

Manual da Qualidade

Inergest- Energias Renováveis

Julho de 2007

ÍNDICE

Índice.....	2
1. Introdução.....	3
1.1. Descrição.....	3
1.2. Manual da Qualidade.....	3
1.3. Organograma da empresa.....	3
2. Requisitos de Gestão.....	4
2.1. Organização.....	4
2.1.1. Responsabilidades da Empresa.....	4
2.1.2. Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.....	4
2.1.3. Imparcialidade e Independência.....	5
2.1.4. Requisitos Organizacionais.....	5
2.2. Controlo dos Registos.....	5
3. Responsabilidade da Gestão.....	6
3.1. Comprometimento da gestão.....	6
3.2. Política da Qualidade.....	6
3.3. Focalização no cliente.....	7
3.4. Planeamento.....	7
3.4.1. Objectivos da Qualidade.....	7
3.4.2. Planeamento do sistema de gestão da qualidade.....	7
4. Realização do Produto.....	8
4.1. Equipamento.....	8
4.2. Apresentação de Resultados.....	8

1. INTRODUÇÃO

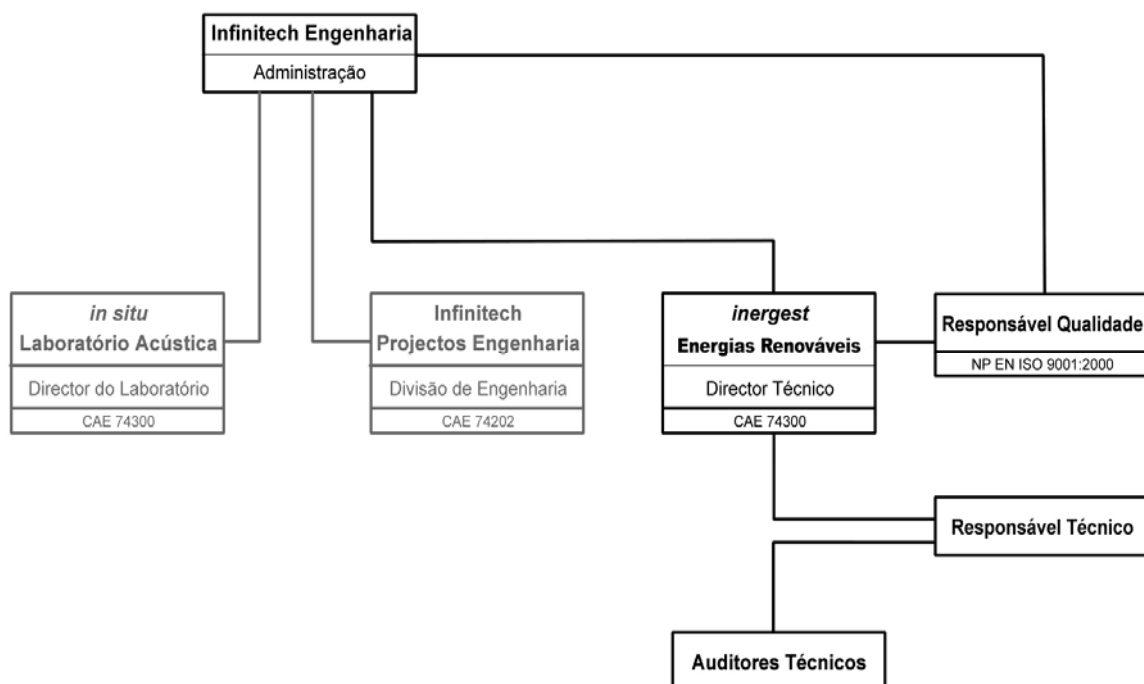
1.1. DESCRIÇÃO

Esta versão reduzida do Manual da Qualidade apresenta uma breve descrição do Sistema de Gestão da Qualidade da **inergest** – Energias Renováveis, reflectindo os requisitos da norma NP EN ISO 9001: 2000 “Sistemas de Gestão da Qualidade”.

1.2. MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade constitui o suporte documental para os procedimentos de qualidade e procedimentos técnicos das acções inerentes às funções do Sistema de Gestão da Qualidade e simultaneamente, representa o compromisso assumido pela Inergest de que a política da qualidade é conhecida, entendida e colocada em prática.

1.3. ORGANOGRAMA DA EMPRESA



2. REQUISITOS DE GESTÃO

2.1. ORGANIZAÇÃO

2.1.1. Responsabilidades da Empresa

A **inergest** – Energias Renováveis assegura que cumpre todos os requisitos regulamentares da norma NP EN ISO 9001:2000, estabelecendo como responsabilidade e prioridade a satisfação contínua dos seus clientes através da política da qualidade e objectivos da qualidade.

2.1.2. Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade abrange as seguintes áreas:

- Apoio técnico especializado;
- Diagnósticos energéticos;
- Auditorias energéticas;
- Planos de racionalização de energia.

As auditorias são efectuadas tendo por base a regulamentação existente nas diferentes áreas, nomeadamente:

Regulamentação aplicável

- Dec. Lei n.º 58/1982 de 26 de Fevereiro - Estabelece normas sobre gestão de energia;
- Portaria 359/1982 de 7 de Abril –Aprova o 1º Regulamento da Gestão do Consumo de Energia, RGCE;
- Dec. Lei n.º 78/2006 de 4 de Abril – Sistema Nacional de Certificação Energética e da Qualidade do Ar Interior nos Edifícios, SCE;
- Dec. Lei n.º 79/2006 de 4 de Abril - Regulamento dos Sistemas Energéticos de Climatização em Edifícios, RSECE;

- Directiva CE 91/2002 de 16 de Dezembro – Relativa ao desempenho energético de edifícios;

2.1.3. Imparcialidade e Independência

A organização física e funcional da empresa garante a imparcialidade e independência dos seus colaboradores na execução das auditorias e a avaliação de conformidade nos resultados obtidos com a normalização e legislação aplicável.

2.1.4. Requisitos Organizacionais

A **inergest** é composta pela equipa de colaboradores descrita no organograma.

Todos os colaboradores da Inergest estão capacitados da relevância das suas actividades e como as mesmas contribuem para atingir os objectivos do Sistema de Gestão da Qualidade.

2.2. CONTROLO DOS REGISTOS

Os registos da **inergest** são legíveis, armazenados e conservados de modo a que sejam facilmente acessíveis, em instalações que proporcionam um ambiente apropriado, que evitam estragos ou deteriorações e a perda dos registos. O período de conservação em arquivo é na generalidade de 5 anos.

O arquivo está localizado dentro da empresa, estando acessível durante a realização da auditoria.

3. RESPONSABILIDADE DA GESTÃO

3.1. COMPROMETIMENTO DA GESTÃO

A gestão de topo representada pela Gerência proporciona evidências do seu comprometimento no desenvolvimento e implementação do sistema de gestão da qualidade e na melhoria contínua da sua eficácia mediante:

- a comunicação à organização da importância de se ir ao encontro dos requisitos do cliente, bem como dos requisitos estatutários e regulamentares;
- o estabelecimento da política da qualidade;
- a garantia de que os objectivos da qualidade são estabelecidos;
- a condução de revisões pela gestão;
- a garantia da disponibilidade dos recursos.

3.2. POLÍTICA DA QUALIDADE

A Inergest focaliza a sua Política da Qualidade na melhoria contínua dos serviços prestados e na fiabilidade dos resultados analíticos fornecidos. Para a persecução destes objectivos são disponibilizados os recursos necessários ao Sistema de Gestão da Qualidade implementado.

Para cumprir a política da Qualidade, a Inergest segue os seguintes princípios:

- Executar um serviço eficaz e com qualidade;
- Executar as auditorias e certificações energéticas de acordo com a regulamentação aplicável;
- Garantir imparcialidade, independência e sigilo nas auditorias efectuadas;
- Utilizar recursos humanos com formação e qualificação adequada;
- Evidenciar e avaliar periodicamente os objectivos da qualidade;
- Minimizar a possibilidade de impactes ambientais decorrentes da sua actividade;
- Efectuar a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade implementado;
- Atender aos requisitos da norma NP EN ISO 9001: 2000.

3.3. FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE

A gerência assegura que os requisitos do cliente são determinados e que a política da qualidade e os seus objectivos mensuráveis vão ao encontro dos clientes, tendo em vista o aumento da sua satisfação.

A Inergest valoriza a existência de uma boa relação com os seus clientes, como tal e sempre que solicitado, a empresa efectua esclarecimentos relacionados com o desenvolvimento da sua actividade.

A empresa efectua junto dos seus clientes a realização de questionário logo após a realização das auditorias, tendo como objectivo a obtenção de 'feedback'.

3.4. PLANEAMENTO

3.4.1. Objectivos da Qualidade

A gerência assegura que os objectivos da qualidade, incluindo os necessários para atender aos requisitos do produto, são estabelecidos para as funções e níveis relevantes dentro da empresa. Os objectivos da qualidade são mensuráveis e consistentes com a política da qualidade.

3.4.2. Planeamento do sistema de gestão da qualidade

A gerência assegura que:

- o planeamento do sistema de gestão da qualidade é conduzido de forma a satisfazer os requisitos dos clientes, bem como os objectivos da qualidade;
- a integridade do sistema de gestão da qualidade é mantida quando são planeadas e implementadas alterações ao sistema de gestão da qualidade.

4. REALIZAÇÃO DO PRODUTO

4.1. EQUIPAMENTO

A Inergest – Auditorias Energéticas dispõe de todo o equipamento necessário à correcta execução das auditorias e certificações energéticas.

A gestão do equipamento e critérios de aceitação é efectuada de acordo com os procedimentos operacionais associados aos procedimentos técnicos e ao procedimento de aquisição de produtos e serviços.

4.2. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

Os resultados da auditoria ou certificação energética, são apresentados de forma exacta, clara, inequívoca e objectiva nos relatórios apresentados aos clientes.

Os relatórios de auditorias são constituídos, principalmente por:

- Análise dos tipos e consumos existentes;
- Medições das principais grandezas energéticas;
- Potencial de poupança de energia;
- Optimização do desempenho energético.

A apresentação dos relatórios é acompanhada de esclarecimentos da equipa auditora aos representantes da administração dos requerentes.

Quando solicitado será efectuado o acompanhamento da implementação dos planos de racionalização de energia resultantes das auditorias.

Os relatórios de certificação energética são constituídos, principalmente por:

- Análise de peças escritas e gráficas;
- Verificação regulamentar;
- Verificações insitu;
- Emissão do certificado energético.