custos de Gestão Logística
Qualitativos: Grau de satisfação das Operações

Habilitações: Licenciatura em Engenharia (preferencialmente Mecânica), experiência na área de compras ou técnico-comercial e operacional.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada pelo Diretor de Operações e/ou pelo comprador.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 5 de 22	Revisão:06

Figura G. 5- *Manual de Funções (pg.5)*

Comprador

Missão: Responsável pela compra e aprovisionamento de equipamentos, materiais e subcontratos.

Funções: (Responsabilidade)
- ✓ Efetuar avaliação de fornecedores;
- ✓ Efetuar consultas a fornecedores nacionais e estrangeiros;
- ✓ Negociar preços e condições comerciais;
- ✓ Estabelecer e manter base de dados de fornecedores e subempreiteiros;
- ✓ Efetuar e organizar o processamento administrativo das encomendas;
- ✓ Participar na planificação das Auditorias da Qualidade Interna e no levantamento das necessidades de Formação;
- ✓ Contribuir positivamente para a implementação do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e Segurança de acordo com a sua função e colaboradores garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros e melhoria contínua do SGQAS.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: CEO.

Relações funcionais:
Ativas: Operações;
Comercial e Marketing.

Relações coordenação: Administrativa e Financeira.

Indicadores de gestão:
Quantitativos: Custo das encomendas vs. valores orçamentados;
Desvio no prazo de entrega;
Número e valor das reclamações.

Qualitativos: Satisfação das Operações;
Qualidade dos materiais e equipamentos.

Habilitações: Reconhecida experiência no âmbito da função.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada pelo Diretor de Operações e/ou pelas compras e logística.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 6 de 22	Revisão:06

Figura G. 6- *Manual de Funções (pg.6)*

Administrativa e Financeira

Missão: Executar as tarefas administrativas da respetiva Direção.

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Controlo da faturação a Clientes e pendentes, análise de objetivos de faturação;
- ✓ Receção dos pedidos/ordens de faturação;
- ✓ Tratamento, preparação e execução dos procedimentos relacionados com a elaboração das faturas e restantes operações conexas, nomeadamente, receber e arquivar em boa ordem as cópias das adjudicações que dão origem às faturas, obter e confirmar a informação dos trabalhos a fornecer junto do Departamento de Operações;
- ✓ Receção das notas de despesa dos colaboradores, sua conferência e pagamento (caso não seja pagamento por transferência bancária) e gestão dos caixas;
- ✓ Registo na base de dados das despesas registadas referente a viaturas (combustíveis, portagens, etc);
- ✓ Receção de fichas de trabalho e fichas de manutenção;
- ✓ Tratamento, preparação e execução dos procedimentos relacionados com a elaboração das faturas e restantes operações conexas, nomeadamente, receber e arquivar em boa ordem as cópias das adjudicações / ordens de faturação que dão origem às faturas, obter e confirmar a informação dos trabalhos a fornecer junto da Operações, emitente da ordem de faturação;
- ✓ Receção, triagem e controlo das fichas de trabalho rececionadas para posterior faturação, bem como tratamento, preparação e execução dos procedimentos de faturação dos processos;
- ✓ Assegurar o controlo de ordens de venda pendentes;
- ✓ Assegurar o correto arquivo do suporte das ordens de venda pendentes;
- ✓ Assegurar o correto arquivo do suporte às faturas, pela ordem sequencial e cronológica da fatura;
- ✓ Assegurar o correto arquivo das faturas por ordem sequencial e cronológica;
- ✓ Cobranças e Recebimentos;
- ✓ Contribuir positivamente para a implementação do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e Segurança de acordo com a sua função e colaboradores garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros e melhoria contínua do SGQAS.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: CEO.

Relações funcionais:
Ativas: Operações;
Compras e Logística.

Indicadores de Gestão:
Quantitativos: Cumprimento das tarefas solicitadas nos prazos estabelecidos;
Qualitativos: Apresentação (qualidade) das tarefas executadas.

Habilitações: 12º ano de escolaridade.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada pelo Diretor de Operações e/ou pelas compras e logística.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 7 de 22	Revisão:06

Figura G. 7- *Manual de Funções (pg.7)*

Assistente Administrativo de Operações

Missão: Auxiliar a coordenação da gestão de manutenção do edifício e apoio ao cliente.

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Efetuar a Gestão e organização de salas de reuniões;
- ✓ Apoiar na gestão de edifício de escritórios;
- ✓ Acompanhar fornecedores e/ou serviços extras no edifício do cliente;
- ✓ Efetuar a Gestão de tickets;
- ✓ Apoiar a gestão de frota;
- ✓ Efetuar a Gestão de Stocks e loja do cliente;
- ✓ Reportar diariamente ao Gestor de Contrato sobre as atividades realizadas;
- ✓ Ter flexibilidade para o desempenho de funções em diversas áreas, que não requeiram especialização de grau elevado;
- ✓ Colaborar com elementos de outras áreas, na resolução de problemas no edifico do cliente;
- ✓ Contribuir positivamente para a implementação do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e Segurança de acordo com a sua função garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros
- ✓ e melhoria contínua do SGQAS.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: Gestor de Contrato

Relações funcionais:
Ativas: Operações;

Indicadores de Gestão:
Qualitativos:
Assiduidade;
Versatilidade;
Produtividade;
Disponibilidade.

Habilitações: Reconhecida prática no âmbito da função.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada pelo Gestor de Contrato ou Diretor de Operações.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 8 de 22	Revisão:06

Figura G. 8- *Manual de Funções (pg.8)*

Comercial e Marketing

Missão: Responsável pelas Vendas.

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Promover a penetração da Empresa no mercado;
- ✓ Implementar a estratégia de marketing;
- ✓ Coordenar e monitorizar as atividades no âmbito da área de imagem relacionada com a upK, nomeadamente aprovar o plano de atividades, controlar as ações que promovam os serviços e assegurar a realização de ferramentas de suporte à sua divulgação, no sentido de garantir a implementação de uma estratégia de comunicação integrada que promova uma imagem coerente e sólida;
- ✓ Coordenar a elaboração das propostas e orçamentos de venda;
- ✓ Propor e implementar planos de promoção de imagem no exterior;
- ✓ Participar na planificação das Auditorias da Qualidade Interna e no levantamento das necessidades de Formação;
- ✓ Contribuir positivamente para a implementação do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e Segurança de acordo com a sua função e colaboradores garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros e melhoria contínua do SGQAS.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: CEO.
Descendente: Orçamentistas.

Relações funcionais:
Ativas: Operações;
Compras.

Indicadores de Gestão:
Quantitativos: Volume de vendas;
Rentabilidade das vendas;
Número de propostas apresentadas;
Relação de adjudicações / propostas entregues;
Taxa de incobráveis.

Qualitativos: Imagem;
Relação com Clientes.

Habilitações: Licenciatura em engenharia mecânica ou outra adequada e reconhecida experiência no âmbito da função.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada pelo Diretor de Operações e/ou pela assistente comercial.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 9 de 22	Revisão:06

Figura G. 9- *Manual de Funções (pg.9)*

Assistente Comercial

Missão: Dar apoio ao departamento Comercial & Marketing.

Funções: (Responsabilidade)
- ✓ Compreender os procedimentos das Compras e Marketing;
- ✓ Compreender os procedimentos das Operações;
- ✓ Elaborar propostas e orçamentos de venda;
- ✓ Dar apoio no envio de propostas;
- ✓ Dar resposta a concursos;
- ✓ Manter base de dados dos clientes devidamente atualizada;
- ✓ Apoiar na implementação dos planos de promoção de imagem no exterior;
- ✓ Dar apoio à gestão de contratos;
- ✓ Contribuir positivamente para a implementação do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e Segurança de acordo com a sua função e colaboradores garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros e melhoria contínua do SGQAS.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: Comercial & Marketing;
Operações;

Relações funcionais:
Ativas: Comercial & Marketing;
Operações;
Gestores de Contrato.

Indicadores de Gestão:
Quantitativos: Número de propostas apresentadas;
Relação de adjudicações / propostas entregues;
Número de respostas a concursos.

Qualitativos: Imagem;
Relação com Clientes.

Habilitações: Licenciatura em engenharia mecânica ou outra adequada ao âmbito da função.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada pelo Diretor de Operações e/ou pelo comercial e Marketing.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 10 de 22	Revisão:06

Figura G. 10- *Manual de Funções (pg.10)*

Diretor Operações

Missão: Coordenação das Operações.

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Implementação da estratégia e das diretivas do CEO;
- ✓ Coordenação da atividade;
- ✓ Rentabilização dos recursos humanos e materiais da Manutenção;
- ✓ Negociação dos objetivos anuais da upK;
- ✓ Participar na planificação das Auditorias da Qualidade Interna e no levantamento das necessidades de Formação;
- ✓ Promover e implementar métodos de avaliação contínua sobre o grau de satisfação dos Clientes e propor planos de Ação corretivas, quando julgados necessários;
- ✓ Formular e apresentar proposta para o orçamento anual das Operações junto do CEO, participando de seguida na sua discussão;
- ✓ Racionalização dos recursos humanos afetos à Manutenção;
- ✓ Elaboração do Plano de Formação do pessoal técnico;
- ✓ Otimizar qualitativamente e quantitativamente os meios materiais e logísticos por forma a garantir o bom funcionamento da direção;
- ✓ Participar nas auditorias internas QAS;
- ✓ Contribuir positivamente para a implementação do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e Segurança de acordo com a sua função e colaboradores garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros e melhoria contínua do SGQAS.
- ✓ Garantir que os Gestores de Contratos implementam o sistema de Gestão QAS cumprindo com os requisitos legais e outros requisitos e melhoria contínua.
- ✓ Elaboração de contratos de manutenção integral nas unidades industriais e serviços;
- ✓ Controlo orçamental das Operações;
- ✓ Gestão global dos contratos de manutenção.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: CEO.
Descendente: Gestão e Planeamento da Manutenção.
Gestor de Contrato.

Indicadores de Gestão:
Quantitativos: Analise global da atividade operacional
- Custo real vs. custo orçamentado;
- Desvio dos prazos de execução vs. planeado;
- Desvios orçamentais

Qualitativos: Grau de satisfação dos Clientes.

Habilitações: Licenciatura em engenharia mecânica, reconhecida experiência no âmbito da função.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada pelo CEO e/ou pelos Gestores de contrato respetivos e/ou outro que o Diretor de Operações designar.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 11 de 22	Revisão:06

Figura G. 11- *Manual de Funções (pg.11)*

Gestão e Planeamento Manutenção

Missão: Coordenação da Gestão e Planeamento da Manutenção.

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Implementação da estratégia e das diretivas do CEO;
- ✓ Gestão e Planeamento da atividade;
- ✓ Rentabilização dos recursos humanos e materiais da Manutenção;
- ✓ Participar na planificação das Auditorias da Qualidade Interna e no levantamento das necessidades de Formação;
- ✓ Racionalização dos recursos humanos afetos à Manutenção;
- ✓ Análise de cadernos de encargos e levantamento do equipamento;
- ✓ Levantamento das tarefas de manutenção e rotinas;
- ✓ Inserção e Planeamento no sistema Informático;
- ✓ Realizar verificações e testes e respetiva validação de dados e implementação:
- ✓ Elaboração do Plano de Manutenção e de ordens de trabalho;
- ✓ Otimizar qualitativamente e quantitativamente os meios materiais e logísticos por forma a garantir o bom funcionamento da direção;
- ✓ Participar nas auditorias internas QAS;
- ✓ Contribuir positivamente para a implementação do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e Segurança de acordo com a sua função e colaboradores garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros e melhoria contínua do SGQAS.
- ✓ Garantir que os Assistentes Operacionais implementam o sistema de Gestão QAS cumprindo com os requisitos legais e outros requisitos e melhoria contínua.
- ✓ Gestão global da manutenção.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: CEO.
Descendente: Assistente Operacionais.
Gestores de Contrato.

Passivas: Diretor de Operações.

Indicadores de Gestão:
Quantitativos: Manutenção planeada vs Manutenção executada
- % Implementação do software Manutenção
- Tempos arranque e tempos de implementação software manutenção

Qualitativos: Reclamações dos Clientes;

Habilitações: Licenciatura em engenharia mecânica, reconhecida experiência no âmbito da função.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada pelo CEO e/ou pelos Gestores de contrato respetivos e/ou outro que o Diretor de Operações designar.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 12 de 22	Revisão:06

Figura G. 12- *Manual de Funções (pg.12)*

Assistente Operacional

Missão: Auxiliar a Coordenação da Gestão e Planeamento da Manutenção.

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Auxiliar a Coordenação da Gestão e Planeamento da Manutenção na implementação da estratégia e das diretivas do CEO;
- ✓ Auxiliar a Coordenação da Gestão e Planeamento da Manutenção na Gestão e Planeamento da atividade;
- ✓ Auxiliar a Coordenação da Gestão e Planeamento da Manutenção na rentabilização dos recursos humanos e materiais da Manutenção;
- ✓ Auxiliar a Coordenação da Gestão e Planeamento da Manutenção a participar na planificação das Auditorias da Qualidade Interna e no levantamento das necessidades de Formação;
- ✓ Auxiliar a Coordenação da Gestão e Planeamento da Manutenção na racionalização dos recursos humanos afetos à Manutenção;
- ✓ Auxiliar a Coordenação da Gestão e Planeamento da Manutenção na análise de cadernos de encargos e levantamento do equipamento;
- ✓ Auxiliar a Coordenação da Gestão e Planeamento da Manutenção no levantamento das tarefas de manutenção e rotinas;
- ✓ Auxiliar a Coordenação da Gestão e Planeamento da Manutenção na inserção e Planeamento no sistema Informático;
- ✓ Auxiliar a Coordenação da Gestão e Planeamento da Manutenção na realização de verificações e testes e respetiva validação de dados e implementação:
- ✓ Auxiliar a Coordenação da Gestão e Planeamento da Manutenção na elaboração do Plano de Manutenção e de ordens de trabalho;
- ✓ Auxiliar a Coordenação da Gestão e Planeamento da Manutenção na Otimização qualitativamente e quantitativamente os meios materiais e logísticos por forma a garantir o bom funcionamento da direção;
- ✓ Participar nas auditorias internas QAS;
- ✓ Contribuir positivamente para o cumprimento do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e Segurança de acordo com a sua função garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros e melhoria contínua do SGQAS.
- ✓ Auxiliar a Coordenação da Gestão e Planeamento da Manutenção na gestão global da manutenção.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: Gestão e Planeamento da Manutenção.
Descendente: Gestores de Contrato.

Passivas: Diretor de Operações.

Indicadores de Gestão:
Quantitativos: Manutenção planeada vs Manutenção executada
% implementação do software Manutenção
Tempos arranque e tempos de implementação software manutenção

Qualitativos: Reclamações dos Clientes;

Habilitações: Licenciatura em engenharia mecânica, reconhecida experiência no âmbito da função.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada pelo CEO e/ou pelos Gestores de contrato respetivos e/ou outro que o Diretor de Operações designar.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 13 de 22	Revisão:06

Figura G. 13- *Manual de Funções (pg.13)*

Gestor de Contrato

Missão: Coordenação e chefia dos Serviços de Manutenção Geral Contratual.

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Planear as ações de intervenção curativas e preventivas em coordenação com as expectativas dos Clientes;
- ✓ Promover uma interface eficiente entre os Clientes e a upK, assente numa postura idónea, responsável e eficaz dos técnicos de assistência no exterior;
- ✓ Elaboração do Plano de Formação do pessoal técnico;
- ✓ Otimizar qualitativamente e quantitativamente os meios materiais e logísticos por forma a garantir o bom funcionamento do serviço;
- ✓ Participar nas auditorias internas da Qualidade;
- ✓ Promover e dirigir as revisões periódicas com os técnicos, de forma a tornar mais efetiva a qualidade da manutenção;
- ✓ Auscultação do Cliente e dos técnicos de manutenção, de forma a promover e alcançar os objetivos estabelecidos;
- ✓ Colaborar na elaboração de contratos de manutenção integral nas unidades de serviços;
- ✓ Acompanhar a implantação e desenvolvimento dos planos de manutenção;
- ✓ Preparação dos planos de manutenção preventiva de cada uma das unidades;
- ✓ Assessoria técnica e controlo orçamental das Operações;
- ✓ Contribuir positivamente para a implementação do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e Segurança de acordo com a sua função e colaboradores garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros e melhoria contínua do SGQAS;
- ✓ Garantir que os Chefes de equipas implementam o sistema de Gestão QAS cumprindo com os requisitos legais e outros requisitos e melhoria contínua.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: Diretor de Operações.
Descendente: Chefe de Equipa.

Indicadores de Gestão:
Quantitativos: Custo das manutenções executadas vs valor faturado;
Custo real vs. custo orçamentado;
Desvio dos prazos de execução vs. planeado;
Rentabilidade dos contratos.

Qualitativos: Reclamações dos Clientes;
Grau de satisfação dos Clientes.

Habilitações: Licenciatura/Bacharelato em engenharia mecânica, reconhecida experiência no âmbito da função.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada pelo Diretor de Operações e/ou pelos Chefes de equipas respetivos.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 14 de 22	Revisão:06

Figura G. 14- *Manual de Funções (pg.14)*

Chefe de Equipa/Encarregado

Missão: Dirigir, coordenar, animar e controlar a atividade da equipa de Manutenção.

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Assegurar as inspeções ou serviços de acordo com os planos elaborados, intervindo na sua própria realização;
- ✓ Garantir que os trabalhos de emergência são realizados com a rapidez e eficiência que a sua urgência requer e que a sua qualidade e segurança são as melhores dentro dos condicionalismos existentes;
- ✓ Promover o diagnóstico final das avarias;
- ✓ Garantir a execução dos trabalhos que forem distribuídos pelo Cliente, apoiando diretamente a sua realização;
- ✓ Intervir na receção final dos trabalhos, garantindo a operacionalidade dos equipamentos sujeitos à intervenção e que todas as instalações ficaram nas condições devidas de higiene e segurança;
- ✓ Seguir diariamente as ocorrências de turno, quando aplicável, desenvolver as ações inerentes à resolução das anomalias, informando o Cliente das situações mais graves;
- ✓ Participar nas reuniões de atividade das unidades;
- ✓ Enquadrar diretamente a realização dos trabalhos cuja complexidade técnica o determine;
- ✓ Colaborar com os responsáveis das unidades na elaboração dos planos de investimento;
- ✓ Manter a documentação técnica organizada e atualizar os processos dos equipamentos de cada unidade;
- ✓ Contribuir positivamente para a implementação do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e Segurança de acordo com a sua função e colaboradores garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros e melhoria contínua do SGQAS;
- ✓ Garantir que todos os colaboradores implementam o sistema de Gestão QAS cumprindo com os requisitos legais e outros requisitos e melhoria contínua.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: Operações;
Gestor de Contrato.

Descendente: Técnicos.

Indicadores de Gestão:
Qualitativos: Capacidade de liderança;
Assiduidade;
Versatilidade;
Produtividade;
Disponibilidade.

Habilitações: Preferencialmente 12º ano de escolaridade e reconhecida prática no âmbito da função.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada pelo Gestor de Contrato e/ou outro a designar.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 15 de 22	Revisão:06

Figura G. 15- *Manual de Funções (pg.15)*

Técnico de Manutenção

Missão: Realizar as operações de manutenção de acordo com o plano estabelecido e pequenas intervenções corretivas de baixo grau de especialização.

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Executar os pequenos trabalhos de manutenção corretiva nas áreas de construção civil, pintura, eletricidade e eletromecânica a nível básico com vista a manter a operacionalidade dos equipamentos e das instalações;
- ✓ Ter flexibilidade para o desempenho de funções em diversas áreas, que não requeiram especialização de grau elevado;
- ✓ Efetuar as inspeções de rotina diária (quando aplicável);
- ✓ Colaborar com elementos de outras áreas, na resolução de problemas de funcionamento;
- ✓ Reportar diariamente ao Chefe de Equipa sobre as intervenções realizadas;
- ✓ Fazer pequenos trabalhos de primeiro nível na área da eletricidade, AVAC, Hidráulica, CC Civil e Mecânica.
- ✓ Contribuir positivamente para a implementação do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e
- ✓ Segurança de acordo com a sua função garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros
- ✓ e melhoria contínua do SGQAS.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: Chefe de Equipa.

Indicadores de Gestão:
Qualitativos: Assiduidade;
Versatilidade;
Produtividade;
Disponibilidade.

Habilitações: Reconhecida prática no âmbito da função.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada por colaborador a designar pelo Gestor de Contrato ou Diretor de Operações.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 16 de 22	Revisão:06

Figura G. 16- *Manual de Funções (pg.16)*

Eletricista

Missão: Realizar as operações de manutenção de acordo com o plano estabelecido.

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Executar trabalhos específicos de instalações elétricas;
- ✓ Manobrar os equipamentos de comando elétrico cumprindo as normas de segurança;
- ✓ Executar os trabalhos de manutenção preventiva / curativa com vista a manter a operacionalidade do equipamento e das instalações;
- ✓ Efetuar a correção de anomalias do equipamento e das instalações;
- ✓ Efetuar as inspeções de rotina diária (quando aplicável), com vista à deteção de avarias;
- ✓ Colaborar com elementos de outras áreas, na resolução de problemas de funcionamento;
- ✓ Reportar diariamente ao Chefe de Equipa sobre as intervenções realizadas e o funcionamento dos equipamentos;
- ✓ Contribuir positivamente para a implementação do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e Segurança de acordo com a sua função garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros e melhoria contínua do SGQAS;

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: Chefe de Equipa.

Indicadores de Gestão:
Qualitativos: Assiduidade;
Versatilidade;
Produtividade;
Disponibilidade.

Habilitações: Preferencialmente carteira profissional com responsabilidade de Média Tensão e reconhecida prática no âmbito da função:

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada por colaborador a designar pelo Gestor de Contrato ou Diretor de Operações.

Figura G. 17- *Manual de Funções (pg.17)*

Polivalente

Missão: Realizar as operações de manutenção de acordo com o plano estabelecido

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Executar os pequenos trabalhos de manutenção corretiva nas áreas de construção civil e pintura, com vista a manter a operacionalidade do equipamento e das instalações;
- ✓ Ter flexibilidade para o desempenho de funções em diversas áreas, que não requeiram especialização de grau elevado;
- ✓ Efetuar as inspeções de rotina diária (quando aplicável);
- ✓ Colaborar com elementos de outras áreas, na resolução de problemas de funcionamento;
- ✓ Reportar diariamente ao Chefe de Equipa sobre as intervenções realizadas;
- ✓ Fazer pequenos trabalhos de primeiro nível na área da eletricidade;
- ✓ Contribuir positivamente para a implementação do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e Segurança de acordo com a sua função garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros e melhoria contínua do SGQAS.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: Chefe de Equipa.

Indicadores de Gestão:
Qualitativos: Assiduidade;
Versatilidade;
Produtividade;
Disponibilidade.

Habilitações: Reconhecida prática no âmbito da função.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada por colaborador a designar pelo Gestor de Contrato ou Diretor de Operações.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 18 de 22	Revisão:06

Figura G. 18- *Manual de Funções (pg.18)*

Técnico AVAC

Missão: Realizar as operações de manutenção de acordo com o plano estabelecido.

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Executar trabalhos específicos de AVAC;
- ✓ Executar reparações específicas de AVAC;
- ✓ Aplicação e recolha de gases frigogénitos cumprindo as normas ambientais;
- ✓ Executar os trabalhos de manutenção preventiva / curativa com vista a manter a operacionalidade do equipamento e das instalações;
- ✓ Efetuar a correção de anomalias do equipamento e das instalações;
- ✓ Efetuar as inspeções de rotina diária (quando aplicável), com vista à deteção de avarias;
- ✓ Colaborar com elementos de outras áreas, na resolução de problemas de funcionamento;
- ✓ Reportar diariamente ao Chefe de Equipa sobre as intervenções realizadas e o funcionamento dos equipamentos;
- ✓ Contribuir positivamente para a implementação do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e Segurança de acordo com a sua função garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros e melhoria contínua do SGQAS.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: Chefe de Equipa.

Indicadores de Gestão:
Qualitativos: Assiduidade;
Versatilidade;
Produtividade;
Disponibilidade.

Habilitações: 9º ano ou equivalente, formação específica na área da climatização.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada por colaborador a designar pelo Gestor de Contrato ou Diretor de Operações.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 19 de 22	Revisão:06

Figura G. 19- *Manual de Funções (pg.19)*

Eletromecânico

Missão: Realizar as operações de manutenção de acordo com o plano estabelecido.

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Vigilância e inspeção dos equipamentos;
- ✓ Executar os trabalhos de manutenção preventiva / curativa com vista a manter a operacionalidade do equipamento e das instalações;
- ✓ Efetuar a correção de anomalias do equipamento e das instalações;
- ✓ Efetuar as inspeções de rotina diária (quando aplicável), com vista à deteção de avarias;
- ✓ Colaborar com elementos de outras áreas, na resolução de problemas de funcionamento;
- ✓ Reportar diariamente ao Chefe de Equipa sobre as intervenções realizadas e o funcionamento dos equipamentos;
- ✓ Contribuir positivamente para a implementação do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e Segurança de acordo com a sua função garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros e melhoria contínua do SGQAS.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: Chefe de Equipa.

Indicadores de Gestão:
Qualitativos: Assiduidade;
Versatilidade;
Produtividade;
Disponibilidade.

Habilitações: Preferencialmente curso técnico das especialidades de eletricidade, mecânica ou afins e prática no âmbito da função.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada por colaborador a designar pelo Gestor de Contrato ou Diretor de Operações.

Figura G. 20- *Manual de Funções (pg.20)*

Serralheiro

Missão: Realizar as operações de manutenção de acordo com o plano estabelecido.

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Executar trabalhos de serralharia civil como execução de estruturas;
- ✓ Executar os trabalhos de manutenção preventiva / curativa com vista a manter a operacionalidade do equipamento e das instalações;
- ✓ Efetuar a correção de anomalias do equipamento e das instalações;
- ✓ Efetuar as inspeções de rotina diária (quando aplicável), com vista à deteção de avarias;
- ✓ Colaborar com elementos de outras áreas, na resolução de problemas de funcionamento;
- ✓ Reportar diariamente ao Chefe de Equipa sobre as intervenções realizadas e o funcionamento dos equipamentos;
- ✓ Contribuir positivamente para a implementação do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e Segurança de acordo com a sua função garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros e melhoria contínua do SGQAS.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: Chefe de Equipa.

Indicadores de Gestão:
Qualitativos: Assiduidade;
Versatilidade;
Produtividade;
Disponibilidade.

Habilitações: Reconhecida prática no âmbito da função.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada por colaborador a designar pelo Gestor de Contrato ou Diretor de Operações.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 21 de 23	Revisão:06

Figura G. 21- *Manual de Funções (pg.21)*

Canalizador

Missão: Realizar as operações de manutenção de acordo com o plano estabelecido.

Funções: (Responsabilidade)

- ✓ Colaborar nas ações de desentupimento e tratamento de esgotos;
- ✓ Executar os trabalhos de manutenção preventiva / curativa com vista a manter a operacionalidade do equipamento e das instalações;
- ✓ Efetuar a correção de anomalias do equipamento e das instalações;
- ✓ Efetuar as inspeções de rotina diária (quando aplicável), com vista à deteção de avarias;
- ✓ Colaborar com elementos de outras áreas, na resolução de problemas de funcionamento;
- ✓ Reportar diariamente ao Chefe de Equipa sobre as intervenções realizadas e o funcionamento dos equipamentos;
- ✓ Contribuir positivamente para a implementação do Sistema de Gestão da qualidade, ambiente e Segurança de acordo com a sua função garantindo o cumprimento dos requisitos legais e outros e melhoria contínua do SGQAS.

Relações Hierárquicas: (Autoridade)
Ascendente: Chefe de Equipa.

Indicadores de Gestão:
Qualitativos: Assiduidade;
Versatilidade;
Produtividade;
Disponibilidade.

Habilitações: Reconhecida prática no âmbito da profissão.

Nota: Em caso de ausência a sua substituição é assegurada por colaborador a designar pelo Gestor de Contrato ou Diretor de Operações.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: MDF	Edição:03
Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Data: 23.04.2018	Página: 22 de 22	Revisão:06

Figura G. 22- *Manual de Funções (pg.22)*

H. Anexo VIII – Fluxograma de Controlo de Documentos e Registos - upK

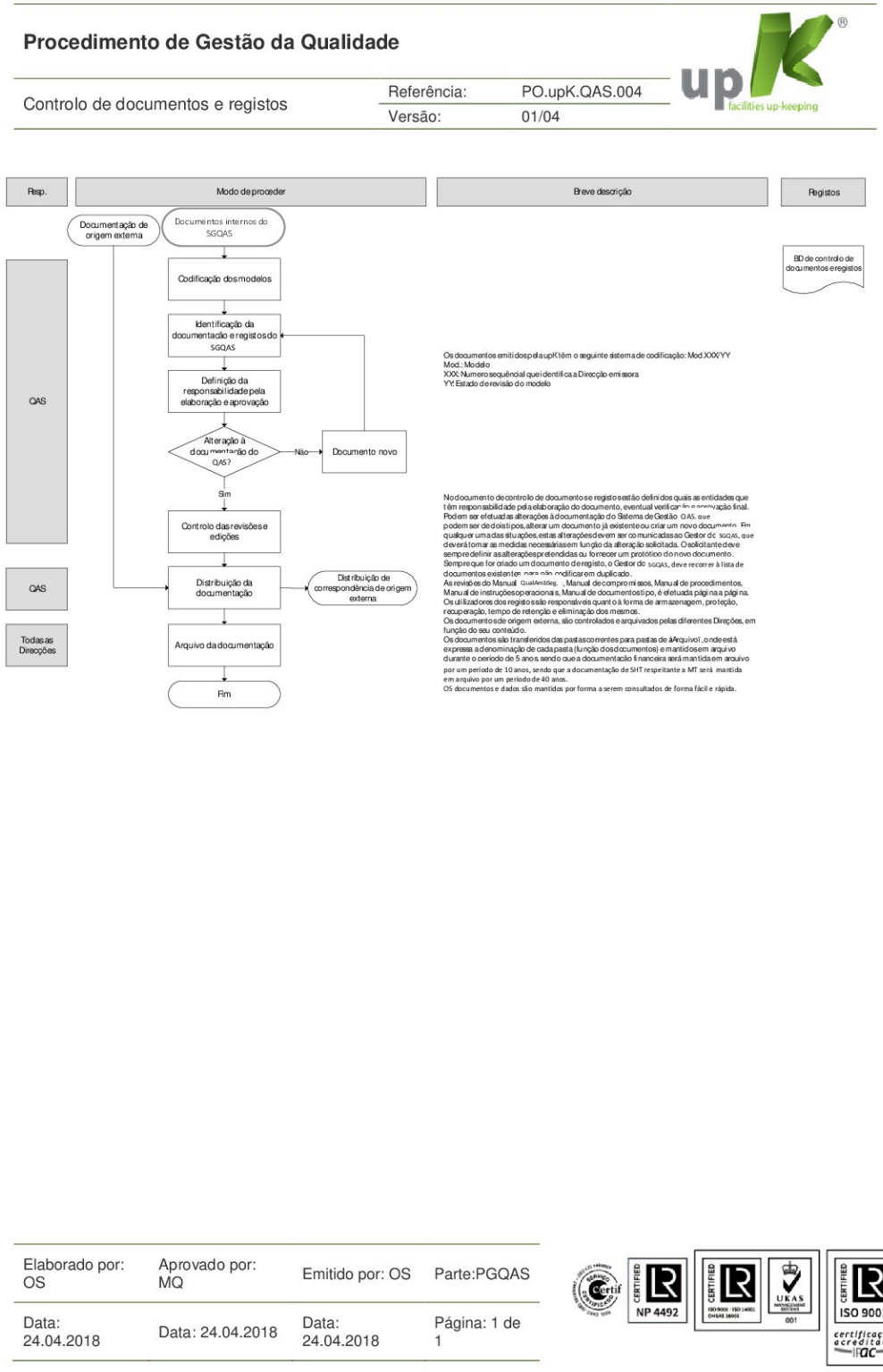


Figura H. 1 - *Controlo de Documentos e Registos (pg.1)*

I. Anexo IX – Plano de Formação – upK

PLANO DE FORMAÇÃO

Formação	Objetivo Geral[1]	Conteúdo Programático[2]	Destinatários	Duração	Participantes
Acolhimento QAS	Dotar os trabalhadores de informação relevante sobre Qualidade, Ambiente e Segurança para a Prestação de Serviços de Manutenção.	- Noções básicas de Qualidade e documentos a utilizar; - Noções básicas de Ambiente e documentos a utilizar; - Noções Básicas de Segurança e documentos a utilizar.	Equipas operacionais, chefias e Técnicos	A definir	Todos
Prevenção de Riscos Profissionais	Dotar os trabalhadores de competências que permitam a adoção sistemática de comportamentos de segurança no trabalho numa atitude preventiva dos riscos laborais.	- Identificação dos Perigos; - Quantificação dos Riscos e as suas consequências; - Prevenção de Riscos profissionais;	Equipas operacionais, chefias e Técnicos	A definir	Todos
Segurança em trabalhos em altura	Dotar os trabalhadores de competências por forma a prevenir os riscos e executarem os trabalhos em altura em segurança.	A definir cumprindo com a legislação em vigor.	Equipas operacionais, chefias e Técnicos	A definir	A definir
Regras de segurança em trabalhos gerais de manutenção	Dotar os trabalhadores dos conceitos fundamentais para a execução de trabalhos gerais de manutenção em segurança.	*(Prevenção de Riscos Profissionais)* - Implementação de Medidas Preventivas para trabalhos gerais de manutenção.	Equipas operacionais, chefias e Técnicos	A definir	Todos
Riscos Ergonómicos	Dotar os trabalhadores de competências por forma a prevenir os riscos Ergonómicos e adaptarem posturas corretas na execução dos trabalhos.	- Movimentação Manual de Carga; - Lesões músculo-esqueléticas; - Adoção de posturas corretas na execução dos trabalhos.	Equipas operacionais, chefias e Técnicos	A definir	Todos
Trabalhos em Tensão	Dotar os trabalhadores de competências ou consolidar as mesmas e compreender as vantagens dos trabalhos em tensão com qualidade, rendibilidade e segurança de instalações e pessoas.	A definir cumprindo com a legislação em vigor.	Equipas operacionais, chefias e Técnicos	A definir	A definir

[1] O Objetivo Geral poderá sofrer alterações/adaptações antes da realização de formação;

[2] O Conteúdo programático poderá sofrer alterações/adaptações antes da realização de formação;

Mod.410/04

Figura I. 1 - *Plano de Formação (pg.1)*

PLANO DE FORMAÇÃO

Formação	Objetivo Geral[1]	Conteúdo Programático[2]	Destinatários	Duração	Participantes
Riscos Químicos	Dotar os trabalhadores de competências por forma a identificar e prevenir os riscos Químicos.	- Identificação dos produtos; - Fichas de dados de Segurança; - Manuseamento e armazenamento dos produtos; - Utilização de EPI`s. - Medidas de prevenção.	Equipas operacionais, chefias e Técnicos	A definir	Todos
Riscos Biológicos	Dotar os trabalhadores de competências por forma a identificar e prevenir os riscos Biológicos.	- Identificação dos grupos; - Utilização de EPI`s; - Medidas de prevenção.	Equipas operacionais, chefias e Técnicos	A definir	Todos
Riscos Físicos	Dotar os trabalhadores de competências por forma a identificar e prevenir os riscos Químicos.	- Ruido; - Temperaturas excessivas; - Radiações; - Humidade.	Equipas operacionais, chefias e Técnicos	A definir	Todos
Riscos Psicossociais	Dotar os trabalhadores de competências por forma a identificar e prevenir os riscos Psicossociais.	- Fatores indutores dos riscos psicossociais; - Consequências dos riscos psicossociais; - Como gerir e prevenir os riscos psicossociais.	Equipas operacionais, chefias e Técnicos	A definir	Todos
Boas Práticas na Gestão de Resíduos	Dotar os trabalhadores de competências para a execução de boas práticas na Gestão de Resíduos de acordo com o Plano de Gestão de Resíduos do Cliente.	- Plano de Gestão de Resíduos do Cliente; - Identificação dos resíduos; - Boas práticas na separação de resíduos.	Equipas operacionais, chefias e Técnicos	A definir	Todos
Noções de 1.ºs Socorros	Dotar os trabalhadores de noções básicas de 1.ºs Socorros.	- Noções básicas de 1.ºs Socorros; - Como atuar em determinados cenários.	Equipas operacionais, chefias e Técnicos	A definir	Todos
Noções Básicas de Emergência	Dotar os trabalhadores de noções básicas de Emergência de acordo com PEI do Cliente	- Cenários identificados no PEI do Cliente; - Atuação em caso de emergência; - Ponto(s) de encontro.	Equipas operacionais, chefias e Técnicos	A definir	Todos

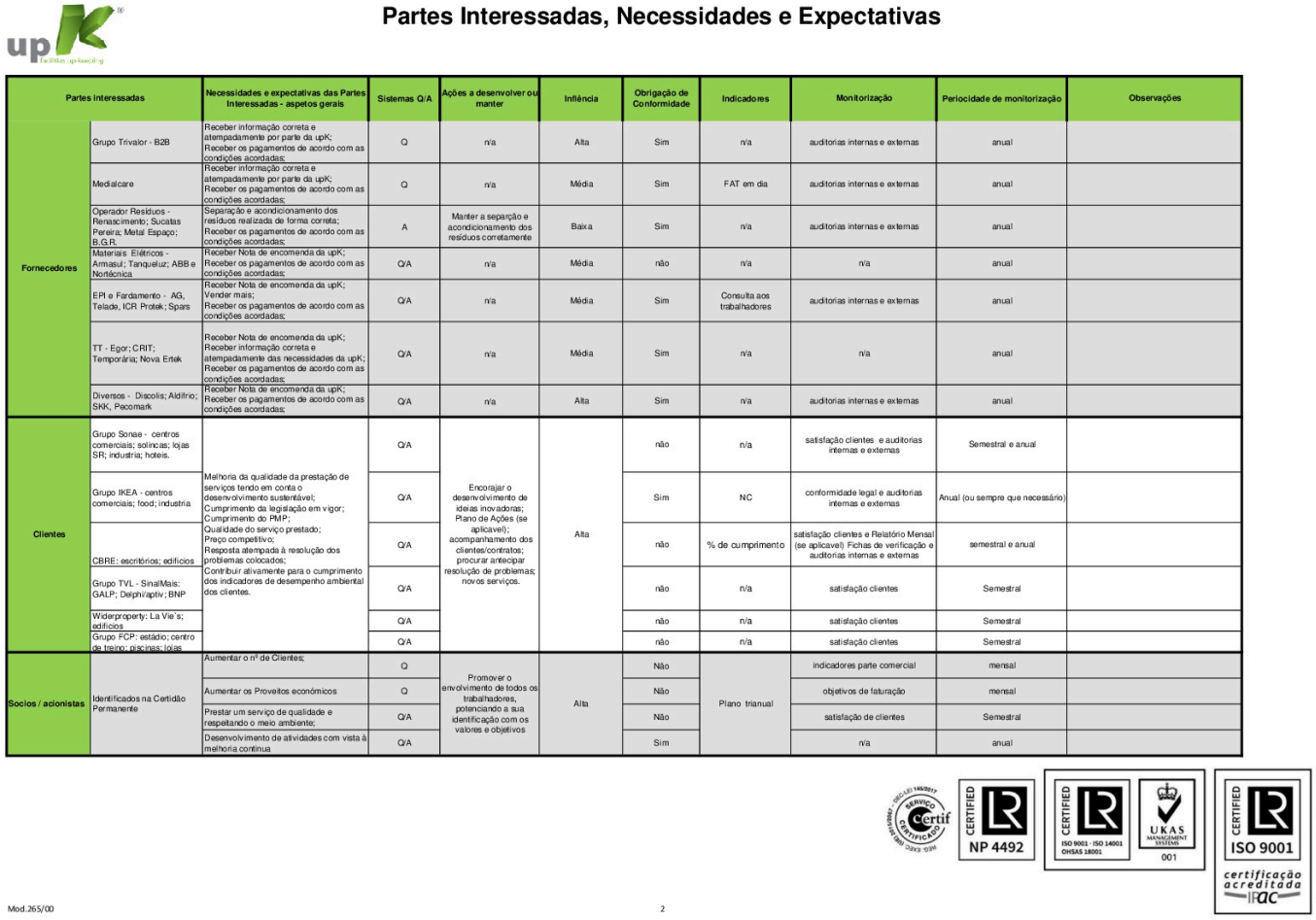
Mod.410/04

Figura I. 2 - *Plano de Formação (pg.2)*



Figura I. 3 - *Plano de Formação (pg.3)*

J. Anexo X – Partes Interessadas, Necessidades e Expectativas – upK



Partes Interessadas, Necessidades e Expectativas

Partes Interessadas		Necessidades e expectativas das Partes Interessadas - aspetos gerais	Sistemas Q/A	Ações a desenvolver ou manter	Influência	Obrigação de Conformidade	Indicadores	Monitorização	Periocidade de monitorização	Observações
Fornecedores	Grupo Trivalor - B2B	Receber informação correta e atempadamente por parte da upK; Receber os pagamentos de acordo com as condições acordadas;	Q	n/a	Alta	Sim	n/a	auditorias internas e externas	anual	
	Medialcare	Receber informação correta e atempadamente por parte da upK; Receber os pagamentos de acordo com as condições acordadas;	Q	n/a	Média	Sim	FAT em dia	auditorias internas e externas	anual	
	Operador Resíduos - Renascimento; Sucatas Pereira; Metal Espaço; B.G.R.	Separação e acondicionamento dos resíduos realizada de forma correta; Receber os pagamentos de acordo com as condições acordadas;	A	Manter a separção e acondicionamento dos resíduos corretamente	Baixa	Sim	n/a	auditorias internas e externas	anual	
	Materiais Elétricos - Armasul; Tanqueiuz; ABB e Nortécnica	Receber Nota de encomenda da upK; Receber os pagamentos de acordo com as condições acordadas;	Q/A	n/a	Média	não	n/a	n/a	anual	
	EPI e Fardamento - AG, Telade, ICR Protek; Spars	Receber Nota de encomenda da upK; Vender mais; Receber os pagamentos de acordo com as condições acordadas;	Q/A	n/a	Média	Sim	Consulta aos trabalhadores	auditorias internas e externas	anual	
	TT - Egor; CRIT; Temporária; Nova Ertek	Receber Nota de encomenda da upK; Receber informação correta e atempadamente das necessidades da upK; Receber os pagamentos de acordo com as condições acordadas;	Q/A	n/a	Média	Sim	n/a	n/a	anual	
	Diversos - Discolis; Aldifrio; SKK, Pecomark	Receber Nota de encomenda da upK; Receber os pagamentos de acordo com as condições acordadas;	Q/A	n/a	Alta	Sim	n/a	auditorias internas e externas	anual	
Clientes	Grupo Sonae - centros comerciais; solincas; lojas SR; industria; hoteis.	Melhoria da qualidade da prestação de serviços tendo em conta o desenvolvimento sustentável; Cumprimento da legislação em vigor; Cumprimento do PMP; Qualidade do serviço prestado; Preço competitivo; Resposta atempada à resolução dos problemas colocados; Contribuir ativamente para o cumprimento dos indicadores de desempenho ambiental dos clientes.	Q/A	Encorajar o desenvolvimento de ideias inovadoras; Plano de Ações (se aplicavel); acompanhamento dos clientes/contratos; procurar antecipar resolução de problemas; novos serviços.	Alta	não	n/a	satisfação clientes e auditorias internas e externas	Semestral e anual	
	Grupo IKEA - centros comerciais; food; industria		Q/A			Sim	NC	conformidade legal e auditorias internas e externas	Anual (ou sempre que necessário)	
	CBRE: escritórios; edificios		Q/A			não	% de cumprimento	satisfação clientes e Relatório Mensal (se aplicavel) Fichas de verificação e auditorias internas e externas	semestral e anual	
	Grupo TVL - SinalMais: GALP; Delphi/aptiv; BNP		Q/A			não	n/a	satisfação clientes	Semestral	
	Widerproperty: La Vie's; edificios		Q/A			não	n/a	satisfação clientes	Semestral	
	Grupo FCP: estádio; centro de treino; piscinas; lojas		Q/A			não	n/a	satisfação clientes	Semestral	
Socios / acionistas	Identificados na Certidão Permanente	Aumentar o nº de Clientes;	Q	Promover o envolvimento de todos os trabalhadores, potenciando a sua identificação com os valores e objetivos	Alta	Não	Plano trianual	indicadores parte comercial	mensal	
		Aumentar os Proveitos económicos	Q			Não		objetivos de faturação	mensal	
		Prestar um serviço de qualidade e respeitando o meio ambiente;	Q/A			Não		satisfação de clientes	Semestral	
		Desenvolvimento de atividades com vista à melhoria continua	Q/A			Sim		n/a	anual	

Mod.265/00 2

Figura J. 1 - *Partes Interessadas, Necessidades e Expectativas (pg.1)*

Partes Interessadas, Necessidades e Expectativas

Partes interessadas		Necessidades e expectativas das Partes Interessadas - aspetos gerais	Sistemas Q/A	Ações a desenvolver ou manter	Influência	Obrigação de Conformidade	Indicadores	Monitorização	Periocidade de monitorização	Observações
Colaboradores	Mod.415 - Mapa de Controlo de trabalhadores	Ter condições para o desempenho das suas funções	Q/A	Melhorar as condições de trabalho (caso aplicável)	Alta	Sim	Consulta aos trabalhadores	Análise da Consulta ao Trabalhadores	Anual	
		Ambiente de trabalho digno e saudável	Q/A			Sim	Consulta aos trabalhadoras	Análise da consulta aos trabalhadores	Anual	
		Ações de formação	Q/A	Planeamento de formações adequadas as atividades desenvolvidas		Sim	objetivos de formação	auditorias internas e externas	Anual	
		Maior sensibilização dos quadros superiores face às condições ocupacionais;	Q/A			não	n/a	Gestão da formação	Anual	
		Envolvimento e consciencialização nos SGQAS	Q/A			sim	n/a	auditorias internas e externas	Anual	
		Valorização da Carreira	Q	n/a		não		n/a	Anual	
		Receber o salário atempadamente	Q	n/a		Sim	satisfação colaboradores	n/a	Anual	
Organismos Nacionais de Verificação	ANPC	Cumprimento da legislação em vigor;	Q/A	n/a	Alta	Sim	NC	conformidade legal e auditorias internas e externas	Anual (ou sempre que necessário)	
		Receber resposta ao solicitado, sempre que se verifique;	Q	n/a	Média	Sim	n/a	auditorias internas	Semestral	
		Receber a comunicação de alterações relevantes;	Q	n/a	Alta	Não	n/a	auditorias internas	sempre que se verifiquem	
		Manutenção do Registo de Entidade e de Técnicos	Q	n/a	Alta	Não	n/a	auditorias internas e externas	anual	
	ACT	Cumprimento da legislação em vigor;	Q/A	Monitorizar periodicamente as atividades analisando a sua conformidade e tomar medidas caso necessário; melhoria continua.	Alta	Sim	NC	conformidade legal e auditorias internas e externas	Anual (ou sempre que necessário)	
		Receber resposta ao solicitado, sempre que se verifique;	Q		Média	Sim	n/a	auditorias internas	Semestral	
		Cultura de Segurança	Q		Alta		Politica QAS, objetivos	objetivos de segurança, Fichas de verificação e auditorias internas e externas	Semestral	
	APA	Cumprimento da legislação em vigor;	Q/A		Alta	Sim	NC	conformidade legal e auditorias internas e externas	Anual (ou sempre que necessário)	
		Receber resposta ao solicitado, sempre que se verifique;	Q/A		Média	Sim	n/a	auditorias internas	semestral	
		Preservação do meio ambiente	A		Alta	não	Politica QAS, objetivos	objetivos ambientais, Fichas de verificação e auditorias internas e externas	semestral	
Entidades Certificadoras dos Sistemas de gestão Implementados / Serviços	Lloyd's	Cumprimento da legislação em vigor;	Q/A	Monitorizar periodicamente as atividades analisando a sua conformidade e tomar medidas caso necessário; melhoria continua.	Alta	Sim	NC	conformidade legal e auditorias internas e externas	Anual (ou sempre que necessário)	
		Receber resposta ao solicitado, sempre que se verifique;	Q/A		Média	Sim	n/a	auditorias internas	Semestral	
		Manutenção da certificação existente	O/A		Alta	Não	n/a	auditorias internas e externas	anual	
	Certif	Cumprimento da legislação em vigor;	Q/A		Alta	Sim	NC	conformidade legal e auditorias internas e externas	Anual (ou sempre que necessário)	
		Receber resposta ao solicitado, sempre que se verifique;	Q		Média	Sim	n/a	auditorias internas	Semestral	
		Receber a comunicação de alterações relevantes;	Q		Alta	Não	n/a	auditorias internas	sempre que se verifiquem	
		Manutenção da certificação existente	O/A		Alta	Não	n/a	auditorias internas e externas	anual	

Mod.265/00 2

Figura J. 2- *Partes Interessadas, Necessidades e Expectativas (pg.2)*

K. Anexo XI - Procedimento para Ações Corretivas - upK

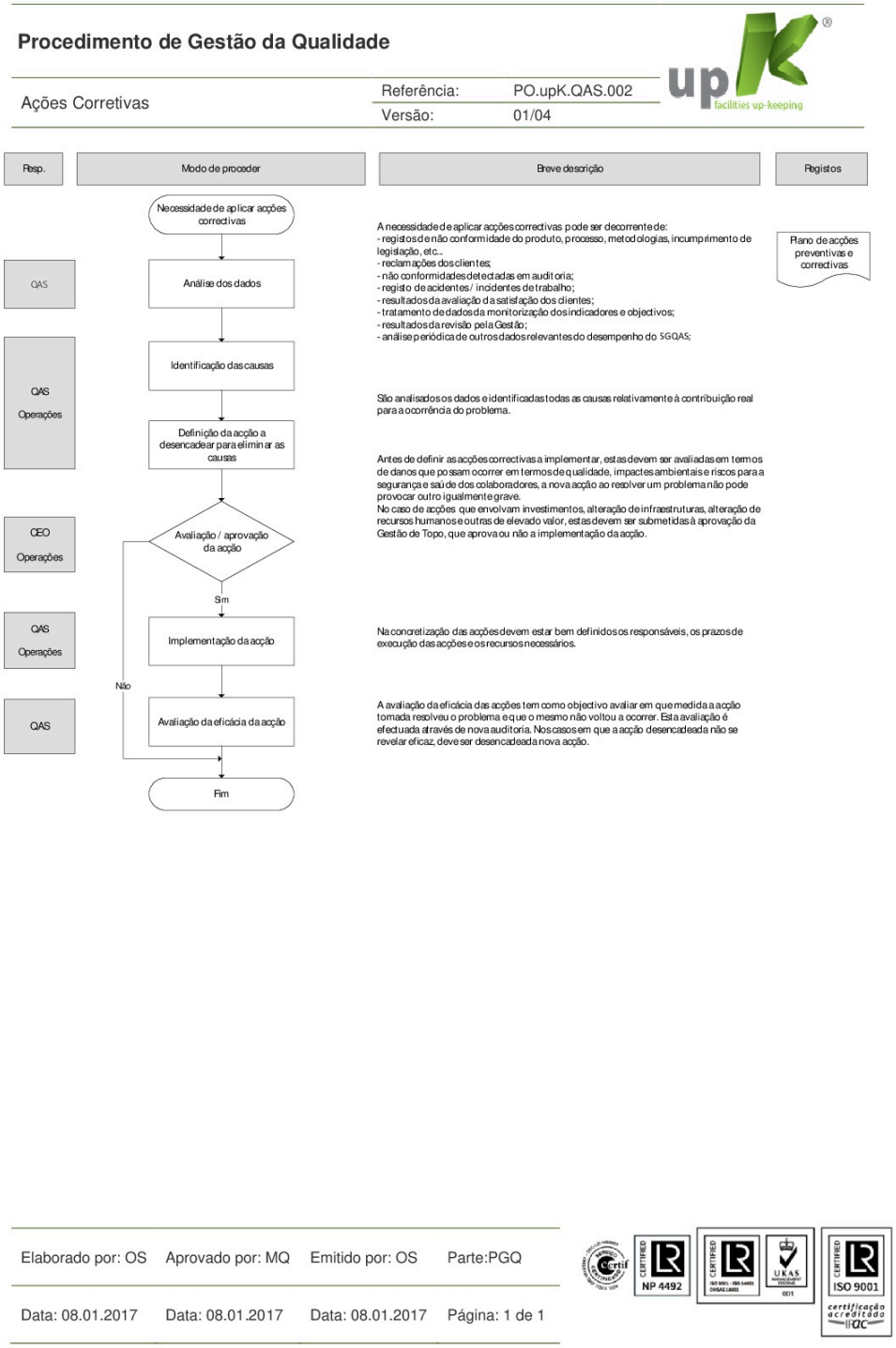
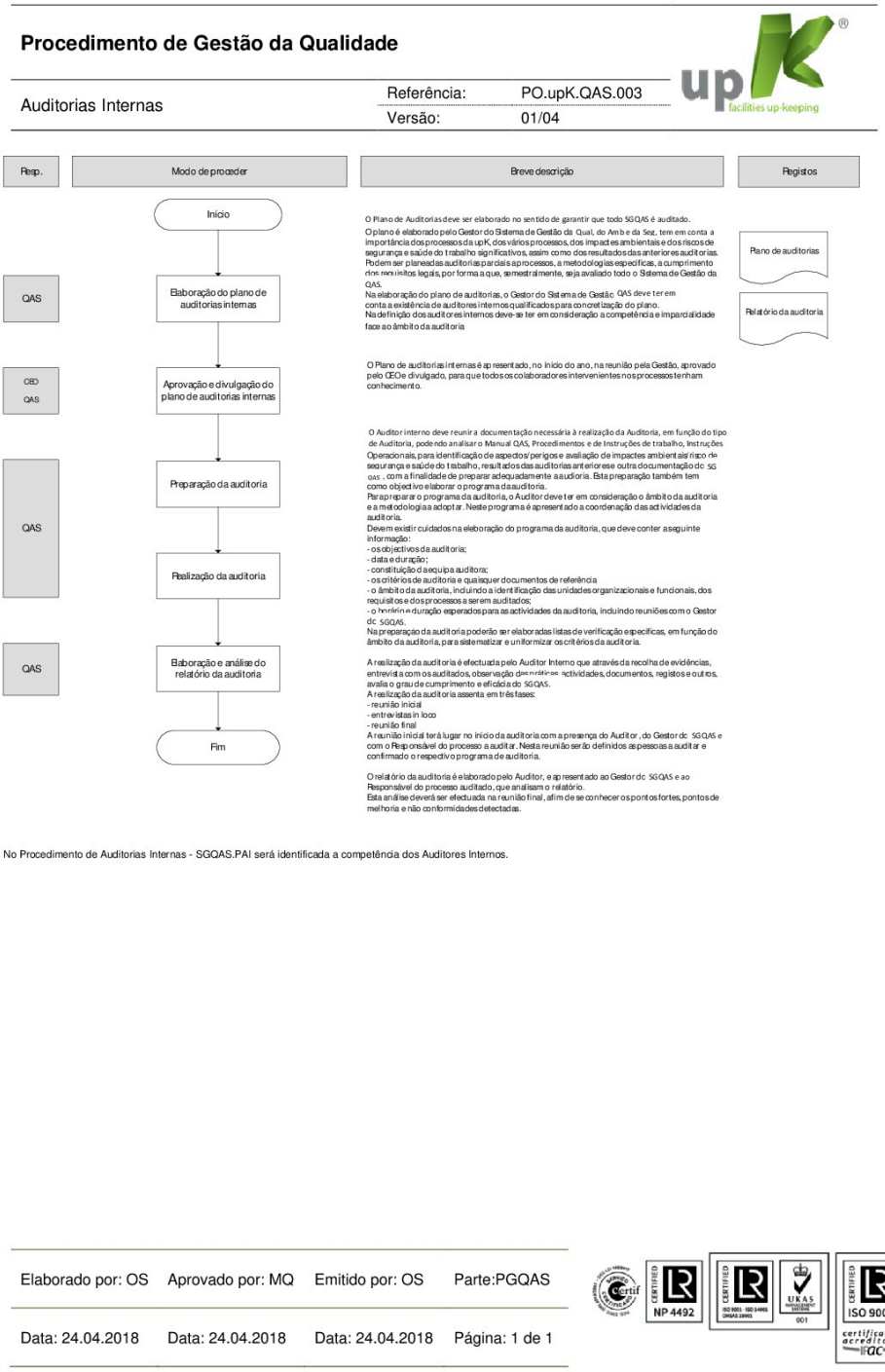


Figura K. 1 - *Procedimento para Ações Corretivas (pg.1)*

L. Anexo XII – Fluxograma para Auditorias Internas – upK



Procedimento de Gestão da Qualidade

Auditorias Internas | Referência: PO.upK.QAS.003 | Versão: 01/04

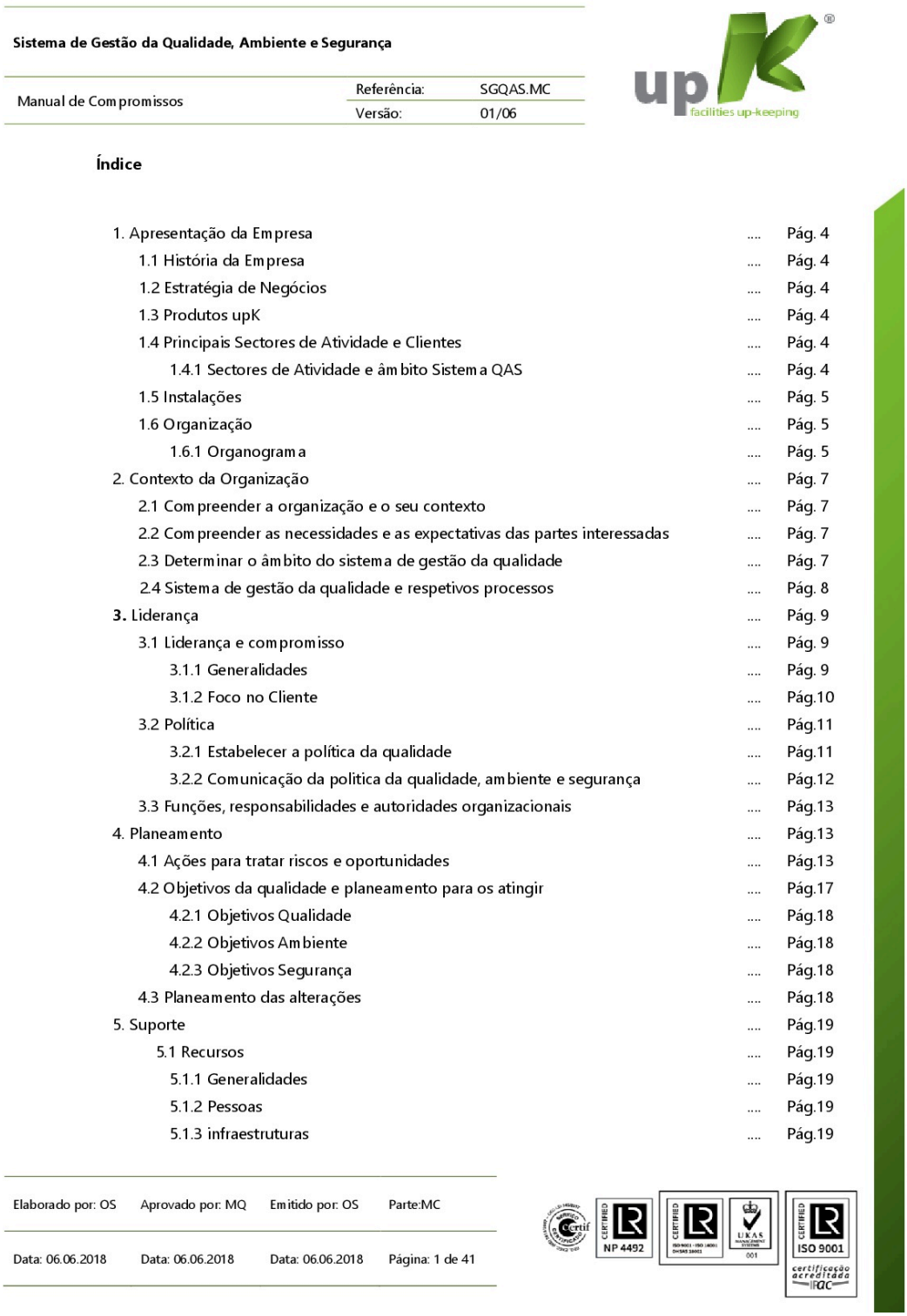
Resp.	Modo de proceder	Breve descrição	Registos
	Início		
QAS	Elaboração do plano de auditorias internas	O Plano de Auditorias deve ser elaborado no sentido de garantir que todo SGQAS é auditado. O plano é elaborado pelo Gestor do Sistema de Gestão da Qual, do Amb e da Segurança, tem em conta a importância dos processos da upK, dos vários processos, dos impactes ambientais e dos riscos de segurança e saúde do trabalho significativos, assim como dos resultados das anteriores auditorias. Podem ser planeadas auditorias parciais a processos, a metodologias específicas, a cumprimento dos requisitos legais, por forma a que, semestralmente, seja avaliado todo o Sistema de Gestão da QAS. Na elaboração do plano de auditorias, o Gestor do Sistema de Gestão QAS deve ter em conta a existência de auditores internos qualificados para concretização do plano. Na definição dos auditores internos deve-se ter em consideração a competência e imparcialidade face ao âmbito da auditoria	Plano de auditorias
CED QAS	Aprovação e divulgação do plano de auditorias internas	O Plano de auditorias internas é apresentado, no início do ano, na reunião pela Gestão, aprovado pelo CEOe divulgado, para que todos os colaboradores intervenientes nos processos tenham conhecimento.	Relatório da auditoria
QAS	Preparação da auditoria	O Auditor interno deve reunir a documentação necessária à realização da Auditoria, em função do tipo de Auditoria, podendo analisar o Manual QAS, Procedimentos e de Instruções de trabalho, Instruções Operacionais, para identificação de aspectos/perigos e avaliação de impactes ambientais/risco de segurança e saúde do trabalho, resultados das auditorias anteriores e outra documentação do SG QAS , com a finalidade de preparar adequadamente a auditoria. Esta preparação também tem como objectivo elaborar o programa da auditoria. Para preparar o programa da auditoria, o Auditor deve ter em consideração o âmbito da auditoria e a metodologia a adoptar. Neste programa é apresentado a coordenação das actividades da auditoria. Devem existir cuidados na elaboração do programa da auditoria, que deve conter a seguinte informação: - os objectivos da auditoria; - data e duração; - constituição da equipa auditora; - os critérios de auditoria e quaisquer documentos de referência - o âmbito da auditoria, incluindo a identificação das unidades organizacionais e funcionais, dos requisitos e dos processos a serem auditados; - o horário e duração esperados para as actividades da auditoria, incluindo reuniões com o Gestor do SGQAS. Na preparação da auditoria poderão ser elaboradas listas de verificação específicas, em função do âmbito da auditoria, para sistematizar e uniformizar os critérios da auditoria.	
	Realização da auditoria	A realização da auditoria é efectuada pelo Auditor Interno que através da recolha de evidências, entrevista com os auditados, observação das práticas actividades, documentos, registos e outros, avalia o grau de cumprimento e eficácia do SGQAS. A realização da auditoria assenta em três fases: - reunião inicial - entrevistas in loco - reunião final A reunião inicial terá lugar no início da auditoria com a presença do Auditor , do Gestor do SGQAS e com o Responsável do processo a auditar. Nesta reunião serão definidos as pessoas a auditar e confirmado o respectivo programa de auditoria.	
QAS	Elaboração e análise do relatório da auditoria	O relatório da auditoria é elaborado pelo Auditor, e apresentado ao Gestor do SGQAS e ao Responsável do processo auditado, que analisam o relatório. Esta análise deverá ser efectuada na reunião final, afim de se conhecer os pontos fortes, pontos de melhoria e não conformidades detectadas.	
	Fim		

No Procedimento de Auditorias Internas - SGQAS.PAI será identificada a competência dos Auditores Internos.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte:PGQAS
Data: 24.04.2018	Data: 24.04.2018	Data: 24.04.2018	Página: 1 de 1

Figura L. 1 - *Procedimento para Auditorias Internas (pg.1)*

M. Anexo XIII – Manual de Compromissos – upK



Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança

Manual de Compromissos	Referência:	SGQAS.MC
	Versão:	01/06

Índice

1. Apresentação da Empresa .... Pág. 4
1.1 História da Empresa .... Pág. 4
1.2 Estratégia de Negócios .... Pág. 4
1.3 Produtos upK .... Pág. 4
1.4 Principais Sectores de Atividade e Clientes .... Pág. 4
1.4.1 Sectores de Atividade e âmbito Sistema QAS .... Pág. 4
1.5 Instalações .... Pág. 5
1.6 Organização .... Pág. 5
1.6.1 Organograma .... Pág. 5
2. Contexto da Organização .... Pág. 7
2.1 Compreender a organização e o seu contexto .... Pág. 7
2.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas .... Pág. 7
2.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade .... Pág. 7
2.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos .... Pág. 8
3. Liderança .... Pág. 9
3.1 Liderança e compromisso .... Pág. 9
3.1.1 Generalidades .... Pág. 9
3.1.2 Foco no Cliente Pág.10
3.2 Política Pág.11
3.2.1 Estabelecer a política da qualidade Pág.11
3.2.2 Comunicação da politica da qualidade, ambiente e segurança Pág.12
3.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais Pág.13
4. Planeamento Pág.13
4.1 Ações para tratar riscos e oportunidades Pág.13
4.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir Pág.17
4.2.1 Objetivos Qualidade Pág.18
4.2.2 Objetivos Ambiente Pág.18
4.2.3 Objetivos Segurança Pág.18
4.3 Planeamento das alterações Pág.18
5. Suporte Pág.19
5.1 Recursos Pág.19
5.1.1 Generalidades Pág.19
5.1.2 Pessoas Pág.19
5.1.3 infraestruturas Pág.19

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte:MC
Data: 06.06.2018	Data: 06.06.2018	Data: 06.06.2018	Página: 1 de 41

Figura M. 1 - *Manual de Compromissos (pg.1)*

Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança

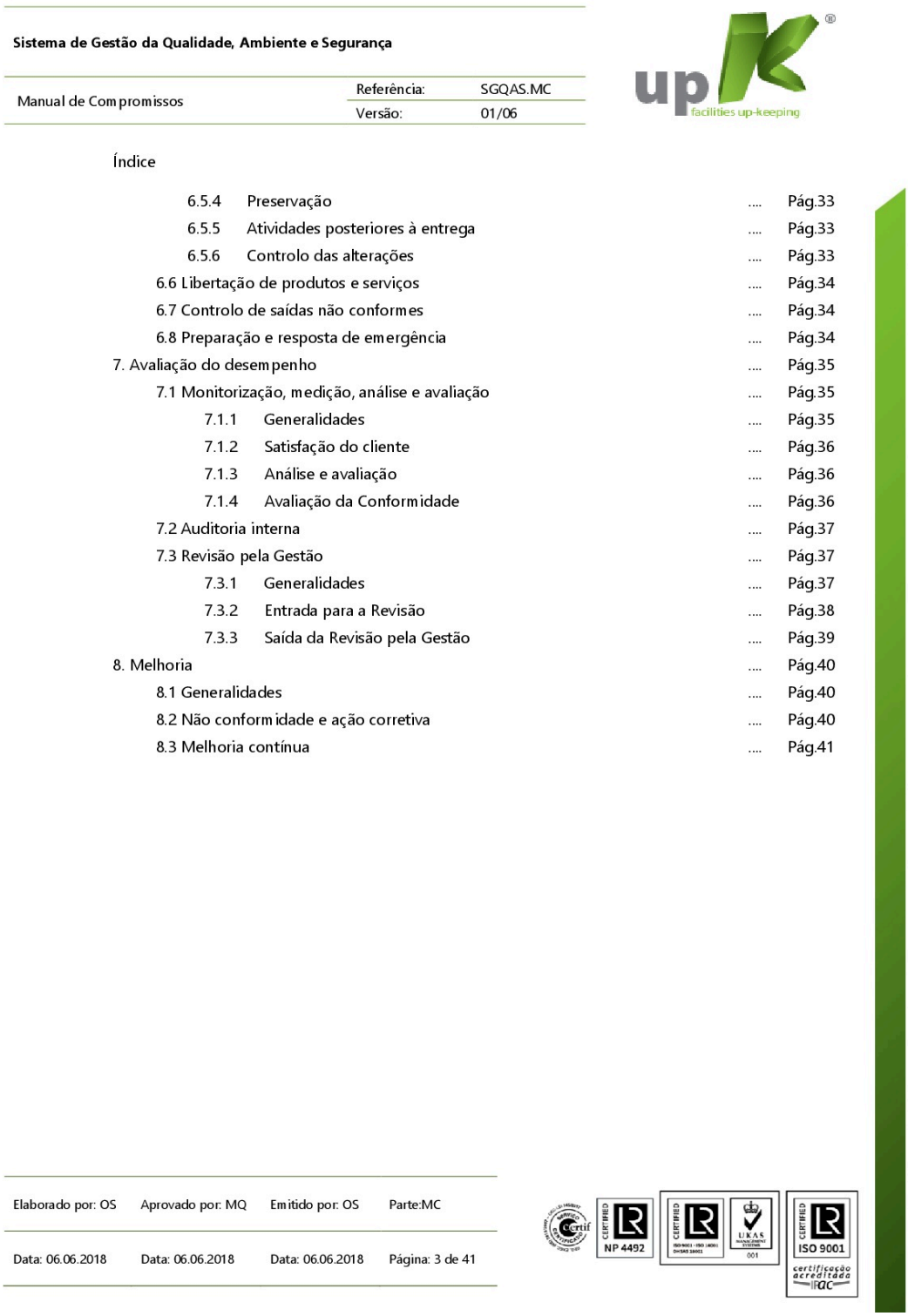
Manual de Compromissos	Referência:	SGQAS.MC
	Versão:	01/06

Índice

5.1.4 Ambiente para a operacionalização dos Processos Pág.19
5.1.5 Recursos de monitorização e medição Pág.20
5.1.5.1 Generalidades Pág.20
5.1.5.2 Rastreabilidade da medição Pág.20
5.1.6 Conhecimento Organizacional Pág.21
5.2 Competências Pág.22
5.3 Consciencialização Pág.22
5.4 Comunicação Pág.23
5.5 Informação Documentada Pág.24
5.5.1 Generalidades Pág.24
5.5.2 Criação e atualização Pág.25
5.5.3 Controlo da informação documentada Pág.25
6. Operacionalização Pág.26
6.1 Planeamento e controlo operacional Pág.26
6.2 Requisitos para produtos e serviços Pág.27
6.2.1 Comunicação com o cliente Pág.27
6.2.2 Determinação dos requisitos para produtos e serviços Pág.27
6.2.3 Revisão dos requisitos para produtos e serviços produtos e serviços Pág.28
6.2.4 Alterações aos requisitos para produtos e serviços Pág.28
6.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços Pág.28
6.3.1 Generalidades Pág.28
6.3.2 Planeamento do design e desenvolvimento Pág.28
6.3.3 Entradas para design e desenvolvimento Pág.29
6.3.4 Controlos do design e desenvolvimento Pág.29
6.3.5 Saídas do design e desenvolvimento Pág.30
6.3.6 Alterações de design e desenvolvimento Pág.30
6.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos Pág.30
6.4.1 Generalidades Pág.30
6.4.2 Tipo e extensão do controlo Pág.31
6.4.3 Informação para fornecedores Pág.31
6.5 Produção e prestação do serviço Pág.32
6.5.1 Controlo da produção e da prestação do serviço Pág.32
6.5.2 Identificação e rastreabilidade Pág.32
6.5.3 Propriedade dos clientes ou dos fornecedores externos Pág.33

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte:MC
Data: 06.06.2018	Data: 06.06.2018	Data: 06.06.2018	Página: 2 de 41

Figura M. 2- *Manual de Compromissos (pg.2)*



Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança

Manual de Compromissos	Referência:	SGQAS.MC
	Versão:	01/06

Índice

6.5.4 Preservação Pág.33
6.5.5 Atividades posteriores à entrega Pág.33
6.5.6 Controlo das alterações Pág.33
6.6 Libertação de produtos e serviços Pág.34
6.7 Controlo de saídas não conformes Pág.34
6.8 Preparação e resposta de emergência Pág.34
7. Avaliação do desempenho Pág.35
7.1 Monitorização, medição, análise e avaliação Pág.35
7.1.1 Generalidades Pág.35
7.1.2 Satisfação do cliente Pág.36
7.1.3 Análise e avaliação Pág.36
7.1.4 Avaliação da Conformidade Pág.36
7.2 Auditoria interna Pág.37
7.3 Revisão pela Gestão Pág.37
7.3.1 Generalidades Pág.37
7.3.2 Entrada para a Revisão Pág.38
7.3.3 Saída da Revisão pela Gestão Pág.39
8. Melhoria Pág.40
8.1 Generalidades Pág.40
8.2 Não conformidade e ação corretiva Pág.40
8.3 Melhoria contínua Pág.41

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte:MC
Data: 06.06.2018	Data: 06.06.2018	Data: 06.06.2018	Página: 3 de 41

Figura M. 3- *Manual de Compromissos (pg.3)*

1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

1.1 HISTÓRIA DA EMPRESA

A **upK – Serviços de Gestão de Facilities e Manutenção, S.A.**, surge enquanto entidade jurídica em 2015, dando continuado à SMP – Serviços de Manutenção e Planeamento, SA, criada em 1993. Conta assim com uma experiência de mais de 20 anos no setor em que atua e com muitos contratos que se mantêm desde a origem, fazendo isso prova da confiança que os Clientes depositam nos seus serviços.

1.2 ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS

A estratégia de negócios da Empresa assenta em:

Orientação para o Cliente, sendo sempre o topo das nossas prioridades, adaptamos a nossa proposta de valor e serviços às necessidades de cada Cliente. Temos objetivo de criar com cada Cliente, parcerias de longa duração e profícua para ambos, explorar os serviços extracontratuais, integrar outros serviços na manutenção (soft services) e abordagem à eficiência energética.

1.3 PRODUTOS UPK

A upK define-se como uma Empresa de Serviços de Gestão e Manutenção de Facilities.

Cada vez mais, as empresas atuam em ambientes altamente competitivos, com exigências e expectativas cada vez maiores por parte dos Clientes.

É necessário que as empresas se foquem no seu negócio e naquilo que melhor sabem fazer. Assim evitarão distrações que seriam aproveitadas pela concorrência, para ganhar Clientes e quota de mercado.

Só estando focadas no seu negócio, é que as empresas poderão melhorar continuamente o seus serviços, a sua eficiência, a sua competitividade, a capacidade de inovar e de satisfazer cada vez mais os seus Clientes.

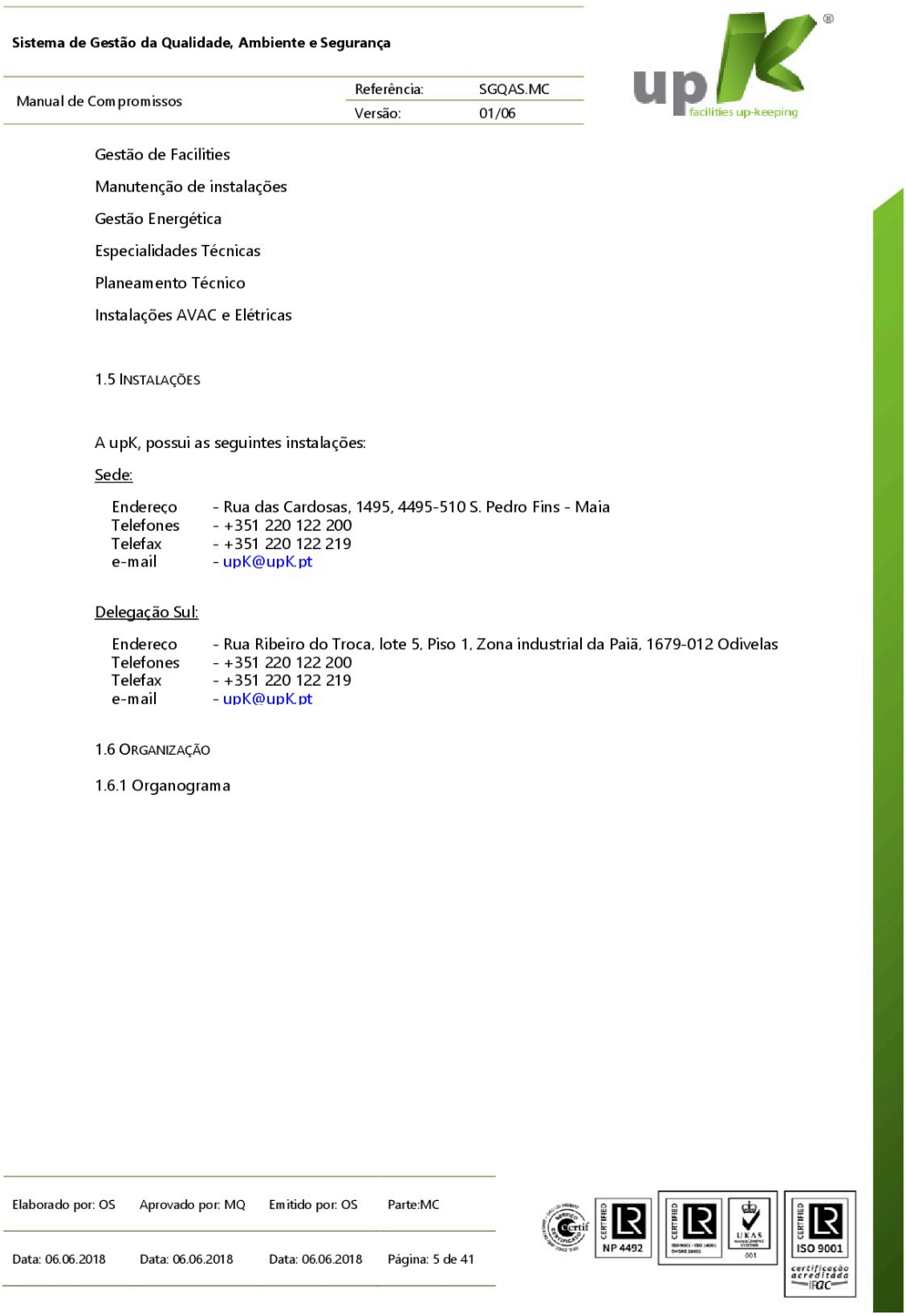
1.4 PRINCIPAIS SECTORES DE ATIVIDADE

1.4.1 Sectores de Atividade e âmbito Sistema QAS

O Sistema de Gestão QAS é aplicável a serviços de gestão e execução de manutenção em edifícios e equipamentos.

O âmbito do sistema de gestão da upK aplica-se às seguintes atividades/serviços:

Figura M. 4- *Manual de Compromissos (pg.4)*



Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança

Manual de Compromissos	Referência:	SGQAS.MC
	Versão:	01/06

Gestão de Facilities

Manutenção de instalações

Gestão Energética

Especialidades Técnicas

Planeamento Técnico

Instalações AVAC e Elétricas

1.5 INSTALAÇÕES

A upK, possui as seguintes instalações:

Sede:

Endereço - Rua das Cardosas, 1495, 4495-510 S. Pedro Fins - Maia
Telefones - +351 220 122 200
Telefax - +351 220 122 219
e-mail - upK@upK.pt

Delegação Sul:

Endereco - Rua Ribeiro do Troca, lote 5, Piso 1, Zona industrial da Paiã, 1679-012 Odivelas
Telefones - +351 220 122 200
Telefax - +351 220 122 219
e-mail - upK@upK.pt

1.6 ORGANIZAÇÃO

1.6.1 Organograma

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte:MC
Data: 06.06.2018	Data: 06.06.2018	Data: 06.06.2018	Página: 5 de 41

Figura M. 5- *Manual de Compromissos (pg.5)*

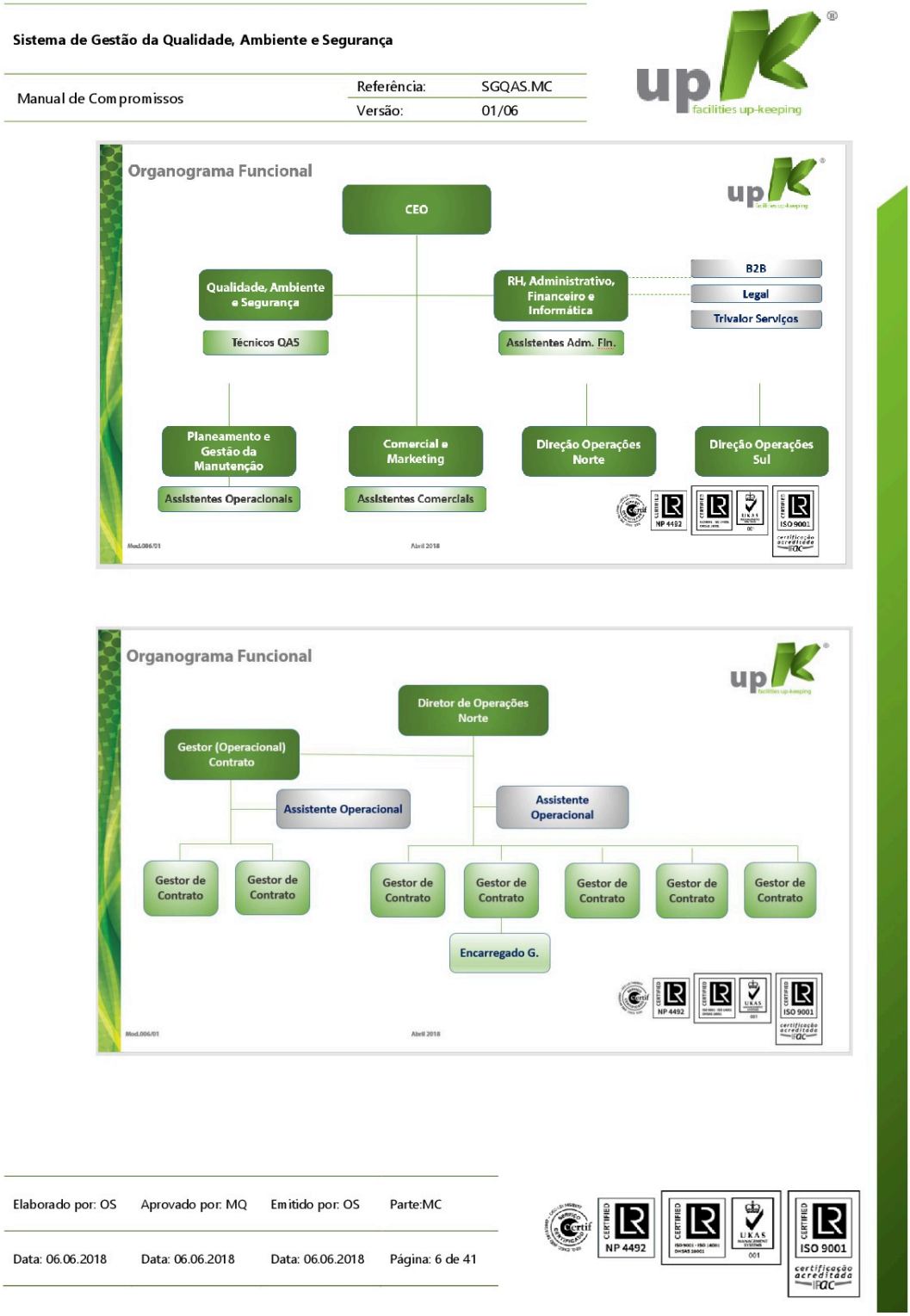
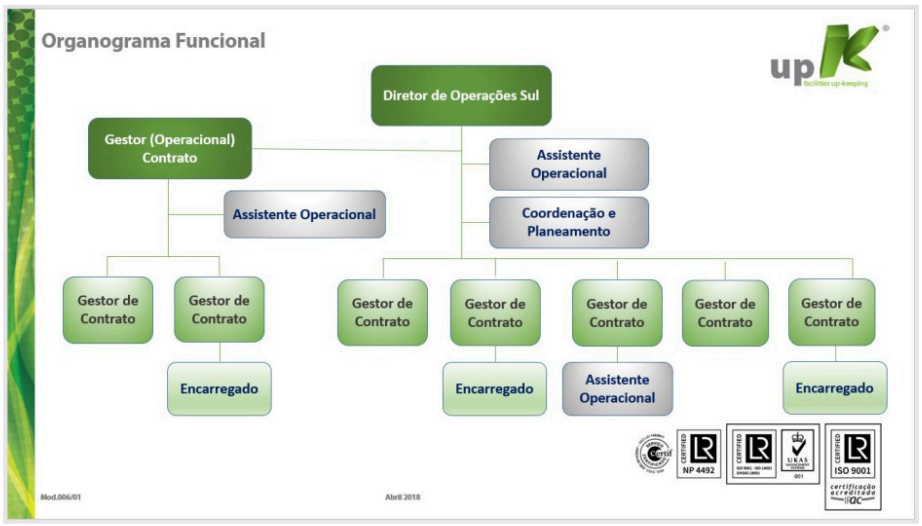


Figura M. 6- *Manual de Compromissos (pg.6)*



2. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

2.1 COMPREENDER A ORGANIZAÇÃO E O SEU CONTEXTO

A upK determinou as questões externas e internas que considera relevantes para o seu propósito e a sua orientação estratégica que afetam a sua capacidade para atingir o(s) resultado(s) pretendido(s) do seu sistema de gestão da qualidade.

As questões externas e internas estão definidas no plano 2018-2020 e foram analisadas no modelo 263 - Abordagem à gestão do risco de qualidade e ambiente. São também analisadas as oportunidades internas e externas.

2.2 COMPREENDER AS NECESSIDADES E AS EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS

Devido ao impacto ou ao potencial impacto na capacidade da organização para, consistentemente, fornecer produtos e serviços que satisfaçam tanto os requisitos dos clientes como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis, a upK determinou:

a) as partes interessadas que são relevantes para o sistema de QAS;

Figura M. 7- *Manual de Compromissos (pg.7)*

b) os requisitos destas partes interessadas que são relevantes para o sistema de gestão QAS;

c) quais destas necessidades e expectativas se tornam as suas obrigações de conformidade.

As partes interessadas, necessidades e expectativas identificadas pela upK, encontram-se detalhadas no modelo 265, no entanto, a upK regista que considerou os seguintes grupos:

- Clientes;
- Colaboradores;
- Fornecedores;
- Sócios/acionistas;
- Organismos Nacionais de Verificação;
- Entidades Certificadoras dos SG implementados/serviços.

Também consideramos no modelo 265 as necessidades e expectativas das partes interessadas que se tornaram obrigações de conformidade.

2.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão QAS

A upK determinou os limites e a aplicabilidade do sistema de gestão QAS para estabelecer o seu âmbito. Ao determinar este âmbito, a upK considerou:

a) as questões externas e internas;

b) os requisitos das partes interessadas relevantes;

c) os produtos e os serviços da organização.

O âmbito do sistema de gestão da upK é definido por atividades de prestação de serviço de Gestão de Facilities, Manutenção de instalações, Gestão Energética, Especialidades Técnicas, Planeamento Técnico, Instalações AVAC e Elétricas.

2.4 Sistema de gestão QAS e respetivos processos

A upK estabelece, documenta e mantém um sistema de gestão integrado da qualidade, ambiente e segurança, melhorando continuamente a sua eficácia de acordo com os requisitos das Normas NP EN ISO 9001:2015, NP EN ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007.

Figura M. 8- *Manual de Compromissos (pg.8)*

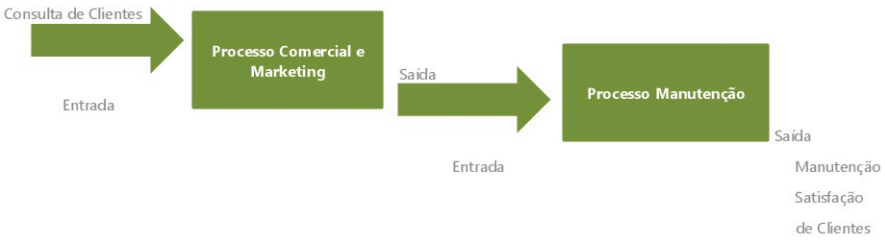
Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança

Manual de Compromissos	Referência:	SGQAS.MC
	Versão:	01/06



a) Os Processos do sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança são os seguintes:

- Processo Comercial e Marketing;
- Processo Manutenção.



b) A operação e o controlo dos processos do sistema de gestão QAS são assegurados por recurso a auditorias internas anuais onde serão verificados os objetivos definidos.

Os resultados obtidos permitirão confirmar os resultados esperados ou desencadear ações corretivas e preventivas.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte:MC
Data: 06.06.2018	Data: 06.06.2018	Data: 06.06.2018	Página: 9 de 41

Figura M. 9 - *Manual de Compromissos (pg.9)*

c) A operação e monitorização dos processos do sistema de gestão QAS é assegurada por recurso aos registos do sistema QAS.

Estes registos encontram-se na forma papel ou informática, e são atualizados e mantidos pelos serviços respetivos de forma a estarem disponíveis sempre que necessário;

d) Os processos são permanentemente monitorizados e medidos e os objetivos de acordo com os prazos estabelecidos;

e) Em função dos resultados das análises ou das auditorias internas, ou sempre que seja considerado necessário, são implementadas ações para se atingir os resultados planeados, ou para a melhoria contínua dos processos.

3 - LIDERANÇA

3.1 – LIDERANÇA E COMPROMISSO

3.1.1 - GENERALIDADES

A gestão de topo demonstra liderança e compromisso em relação ao sistema de gestão da qualidade ao:

a) assumir a responsabilização pela eficácia do sistema de gestão QAS;
b) assegurar que a política QAS e os objetivos QAS são estabelecidos para o sistema de gestão da QAS e são compatíveis com o contexto e com a orientação estratégica da organização;
c) assegurar a integração dos requisitos do sistema de gestão da QAS nos processos de negócio da organização;
d) promover a utilização da abordagem por processos e do pensamento baseado em risco;
e) assegurar a disponibilização dos recursos necessários para o sistema de gestão da QAS;
f) comunicar a importância de uma gestão da QAS eficaz e da sua conformidade com os requisitos do sistema de gestão QAS;
g) assegurar que o sistema de gestão QAS atinge os resultados pretendidos;
h) comprometer, orientar e apoiar as pessoas para contribuírem para a eficácia do sistema de gestão QAS;
i) promover a melhoria continua;
j) apoiar outras funções de gestão relevantes a demonstrar a sua liderança, na medida aplicável às respetivas áreas de responsabilidade.

Figura M. 10- *Manual de Compromissos (pg.10)*

A upK assegura este aspeto através da implementação da Politica QAS, dos SLA`s dos clientes, quando aplicável, do modelo 263 - Abordagem à gestão do risco (onde são registados os Riscos e as Oportunidades referentes às questões internas e externas), no plano 2018-2020, auditorias internas, avaliação da conformidade legal e ainda medidos através da satisfação dos clientes e respetiva análise.

3.1.2 – FOCO NO CLIENTE

A gestão de topo demonstra liderança e compromisso no que se refere ao foco no cliente ao assegurar que:
a) tanto os requisitos dos clientes como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis são determinados, compreendidos e satisfeitos de forma consistente;
b) os riscos e as oportunidades que podem afetar a conformidade de produtos e serviços e a aptidão para aumentar a satisfação do cliente são determinados e tratados;
c) o foco no aumento da satisfação do cliente é mantido;

A upK assegura este aspeto através da implementação da Politica QAS, dos SLA`s dos clientes, quando aplicável, do modelo 263 - Abordagem à gestão do risco (onde são registados os Riscos e as Oportunidades referentes às questões internas e externas), no plano 2018-2020 e ainda medidos através da satisfação dos clientes e respetiva análise.

3.2 - POLÍTICA

3.2.1 - ESTABELECER A POLÍTICA DA QUALIDADE

A gestão de topo estabelece, implementa e mantêm uma política QAS que:

a) seja adequada ao propósito e ao contexto da organização e suporte a sua orientação estratégica, incluindo a natureza, escala e impactes ambientais das suas atividades, produtos e serviços;
b) proporcione um enquadramento para a definição dos objetivos da QAS;
c) inclua um compromisso para a satisfação dos requisitos aplicáveis e proteção do Ambiente, incluindo a prevenção da poluição e outros compromissos específicos relevantes para o contexto da organização;
d) inclua um compromisso para a melhoria contínua do sistema de gestão QAS;
e) Inclua um compromisso para o cumprimento das obrigações de conformidade;

Figura M. 11- *Manual de Compromissos (pg.11)*

A upK estabeleceu, implementou e tem disponível a Política QAS. A mesma foi divulgada e encontra-se disponível para consulta por parte das partes interessadas.
De seguida, encontra-se a Politica QAS da upK:

POLÍTICA DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA

A upK, consciente da importância da Qualidade, Ambiente e Segurança no que concerne à satisfação das necessidades dos seus clientes, considera o seu Sistema de Gestão uma vertente fundamental para o desenvolvimento dos seus negócios e uma ferramenta vital para a concretização dos seus objetivos e melhoria contínua, assumindo o compromisso de adotar um modelo de Gestão ética e socialmente responsável, considerando nas suas decisões os aspetos económicos, sociais e de preservação do ambiente.

A politica do Sistema Integrado de Gestão, orientada prioritariamente para a obtenção da confiança e a fidelização dos clientes, estabelece as seguintes orientações:

- A melhoria contínua como norma de conduta;
- A satisfação dos requisitos acordados com o Cliente, visando cumprir e exceder as suas expectativas;
- O cumprimento da legislação, regulamentação e requisitos em vigor aplicáveis às suas atividades;
- A consideração dos aspetos relevantes da Qualidade, da proteção do Ambiente, da Segurança e Saúde no Trabalho;
- A avaliação cíclica dos resultados obtidos, tendo em vista a melhoria da eficiência dos sistemas, bem como a avaliação de desempenho, individual ou ao nível da equipa, em relação com o desdobramento de objetivos;
- A minimização dos impactes ambientais decorrentes das suas atividades, promovendo a utilização racional dos recursos naturais, a preservação do meio ambiente e o apoio ao desenvolvimento das energias renováveis;
- A prevenção da ocorrência de acidentes graves envolvendo substâncias perigosas, acidentes de trabalho e doenças profissionais, de forma a assegurar elevados padrões de desempenho na Segurança e Saúde ocupacional;
- O comprometimento dos colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços, que cooperam nas diferentes atividades e iniciativas;
- Garantir rastreabilidade e controlo dos serviços prestados, recorrendo a sistemas e tecnologias de gestão inovadoras.

Figura M. 12- *Manual de Compromissos (pg.12)*

O Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança está estruturado de forma a que se privilegie a prevenção em detrimento da correção.

A eficácia e o compromisso do Sistema de Gestão da Qualidade Ambiente e Segurança é da responsabilidade direta da Gestão de Topo.

3.2.2 – COMUNICAÇÃO DA POLITICA DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA

A política da Qualidade, Ambiente e Segurança é:

a) disponibilizada e mantida como informação documentada;

b) comunicada, compreendida e aplicada dentro da organização;

c) disponibilizada às partes interessadas relevantes, conforme adequado.

A upK estabeleceu, implementou e tem disponível a Política QAS. A mesma foi divulgada e encontra-se disponível para consulta por parte das partes interessadas.

3.3 - FUNÇÕES, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS

A gestão de topo assegura que são atribuídas, comunicadas e compreendidas as responsabilidades e autoridades para funções que são relevantes dentro da organização.

A gestão de topo atribuí a responsabilidade e a autoridade para:

a) assegurar que o sistema de gestão da QAS está em conformidade com os requisitos das Normas de Qualidade, Ambiente e Segurança;
b) assegurar que dos processos estão a resultar as saídas pretendidas;
c) reportar à Gestão de Topo o desempenho do sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança, as oportunidades de melhoria e o desempenho ambiental;
d) assegurar que se promove o foco no cliente em toda a organização;
e) assegurar que a integridade do sistema de gestão da qualidade é mantida quando se planeiam e implementam alterações no sistema de gestão da qualidade.

As responsabilidades e autoridades para funções estão definidas no Manual de funções da upK que se encontra disponível para consulta no SharePoint e pasta partilhada, assim como é dada formação a todos os colaboradores sobre o mesmo.

Figura M. 13- *Manual de Compromissos (pg.13)*

Estes aspetos são assegurados através de cumprimentos dos requisitos legais, nomeadamente, nas auditorias internas e externas, avaliação da conformidade legal e das reuniões com a Gestão de Topo.

4 - PLANEAMENTO

4.1 – AÇÕES PARA TRATAR RISCOS E OPORTUNIDADES

Ao planear o sistema de gestão da qualidade, A upK considera as questões internas e externas e determina os riscos e as oportunidades que devem ser tratados para:

a) dar garantias de que o sistema de gestão da qualidade e ambiente pode atingir o(s) resultado(s) pretendido(s);
b) aumentar os efeitos desejáveis;
c) prevenir ou reduzir os efeitos indesejados;
d) obter a melhoria;
e) o âmbito do seu sistema;

Desta forma, a upk determinou a elaboração do Modelo 263, onde identifica os Riscos e as Oportunidades referentes às questões internas e externas, assim como em caso aplicável as ações para tratar os riscos e oportunidades.

A upK planeia:

a) ações para tratar estes riscos e oportunidades, assim como os aspetos ambientais significativos e as obrigações de conformidade;
b) como:
   1) integrar e implementar as ações nos processos do seu sistema de gestão QAS;
   2) avaliar a eficácia dessas ações;

Desta forma, a upk determinou a elaboração do Modelo 263, onde identifica os Riscos e as Oportunidades referentes às questões internas e externas, assim como em caso aplicável as ações para tratar os riscos e oportunidades.

Na Matriz de Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais, a upK considera os aspetos ambientais significativos.

Figura M. 14- *Manual de Compromissos (pg.14)*

As partes interessadas, necessidades e expectativas identificadas pela upK, encontram-se detalhadas no modelo 265 assim como as necessidades e expectativas das partes interessadas que se tornaram obrigações de conformidade.

Em relação ao sistema de gestão ambiental, a upK deve determinar os aspetos ambientais das suas atividades e serviços que pode controlar e aqueles que pode influenciar, assim como os seus impactes ambientais associados, considerando uma perspetiva de ciclo de vida.
Ao determinar os aspetos ambientais, a upK deverá ter em conta:

- alterações, incluindo desenvolvimentos novos ou planeados e as atividades, produtos e serviços novos ou modificados;
- condições anómalas e situações de emergência razoavelmente previsíveis;

Deste modo, a upK determinou o modelo 232 - Matriz de Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais e o modelo 2019 - Manual de Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho.
Relativamente ao serviço prestado pela upK, foi realizada a análise numa perspetiva de ciclo de vida.

CICLO DE VIDA DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO UPK

O Ciclo de vida do Serviço de manutenção da upK, inicia com o transporte para os Clientes dos seus Serviços. Já nas instalações dos Clientes, é prestado o serviço de manutenção – manutenção preventiva e/ou manutenção corretiva. Após a conclusão da prestação de serviços, entra na fase de garantia do Serviço e, paralelamente, procede-se ao encaminhamento / tratamento / reutilização dos resíduos produzidos durante a realização do Serviço, caso existam.
No que diz respeito à identificação dos impactes ambientais, os mesmos, poderão ser verificados e analisados ao pormenor na Matriz de Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais – Mod.232.

Figura M. 15- *Manual de Compromissos (pg.15)*



DIAGRAMA DO CICLO DE VIDA DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO UPK

O Diagrama do Ciclo de Vida mostra a forma como o serviço da upK evolui com o passar do tempo.

- ✓ Introdução – Onde é definida a estratégia do Serviço, metas a serem alcançadas, forma de divulgação e melhoria continua do Serviço;
  - Plano estratégico 2018-2020;
  - Abordagem à gestão de Risco.

- ✓ Crescimento – O Serviço começa a ganhar relevância com a entrada de novos Clientes;
  - Formação a novos colaboradores;
  - Matriz de avaliação de Riscos;
  - Fichas de procedimento Ambiental.

- ✓ Maturação – Aperfeiçoamento do serviço. O momento em que a upK é reconhecida por ser referencia no mercado a nível nacional. Atura de criar novos serviços a partir da nossa especialidade.
  - Acompanhamento dos contratos;
  - Auditorias internas;

Figura M. 16- *Manual de Compromissos (pg.16)*

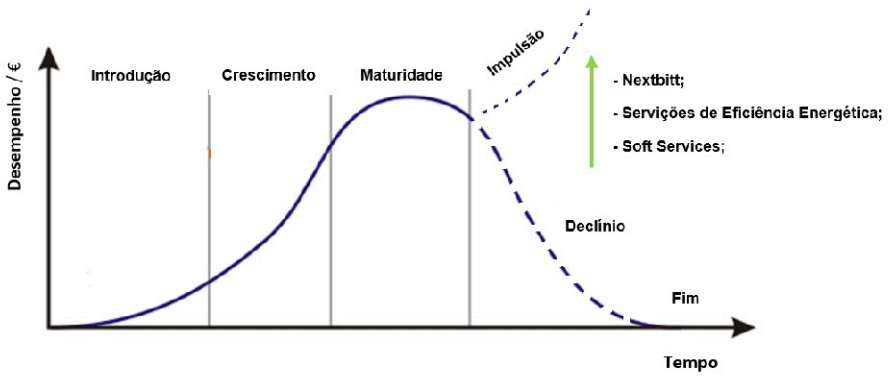
- Auditorias externas;
- Avaliação da satisfação de clientes.

✓ Impulsão – Introdução de inovação, ferramentas, equipamentos, tecnologia, de modo a prevenir a ocorrência do declínio do Serviço.

- Next bitt;
- Serviços de eficiência energética;
- Soft services;
- E, outros.

✓ Declínio – Muitos fatores podem levar ao envelhecimento do Serviço (insatisfação de clientes, novas tecnologias no mercado, legislação, mudanças no próprio mercado, etc.), tornando-o menos lucrativo.

✓ Fim – O Serviço deixa de ser procurado e/ou perdemos o contrato.



OBRIGAÇÕES DE CONFORMIDADE

A upK deve:

a) determinar e ter acesso às obrigações de conformidade relacionadas com os seus aspetos ambientais;

Figura M. 17- *Manual de Compromissos (pg.17)*

b) determinar o modo como estas obrigações de conformidade se aplicam à organização;
c) ter em conta estas obrigações de conformidade ao estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente o seu sistema de gestão ambiental.

A upK, através da avaliação da conformidade legal, dá cumprimento a este requisito da norma.

4.2 - OBJETIVOS QAS E PLANEAMENTO PARA OS ATINGIR

A gestão de topo assegura que os objetivos QAS, incluindo os necessários para se ir ao encontro dos requisitos do serviço, são estabelecidos para as funções e níveis relevantes dentro da empresa, tendo em conta os aspetos ambientais significativos da organização e as obrigações de conformidade associadas, e considerando os seus riscos e oportunidades.

Os objetivos da qualidade devem:
a) ser consistentes com a política QAS;
b) ser mensuráveis;
c) ter em consideração requisitos aplicáveis;
d) ser relevantes para a conformidade dos produtos e serviços e para o aumento da satisfação do cliente;
e) ser monitorizados;
f) ser comunicados;
g) ser atualizados conforme adequado.

4.2.1 OBJETIVOS QUALIDADE

Neste caso especifico os objetivos da qualidade sustentam-se nos proveitos de exploração, no que diz respeito ao cumprimento dos objetivos estipulados para cada ano.

4.2.2 OBJETIVOS AMBIENTE

No caso dos objetivos encontram-se melhor identificados na Politica QAS e no Programa de Gestão Ambiente onde estão enumerados os objetivos específicos para cada ano.

4.2.3 OBJETIVOS SEGURANÇA

No caso dos objetivos encontram-se melhor identificados na Politica QAS e no Programa de Gestão da Segurança onde estão enumerados os objetivos específicos para cada ano.

Figura M. 18- *Manual de Compromissos (pg.18)*

4.3 – PLANEAMENTO DAS ALTERAÇÕES

Quando a upK determina a necessidade de fazer alterações ao sistema de gestão da qualidade, as alterações devem ser realizadas de forma planeada.

A upK considera:

a) o propósito das alterações e as suas potenciais consequências;

b) a integridade do sistema de gestão da qualidade;

c) a disponibilidade de recursos;

d) a afetação ou reafectação de responsabilidades e de autoridades.

A gestão de topo assegura que:

a) o planeamento do sistema da qualidade, ambiente e segurança é conduzido de forma a ir ao encontro quer dos requisitos gerais indicados quer dos objetivos da qualidade, ambiente e segurança;

b) a integridade do sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança é mantida quando são planeadas e implementadas alterações ao sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança.

5 - SUPORTE

5.1 RECURSOS

5.1.1 GENERALIDADES

O pessoal que desempenha trabalho que afeta a qualidade do serviço e o desempenho ambiental da empresa, têm a competência com base em escolaridade, formação, saber fazer e experiência apropriados.

A upK determina e providencia os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.

A upK considera:

a) as capacidades e as restrições dos recursos internos existentes;

b) o que é necessário ser obtido de fornecedores externos.

Figura M. 19- *Manual de Compromissos (pg.19)*

No manual de funções da upK, encontram-se descritas as funções refentes a cada profissão dos colaboradores da upK e o mesmo encontra-se disponível para consulta em SharePoint e pasta partilhada; no entanto sempre que é admitido um novo colaborador , na formação de acolhimento é lhe transmitida esta informação.

O Manual de funções também se encontra disponível para consulta nos contratos upK.

5.1.2 PESSOAS

A upK determina e providencia pessoas necessárias para a implementação eficaz do seu sistema de gestão QAS e para a operacionalização e o controlo dos seus processos.

5.1.3 INFRAESTRUTURAS

A upK determina, proporciona e mantém as infraestruturas necessária para atingir a operacionalização dos seus processos e para obter a conformidade do seu serviços.

5.1.4 AMBIENTE PARA A OPERACIONALIZAÇÃO DOS PROCESSOS

A upK determina, providencia e mantem o ambiente necessário para a operacionalização dos seus processos e para obter a conformidade do seu serviços.

5.1.5 RECURSOS DE MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO

5.1.5.1 – GENERALIDADES

A upK determina e providencia os recursos necessários para assegurar resultados válidos e fiáveis quando se recorrer à monitorização ou à medição para verificar a conformidade de produtos e serviços face aos requisitos.

A upK assegura que os recursos providenciados:

a) são adequados aos tipos específicos de atividades de monitorização e medição realizadas;

b) são mantidos para assegurar a sua contínua adequação aos propósitos.

5.1.5.2 – RASTREABILIDADE DA MEDIÇÃO

Quando a rastreabilidade da medição é um requisito, ou é considerada pela organização como parte essencial para proporcionar confiança na validade dos resultados das medições, o equipamento de medição deve ser:

Figura M. 20- *Manual de Compromissos (pg.20)*

a) calibrado ou verificado, ou ambos, em intervalos especificados ou antes da utilização, face a padrões de medição rastreáveis a padrões de medição internacionais ou nacionais; quando não existirem tais padrões, a base utilizada para calibração ou verificação deve ser retida como informação documentada;
b) identificado para permitir determinar o respetivo estado;
c) salvaguardado de ajustamentos, danos e deterioração que possam invalidar o estado de calibração e os subsequentes resultados de medição.

Por norma a upK utiliza Recursos de Monitorização e de Medição propriedade do seu Cliente pelo que considera este ponto como exclusão para estes equipamentos.

No entanto e uma vez que a upK é certificada para a prestação de Serviços de Instalação, reparação e manutenção ou assistência técnica de equipamentos fixos de refrigeração, ar condicionado e bombas de calor que contem gases fluorados com efeito de estufa, garante que os equipamentos que utiliza ao prestar os serviços encontram-se em conformidade e, os que são necessários, devidamente calibrados. Os certificados de calibração são analisados e os equipamentos devidamente etiquetados, de forma a garantir a sua adequada utilização.

O Manual de procedimentos e todos os documentos e procedimentos associados encontram-se disponíveis para consulta no SharePoint e pasta partilhada. Para cada técnico certificado foi entregue um dossier com toda a informação relevante e necessária para cumprimento da sua atividade profissional e requisitos legais.

5.1.6 – CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

A upK determina o conhecimento necessário para a operacionalização dos seus processos e para obter a conformidade dos serviços.

Este conhecimento deve ser mantido e disponibilizado na medida do necessário.

Ao enfrentar novas necessidades e tendências, deve ter-se em consideração o seu conhecimento atual e determinar como adquirir ou aceder a qualquer conhecimento adicional necessário e atualizações requeridas.

O conhecimento organizacional pode ser entendido como Capital Humano, Ativos Intangíveis e Propriedade Intelectual e pode ser apresentado da seguinte forma:

Figura M. 21- *Manual de Compromissos (pg.21)*



A upK garante com entidade externa responsável pela formação dos seus elementos e avaliação da eficácia das ações desenvolvidas.

A responsabilidade de gestão de recursos humanos, incluindo avaliações de desempenho está centralizada na Direção Administrativa e Financeira.

A Gestão de Pessoas pode-se resumir no seguinte gráfico:



Durante a gestão de processos é necessário criar uma consciencialização compartilhada da necessidade de aprender, desenvolver uma compreensão comum do que precisa ser feito, iniciar ações alinhadas com a estratégia corporativa para melhorar o desempenho e conduzir a análises conjuntas, tirando conclusões.

5.2 – COMPETÊNCIAS

A upK:

a) determina as competências necessárias da(s) pessoa(s) que, sob o seu controlo, executam tarefas que afetam o desempenho e a eficácia do sistema de gestão QAS;

Figura M. 22- *Manual de Compromissos (pg.22)*

b) assegura que essas pessoas são competentes com base em educação, formação ou experiência adequadas;
c) onde aplicável, toma medidas para adquirir a competência necessária e avaliar a eficácia das ações empreendidas;
d) retém informação documentada adequada como evidência das competências.

No manual de funções da upK, encontram-se descritas as funções refentes a cada profissão dos colaboradores da upK.
Aquando a admissão de um trabalhador, é analisado o seu Curriculum Vitae, de forma a garantir que o mesmo possui as habilitações necessários e, caso necessário, os anos de experiência.
A upK tem um procedimento documentado sobre competências, formação e Informação, também disponível em SharePoint e pasta partilhada.

5.3 – CONSCIENCIALIZAÇÃO

A upK assegura que as pessoas que trabalham sob o controlo da organização estão conscientes:

a) da política QAS;
b) dos objetivos QAS relevantes;
c) do seu contributo para a eficácia do sistema de gestão QAS, incluindo os benefícios de uma melhoria do desempenho;
d) das implicações da não conformidade com os requisitos do sistema de gestão QAS;
e) Os aspetos ambientais significativos e respetivos impactes ambientais reais ou potenciais;

A upK procede à divulgação da sua Politica QAS, dos seus objetivos, e da Matriz de Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais.
Nas ações de formação os colaboradores são consciencializados sobre a importância de estarem conscientes sobre todos as informações do Sistema de Gestão QAS e das respetivas implicações por incumprimento.

5.4 – COMUNICAÇÃO

A upK determina as necessidades de comunicação interna e externa relevantes para o sistema de gestão da QAS, incluindo:
a) o que comunicar;

Figura M. 23- *Manual de Compromissos (pg.23)*

b) quando comunicar;

c) a quem comunicar;

d) como comunicar;

e) quem comunica.

A gestão de topo assegura o estabelecimento de processos de comunicação apropriados dentro da organização e a comunicação tem lugar no que diz respeito à eficácia do sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança.

Comunicação Interna – comunicar internamente informação relevante para o sistema de gestão QAS, aos vários níveis e funções da organização, incluindo alterações no sistema de gestão QAS, conforme apropriado.
Sempre que são realizadas alterações significativas no Sistema de Gestão QAS, a informação é divulgada internamente e encontra-se disponível para consulta na Pasta Partilhada e no SharePoint.
A upK tem um procedimento documentado sobre comunicação, participação e consulta, também disponível em SharePoint e pasta partilhada.

Comunicação Externa - A upK deve comunicar externamente informação relevante para o sistema de gestão QAS, conforme estabelecido pelo(s) seu(s) processo(s) de comunicação e como exigido pelas suas obrigações de conformidade.
A upK cumpre com os requisitos legais, nomeadamente nas comunicações obrigatórias à APA a realizar anualmente, relativamente ao mapa integrado de resíduos e à comunicação de compra e venda de gases fluorados.
A upK tem um procedimento documentado sobre comunicação, participação e consulta, também disponível em SharePoint e pasta partilhada.

5.5 – INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

5.5.1 – GENERALIDADES

O sistema de gestão QAS upK inclui:

a) informação documentada requerida pelas normas;

Figura M. 24- *Manual de Compromissos (pg.24)*

b) informação documentada determinada pela upK como sendo necessária para a eficácia do sistema de gestão QAS.

A documentação do sistema integrado de gestão da qualidade, ambiente e segurança da upK, suportada em papel ou informaticamente, é composta por:

a) declarações documentadas quanto à política da qualidade, ambiente e segurança da empresa e seus objetivos;
b) manual da qualidade, ambiente e segurança;
c) procedimentos documentados requeridos pelas NP EN ISO 9001:2015, NP EN ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 e outros considerados necessários;
d) documentos necessários para a empresa assegurar o planeamento, a operação e o controlo eficazes dos processos;
e) registos requeridos pelas NP EN ISO 9001:2015, NP EN ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007.

A upK tem um procedimento documentado sobre Procedimento para o controlo de Documentos e Registos, também disponível em SharePoint e pasta partilhada.

5.5.2 – CRIAÇÃO E ATUALIZAÇÃO

Sempre que se cria e/ou atualiza informação documentada, a upK assegura a adequada:

a) identificação e descrição (p. ex. um título, data, autor, ou número de referência);
b) formato (p. ex. língua, versão do software, aspeto gráfico) e suporte (p. ex. papel, eletrónico);
c) revisão e aprovação em termos de pertinência e adequação.

É realizada a divulgação interna por e-mail, por parte da responsável do Departamento QAS, sempre que se procede à criação e/ou atualização de algum documento do Sistema de Gestão QAS.
A upK tem um procedimento documentado sobre Procedimento para o controlo de Documentos e Registos, também disponível em SharePoint e pasta partilhada.

5.5.3 – CONTROLO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

A informação documentada requerida pelo sistema de gestão QAS é controlada pela upK de modo a assegurar:

a) a sua disponibilidade e pertinência para utilização onde e quando for necessária;

Figura M. 25- *Manual de Compromissos (pg.25)*

b) a sua proteção adequada (p. ex. perda de confidencialidade ou de integridade, utilização indevida).

A upK tem um procedimento documentado sobre Procedimento para o controlo de Documentos e Registos, também disponível em SharePoint e pasta partilhada.

Para o controlo da informação documentada, a upK trata as seguintes atividades, conforme aplicável:
a) distribuição, acesso, recuperação e utilização;
b) armazenamento e conservação, incluindo preservação da legibilidade;
c) controlo de alterações (p. ex. controlo de versões);
d) retenção e eliminação.

A upK estabeleceu e mantém procedimentos documentados para controlar todos os registos necessários para proporcionar evidências da conformidade com os requisitos e da operação eficaz do sistema de gestão QAS. Os registos mantêm-se legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis. Os documentos são transferidos das pastas correntes para pastas de "Arquivo", onde está expressa a denominação de cada pasta (função dos documentos) e mantidos em arquivo durante o período de 10 anos para a qualidade e ambiente e 40 anos para segurança.
Quer os documentos internos quer os documentos de origem externa são guardados digitalmente e os backups da informação são garantidos pela empresa B2B que realiza cópias 3 vezes ao dia no servidor Norte da B2B, permitindo a recuperação de dados diariamente. Posteriormente, durante a noite, o servidor norte da B2B sincroniza com o servidor de Lisboa da B2B guardando o Backup realizado e a mesma informação é guardada em tapes/cassetes de forma a existir outro tipo de backup da informação.

Os documentos e dados são mantidos por forma a serem consultados de forma fácil e rápida.

A informação documentada de origem externa determinada pela upK como sendo necessária para o planeamento e a operacionalização do sistema de gestão da qualidade deve ser identificada conforme for adequado e controlada.
Informação documentada retida como evidência de conformidade deve ser protegida contra alterações não desejadas.

6 – OPERACIONALIZAÇÃO

Figura M. 26- *Manual de Compromissos (pg.26)*

6.1 - PLANEAMENTO E CONTROLO OPERACIONAL

A upK planeia, implementa e controla os processos necessários para satisfazer os requisitos para o fornecimento dos seus serviços e para implementar as ações, ao:

a) determinar os requisitos para serviços prestados;
b) estabelecer critérios para:
   1) os processos;
   2) para a aceitação de produtos e serviços
c) determinar os recursos necessários para obter a conformidade com os requisitos de produto e serviço;
d) implementar o controlo dos processos de acordo com os critérios;
e) determinar, manter e reter informação documentada na medida do necessário:
   1) para ter a confiança de que os processos foram realizados conforme planeado;
   2) para demonstrar a conformidade de produtos e serviços com os respetivos requisitos.

A upK deve assegurar que os processos subcontratados são controlados ou influenciados. O tipo e grau de controlo ou influência a serem aplicados a esses processos devem ser definidos no sistema de gestão ambiental.

Em coerência com a perspetiva de ciclo de vida, a organização deve:

a) estabelecer controlos, conforme apropriado, para assegurar que o(s) seu(s) requisito(s) ambiental(ais) são tratados no processo de design e desenvolvimento de produtos ou serviços, considerando cada etapa do seu ciclo de vida;

b) determinar os seus requisitos ambientais para a compra de produtos e serviços, conforme apropriado;

c) comunicar os seus requisitos ambientais relevantes aos fornecedores externos, incluindo subcontratados;

d) considerar a necessidade de fornecer informação sobre os potenciais impactes ambientais significativos associados ao transporte ou entrega, à utilização, ao tratamento de fim-de-vida e ao destino final dos seus produtos e serviços.

A upK divulga aos subcontratados os seus requisitos ambientais, de modo a garantir o seu cumprimento, nomeadamente a trabalhadores temporários, a Politicas QAS, MVV, Matriz de Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais e Fichas de Procedimentos Ambientais.

Figura M. 27- *Manual de Compromissos (pg.27)*

6.2 - REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS

6.2.1 - COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

A upK estabelece e implementa formas eficazes de comunicação com os clientes relativas a:

a) fornecer informação relacionada com produtos e serviços;

b) processar consultas, contratos ou encomendas, incluindo retificações;

c) obter retorno de informação dos clientes relativa a produtos e serviços, incluindo reclamações;

d) gerir ou controlar a propriedade do cliente;

e) estabelecer requisitos específicos para ações de contingência, quando relevante.

6.2.2 - DETERMINAÇÃO DOS REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS

Ao determinar os requisitos relacionados com os produtos e serviços a propor aos clientes, a upK assegura, que:

a) os requisitos de produtos e serviços são definidos, incluindo:

1) quaisquer exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis;

2) os que a organização considera serem necessários;

b) pode satisfazer as alegações relativas aos produtos e serviços que propõe

6.2.3 - REVISÃO DOS REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS

A upK assegura que tem a aptidão para satisfazer os requisitos dos produtos e serviços a propor aos clientes.

A upK procede a uma revisão antes de se comprometer a fornecer produtos e serviços a um cliente para incluir:

a) requisitos especificados pelo cliente, incluindo os requisitos para as atividades de entrega e posteriores à entrega;
b) requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para a utilização especificada ou pretendida, quando conhecida;
c) requisitos especificados pela organização;
d) exigências estatutárias e regulamentares que sejam aplicáveis aos produtos e serviços;
e) requisitos contratuais ou de encomenda que sejam diferentes dos anteriormente expressos.

A organização retém informação documentada, relativamente:

a) aos resultados da revisão;

b) quaisquer novos requisitos para produtos e serviços.

Figura M. 28- *Manual de Compromissos (pg.28)*

6.2.4 - ALTERAÇÕES AOS REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS

Quando os requisitos para produtos e serviços forem alterados, a upK assegura que a informação documentada relevante é corrigida e que as pessoas relevantes tomam consciência dos requisitos alterados

6.3 - DESIGN E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

6.3.1 - GENERALIDADES

A upK estabelece, implementa e mantém um processo de design e desenvolvimento que seja adequado para assegurar o subsequente fornecimento de produtos e serviços.

6.3.2 - PLANEAMENTO DO DESIGN E DESENVOLVIMENTO

Ao determinar as etapas e os controlos para design e desenvolvimento, a upK considera:

a) a natureza, a duração e a complexidade das atividades de design e desenvolvimento;
b) as etapas requeridas pelo processo, incluindo as revisões de design e desenvolvimento aplicáveis;
c) as atividades requeridas de verificação e validação de design e desenvolvimento;
d) as responsabilidades e autoridades envolvidas no processo de design e desenvolvimento;
e) as necessidades em termos de recursos internos e externos para o design e desenvolvimento de produtos e serviços;
f) a necessidade de controlar as interfaces entre as pessoas envolvidas no processo de design e desenvolvimento;
g) a necessidade de envolver clientes e utilizadores no processo de design e desenvolvimento;
h) os requisitos para o subsequente fornecimento de produtos e serviços;
i) o nível de controlo para o processo de design e desenvolvimento esperado pelos clientes e outras partes interessadas relevantes;
j) a informação documentada necessária para demonstrar que foram satisfeitos os requisitos de design e desenvolvimento.

6.3.3 - ENTRADAS PARA DESIGN E DESENVOLVIMENTO

A upK determina os requisitos essenciais para os tipos específicos de produtos e serviços a ser objeto de design e desenvolvimento. A organização deve considerar:

Figura M. 29- *Manual de Compromissos (pg.29)*

a) os requisitos funcionais e de desempenho;
b) a informação resultante de atividades de design e desenvolvimento anteriores semelhantes;
c) exigências estatutárias e regulamentares;
d) normas ou códigos de conduta que a organização se tenha comprometido a implementar;
e) as consequências potenciais de falhas devidas à natureza dos produtos e serviços.

6.3.4 - CONTROLOS DO DESIGN E DESENVOLVIMENTO

A upK aplica controlos ao processo de design e desenvolvimento para assegurar que:

a) os resultados a ser obtidos são definidos;
b) as revisões são conduzidas para avaliar a aptidão dos resultados do design e desenvolvimento para satisfazer os requisitos;
c) as atividades de verificação são conduzidas para assegurar que as saídas do design e desenvolvimento satisfazem os requisitos de entrada;
d) as atividades de validação são conduzidas para assegurar que os produtos e serviços resultantes satisfazem os requisitos para a aplicação especificada ou a utilização pretendida;
e) são empreendidas quaisquer ações necessárias relativas a problemas determinados no decorrer das atividades de revisão, verificação ou validação;
f) é retida informação documentada destas atividades.

6.3.5 - SAÍDAS DO DESIGN E DESENVOLVIMENTO

A upK assegura que as saídas do design e desenvolvimento:

a) satisfazem os requisitos de entrada;
b) são adequadas para os subsequentes processos de fornecimento de produtos e serviços;
c) incluem ou referem requisitos de monitorização e medição, conforme aplicável, bem como critérios de
aceitação;
d) especificam as caraterísticas dos produtos e serviços que são essenciais para a utilização pretendida e para a prestação segura e adequada.

6.3.6 - ALTERAÇÕES DE DESIGN E DESENVOLVIMENTO

A upK identifica, revê e controla as alterações feitas durante ou após o design e desenvolvimento de produtos e serviços, na medida necessária para assegurar que não há nenhum impacto adverso sobre a

Figura M. 30- *Manual de Compromissos (pg.30)*

conformidade com os requisitos.

A upK retêm informação documentada relativa a:

a) alterações no design e desenvolvimento;
b) resultados das revisões;
c) autorizações para as alterações;
d) as ações empreendidas para prevenir impactos adversos.

6.4 - CONTROLO DOS PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS

6.4.1 - GENERALIDADES

A upK assegura que os processos, produtos e serviços de fornecedores externos estão conformes com os requisitos.

A upK determinar os controlos a aplicar a processos, produtos e serviços de fornecedores externos quando:

a) os produtos e serviços de fornecedores externos se destinam a ser incorporados nos próprios produtos e serviços da organização;
b) os produtos e serviços são fornecidos diretamente aos clientes por fornecedores externos em nome da organização;
c) um processo, ou parte de um processo, é realizado por um fornecedor externo como resultado de uma decisão da organização

6.4.2 - TIPO E EXTENSÃO DO CONTROLO

A upK assegura que os processos, produtos e serviços de fornecedores externos não afetam adversamente a sua capacidade para fornecer de forma consistente aos seus clientes produtos e serviços que estão conformes.

A upK:

a) assegura que os processos de fornecedores externos permanecem sob o controlo do seu sistema de gestão da qualidade;
b) define tanto os controlos que tenciona aplicar a um fornecedor externo como os que tenciona aplicar à saída resultante;

Figura M. 31- *Manual de Compromissos (pg.31)*

c) tem em consideração:
   1) o impacto potencial dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos sobre a capacidade da organização para satisfazer de forma consistente os requisitos dos clientes bem como exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis;
   2) a eficácia dos controlos aplicados pelo fornecedor externo;
d) determina a verificação, ou outras atividades, necessária(s) para assegurar que os processos, produtos e serviços de fornecedores externos satisfazem os requisitos.

6.4.3 - INFORMAÇÃO PARA FORNECEDORES EXTERNOS

A upK assegura a adequação dos requisitos antes da sua comunicação ao fornecedor externo. A upK comunica aos fornecedores externos os seus requisitos para:

a) processos, produtos e serviços a fornecer;
b) a aprovação de:
   1) produtos e serviços;
   2) métodos, processos e equipamento;
   3) libertação de produtos e serviços;
c) competência das pessoas, incluindo quaisquer qualificações necessárias;
d) as interações do fornecedor externo com a organização;
e) o controlo e a monitorização do desempenho do fornecedor externo a serem aplicados pela organização;
f) as atividades de verificação ou validação que a organização, ou o seu cliente, tenciona levar a cabo nas instalações do fornecedor externo.

6.5 - PRODUÇÃO E PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.5.1 - CONTROLO DA PRODUÇÃO E DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A upK implementa a produção e a prestação do serviço sob condições controladas.

As condições controladas devem incluir, conforme aplicável:

a) a disponibilidade de informação documentada que defina:
   1) as características dos produtos a serem produzidos, os serviços a serem prestados ou as atividades a serem desempenhadas;
   2) os resultados a serem obtidos;
b) a disponibilidade e a utilização de recursos de monitorização e de medição adequados;

Figura M. 32- *Manual de Compromissos (pg.32)*

c) a implementação de atividades de monitorização e de medição em etapas adequadas para verificar que os critérios de controlo dos processos ou das saídas e os critérios de aceitação de produtos e serviços foram satisfeitos;
d) a utilização da infraestrutura e do ambiente adequados para a operacionalização dos processos;
e) a designação de pessoas competentes, incluindo quaisquer qualificações requeridas;
f) a validação e a revalidação periódica da capacidade dos processos de produção e de prestação do serviço para serem atingidos os resultados planeados, quando a saída resultante não possa ser verificada por uma monitorização ou medição subsequente;
g) a implementação de ações para prevenir o erro humano;
h) a implementação de atividades de libertação, de entrega e posteriores à entrega.

6.5.2 - IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE

A upK utiliza meios adequados para identificar as saídas quando for necessário assegurar a conformidade de produtos e serviços.

A upK identifica o estado das saídas em relação aos requisitos de monitorização e de medição ao longo da produção e da prestação do serviço.

A upK controla a identificação única das saídas quando a rastreabilidade for um requisito e deve reter a informação documentada necessária para permitir a rastreabilidade.

6.5.3 - PROPRIEDADE DOS CLIENTES OU DOS FORNECEDORES EXTERNOS

A upK cuida da propriedade dos clientes ou dos fornecedores externos enquanto a mesma estiver sob o seu controlo ou a ser utilizada pela organização.

A upK identifica, verifica, protege e salvaguarda a propriedade de clientes ou fornecedores externos, disponibilizada para utilização ou para incorporação nos produtos e serviços.

Quando a propriedade de um cliente ou fornecedor externo se perde, danifica ou é de outra forma tida como inadequada para utilização, a organização deve reportá-lo ao cliente ou fornecedor externo e reter informação documentada da ocorrência.

6.5.4 - PRESERVAÇÃO

A upK preserva as saídas durante a produção e a prestação do serviço, na medida necessária para assegurar a conformidade com os requisitos.

Figura M. 33- *Manual de Compromissos (pg.33)*

6.5.5 - ATIVIDADES POSTERIORES À ENTREGA

A upK satisfaz os requisitos para as atividades posteriores à entrega associadas aos produtos e aos serviços.

Ao determinar a extensão das atividades posteriores à entrega requeridas, a upK considera:

a) as exigências estatutárias e regulamentares;
b) as potenciais consequências não desejadas associadas aos seus produtos e serviços;
c) a natureza, a utilização e o tempo de vida pretendidos para os seus produtos e serviços;
d) os requisitos dos clientes;
e) o retorno de informação dos clientes.

6.5.6 - CONTROLO DAS ALTERAÇÕES

A upK revê e controla alterações na produção ou na prestação do serviço, na medida necessária para assegurar a conformidade continuada com os requisitos.

A upK retêm informação documentada que descreva os resultados da revisão das alterações, a(s) pessoa(s) que autorizou(aram) as alterações e quaisquer ações que resultem da revisão.

6.6 - LIBERTAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A upK implementa disposições planeadas, nas etapas adequadas, para verificar se os requisitos para produtos e serviços foram satisfeitos.

A libertação de produtos e serviços para o cliente não deve prosseguir antes de terem sido completadas de forma satisfatória as disposições planeadas, exceto quando aprovada por uma autoridade relevante e, onde aplicável, pelo cliente.

A retêm informação documentada relativa a libertação de produtos e serviços. A informação documentada deve incluir:

a) evidência da conformidade com os critérios de aceitação;
b) rastreabilidade à(s) pessoa(s) que autorizou(aram) a libertação.

6.7 - CONTROLO DE SAÍDAS NÃO CONFORMES

A upK assegura que as saídas não conformes, com os respetivos requisitos são identificadas e controladas para prevenir a sua utilização ou entrega não pretendidas.

Figura M. 34- *Manual de Compromissos (pg.34)*

A upK empreende ações adequadas baseadas na natureza da não conformidade e do seu efeito na conformidade de produtos e serviços. Isto também, deve ser aplicado a produtos e serviços não conformes que sejam detetados após a entrega dos produtos, durante ou após a prestação do serviço.

A upK trata as saídas não conformes de uma ou mais das seguintes formas:

a) correção;

b) segregação, contenção, retorno ou suspensão do fornecimento de produtos e serviços;

c) informação ao cliente;

d) obtenção de autorização para aceitação sob derrogação.

A conformidade com os requisitos deve ser verificada quando as saídas, não conformes são corrigidas.

A upK retêm informação documentada que:

a) descreva a não conformidade;

b) descreva as ações empreendidas;

c) descreva quaisquer derrogações obtidas;

d) identifique a autoridade que decide a ação correspondente à não conformidade.

6.8 – PREPARAÇÃO E RESPOSTA À EMERGÊNCIAS

A upK estabelece, implementa e mantém os processos necessários para se preparar e responder a potenciais situações de emergência.

a) preparar-se para responder, planeando ações para prevenir ou mitigar os impactes ambientais adversos resultantes das situações de emergência;

b) responder a situações reais de emergência;

c) empreender ações para prevenir ou mitigar as consequências de situações de emergência, apropriadas à magnitude da emergência e ao potencial impacte ambiental;

d) testar periodicamente as ações de resposta planeadas, quando praticável;

e) rever periodicamente o(s) processo(os) e as ações de resposta planeadas, em particular após a ocorrência de situações de emergência ou testes;

f) fornecer informação e formação relevantes relacionadas com a preparação e resposta a emergência, conforme apropriado, às partes interessadas relevantes, incluindo pessoas que trabalham sob o seu controlo.

Figura M. 35- *Manual de Compromissos (pg.35)*

Nas instalações onde a upK presta os seus serviços, pode-se verificar a existência de Planos de emergência internos com cenários ambientais e também a existência de kit's de contenção de derrames.
Além dos simulacros realizados nos clientes, anualmente, a upK realiza um simulacro ambiental, de forma a verificar se os colaboradores sabem atuar num cenário real.
Nas instalações da upK, o proprietário do edifico também realiza simulacros, nos quais, os colaboradores da upK participam.

7 - AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

7.1 - MONITORIZAÇÃO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO

7.1.1 - GENERALIDADES

A upk determina:

a) o que necessita ser monitorizado e medido;
b) os métodos de monitorização, medição, análise e avaliação necessários para assegurar resultados válidos;
c) quando se deve proceder à monitorização e à medição;
d) quando se deve proceder à análise e à avaliação dos resultados da monitorização e da medição;
e) os critérios segundo os quais a organização irá avaliar o seu desempenho ambiental, e indicadores apropriados.

A upK nos contratos recolhe informação relativa aos indicadores definidos pelos clientes para que possam avaliar o seu desempenho, nomeadamente desempenho a nível de consumos (água, gás, eletricidade e combustível quando aplicável).
A upK de acordo com a sua Politica QAS definiu os seus objetivos ambientais, que monitoriza, mede, analisa e faz a avaliação cíclica para a melhoria continua do seu sistema de gestão QAS.

7.1.2 - SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A upK monitoriza a perceção do cliente quanto à medida, em que as suas necessidades e expetativas foram satisfeitas. A upK determina os métodos para obter, monitorizar e rever esta informação.

Como uma das medições do desempenho do sistema de gestão da qualidade, a upK monitoriza a informação relativa à perceção do cliente quanto à organização ter ido ao encontro dos seus requisitos.

Figura M. 36- *Manual de Compromissos (pg.36)*

7.1.3 - ANÁLISE E AVALIAÇÃO

A upK analisa e avalia dados e informação adequados que resultem da monitorização e da medição.

Os resultados da análise devem ser usados para avaliar:

a) a conformidade de produtos e serviços;
b) o grau de satisfação do cliente;
c) o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
d) se o planeamento foi implementado com eficácia;
e) a eficácia das ações empreendidas para tratar os riscos e as oportunidades;
f) o desempenho de fornecedores externos;
g) as necessidades de melhorias no sistema de gestão da qualidade.

7.1.4 – AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

A upK estabelecer, implementar e manter o(s) processo(s) necessário(s) para avaliar o cumprimento das suas obrigações de conformidade.

A upK:

a) determinar a frequência da avaliação da conformidade;

b) avaliar a conformidade e empreender ações, se necessário;

c) manter conhecimento e compreensão do seu estado de conformidade

Anualmente, é realizada a avaliação da conformidade legal. Caso seja detetada alguma irregularidade, é aberta uma não conformidade, que terá o devido acompanhamento até ficar encerrada.

Sempre que haja atualização de legislação, o mapa da conformidade legal é devidamente atualizado.

7.2 – AUDITORIA INTERNA

A upK conduz auditorias internas em intervalos planeados para determinar se o sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança:

a) está conforme com as disposições planeadas com os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015, NP EN ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007 e com os requisitos do sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança estabelecidos pela organização;
b) está implementado e mantido com eficácia.

Figura M. 37- *Manual de Compromissos (pg.37)*

É planeado um programa de auditorias que tem em consideração o estado e a importância dos processos e das áreas a serem auditadas, bem como os resultados de auditorias anteriores. Os critérios, o âmbito, a frequência e os métodos de auditoria são definidos. A seleção dos auditores e a condução das auditorias asseguram objetividade e imparcialidade ao processo de auditoria.

As responsabilidades e os requisitos para planear e conduzir auditorias e para reportar resultados e manter registos são definidos num procedimento documentado.

A gestão responsável pela área auditada assegura que são empreendidas sem demora ações para eliminar as não conformidades detetadas e as suas causas. As atividades de seguimento incluem a verificação das ações empreendidas e o reportar dos resultados da verificação (ações corretivas).

7.3 – Revisão pela Gestão

7.3.1 Generalidades

A gestão de topo da upK, sempre que necessário, revê o sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança da empresa para assegurar que se mantém apropriado, adequado e eficaz. Esta revisão inclui a avaliação de oportunidades de melhoria e as necessidades de alterações de gestão da qualidade, incluindo a política e os objetivos da qualidade, ambiente e segurança.

Os registos das revisões pela gestão são devidamente mantidos em ata própria.

7.3.2 Entrada para a Revisão

A entrada para a revisão pela gestão no que diz respeito à Qualidade inclui informação sobre:

a) o estado das ações resultantes das anteriores revisões pela gestão;
b) alterações em questões externas e internas que são relevantes para o sistema de gestão da qualidade;
c) informações quanto ao desempenho e à eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
    1) satisfação do cliente e retorno de informação de partes interessadas relevantes;
    2) medida em que os objetivos da qualidade foram cumpridos;
    3) desempenho dos processos e conformidade dos produtos e serviços:
    4) não conformidades e ações corretivas;
    5) resultados de monitorização e medição;

Figura M. 38- *Manual de Compromissos (pg.38)*

6) resultados das auditorias;
7) desempenho de fornecedores externos;

d) a adequação dos recursos;
e) a eficácia das ações empreendidas para tratar os riscos e as oportunidades;
f) oportunidades de melhoria.

A entrada para a revisão pela gestão no que diz respeito à Segurança – SST inclui informação sobre:

a) os resultados das auditorias internas e avaliações de conformidade com os requisitos legais e com outros requisitos que a organização subscreva;
b) os resultados da participação e consulta;
c) as comunicações de partes interessadas externas, incluindo reclamações;
d) o desempenho da SST da organização;
e) o grau de cumprimento dos objetivos;
f) o estado das investigações de incidentes, das ações corretivas e preventivas;
g) as ações de seguimento resultantes de anteriores revisões pela gestão;
h) alterações de circunstâncias, incluindo desenvolvimentos nos requisitos legais e outros requisitos relacionados com a SST;
i) recomendações para melhoria.

A entrada para a revisão pela gestão no que diz respeito ao Ambiente inclui informação sobre:

a) o estado das ações resultantes das anteriores revisões pela gestão;
b) as alterações:
   1) em questões externas e internas que são relevantes para o sistema de gestão ambiental;
   2) nas necessidades e expectativas das partes interessadas, incluindo as obrigações de conformidade;
   3) nos seus aspetos ambientais significativos;
   4) nos riscos e oportunidades;
c) em que medida os objetivos ambientais foram atingidos;
d) informação quanto ao desempenho ambiental da organização, incluindo tendências relativas a:
   1) não conformidades e ações corretivas;
   2) resultados de monitorização e medição;

Figura M. 39- *Manual de Compromissos (pg.39)*

3) cumprimento das suas obrigações de conformidade;

4) resultados das auditorias;

e) a adequação dos recursos;

f) as comunicações relevantes de partes interessadas, incluindo reclamações;

g) as oportunidades de melhoria contínua;

7.3.3 SAÍDA DA REVISÃO PELA GESTÃO

A saída da revisão pela gestão inclui quaisquer decisões e ações relativas a:

a) oportunidades de melhoria;

b) quaisquer necessidades de alterações ao sistema de gestão da qualidade;

c) necessidades de recursos.

d) desempenho (performance) da SST;

e) política e dos objetivos de SST;

f) outros elementos do sistema de gestão da segurança e saúde do trabalho;

g) melhoria da eficácia do sistema de gestão de SST.

h) as conclusões sobre a contínua pertinência, adequação e eficácia do sistema de gestão ambiental;

i) as decisões relacionadas com oportunidades de melhoria contínua;

j) as decisões relacionadas com quaisquer necessidades de alterações ao sistema de gestão ambiental, incluindo recursos;

k) as ações, se necessário, quando os objetivos ambientais não forem atingidos;

l) as oportunidades para melhorar a integração do sistema de gestão ambiental com outros processos de negócio, se necessário;

m) quaisquer implicações para a orientação estratégica da organização.

8 - MELHORIA

8.1 - GENERALIDADES

A upK determina e selecionar oportunidades de melhoria e implementa quaisquer ações necessárias para satisfazer os requisitos dos clientes e aumentar a satisfação do cliente.

Estas devem incluir:

a) melhoria dos produtos e serviços para satisfazer requisitos, bem como para considerar necessidades e expetativas futuras;

Figura M. 40- *Manual de Compromissos (pg.40)*

b) correção, prevenção ou redução de efeitos não desejados;

c) melhoria do desempenho e da eficácia do sistema de gestão da qualidade.

8.2 - NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA

Quando ocorre uma não conformidade, incluindo as que resultarem de reclamações, a upK:

a) reage à não conformidade e, conforme aplicável:

1) toma medidas para a controlar e corrigir;

2) lida com as consequências

b) avalia a necessidade de ações para eliminar as causas da não conformidade, de modo a evitar a sua repetição ou ocorrência em qualquer lugar, ao:

1) rever e analisar a não conformidade;

2) determinar as causas da não conformidade;

3) determinar se existem não conformidades similares ou se poderiam vir a ocorrer;

c) implementa quaisquer ações necessárias;

d) revê a eficácia de quaisquer ações corretivas empreendidas;

e) atualiza os riscos e as oportunidades determinados durante o planeamento, se necessário;

f) efetua alterações no sistema de gestão da QAS, se necessário.

A organização deve reter informação documentada como evidência:

a) da natureza das não conformidades e de quaisquer ações subsequentes;

b) dos resultados de qualquer ação corretiva.

Sempre que ocorre uma não conformidade, esta é registada no modelo 219 e é sujeita a acompanhamento até a mesma ser encerrada.

O acompanhamento do estado de NC e OM estão registadas em modelo 256 e 257 respetivamente.

8.3 - MELHORIA CONTÍNUA

A upK melhora, de forma contínua a pertinência, a adequação e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança.

A upK considera os resultados da análise, da avaliação e as saídas da revisão pela gestão para determinar se há necessidades ou oportunidades que devem ser tratadas no contexto da melhoria contínua do desempenho do Sistema QAS.

Figura M. 41- *Manual de Compromissos (pg.41)*

N. Anexo XIV – Ata da Reunião da Revisão da Gestão - upK

Ata de Reunião

Local	upK, S.A.	Ref.ª	SGQAS_02
Assunto	Revisão pela Gestão	Data	16/07/2018
		Folha n.º	1/5

Participantes:

	Empresa	Nome	Rubrica
☐	upK, S.A.	Manuel Quinaz	
☐	upK, S.A.	Olga Silva	
☐	upK, S.A.	Paula Brandão	Paula Brandão
☐			
☐			
☐			

A upK tem implementado o Sistema de Gestão de QAS no âmbito da norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007, assim como rege-se pelos requisitos para a prestação de serviços de manutenção pela NP4492:2010. Neste âmbito e com o objetivo proceder à transição da NP ISO 14001:2004 para a NP ISO 14001:2015, adaptou o seu sistema de Gestão aos requisitos constantes na norma e procedeu à análise da sua efetiva implementação nos diversos departamentos da upK.

DOCUMENTOS ANALISADOS:	Ultima Versão	Aprovado	Não Aprovado
Abordagem à Gestão de Riscos e Oportunidades	27.04.2018	Sim	
Manual da Qualidade, Ambiente e Segurança	28.04.2018	Sim	-
Manual de Compromissos	06.06.2018	Sim	-
Manual de Funções	23.04.2018	Sim	-
Plano Anual de Auditorias	22.02.2018	Sim	-
Procedimento operacional upK.QAS.002	24.04.2018	Sim	-
Procedimento operacional upK.QAS.003	24.04.2018	Sim	-
Procedimento operacional upK.QAS.004	24.04.2018	Sim	-
Instrução Operacional upK.DM.001	23.04.2018	Sim	-
Processo Manutenção PR.OP.001	24.04.2018	Sim	-
Questões internas e externas - compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas; contexto da organização;		Sim	-
Plano 2018-2020;		Sim	-
Análise de risco e ações para tratar riscos e oportunidades;		Sim	-
Liderança e compromisso com o (s) sistema (s) de gestão;		Sim	-
Estratégia, política, missão, visão, valores, objetivos; funções, responsabilidades e autoridades organizacionais;		Sim	-
Planeamento das ações;		Sim	-
Processo de comunicação interna e externa;		Sim	-

MOD. 005.03

Figura N. 1 - *Ata da Reunião da Revisão da Gestão (pg.1)*

Ata de Reunião

Continuação

Folha n.º 2/5

DOCUMENTOS ANALISADOS:	Ultima Versão	Aprovado	Não Aprovado
Identificação de aspectos e avaliação de impactos ambientais;		Sim	-
Fichas de Procedimento Ambiental;			
Identificação e manutenção do conhecimento.		Sim	-
Revisão pela gestão;		Sim	-
Âmbito do sistema de gestão;		Sim	-
Sistema de gestão e respetivos processos;		Sim	-
Auditorias internas;		Sim	-
Avaliação da conformidade legal;		Sim	-
Monitorização, medição, análise e avaliação;		Sim	-
Gestão de não conformidades e ações corretivas		Sim	-
Documentação, Controlo dos documentos e Controlo de registos;		Sim	-

Temas analisados:

1. Estado das ações resultantes de anteriores revisões pela Gestão Ambiental
   Nada a registar.

2. Política QAS
   A Política QAS encontra-se aprovada (desde 30-04-2018 – ata revisão pela gestão), com a última revisão realizada a 23-04-2018.

3. Questões Internas e Externas relevantes para o SGQ / eficácia das ações empreendidas para tratar Riscos e Oportunidades
   Foram identificados os riscos e as oportunidades relativamente às questões internas e externas da upK. Para tal, foi utilizado o *Mod. 263/01 - Abordagem à Gestão de Riscos e Oportunidades*.
   Para a parte ambiental não foram identificadas ações, isto porque os Riscos e oportunidades registadas no mapa e após a respetiva avaliação, não foram consideradas com nível de risco significativo, preocupante ou intolerável.
   Caso se verifique a necessidade de alterar as questões internas e externas será feita nova avaliação de risco.

MOD. 005/03

Figura N. 2- *Ata da Reunião da Revisão da Gestão (pg.2)*

Ata de Reunião

	Continuação
Folha n.º	3/5

4. Necessidades e expectativas das Partes Interessadas

As Partes Interessadas da upK encontram-se identificadas no mod. 265 – Partes Interessadas, necessidades e expectativas, onde também se podem verificar as necessidades e expectativas de cada uma, bem como as obrigações de conformidade.

5. Aspetos Ambientais Significativos

No mod. 232 - Matriz de identificação de aspetos e avaliação de impactes ambientais – pode-se verificar a identificação e analise dos impactes ambientais, considerados numa perspetiva de ciclo de vida.

6. Desempenho do Sistema de Gestão Ambiental

6.1 - Não conformidades e estado das ações corretivas

Não se verificou a ocorrência de não conformidades a nível ambiental.

6.2 – Resultados de monitorização e medição

Foram definidos os objetivos Ambientais para o ano de 2018 - Programa Específico de Ambiente. Relativamente à análise do cumprimento dos objetivos referentes ao ano transato, pode-se verificar que os mesmos foram todos cumpridos.

6.3 – Cumprimento das obrigações de Conformidade Legal

Avaliação da Conformidade legal a 26/06/2018.

Aquando a realização de visitas aos contratos, é verificado o cumprimento dos requisitos legais – Fichas de verificação de diagnóstico.

6.4 - Resultado de Auditorias

Auditorias Internas – transição para ISO 14001:2015

O Plano de auditorias internas encontra-se aprovado com a versão 02 de 28 de Junho de 2018.

Foi realizada a Auditoria Interna de transição da NP EN ISO 14001:2004 para a NP EN ISO 14001:2015, a 12 de julho de 2018, e da auditoria não se verificaram não conformidades, oportunidades de melhoria ou casos isolados, sendo que esta auditoria foi focada para a transição da norma, nomeadamente para as principais alterações da ISO14001:2004 para a ISO14001:2015.

MOD. 005/03

Figura N. 3- *Ata da Reunião da Revisão da Gestão (pg.3)*

Ata de Reunião

	Continuação
Folha n.º	4/5

Auditorias Externas

Este ano, ainda não foram realizadas auditorias externas no que diz respeito à parte ambiental.

7. Adequação dos recursos

   A Gestão de topo na sua estratégia de negócio aloca os recursos necessários para a prestação de serviços aos seus clientes, neste caso tendo em conta os impactes ambientais significativos e respetivo ciclo de vida.

8. Comunicações relevantes das partes interessadas, incluindo reclamações

   Todas as comunicações relevantes vindas das partes interessadas são tidas em conta e sempre que se verifica uma reclamação, a mesma é registada no SGQ e respetivo acompanhamento até ao fecho.

9. Estado das oportunidades de melhoria continua

   Não se verificou a ocorrência de oportunidades de melhoria a nível ambiental.

10. Controlo operacional – QAS

    Verifica-se que têm sido implementados os registos associados a cada sistema de gestão permitindo uma implementação mais eficaz e controlada do sistema de Gestão de Qualidade, Ambiente e SST.
    No que diz respeito ao controlo operacional ambiental o mesmo é realizado frequentemente através das fichas de verificação do acompanhamento aos contratos, não existindo aspetos significativos relevantes a registar.

11. Permanência, adequação e eficácia do SGA

    O Sistema de Gestão Ambiental da forma como está implementado, tem sido benéfico para a upK e respetivas partes interessadas, pelo que é adequado continuar com a implementação do mesmo.
    Sempre que necessário, são introduzidas melhorias para a adequação do SGA ser eficiente e eficaz.

12. Decisões relacionadas com oportunidades de melhoria continua

    Uma vez que não existem registos de oportunidades de melhoria, ainda não existem decisões relacionadas com estas.
    Caso existam, as mesmas serão registadas e acompanhadas em registo próprio.

MOD. 005/03

Figura N. 4- *Ata da Reunião da Revisão da Gestão (pg.4)*

Ata de Reunião

	Continuação
Folha n.º	5/5

13. Decisões relacionadas com qualquer necessidade de alterações ao Sistema, incluindo recursos
A Gestão de topo na sua estratégia de negócio aloca os recursos necessários para a implementação do sistema e sempre que seja necessário procede a alterações para ajuste de necessidades ao sistema ambiental.

14. Ações necessárias relativamente aos objetivos ambientais que não foram atingidos
Não se verificaram objetivos por atingir, relativamente ao ano anterior e deste modo não é necessário implementar ações.
Caso seja necessário as mesmas serão registadas na análise aos objetivos e feito o seu acompanhamento.

15. Oportunidades para melhorar a integração do SGA com outros processos de negócio
Não se verificam, neste momento, oportunidades para melhorar a integração do SGA com outros processos de negócio.

16. Implicações para a orientação estratégica da empresa
Não se verificam, neste momento, implicações para a orientação estratégica da empresa.

MOD. 005/03

Figura N. 5- *Ata da Reunião da Revisão da Gestão (pg.5)*

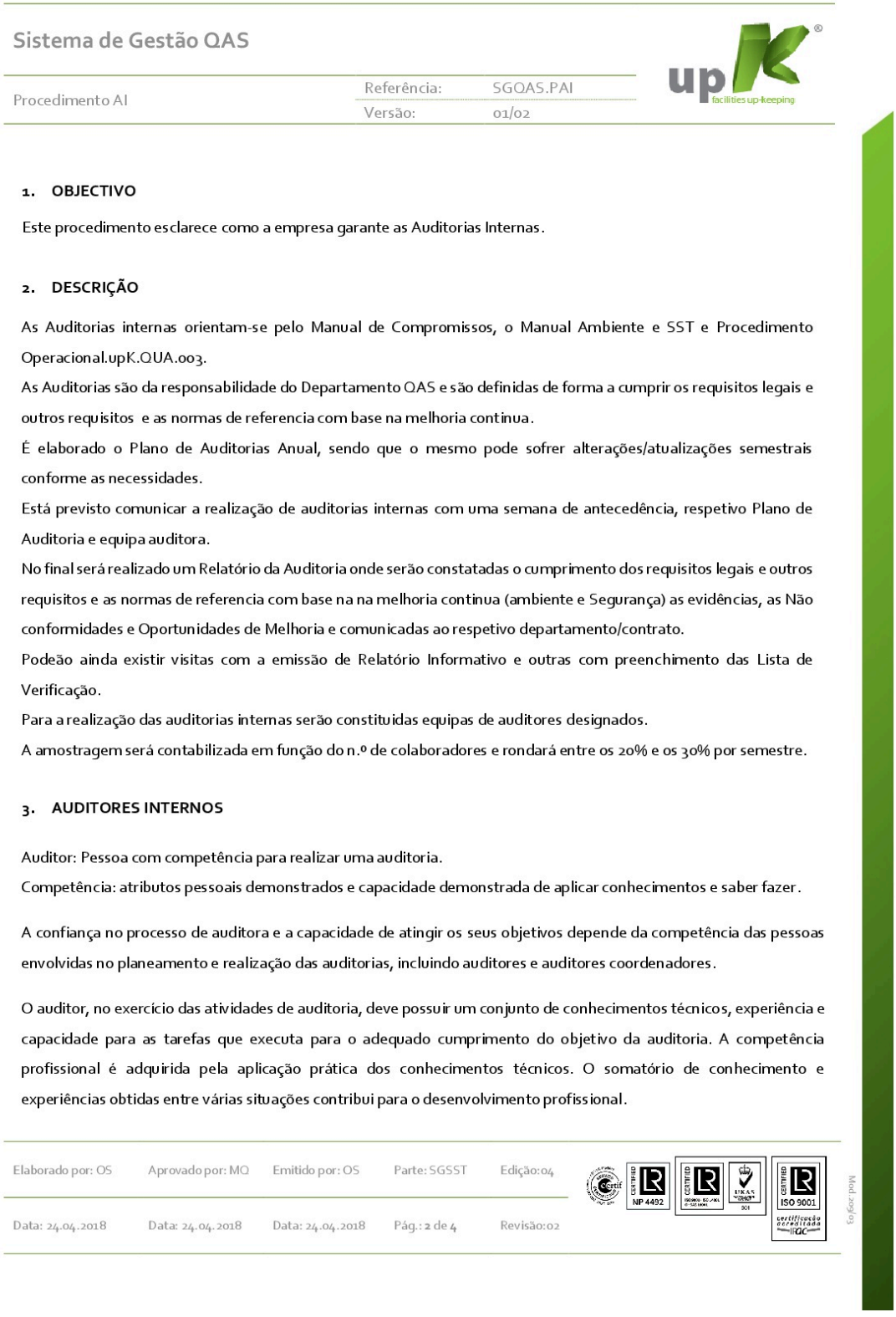
O. Anexo XV – Procedimento Auditorias Internas – upK



Sistema de Gestão QAS

Procedimento Auditorias Internas

Figura O. 1 - *Procedimento de Auditoria Interna (pg.1)*



Sistema de Gestão QAS

Procedimento AI | Referência: SGQAS.PAI | Versão: 01/02

1. OBJECTIVO

Este procedimento esclarece como a empresa garante as Auditorias Internas.

2. DESCRIÇÃO

As Auditorias internas orientam-se pelo Manual de Compromissos, o Manual Ambiente e SST e Procedimento Operacional.upK.QUA.003.

As Auditorias são da responsabilidade do Departamento QAS e são definidas de forma a cumprir os requisitos legais e outros requisitos e as normas de referencia com base na melhoria continua.

É elaborado o Plano de Auditorias Anual, sendo que o mesmo pode sofrer alterações/atualizações semestrais conforme as necessidades.

Está previsto comunicar a realização de auditorias internas com uma semana de antecedência, respetivo Plano de Auditoria e equipa auditora.

No final será realizado um Relatório da Auditoria onde serão constatadas o cumprimento dos requisitos legais e outros requisitos e as normas de referencia com base na na melhoria continua (ambiente e Segurança) as evidências, as Não conformidades e Oportunidades de Melhoria e comunicadas ao respetivo departamento/contrato.

Podeão ainda existir visitas com a emissão de Relatório Informativo e outras com preenchimento das Lista de Verificação.

Para a realização das auditorias internas serão constituidas equipas de auditores designados.

A amostragem será contabilizada em função do n.º de colaboradores e rondará entre os 20% e os 30% por semestre.

3. AUDITORES INTERNOS

Auditor: Pessoa com competência para realizar uma auditoria.

Competência: atributos pessoais demonstrados e capacidade demonstrada de aplicar conhecimentos e saber fazer.

A confiança no processo de auditora e a capacidade de atingir os seus objetivos depende da competência das pessoas envolvidas no planeamento e realização das auditorias, incluindo auditores e auditores coordenadores.

O auditor, no exercício das atividades de auditoria, deve possuir um conjunto de conhecimentos técnicos, experiência e capacidade para as tarefas que executa para o adequado cumprimento do objetivo da auditoria. A competência profissional é adquirida pela aplicação prática dos conhecimentos técnicos. O somatório de conhecimento e experiências obtidas entre várias situações contribui para o desenvolvimento profissional.

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: SGSST	Edição:04
Data: 24.04.2018	Data: 24.04.2018	Data: 24.04.2018	Pág.: 2 de 4	Revisão:02

Figura O. 2- *Procedimento de Auditoria Interna (pg.2)*

Ou seja, o Auditor deve ter conhecimentos genéricos de auditoria: princípios de auditoria, procedimentos e métodos, sistemas de gestão e documentos de referência, o contexto organizacional em que a auditoria vai decorrer e os requisitos legais e contratuais aplicáveis.
Anualmente a competência dos auditores será avaliada através de um processo que considere o comportamento individual e a capacidade para aplicar o conhecimento e habilidades obtidas através da formação, experiência profissional, treino em auditorias e experiência em auditorias.

Principios das Auditorias:

- **Integridade** – "A base do profissionalismo";
- **Apresentação imparcial** – "Obrigação de relatar com verdade e rigor";
- **Devido cuidado profissional** – "Aplicação de diligência e de discernimento na auditoria";
- **Confidencialidade** – "Segurança da informação";
- **Independência** – "A base para a imparcialidade da auditoria e a objetividade das conclusões";
- **Abordagem baseada em evidências** – "Método racional para chegar a conclusões de auditoria fiáveis e reprodutíveis num processo sistemático de auditoria".

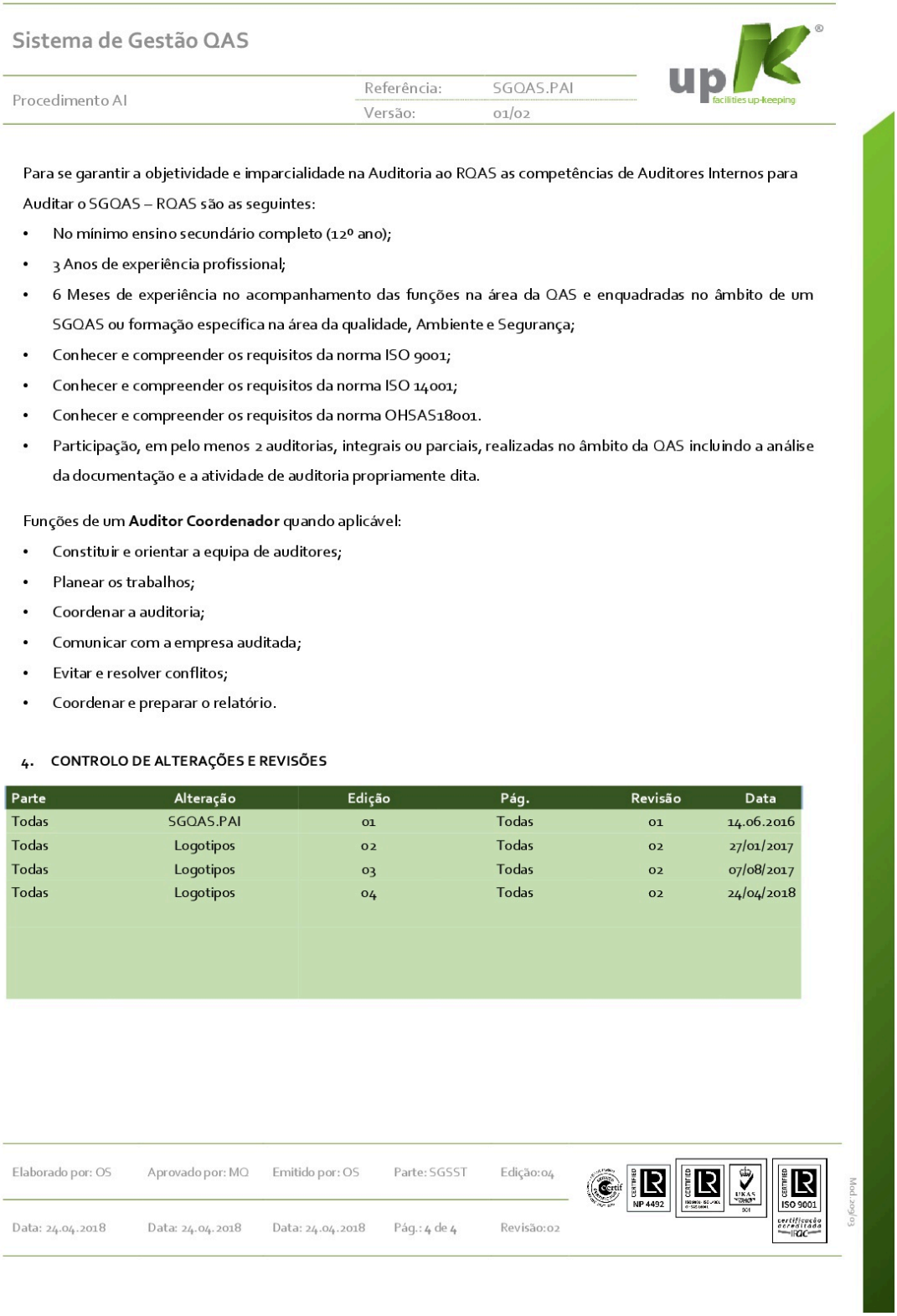
Características de um Auditor:

- Ser ético, íntegro e imparcial;
- Saber ouvir e comunicar;
- Ser diplomata e profissional;
- Ter espírito aberto e atitude positiva;
- Ter sentido de observação e perspicaz;
- Ter confidencialidade e ter uma abordar baseada em evidências;
- Ser versátil e tenaz;
- Ser decido e auto-confiante;
- Nunca chegar atrasado.

Para se garantir a objetividade e imparcialidade as competências de Auditores Internos para Auditar o SGQAS:

- No mínimo ensino secundário completo (12º ano);
- 2 Anos de experiência profissional;
- 6 Meses de experiência específica em funções na área da QAS e enquadradas no âmbito de um SGQAS ou formação específica na área da qualidade, Ambiente e Segurança;
- Participação, em pelo menos 2 auditorias, integrais ou parciais, realizadas no âmbito das auditorias incluindo a análise da documentação e a atividade de auditoria propriamente dita.

Figura O. 3- *Procedimento de Auditoria Interna (pg.3)*



Sistema de Gestão QAS

Procedimento AI | Referência: SGQAS.PAI | Versão: 01/02

Para se garantir a objetividade e imparcialidade na Auditoria ao ROAS as competências de Auditores Internos para Auditar o SGQAS – ROAS são as seguintes:

- No mínimo ensino secundário completo (12º ano);
- 3 Anos de experiência profissional;
- 6 Meses de experiência no acompanhamento das funções na área da QAS e enquadradas no âmbito de um SGQAS ou formação específica na área da qualidade, Ambiente e Segurança;
- Conhecer e compreender os requisitos da norma ISO 9001;
- Conhecer e compreender os requisitos da norma ISO 14001;
- Conhecer e compreender os requisitos da norma OHSAS18001.
- Participação, em pelo menos 2 auditorias, integrais ou parciais, realizadas no âmbito da QAS incluindo a análise da documentação e a atividade de auditoria propriamente dita.

Funções de um **Auditor Coordenador** quando aplicável:

- Constituir e orientar a equipa de auditores;
- Planear os trabalhos;
- Coordenar a auditoria;
- Comunicar com a empresa auditada;
- Evitar e resolver conflitos;
- Coordenar e preparar o relatório.

4. CONTROLO DE ALTERAÇÕES E REVISÕES

Parte	Alteração	Edição	Pág.	Revisão	Data
Todas	SGQAS.PAI	01	Todas	01	14.06.2016
Todas	Logotipos	02	Todas	02	27/01/2017
Todas	Logotipos	03	Todas	02	07/08/2017
Todas	Logotipos	04	Todas	02	24/04/2018

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSST | Edição:04
Data: 24.04.2018 | Data: 24.04.2018 | Data: 24.04.2018 | Pág.: 4 de 4 | Revisão:02

Figura O. 4- *Procedimento de Auditoria Interna (pg.4)*

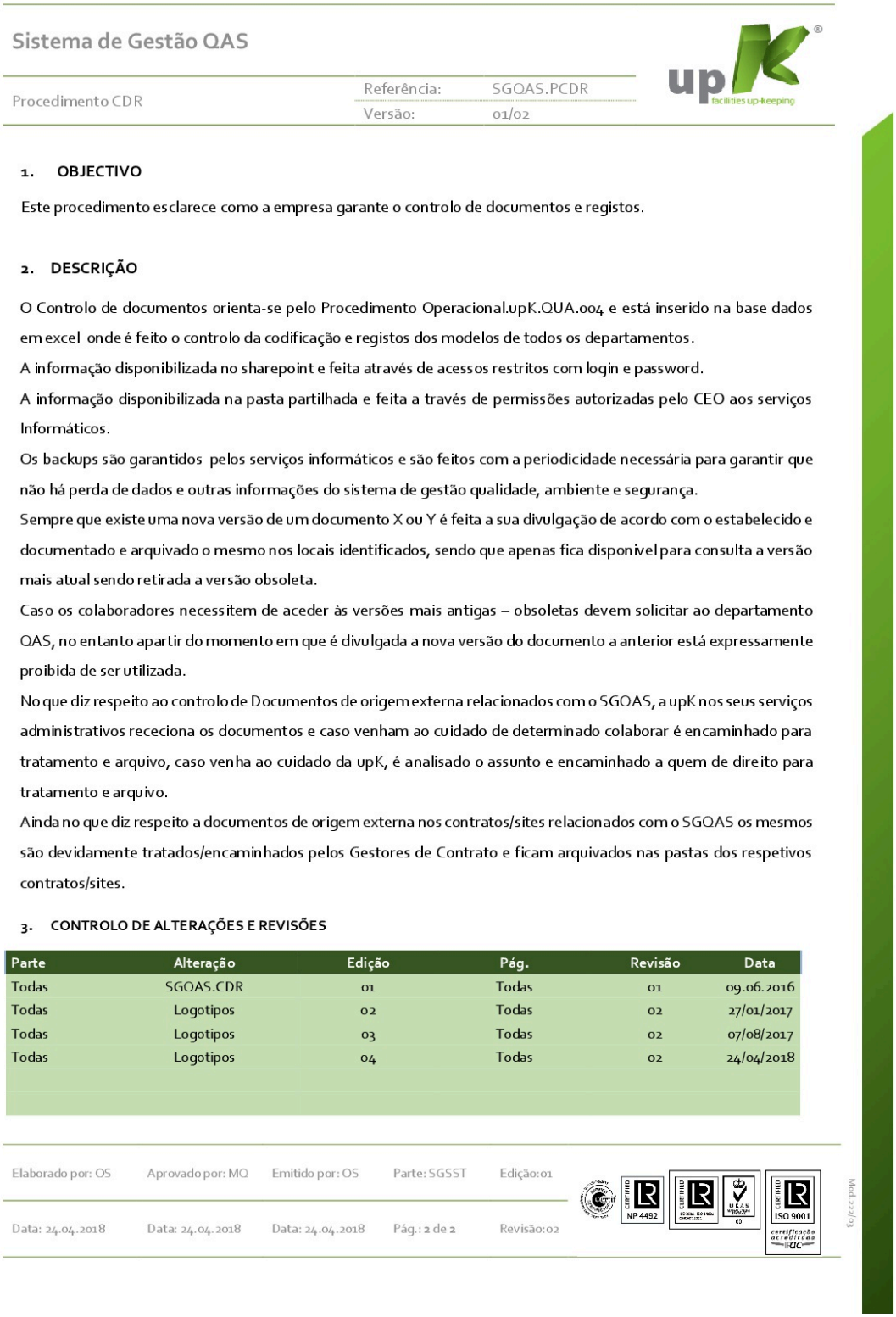
P. Anexo XVI – Procedimento de Controlo de Documentos e Registos – upK



Sistema de Gestão QAS

Procedimento para o controlo de Documentos e Registos

Figura P. 1 - *Procedimento de Controlo de Documentos e Registos (pg.1)*



Sistema de Gestão QAS

Procedimento CDR	Referência:	SGQAS.PCDR
	Versão:	01/02

1. OBJECTIVO

Este procedimento esclarece como a empresa garante o controlo de documentos e registos.

2. DESCRIÇÃO

O Controlo de documentos orienta-se pelo Procedimento Operacional.upK.QUA.004 e está inserido na base dados em excel onde é feito o controlo da codificação e registos dos modelos de todos os departamentos.

A informação disponibilizada no sharepoint e feita através de acessos restritos com login e password.

A informação disponibilizada na pasta partilhada e feita a través de permissões autorizadas pelo CEO aos serviços Informáticos.

Os backups são garantidos pelos serviços informáticos e são feitos com a periodicidade necessária para garantir que não há perda de dados e outras informações do sistema de gestão qualidade, ambiente e segurança.

Sempre que existe uma nova versão de um documento X ou Y é feita a sua divulgação de acordo com o estabelecido e documentado e arquivado o mesmo nos locais identificados, sendo que apenas fica disponivel para consulta a versão mais atual sendo retirada a versão obsoleta.

Caso os colaboradores necessitem de aceder às versões mais antigas – obsoletas devem solicitar ao departamento QAS, no entanto apartir do momento em que é divulgada a nova versão do documento a anterior está expressamente proibida de ser utilizada.

No que diz respeito ao controlo de Documentos de origem externa relacionados com o SGQAS, a upK nos seus serviços administrativos receciona os documentos e caso venham ao cuidado de determinado colaborar é encaminhado para tratamento e arquivo, caso venha ao cuidado da upK, é analisado o assunto e encaminhado a quem de direito para tratamento e arquivo.

Ainda no que diz respeito a documentos de origem externa nos contratos/sites relacionados com o SGQAS os mesmos são devidamente tratados/encaminhados pelos Gestores de Contrato e ficam arquivados nas pastas dos respetivos contratos/sites.

3. CONTROLO DE ALTERAÇÕES E REVISÕES

Parte	Alteração	Edição	Pág.	Revisão	Data
Todas	SGQAS.CDR	01	Todas	01	09.06.2016
Todas	Logotipos	02	Todas	02	27/01/2017
Todas	Logotipos	03	Todas	02	07/08/2017
Todas	Logotipos	04	Todas	02	24/04/2018

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: SGSST	Edição:01
Data: 24.04.2018	Data: 24.04.2018	Data: 24.04.2018	Pág.: 2 de 2	Revisão:02

Figura P. 2- *Procedimento de Controlo de Documentos e Registos (pg.2)*

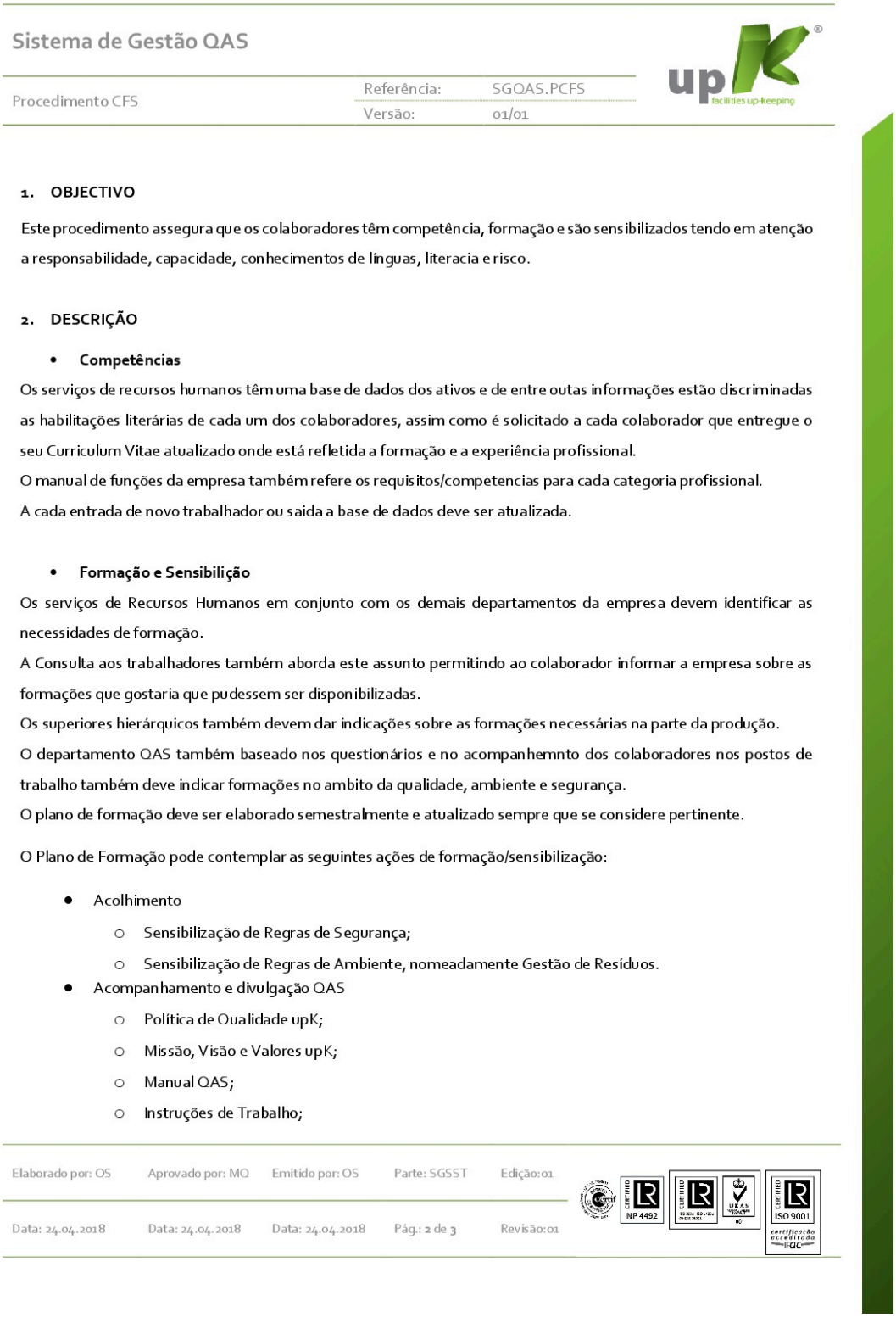
Q. Anexo XVII – Procedimento de Competências, Formação e Informação – upK



Sistema de Gestão QAS

Procedimento Competências, Formação e Informação

Figura Q. 1 - *Procedimento de Competências, Formação e Informação (pg.1)*



Sistema de Gestão QAS

Procedimento CFS | Referência: SGQAS.PCFS | Versão: 01/01

1. OBJECTIVO

Este procedimento assegura que os colaboradores têm competência, formação e são sensibilizados tendo em atenção a responsabilidade, capacidade, conhecimentos de línguas, literacia e risco.

2. DESCRIÇÃO

- **Competências**

Os serviços de recursos humanos têm uma base de dados dos ativos e de entre outas informações estão discriminadas as habilitações literárias de cada um dos colaboradores, assim como é solicitado a cada colaborador que entregue o seu Curriculum Vitae atualizado onde está refletida a formação e a experiência profissional.
O manual de funções da empresa também refere os requisitos/competencias para cada categoria profissional.
A cada entrada de novo trabalhador ou saida a base de dados deve ser atualizada.

- **Formação e Sensibilição**

Os serviços de Recursos Humanos em conjunto com os demais departamentos da empresa devem identificar as necessidades de formação.
A Consulta aos trabalhadores também aborda este assunto permitindo ao colaborador informar a empresa sobre as formações que gostaria que pudessem ser disponibilizadas.
Os superiores hierárquicos também devem dar indicações sobre as formações necessárias na parte da produção.
O departamento QAS também baseado nos questionários e no acompanhemnto dos colaboradores nos postos de trabalho também deve indicar formações no ambito da qualidade, ambiente e segurança.
O plano de formação deve ser elaborado semestralmente e atualizado sempre que se considere pertinente.

O Plano de Formação pode contemplar as seguintes ações de formação/sensibilização:

- Acolhimento
  - Sensibilização de Regras de Segurança;
  - Sensibilização de Regras de Ambiente, nomeadamente Gestão de Resíduos.
- Acompanhamento e divulgação QAS
  - Política de Qualidade upK;
  - Missão, Visão e Valores upK;
  - Manual QAS;
  - Instruções de Trabalho;

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSST | Edição:01
Data: 24.04.2018 | Data: 24.04.2018 | Data: 24.04.2018 | Pág.: 2 de 3 | Revisão:01

Figura Q. 2- *Procedimento de Controlo de Documentos e Registos (pg.2)*

- Matriz de Avaliação de Risco;
- Acidentes de Trabalho;
- Sinalização de Segurança;
- Procedimentos de emergência e instruções de 1.ºs socorros.

- Formação específica de acordo com as necessidades identificadas.

Para além das formações referidas foram e serão afixadas e distribuídas informações gerais, essenciais de segurança e ambiente sempre que tal se revele apropriado.

As formações poderão ser dadas por formadores internos ou por formadores externos – empresas externas subcontratadas e acreditadas para as formações em questão.

Estas ações são registadas e assinadas pelo trabalhador, para uma maior sensibilização e sentido de compromisso pelo mesmo e registadas no modelo 215/00 Controlo de formações.

Quando é emitido certificado de formação ou presenta é feito o seu registo em modelo 206/00 Registo de entrega de certificados.

- **Avaliação da eficácia da formação**

O superior hierárquico e/ou outro, de acordo com a formação/sensibilização tida, deverá avaliar o colaborador após a formação. Avaliação poderá ser realizada no limite até 6 meses após a formação e na cópia do certificado ou outro documento que o departamento QAS e/ou RH considere pertinente implementar.

3. CONTROLO DE ALTERAÇÕES E REVISÕES

Parte	Alteração	Edição	Pág.	Revisão	Data
Todas	Logotipos	01	Todas	01	09/01/2017
Todas	Logotipos	02	Todas	02	07/08/2017
Todas	Logotipos	03	Todas	02	24/04/2018

Figura Q. 3- *Procedimento de Controlo de Documentos e Registos (pg.3)*

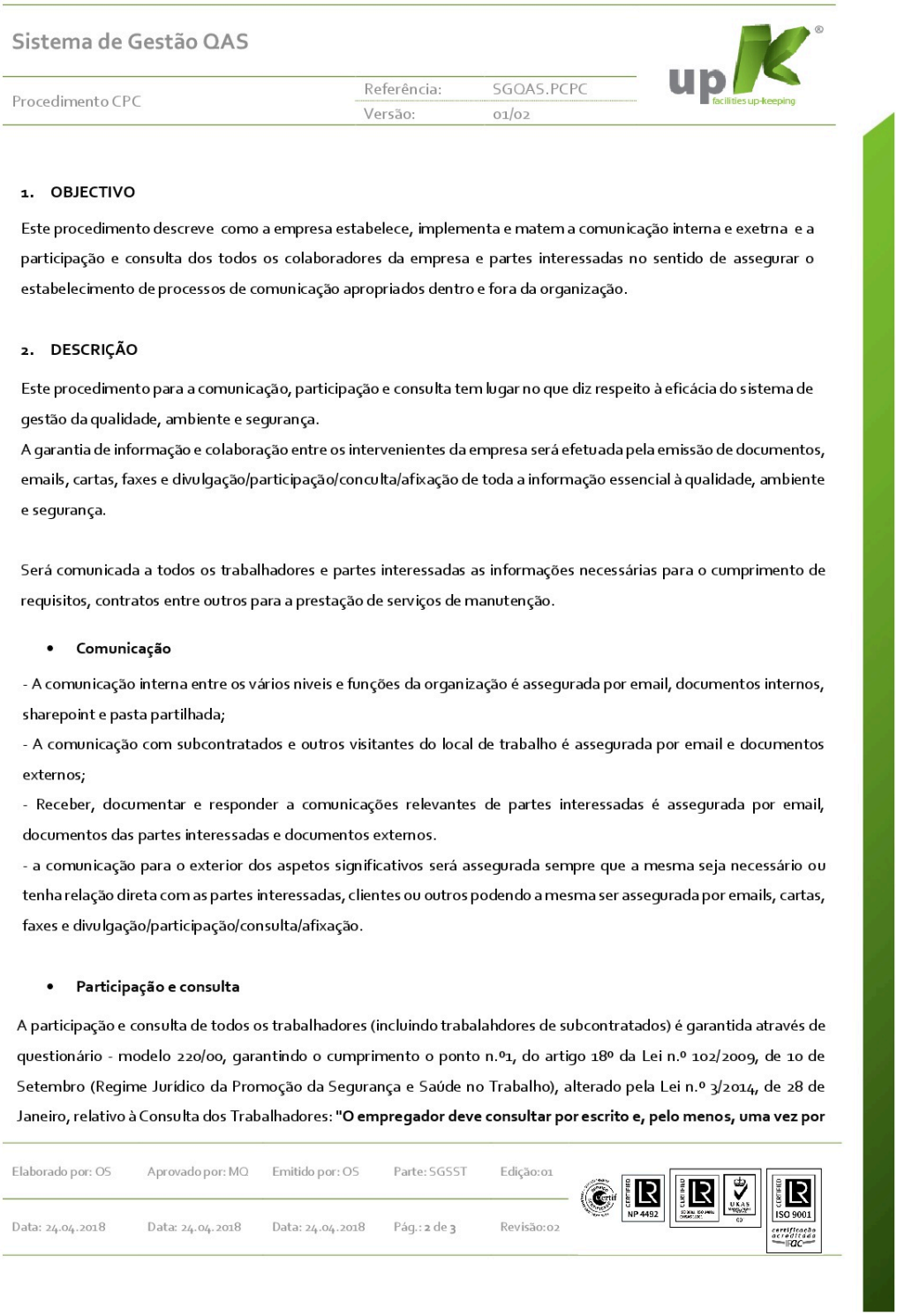
R. Anexo XVIII – Procedimento para a Comunicação, Participação e Consulta – upK



Sistema de Gestão QAS

Procedimento para a comunicação,
participação e consulta

Figura R. 1 - *Procedimento para a Comunicação, Participação e Consulta (pg.1)*



Sistema de Gestão QAS

Procedimento CPC | Referência: SGQAS.PCPC | Versão: 01/02

1. OBJECTIVO

Este procedimento descreve como a empresa estabelece, implementa e matem a comunicação interna e exetrna e a participação e consulta dos todos os colaboradores da empresa e partes interessadas no sentido de assegurar o estabelecimento de processos de comunicação apropriados dentro e fora da organização.

2. DESCRIÇÃO

Este procedimento para a comunicação, participação e consulta tem lugar no que diz respeito à eficácia do sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança.
A garantia de informação e colaboração entre os intervenientes da empresa será efetuada pela emissão de documentos, emails, cartas, faxes e divulgação/participação/conculta/afixação de toda a informação essencial à qualidade, ambiente e segurança.

Será comunicada a todos os trabalhadores e partes interessadas as informações necessárias para o cumprimento de requisitos, contratos entre outros para a prestação de serviços de manutenção.

- **Comunicação**

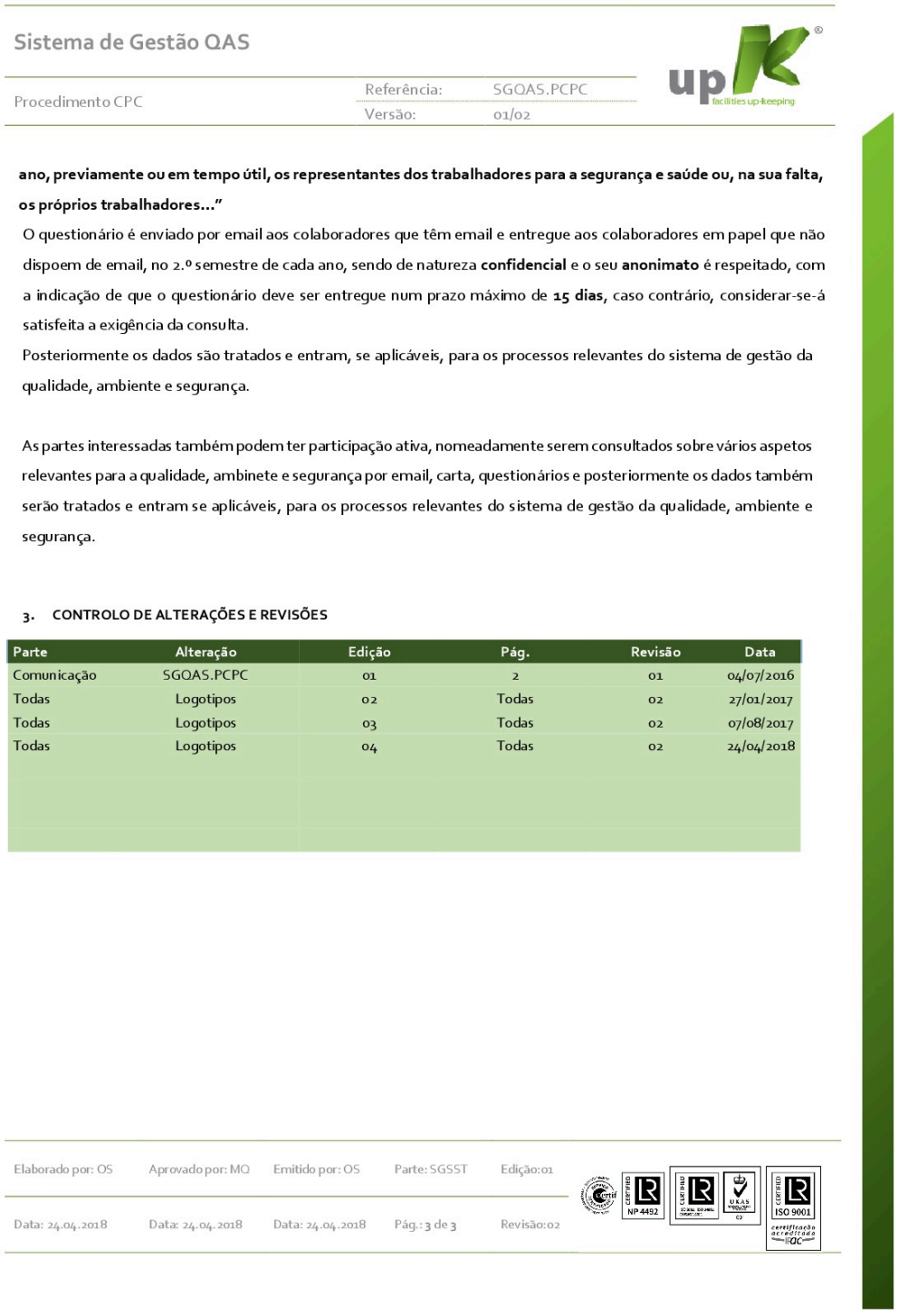
- A comunicação interna entre os vários niveis e funções da organização é assegurada por email, documentos internos, sharepoint e pasta partilhada;
- A comunicação com subcontratados e outros visitantes do local de trabalho é assegurada por email e documentos externos;
- Receber, documentar e responder a comunicações relevantes de partes interessadas é assegurada por email, documentos das partes interessadas e documentos externos.
- a comunicação para o exterior dos aspetos significativos será assegurada sempre que a mesma seja necessário ou tenha relação direta com as partes interessadas, clientes ou outros podendo a mesma ser assegurada por emails, cartas, faxes e divulgação/participação/consulta/afixação.

- **Participação e consulta**

A participação e consulta de todos os trabalhadores (incluindo trabalahdores de subcontratados) é garantida através de questionário - modelo 220/00, garantindo o cumprimento o ponto n.º1, do artigo 18º da Lei n.º 102/2009, de 10 de Setembro (Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho), alterado pela Lei n.º 3/2014, de 28 de Janeiro, relativo à Consulta dos Trabalhadores: **"O empregador deve consultar por escrito e, pelo menos, uma vez por**

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSST | Edição:01
Data: 24.04.2018 | Data: 24.04.2018 | Data: 24.04.2018 | Pág.: 2 de 3 | Revisão:02

Figura R. 2- *Procedimento para a Comunicação, Participação e Consulta (pg.2)*



Sistema de Gestão QAS

Procedimento CPC | Referência: SGQAS.PCPC | Versão: 01/02

ano, previamente ou em tempo útil, os representantes dos trabalhadores para a segurança e saúde ou, na sua falta, os próprios trabalhadores..."

O questionário é enviado por email aos colaboradores que têm email e entregue aos colaboradores em papel que não dispoem de email, no 2.º semestre de cada ano, sendo de natureza **confidencial** e o seu **anonimato** é respeitado, com a indicação de que o questionário deve ser entregue num prazo máximo de **15 dias**, caso contrário, considerar-se-á satisfeita a exigência da consulta.

Posteriormente os dados são tratados e entram, se aplicáveis, para os processos relevantes do sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança.

As partes interessadas também podem ter participação ativa, nomeadamente serem consultados sobre vários aspetos relevantes para a qualidade, ambinete e segurança por email, carta, questionários e posteriormente os dados também serão tratados e entram se aplicáveis, para os processos relevantes do sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança.

3. CONTROLO DE ALTERAÇÕES E REVISÕES

Parte	Alteração	Edição	Pág.	Revisão	Data
Comunicação	SGQAS.PCPC	01	2	01	04/07/2016
Todas	Logotipos	02	Todas	02	27/01/2017
Todas	Logotipos	03	Todas	02	07/08/2017
Todas	Logotipos	04	Todas	02	24/04/2018

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSST | Edição:01

Data: 24.04.2018 | Data: 24.04.2018 | Data: 24.04.2018 | Pág.: 3 de 3 | Revisão:02

Figura R. 3- *Procedimento para a Comunicação, Participação e Consulta (pg.3)*

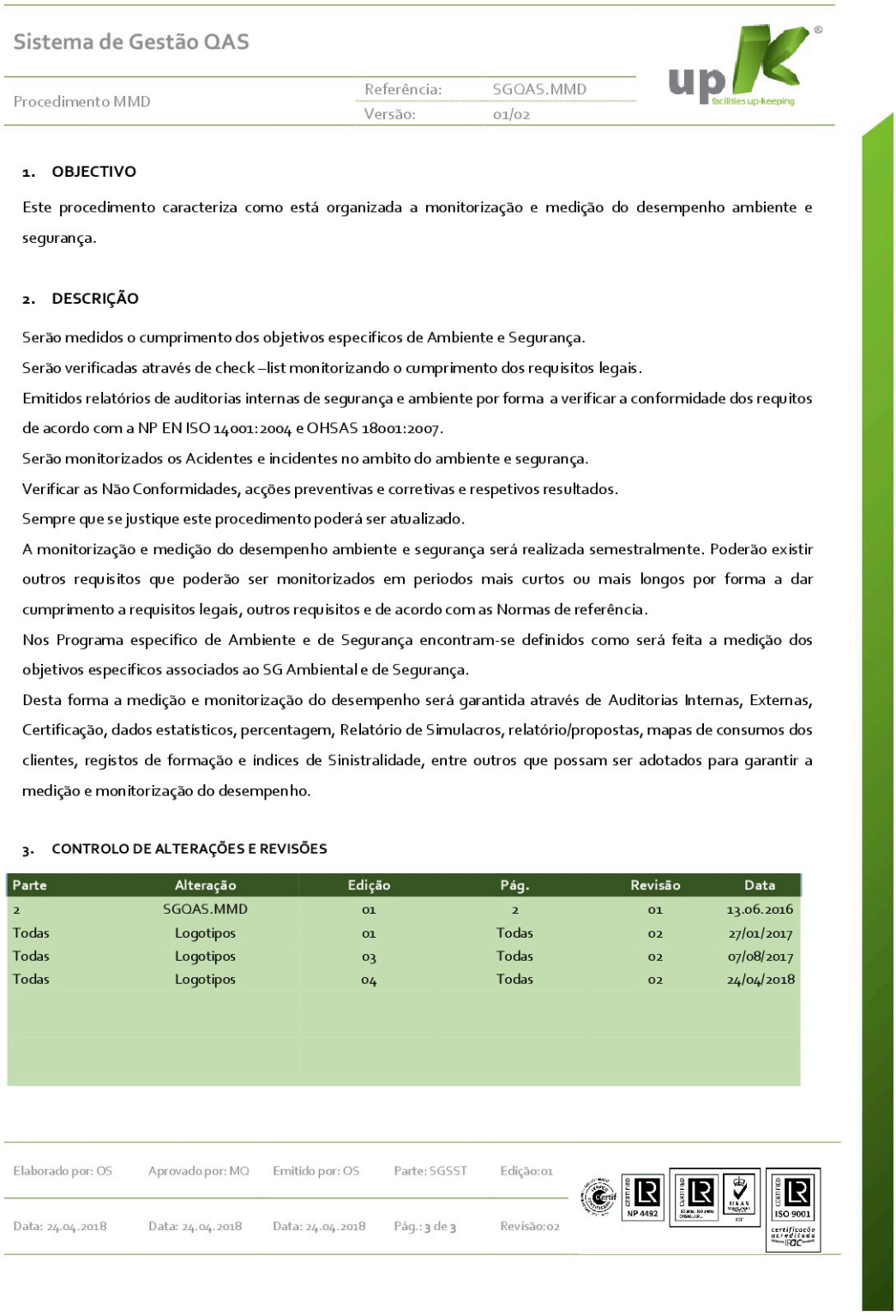
S. Anexo XIX – Procedimento para a Medição e Monitorização do Desempenho – upK



Sistema de Gestão QAS

Procedimento Medição e Monitorização do Desempenho

Figura S. 1 - *Procedimento para a Medição e Monitorização do Desempenho (pg.1)*



Sistema de Gestão QAS

Procedimento MMD | Referência: SGQAS.MMD | Versão: 01/02

1. OBJECTIVO

Este procedimento caracteriza como está organizada a monitorização e medição do desempenho ambiente e segurança.

2. DESCRIÇÃO

Serão medidos o cumprimento dos objetivos especificos de Ambiente e Segurança.
Serão verificadas através de check –list monitorizando o cumprimento dos requisitos legais.
Emitidos relatórios de auditorias internas de segurança e ambiente por forma a verificar a conformidade dos requitos de acordo com a NP EN ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007.
Serão monitorizados os Acidentes e incidentes no ambito do ambiente e segurança.
Verificar as Não Conformidades, acções preventivas e corretivas e respetivos resultados.
Sempre que se justique este procedimento poderá ser atualizado.
A monitorização e medição do desempenho ambiente e segurança será realizada semestralmente. Poderão existir outros requisitos que poderão ser monitorizados em periodos mais curtos ou mais longos por forma a dar cumprimento a requisitos legais, outros requisitos e de acordo com as Normas de referência.
Nos Programa especifico de Ambiente e de Segurança encontram-se definidos como será feita a medição dos objetivos especificos associados ao SG Ambiental e de Segurança.
Desta forma a medição e monitorização do desempenho será garantida através de Auditorias Internas, Externas, Certificação, dados estatísticos, percentagem, Relatório de Simulacros, relatório/propostas, mapas de consumos dos clientes, registos de formação e índices de Sinistralidade, entre outros que possam ser adotados para garantir a medição e monitorização do desempenho.

3. CONTROLO DE ALTERAÇÕES E REVISÕES

Parte	Alteração	Edição	Pág.	Revisão	Data
2	SGQAS.MMD	01	2	01	13.06.2016
Todas	Logotipos	01	Todas	02	27/01/2017
Todas	Logotipos	03	Todas	02	07/08/2017
Todas	Logotipos	04	Todas	02	24/04/2018

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSST | Edição:01
Data: 24.04.2018 | Data: 24.04.2018 | Data: 24.04.2018 | Pág.: 3 de 3 | Revisão:02

Figura S. 2- *Procedimento para a Medição e Monitorização do Desempenho (pg.3)*

Nota: a página 2 está em branco por isso é que não foi incluída.

T. Anexo XX – Procedimento de Preparação e Resposta a Emergência – upK



Sistema de Gestão QAS

Procedimento Preparação e Resposta a Emergência

Figura T. 1 – *Procedimento de Preparação e Resposta a Emergência (pg.1)*

Sistema de Gestão QAS

Procedimento PRE | Referência: SGQAS.PPRE | Versão: 01/03

upK facilities up-keeping

1. OBJECTIVO

Este procedimento caracteriza como está organizada a Preparação e Resposta a Emergência.

2. DESCRIÇÃO

A Preparação e Resposta a Emergência foi organizada de acordo com o descrito do Plano de Segurança Contra Incêndio em Edifícios entregue à Autoridade Nacional de Proteção Civil, quer da upK quer do Edificio Trivalor – Sogenave detentora do edificio.

O Plano de emergência em igor será o da Sogenave, no entanto e caso o da upK, tenha mais cenários, complementará o da sogenave..

Os elementos das empresas que irão integrar as equipas diurnas de emergência, já foram definidos pelas empresas respetivas:

Delegados de segurança – 1 elemento da Sogenave + 1 elementos da Sinal Mais;

Alarme – 2 elementos da Sogenave;

Alerta – 2 elementos da Sogenave;

	Equipa Evacuação	Equipa 1ª Intervenção	Equipa Primeiros Socorros
Piso 0	3 elementos Sogenave (2 dos secos + 1 dos congelados/refrigerados)	4 elementos Sogenave (2 dos secos + 2 dos congelados/refrigerados) + 1 do armazém **Serdial** + 1 do armazém **ITAU** + 1 do armazém **Gertal**	2 elementos Sogenave
Piso 1	2 elementos da Sogenave + 1 da **UPK**	2 elementos da Sogenave + 1 da **UPK**	1 elemento da Sogenave + 1 da **UPK**
Piso 2	**Blocos A, B e C** – 1 elemento da **Serdial** + 1 da **Gertal** + 1 do **Planeamento** **Blocos D e E** – 1 elemento do **ITAU** + 1 da **Iberlim** + 1 da cozinha (**Sinal Mais**)	**Blocos A, B e C** – 1 elemento da **Strong** + 1 da **Gertal** + 1 da **Serdial** **Blocos D e E** – 1 elemento do **ITAU** + 1 da **Nova Serviços** + 1 da cozinha (**Sinal Mais**)	**Blocos A, B e C** – 1 elemento da **B2B/Multiserviços** + 1 do **Planeamento** + 1 da **Ticket** **Blocos D e E** – 1 elemento do **ITAU** + 1 da **Iberlim** + 1 da cozinha (**Sinal Mais**)

Cortes de energia – 1 elemento da Sogenave + 1 elemento da Strong

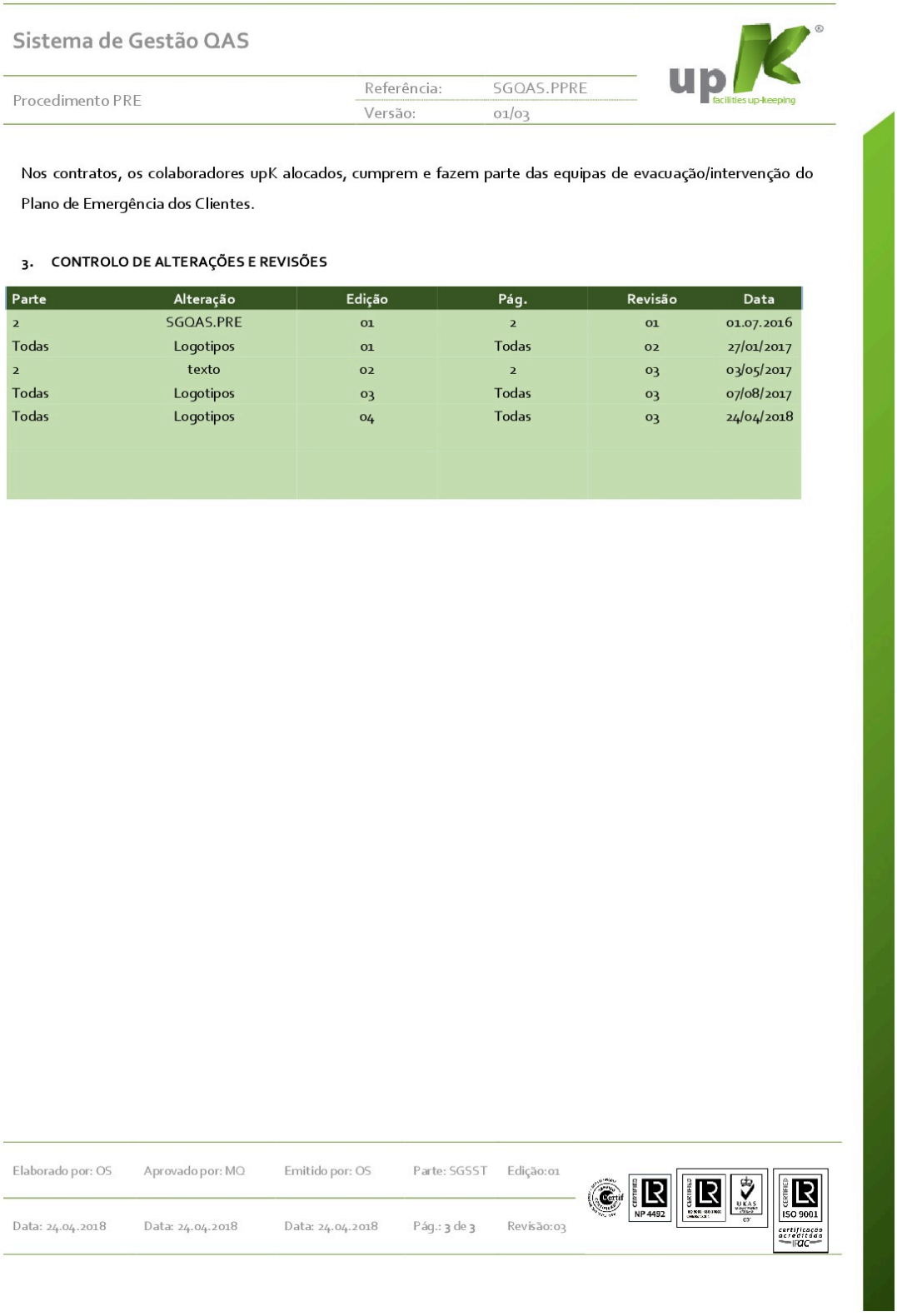
Informação e vigilância – 1 elemento da Sogenave + 1 elemento da Strong

Concentração e controlo – 1 elemento da Sogenave + 1 elemento da Strong

Elaborado por: OS	Aprovado por: MQ	Emitido por: OS	Parte: SGSST	Edição:01
Data: 24.04.2018	Data: 24.04.2018	Data: 24.04.2018	Pág.: 2 de 3	Revisão:03

NP 4492 ISO 9001

Figura T. 2– *Procedimento de Preparação e Resposta a Emergência (pg.2)*



Sistema de Gestão QAS

Procedimento PRE | Referência: SGQAS.PPRE | Versão: 01/03

Nos contratos, os colaboradores upK alocados, cumprem e fazem parte das equipas de evacuação/intervenção do Plano de Emergência dos Clientes.

3. CONTROLO DE ALTERAÇÕES E REVISÕES

Parte	Alteração	Edição	Pág.	Revisão	Data
2	SGQAS.PRE	01	2	01	01.07.2016
Todas	Logotipos	01	Todas	02	27/01/2017
2	texto	02	2	03	03/05/2017
Todas	Logotipos	03	Todas	03	07/08/2017
Todas	Logotipos	04	Todas	03	24/04/2018

Elaborado por: OS | Aprovado por: MQ | Emitido por: OS | Parte: SGSST | Edição:01
Data: 24.04.2018 | Data: 24.04.2018 | Data: 24.04.2018 | Pág.: 3 de 3 | Revisão:03

Figura T. 3– *Procedimento de Preparação e Resposta a Emergência (pg.3)*

U. Anexo XXI – Procedimento de Requisitos Legais e Outros – upK

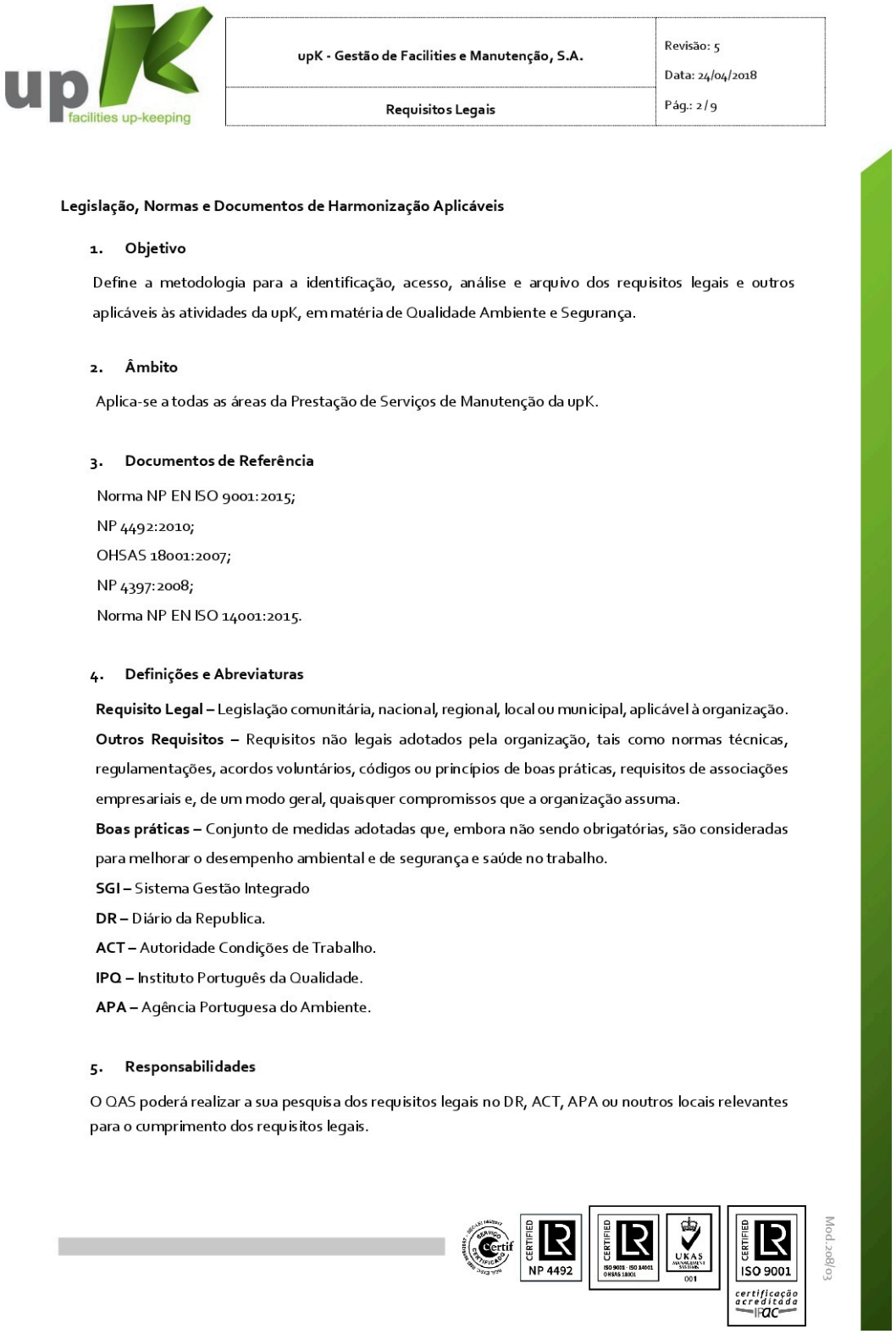


Sistema de Gestão Integrado

Procedimento Requisitos Legais e outros

Mod.208/03

Figura U. 1 – *Procedimento de Requisitos Legais e Outros (pg.1)*



upK - Gestão de Facilities e Manutenção, S.A.	Revisão: 5 Data: 24/04/2018
Requisitos Legais	Pág.: 2/9

Legislação, Normas e Documentos de Harmonização Aplicáveis

1. Objetivo

Define a metodologia para a identificação, acesso, análise e arquivo dos requisitos legais e outros aplicáveis às atividades da upK, em matéria de Qualidade Ambiente e Segurança.

2. Âmbito

Aplica-se a todas as áreas da Prestação de Serviços de Manutenção da upK.

3. Documentos de Referência

Norma NP EN ISO 9001:2015;
NP 4492:2010;
OHSAS 18001:2007;
NP 4397:2008;
Norma NP EN ISO 14001:2015.

4. Definições e Abreviaturas

Requisito Legal – Legislação comunitária, nacional, regional, local ou municipal, aplicável à organização.
Outros Requisitos – Requisitos não legais adotados pela organização, tais como normas técnicas, regulamentações, acordos voluntários, códigos ou princípios de boas práticas, requisitos de associações empresariais e, de um modo geral, quaisquer compromissos que a organização assuma.
Boas práticas – Conjunto de medidas adotadas que, embora não sendo obrigatórias, são consideradas para melhorar o desempenho ambiental e de segurança e saúde no trabalho.
SGI – Sistema Gestão Integrado
DR – Diário da Republica.
ACT – Autoridade Condições de Trabalho.
IPQ – Instituto Português da Qualidade.
APA – Agência Portuguesa do Ambiente.

5. Responsabilidades

O QAS poderá realizar a sua pesquisa dos requisitos legais no DR, ACT, APA ou noutros locais relevantes para o cumprimento dos requisitos legais.

Mod.208/03

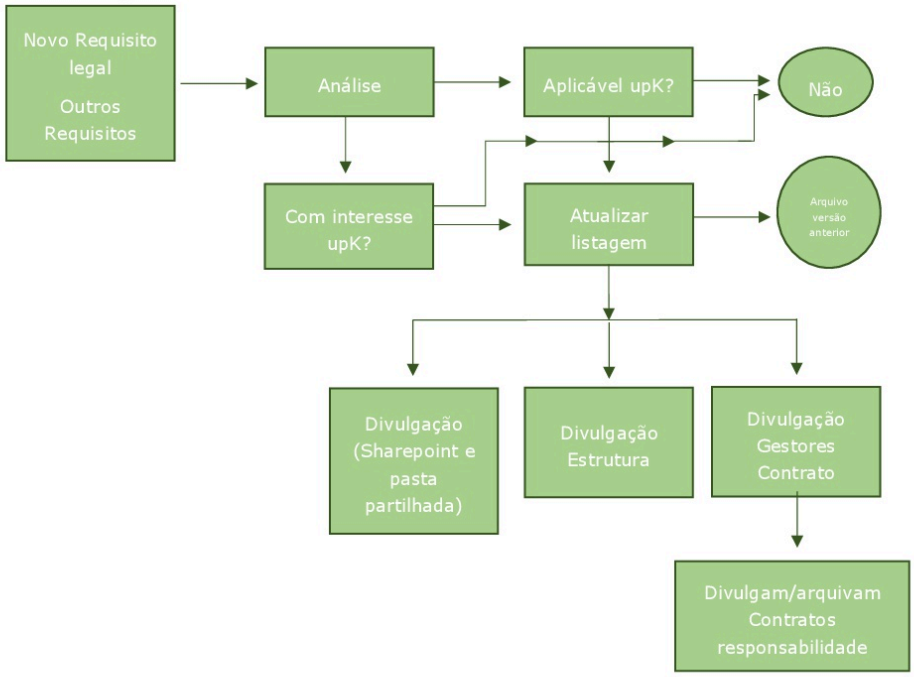
Figura U. 2 – *Procedimento de Requisitos Legais e Outros (pg.2)*

A periodicidade poderá ser de duas em duas semanas ou outra que o QAS considere relevante para consulta e a listagem sempre que necessário será revista, atualizada e divulgada, passando a anterior a obsoleta.

A responsabilidade de consultar, atualizar e divulgar o procedimento de requisitos legais cabe ao Departamento QAS de acordo com a metodologia de seguida apresentada.

A responsabilidade de divulgação pelos contratos de prestação de serviços é dos Gestores de Contratos respetivos de acordo com a metodologia de seguida apresentada.

6. Metodologia



7. Divulgação

A divulgação para os gestores de contrato e para a estrutura da upK é da responsabilidade do QAS, assim como, a divulgação no Sharepoint e na pasta partilhada sendo que apenas fica disponível a versão mais recente para consulta.

A divulgação para os contratos de prestação de serviços da upK é da responsabilidade dos Gestores de Contratos respetivos.

8. Monitorização

Figura U. 3 – *Procedimento de Requisitos Legais e Outros (pg.3)*

A avaliação de cumprimento dos requisitos legais na upK é da responsabilidade do departamento QAS e pode ser realizada através de auditorias internas, externas e verificação da conformidade legal em check-list.

Esta avaliação pode ser ainda efetuada por partes interessadas, nomeadamente através de auditorias externas por parte de clientes e da Lloyds e ou outras.

A periodicidade de avaliação da conformidade é realizada semestralmente.

9. Lista de Legislação

A lista foi convertida em tabela de Excel que permite uma atualização constante e verificação da conformidade legal.
A resolução de situações fora deste contexto identificado na check-list em Excel, deverá ser alvo de procura detalhada, nos sites do DR, ACT, APA entre outros que sejam considerados pertinentes.

10. CONTROLO DE ALTERAÇÕES E REVISÕES

Parte	Alteração	Edição	Pág.	Revisão	Data
Todas	Logotipos	01	Todas	05	27/01/2017
Todas	Logotipos	03	Todas	02	07/08/2017
Todas	Logotipos	04	Todas	02	24/04/2018

Figura U. 4 – *Procedimento de Requisitos Legais e Outros (pg.4)*