

**ESTGF** | **POLITÉCNICO  
DO PORTO**

ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

DESIGNAÇÃO DO MESTRADO

---

AUTOR

---

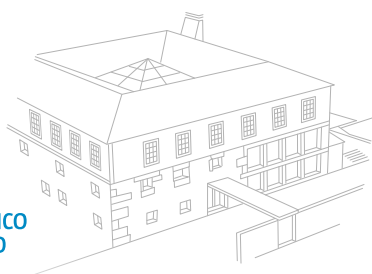
ORIENTADOR(ES)

---

ANO

---

[www.estgf.ipp.pt](http://www.estgf.ipp.pt)



**ESTGF** | POLITÉCNICO  
DO PORTO

ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

DESIGNAÇÃO DO MESTRADO

AUTOR

ORIENTADOR(ES)

ANO

[www.estgf.ipp.pt](http://www.estgf.ipp.pt)

*“A consciência dos indivíduos é a guardiã das regras que a comunidade desenvolveu para a sua própria proteção. É o polícia que cada um tem no seu coração, aí posto para nos vigiar e não nos deixar infringir as regras.”*

*(Somerset Maugham, em A Lua e cinco tostões)*

## **Agradecimentos**

Este Projeto de Mestrado só foi possível graças à amabilidade e disponibilidade de várias pessoas, as quais manifesto os meus sinceros e reconhecidos agradecimentos, em particular à Dra. Luísa Morgado, a quem devo a orientação da mesma.

À minha família, pelo apoio incondicional e pela confiança que me inculcaram ao longo da minha vida, sei que a vós devo o facto de ser aquilo que sou hoje.

*A todos um muito Obrigada.*

## Resumo

O processo de implementação de um sistema de SHST de uma organização surge como ferramenta ideal na implementação de medidas preventivas, dotando as empresas de meios de gestão dos aspetos de segurança e higiene no trabalho de uma forma estruturada. Perante esse facto e atendendo às necessidades verificadas na empresa, o presente projeto teve como objetivo implementar e integrar no sistema integrado já existente o referencial NP 4397:2008 - Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho, uma adaptação da OHSAS 18001, na empresa Servirege - Consultoria e Formação sediada em Fafe.

O projeto serviu ainda para tratar do processo de autorização perante a ACT para prestação de serviços de segurança e higiene no trabalho na mesma empresa.

Com base no trabalho realizado, conclui-se que o sistema de gestão da SHT foi integrado no sistema de gestão da empresa. Com a integração deste sistema SHT espera-se obter vantagens a nível interno - melhores condições laborais, maior controlo das responsabilidades e autoridades evitando possíveis ocorrências que ponham em causa a competitividade da organização - e a nível externo - melhor imagem e atração e fidelização de clientes.

**Palavras-chave:** NP 4397:2008, Projeto, Segurança, Higiene, Empresa, ACT.

## Abstract

The implementation process of an OHS system of an organization emerges as an ideal tool for implementing preventive measures, providing the management of media companies in the security aspects and safety at work in a structured way. Given that fact and taking into account the needs identified in the company, this project aimed to implement and integrate the integrated existing system to the NP 4397:2008 - Safety Management Systems and Health at Work, an adaptation of OHSAS 18001, the company Servirege - Consulting and Training placed in Fafe.

The project also served to discuss the approval process before the ACT to provide security services and safety at work at the same company.

Based on the work performed, it is concluded that the OSH management system was integrated into the company's management system. With the integration of this system SHT is expected to take advantage internally - better working conditions, greater control responsibilities and authorities avoiding possible occurrences that jeopardize the competitiveness of the organization - and externally - better image and attraction and customer loyalty.

**Key words:** NP 4397:2008, Project, Security, Hygiene, Company, ACT.

## Índice Geral

Agradecimentos.....	2
Resumo.....	3
Abstract .....	3
Índice Geral.....	4
Índice de Anexos.....	5
Índice de Figuras.....	6
Índice de Tabelas.....	6
Siglas.....	6
Introdução.....	7
Capítulo I – Enquadramento teórico do tema.....	9
1.1 Generalidades .....	9
1.2 Objetivo.....	11
1.3 Referências de apoio .....	15
1.4 Apresentação da organização – Servirege – Consultoria e Formação, Lda. ....	29
1.4.1 Breve historial - Servirege – Consultoria e Formação, Lda. ....	29
1.4.2 Serviços.....	31
1.4.3 Clientes.....	32
Capítulo II – Metodologia de atuação .....	32
2.1 Metodologia.....	32
Capítulo III – Trabalho realizado e resultados .....	34
3.1 Integração de sistemas.....	34
3.2 Implementação da norma NP 4397:2008 .....	36
3.2.1 Elaboração e revisão da documentação.....	37
3.2.1.1 Elaboração da Política do sistema integrado e sua divulgação .....	37
3.2.1.2 Revisão do Manual do Sistema Integrado.....	38
3.2.1.3 Levantamento de toda a legislação e normas aplicáveis à organização .....	39
3.2.1.4 Revisão e aprovação da rede de processos da organização.....	40
3.2.1.5 Integração da norma NP 4397:2008 na rede de processos da organização .....	41
3.2.1.6 Processo de Gestão Administrativo-financeira .....	41
3.2.1.7 Processo de Consultoria .....	42
3.2.1.8 Processo de Gestão de Recursos Humanos .....	42
3.2.1.9 Processo de Gestão de Infraestruturas.....	43
3.2.1.10 Processo de Gestão e melhoria.....	43

3.2.1.11	Processo de Formação.....	44
3.2.1.12	Definição e acompanhamento de Objetivos/ Indicadores .....	45
3.2.1.13	Manual de funções.....	45
3.3	Autorização de prestação de serviços.....	46
4	Conclusão .....	49
5	Bibliografia.....	51

## Índice de Anexos

Anexo I – Mod. 071\_Planeamento Atividades SGI

Anexo II – Política do sistema integrado

Anexo III - PG 24 – Controlo dos requisitos legais

Anexo IV - Objetivos e Plano ações\_2015

Anexo V - Manual do sistema de gestão integrado (SGI)

Anexo VI - PG 20 – Formação

Anexo VII - PG 19 – Identificação das partes interessadas

Anexo VIII - PG 01 – Controlo dos Documentos

Anexo IX - PG 23 – Registo de identificação de perigos e avaliação e controlo de riscos

Anexo X - PG 11 – Gestão de emergência

Anexo XI - PG 12 – Monitorização e medição

Anexo XII - PG 22 – Controlo dos EMM

Anexo XIII – PG 05- Tratamento NC, AC, AP

Anexo XIV - PG 03 – Auditorias SGI

Anexo XV - PG02 - Planeamento e Revisão do SGI

Anexo XVI - Lista de Normas e Regulamentação

Anexo XVII - Requisição de autorização para prestação de serviços de SHT

Anexo XVIII – Manual de Funções

Anexo XIX – PG 07 – Planeamento e Gestão da Consultoria

Anexo XX – Manual de Procedimentos para prestação de serviços externos de SHT

## **Índice de Figuras**

Figura 1 – Ciclo de Deming (PDCA) – Metodologia de Gestão de Processos

Figura 2 – Integração de sistemas

Figura 3 - Hierarquia documental

Figura 4 – Sequência de processos

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1 – Quadro resumo

## **Siglas**

ACT – Autoridade para as condições de trabalho

HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Point

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SGA – Sistema de Gestão Ambiental

SGI – Sistema de Gestão Integrado

PT – Procedimento de Trabalho

SHST – Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

SIQASS - Sistemas Integrados de Gestão da Qualidade, do Ambiente e da Segurança e Saúde

OHSAS - Occupational Health and Safety Assessment Services

## Introdução

É sabido que atualmente a vertente humana ocupa um lugar preponderante quer no processo industrial quer noutros setores de atividade. Se outrora esta componente assumia um papel secundário, dando-se primazia à produtividade em detrimento das condições de trabalho, é certo que hoje prevalece a ideia de que a produtividade é também ela afetada por situações que decorrem de uma adaptação correta ou não, do trabalhador ao ambiente envolvente do seu local de trabalho. Assim, a higiene e a segurança são duas atividades que estão intimamente relacionadas com o objetivo de garantir condições de trabalho capazes de manter um nível de saúde dos colaboradores e trabalhadores de uma Empresa (EAD - Empresa de Arquivo de Documentação, SA, 2015).

A higiene do trabalho propõe-se combater, dum ponto de vista não médico, as doenças profissionais, identificando os fatores que podem afetar o ambiente do trabalho e o trabalhador, visando eliminar ou reduzir os riscos profissionais (condições inseguras de trabalho que podem afetar a saúde, segurança e bem estar do trabalhador) (EAD - Empresa de Arquivo de Documentação, SA, 2015).

A segurança do trabalho propõe-se combater, também dum ponto de vista não médico, os acidentes de trabalho, quer eliminando as condições inseguras do ambiente, quer educando os trabalhadores a utilizarem medidas preventivas (EAD - Empresa de Arquivo de Documentação, SA, 2015).

Há mais de uma década que as organizações têm vindo a procurar alcançar a melhoria do desempenho dos seus processos, produtos e serviços através da implementação de sistemas de gestão da qualidade ou simplesmente sistemas da qualidade.

Nos sistemas da qualidade, o importante é controlar os processos com o objetivo de garantir produtos com qualidade no final da linha, visando, essencialmente, satisfazer o cliente, uma das partes interessadas nos negócios da organização. Contudo, o termo “partes interessadas” é mais abrangente, englobando todos os indivíduos ou grupos interessados ou afetados pelo desempenho ambiental da organização: clientes, funcionários, comunidade e organizações governamentais ou não, representantes da sociedade como um todo.

Neste sentido, um sistema integrado de gestão pretende assegurar, de forma planeada, a satisfação das partes interessadas, através da integração de sistemas de gestão tais como:

- Gestão da Qualidade (SGQ – série de normas ISO 9000) para satisfação dos clientes;
- Gestão Ambiental (SGA – série de normas ISO 14000) para satisfação da sociedade, interessada no desempenho ambiental da organização;
- Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (SHT – especificações da série OSHAS 18000), para satisfação dos colaboradores, através da prevenção de riscos de segurança e saúde no trabalho.

A integração de sistemas de gestão, por exemplo SGQ + SGA + SHT, promove uma maior consciencialização de todas as áreas da organização, não apenas para a obtenção de produtos e serviços de qualidade para os seus clientes mas, também, para produzir respeitando o meio ambiente e garantindo as condições de segurança e saúde dos colaboradores.

A essa grande vantagem dos sistemas integrados de gestão podem agregar-se outras, tais como a utilização da mesma estrutura de gestão da documentação, de tratamento de anomalias e não conformidades, de auditorias internas, entre outras, não menos importantes, como o facto de existir apenas um Manual de Gestão.

Com este trabalho pretende-se descrever a integração de um sistema de gestão da SHT, com base no referencial normativo NP 4397:2008, num sistema de gestão integrado, já implementado na empresa Servirege.

O presente relatório de projeto é composto por uma breve introdução, onde são apresentados os respetivos objetivos e pretensões. O desenvolvimento do trabalho encontra-se descrito em três grandes capítulos (a revisão da literatura, a metodologia e o trabalho realizado e resultados) e finalmente a conclusão.

### **- Capítulo I – Enquadramento teórico do tema**

Revisão bibliográfica sobre a temática em questão, sendo abordados o enquadramento legal e a evolução histórica da certificação segundo a norma NP 4397:2008.

### **- Capítulo II – Metodologia de atuação**

Centra-se na metodologia desenvolvida sobre a implementação da norma.

### **- Capítulo III - Trabalho realizado e resultados**

Aplicação prática da metodologia definida.

No final, surgem as conclusões em que se verifica que os resultados obtidos vão de encontro aos objetivos definidos e um balanço do contributo deste projeto.

Uma vez que o objetivo principal do sistema integrado de gestão é a satisfação dos clientes, torna-se fundamental a identificação dos requisitos em todo o processo de gestão e a melhoria contínua em todo do seu desempenho global, através da prevenção dos riscos, do controlo dos aspetos ambientais e da melhoria do produto.

É neste sentido que a adoção de Sistemas Integrados de Gestão da Qualidade, do Ambiente e da Segurança e Saúde (SIQASS) se apresenta como uma decisão estratégica que afeta a organização como um todo, de importância vital para a competitividade e conducente à obtenção de uma maximização dos benefícios de todas as partes interessadas: clientes, colaboradores, fornecedores e sociedade envolvente.

## Capítulo I – Enquadramento teórico do tema

Neste capítulo, pretende-se apresentar resumidamente o sistema de gestão analisado - sistema de gestão da SHT - bem como tecer-se considerações sobre sistemas integrados.

### 1.1 Generalidades

A segurança é um conceito desde sempre ligado ao ser humano, o qual demonstra a necessidade deste se sentir protegido contra tudo o que possa por em risco o seu bem-estar, a sua saúde e principalmente a sua vida. Este sentimento de segurança que todos procuramos, deve começar por sentir-se em nossas casas, o que nem sempre é tão real como pode parecer. A segurança nos locais de trabalho deve constituir também uma preocupação constante, pois é aí que passamos grande parte do nosso tempo, e geralmente desenvolvemos a nossa atividade profissional (Santos, 2008).

No entanto, de nada serve haver toda uma série de regras, princípios, etc., se não se conseguir convencer as pessoas da necessidade de alterar alguns comportamentos (pretende-se que adquiram uma atitude propícia à segurança, a fim de evitar um certo número de riscos). Para que tal seja possível, bom seria inculcar nas pessoas uma forma de pensar segurança, adquirindo um espírito, uma forma de refletir na segurança, de modo a poderem agir, aceitando os processos e procedimentos da segurança, bem como, aplicar as práticas e os métodos da implementação efetiva da gestão da segurança, principalmente entre os resistentes, os indecisos e também no exterior da organização (Santos, 2008).

O tema da Segurança, Higiene e Saúde no trabalho (SHST) tem vindo a ganhar uma importância crescente na nossa sociedade, pelos mais diversos motivos. É importante ressaltar que no mundo empresarial há que ter em conta os elevados custos humanos e económicos que resultam de situações como as doenças profissionais e os acidentes de trabalho, mas também de situações acidentais como os incêndios, explosões e libertação de gases tóxicos, que afetam trabalhadores, terceiros, equipamentos, instalações e o próprio meio ambiente.

A qualidade das condições de trabalho, nomeadamente no que diz respeito às condições de Segurança, Higiene e Saúde no trabalho, são uma parte fundamental na aferição da qualidade de vida dos indivíduos numa sociedade.

Esta temática tem registado na última década um importante desenvolvimento, especialmente na produção de legislação e na criação de empresas prestação de serviços nesta área, facto a que não são alheias as imposições da Comunidade Europeia.

Portugal tal como acontece noutros países da Europa e a nível internacional, dispõe de legislação e de diversas medidas destinadas a promover e a garantir a melhoria das condições de segurança, higiene e saúde dos trabalhadores nos seus locais de trabalho. Medidas que estabelecem não só os deveres dos trabalhadores e das entidades patronais como também os seus direitos, impondo, em certas condições,

a adoção de iniciativas de organização das atividades de prevenção e proteção contra os riscos derivados do trabalho. Acontece que, muitas organizações apenas se preocupam com o cumprimento da lei não assumindo uma atitude voluntária de organização e implementação de verdadeiros sistemas de gestão da segurança, higiene e da saúde dos seus colaboradores. Da mesma forma não se evidenciam sistemas que obedecem a normas ou especificações reconhecidas nacional e/ou internacionalmente que lhes possibilitem uma posterior certificação (Universidade Aberta, 2011).

Encontram-se disponíveis diversas especificações técnicas que estabelecem os requisitos para a segurança, higiene e saúde no trabalho, sendo as mais conhecidas as OHSAS 18001:2007, únicas reconhecidas internacionalmente. As OHSAS 18001 foram desenvolvidas de forma a poderem compatibilizar-se com os sistemas de gestão da qualidade que seguem as normas ISO 9001:2008 e sistemas de gestão do ambiente de acordo com a ISO 14001:2004.

A partir das OHSAS 18001:2007 foi desenvolvida a Norma Portuguesa NP 4397:2008 que por sua vez também estabelece os requisitos para um sistema que permita a uma empresa/organização controlar os seus riscos para a segurança e saúde dos seus trabalhadores e melhorar o seu desempenho baseado no ciclo PDCA ou ciclo de Deming (Plan-Do-Check-Act).



Figura 1 - Ciclo de Deming (PDCA) – Metodologia de Gestão de Processos

Sabe-se desde há muito que a implementação de um sistema de gestão da segurança e da saúde no trabalho (SGSHT) pode trazer às organizações grandes benefícios económicos e sociais para todos - empregadores, trabalhadores e suas famílias e sociedade em geral.

A certificação de sistemas de gestão da SHT tem como resultado diversas vantagens e benefícios, tais como:

**- Requisitos legais**

Um sistema reconhecido não é apenas um meio excelente de evidenciar o seu sistema de gestão da SHT, como também garante a proteção dos seus colaboradores e constitui uma mensagem clara para os seus parceiros de negócio, e autoridades legais, de que a empresa adotou boas práticas de SHT.

#### **- Redução de custos**

A certificação pela norma NP 4397:2008 evidencia uma abordagem pela minimização do risco. Reduzindo os acidentes e doenças no trabalho, os tempos de paragem e, consequentemente, os custos associados, serão inferiores.

### **1.2 Objetivo**

O presente projeto pretende implementar e integrar a norma NP 4397:2008 - Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho, uma adaptação da OHSAS 18001, no sistema integrado da empresa Servirege - Consultoria e Formação sediada em Fafe. Pretende-se ainda obter autorização da ACT para prestação de serviços de Segurança e Higiene no Trabalho na mesma empresa criando assim mais um departamento de trabalho.

Atendendo ao interesse manifestado pela entidade onde presto serviços em integrar no sistema já existente a norma relativa à Segurança e Higiene no trabalho, bem como obter autorização por parte da ACT em prestar serviços de Segurança e Higiene no trabalho, considera-se pertinente este projeto para assim aliar as duas pretensões e ajudar na sua concretização.

A Servirege é uma empresa já certificada pelas normas NP EN ISO 9001:2008 - Qualidade, NP EN ISO 14001:2012 – Ambiente, NP 4469:2008 – Responsabilidade Social e NP EN ISO 22000:2005 – HACCP. Neste sistema de gestão integrado falta apenas a norma relativa à NP 4397:2008 - Segurança e Higiene no trabalho, objetivo pelo qual vou trabalhar e procurar alcançar. De salientar que a implementação de um SHST tem inerente, inúmeras vantagens competitivas, nomeadamente melhorar a imagem da empresa, evidenciar o compromisso de cumprimento da legislação, obter uma vantagem competitiva relativamente à concorrência, aumento da motivação dos colaboradores, melhorias significativas nas condições de trabalho, redução de riscos de acidentes e de doenças profissionais, redução de custos sociais e económicos, inculcar uma cultura no sentido da melhoria contínua, entre muitas outras.

A aliar a este objetivo pretende-se ainda obter por parte da ACT a autorização para que a Servirege como entidade que presta serviços a empresários e singulares, possa num futuro próximo prestar serviços de Segurança e Higiene no trabalho.

Devido à complexidade da gestão da segurança nas organizações, torna-se necessário o entendimento correto da satisfação das partes interessadas, sociedade envolvente e a proteção dos trabalhadores. Deve assim, a organização ter um adequado controlo sobre os processos, ou produtos, ou atividades

que tenham impacto no ambiente de trabalho, e naturalmente na segurança e saúde dos trabalhadores. A forma mais estruturante de o fazer será com a formalização do sistema de segurança (Santos, 2008).

Neste sentido, usar como meios para chegar à integração da norma de segurança no sistema integrado a revisão de todo o sistema implementado, nomeadamente rever a política do sistema e integrar a norma de segurança. A organização da documentação envolvendo um único manual geral de gestão, para explicar o Sistema de Gestão Integrada; os procedimentos, instruções e registos que também são comuns.

Identificar todos os requisitos legais e outros, recursos, funções, responsabilidades, responsabilização e autoridade; competência, formação e sensibilização; comunicação, participação e consulta aos trabalhadores; documentação; controlo dos documentos; controlo operacional; preparação e resposta a emergências. Verificação: monitorização e medição do desempenho; avaliação da conformidade; investigação de acidentes, não conformidades, ações corretivas e preventivas; controlo dos registos; auditoria interna. Revisão pela gestão. Construir e implementar o Sistema de Gestão da Segurança e Higiene no Trabalho. Preparar a empresa para a auditoria externa.

Sendo consensual que toda a política de segurança, higiene e saúde no trabalho é da responsabilidade da direção de topo, em qualquer organização, a Servirege objetiva promover a garantia de elevados padrões de qualidade dos serviços prestados, bem como demonstrar uma gestão orientada para a proteção do ambiente e saúde dos seus colaboradores, promovendo as melhores técnicas disponíveis conducentes à melhoria contínua do seu desempenho ambiental, prevenção da poluição e controlo de riscos, sempre que estas se demonstrem adequadas, tecnicamente viáveis e considerando a sua eficácia económica.

Uma das fases estruturantes da implementação de qualquer sistema integrado prende-se com a definição da Política da Qualidade, Ambiente e Segurança, que visa a adoção dos objetivos estabelecidos pela estrutura organizacional da empresa, providenciando mecanismos que permitam o seu alcance e a avaliação da sua eficácia, bem como a melhoria contínua das condições associadas a estas três componentes. De entre inúmeras vantagens internas e externas que a implementação de um sistema integrado permite às empresas, são de salientar, a estruturação de processos, a identificação e sistematização das ações individuais e coletivas de prevenção, controlo de riscos e minimização de impactos ambientais e a otimização dos recursos disponíveis.

Os documentos normativos de referência do sistema integrado da Servirege apesar de distintos juntos acabam por se tornar complementares e baseiam-se na atuação da empresa, estabelecendo, de modo comum o que a empresa deve fazer, nomeadamente definir uma política de atuação, organizar os seus processos, definir a documentação interna, capacitar os seus colaboradores, realizar as suas atividades gerando evidências do atendimento aos requisitos, realizar avaliações como auditorias internas, implementar ações corretivas e preventivas e promover a melhoria contínua.

Através de um quadro resumo identifica-se as áreas certificadas na empresa e procura-se identificar o que é específico em cada uma delas e o que há de comum em todas já contemplando a norma da segurança e higiene no trabalho. Este resumo serve para demonstrar a viabilidade dos sistemas integrados que afeta qualquer organização como um todo, de importância vital para a competitividade e conducente à obtenção da maximização dos benefícios de todas as partes interessadas, designadamente dos seus clientes, associados, colaboradores, fornecedores e sociedade envolvente.

Um sistema integrado de gestão que englobe áreas como qualidade, ambiente, segurança, responsabilidade social e HACCP permite à Servirege garantir a eficácia dos seus serviços, bem como a satisfação total dos seus clientes, pois através de um só sistema de gestão consegue centrar todas as atenções para um conjunto único de procedimentos que associam várias áreas de interesse. Com este tipo de sistema de gestão, são definidos procedimentos orientadores de regras para alcançar os objetivos definidos com a introdução na gestão diária.

<b>SISTEMAS IMPLEMENTADOS</b>	<b>O QUE É ESPECÍFICO</b>	<b>O QUE HÁ DE COMUM</b>
<b>Gestão da Qualidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organização dos processos;</li> <li>• Monitorização dos processos;</li> <li>• Monitorização dos serviços.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição de política integrada;</li> <li>• Responsabilidades e autoridade;</li> <li>• Definição e planeamento dos objetivos;</li> <li>• Sistema de documentação e o seu controlo: (manual, procedimentos e registos);</li> <li>• Controlo dos registos e processos;</li> <li>• Formação, sensibilização e competências;</li> <li>• Identificação de não-conformidades, definição de ações corretivas e preventivas;</li> <li>• Auditorias internas;</li> <li>• Avaliação e medição;</li> <li>• Revisão pela Gestão;</li> <li>• Cumprimento dos requisitos legais.</li> </ul>
<b>Gestão Ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação de aspetos e avaliação de impactes ambientais;</li> <li>• Atendimento à legislação ambiental;</li> <li>• Plano de Gestão Ambiental.</li> </ul>	
<b>Gestão de HACCP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar os Pré-requisitos do Sistema HACCP;</li> <li>• Aplicar a metodologia de implementação do HACCP do Codex Alimentarius.</li> </ul>	
<b>Gestão da Responsabilidade Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento social.</li> </ul>	
<b>Gestão da Segurança e Higiene no trabalho</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação de perigos e avaliação de riscos;</li> <li>• Prevenção e capacidade de resposta a emergências;</li> <li>• Incidentes e acidentes;</li> <li>• Atendimento à legislação de segurança e higiene.</li> </ul>	

**Tabela 1 - Quadro resumo (Fonte: própria)**

Num sistema de gestão da segurança e higiene no trabalho existe sempre uma interligação dos diversos requisitos da norma de referência, pelo que se pretende através de uma rede de processos complementares e interligados obter um trabalho coerente e adequabilidade nos procedimentos. Não obstante, manter sempre presente na equipa de trabalho que todo o sistema deve basear-se em dois princípios fundamentais, nomeadamente na melhoria do desempenho ao nível da segurança e higiene no trabalho e na melhoria contínua ao nível da eficácia.

Para ser competitiva a empresa deve ampliar o seu enfoque na relação produto-cliente para a relação empresa-sociedade. A competitividade empresarial, entendida como a capacidade da empresa para

conquistar, manter e ampliar a sua atuação no mercado, passa a ter um enfoque mais amplo, de caráter sistêmico. Não basta apenas preocupar-se em ter um bom produto ou prestar um bom serviço para sobreviver no disputado mercado atual. É necessário que a empresa possa ainda atuar de maneira responsável, respeitando o meio ambiente, preocupando-se com a segurança operacional e saúde tanto dos seus colaboradores como dos seus clientes.

A Servirege pretende ainda obter por parte da ACT, autorização para prestar serviços externos no âmbito da Segurança e Higiene no trabalho atestando desta forma a competência dos serviços de segurança e higiene no trabalho. É uma mais-valia para os seus clientes, que têm mais uma garantia de que estão a ser acompanhados por uma empresa que se empenha em melhorar as condições de trabalho dos seus funcionários.

Trata-se de uma autorização para o exercício de atividades no setor industrial, comércio e serviços. Estas autorizações atestam a reunião de todos os requisitos legais exigidos pela (Lei n.º 3/2014, de 28 de Janeiro, 2014), que regulamenta o regime jurídico da promoção e prevenção da segurança e saúde no trabalho.

De acordo com a Direção da Servirege, o investimento na qualidade da prestação de serviços de SHT constituirá uma revalidação na confiança que os seus clientes, existentes e futuros, depositam na empresa. Um fator competitivo e de diferenciação determinante tendo em conta as exigências do mercado e o forte desenvolvimento do setor da Segurança, Higiene no Trabalho em Portugal, sendo por isso uma aposta no futuro e num mercado sustentável.

A Servirege é uma entidade que presta serviços de contabilidade, auditoria e consultoria no âmbito de candidaturas a projetos financiados de apoio a pequenas e médias empresas para além de prestar serviços em áreas como qualidade e HACCP. Valências que procuram satisfazer as necessidades de muitos empresários da região, sendo a SHST a lacuna que vai prevalecendo na empresa. No sentido de colmatar esta lacuna, a Servirege pretende então ter num futuro próximo ao seu dispor recursos humanos altamente qualificados, essencialmente técnicos especialistas em segurança e higiene no trabalho certificados na ACT – Autoridade para as condições do trabalho.

De salientar que nesta autorização para prestar serviços externos no âmbito da Segurança e Higiene no trabalho, a Servirege não objetiva incluir serviços médicos, isto é, exercer a atividade de saúde no trabalho. Na organização dos serviços de SHT, a empresa visa apenas adotar a modalidade de serviços externos de SHT. Para tal, num contrato a estabelecer entre a Servirege e o cliente serão desenvolvidas atividades previstas na legislação, nomeadamente:

- Definição de programa de atividades a desenvolver com vista à prevenção dos riscos profissionais;
- Verificação da conformidade da organização face aos vários requisitos legais;
- Avaliação dos riscos nos locais de trabalho;

- Avaliação do risco de exposição a agentes químicos e físicos;
- Comunicação dos resultados das avaliações de riscos e das medidas corretivas e preventivas a adotar;
- Indicação da sinalização de segurança a afixar nos locais de trabalho;
- Análise dos acidentes de trabalho;
- Vistorias periódicas com vista a verificar o grau de cumprimento das medidas propostas;
- Reavaliações em caso de introdução de alterações nos procedimentos de trabalho, equipamentos, ou demais condições e nos casos previstos na lei;
- Auditorias e diagnósticos às condições de trabalho: verificação dos requisitos legais;
- Avaliação das condições de iluminação;
- Avaliação da exposição ao ruído durante o trabalho;
- Avaliação da Qualidade do Ar Interior;
- Planos de Segurança e Saúde no trabalho da construção civil;
- Assistência à segurança nos locais de trabalho da construção civil.

Em suma os objetivos que se pretende alcançar com a implementação da norma NP 4397:2008 são acima de tudo obter um sólido desempenho em matéria de SHT, atuando na prevenção de acidentes e na melhoria das condições de trabalho dos colaboradores da empresa Servirege.

### **1.3 Referências de apoio**

Em termos de conteúdo, todos os referenciais atualmente em voga são semelhantes pelo que, em questões técnicas e de gestão de SHT é indiferente a escolha do referencial. O principal critério para a escolha do referencial será o marketing e a escolha será entre um referencial Nacional, norma NP 4397, ou internacional, OHSAS 18001 que, embora sendo semelhantes, a NP 4397 é praticamente uma tradução da OHSAS 18001, a norma portuguesa não é conhecida além-fronteiras. Para uma organização que só detenha interesse no mercado nacional, a escolha lógica será a norma NP 4397 dado que se trata de um referencial nacional cujas exigências são conhecidas internamente (Pinto, 2009).

Assim, os critérios de escolha do referencial a adotar pela organização são de natureza comercial e promocional dado que tecnicamente todos os referenciais são semelhantes e têm pressupostos básicos a prevenção, a melhoria contínua de forma sistemática e sustentada e o cumprimento dos requisitos legais (Pinto, 2009).

Na Servirege de acordo com os interesses da Direção, como referências de apoio foram então utilizadas a norma NP 4397:2008. Dado que num futuro próximo a mesma não pretende

internacionalizar-se nem manifesta qualquer pretensão em promover-se em mercados externos, não considerou a OHSAS 18001 mas sim a norma portuguesa NP 4397.

A norma para além das seções introdutórias, em que, nomeadamente se incentiva a abordagem por processos, apresenta as seguintes grandes cláusulas:

#### 4.1 Requisitos gerais

Possibilita à organização assegurar a correta implementação de um sistema de gestão da SHT e determinar como irá cumprir os requisitos normativos. A organização deve definir e documentar o âmbito do respetivo sistema de gestão da SHT.

Cada organização tem a liberdade de adotar as formas que entender como mais adequadas para cumprir os requisitos desta norma, contudo, quatro aspetos devem ser salientados, como relevantes, para que as formas adotadas sejam as mais adequadas e eficazes:

- A integração do sistema de gestão da segurança e saúde do trabalho com os restantes subsistemas da gestão global (ex: sistema de gestão da qualidade e/ou sistema de gestão ambiental);
- A adoção de medidas adequadas às características da organização (tamanho, complexidade...) e à natureza das suas atividades (tipologia e grandeza dos riscos para a segurança e saúde);
- As soluções técnicas encontradas para controlo dos riscos devem situar-se no melhor ponto de equilíbrio entre o cumprimento da legislação e da política da organização e os custos associados;
- Revisão periódica do sistema, no sentido de que a avaliação daí resultante permita identificar novas oportunidades de melhorar o sistema e/ou o desenvolvimento ao nível da segurança e saúde do trabalho.

Como nota final, deve ser sublinhado que um sistema de gestão da SHT não se reduz à mera compra de equipamentos (EPI – equipamentos de proteção individual -, ou equipamentos mais seguros), mesmo que a compra desses equipamentos possa e deva ser feita, por um lado, porque os referidos equipamentos tem/devem ser operados eficazmente, por outro lado os EPI não alteram as condições/processos de trabalho, e por último porque a melhoria contínua do sistema e do desempenho ao nível da segurança e saúde no trabalho obrigam à gestão dos recursos e à adaptação da organização a alterações cada vez mais frequentes (Pires, 2012).

Verifica-se que a Servirege no seu Plano de Atividades para 2015 já faz uma análise do seu contexto ambiental, económico e social. No entanto, foi feita uma revisão para adequar os princípios de segurança e higiene no trabalho, anexo I – Mod.071\_Planeamento Atividades SGI.

#### 4.2 Política da SHT

Nesta etapa, a organização define a sua política para a SHT, a qual deve ter em consideração a realidade da organização, em matéria de SHT (resultado do diagnóstico inicial), para que seja adaptada

às suas necessidades e deve assegurar o comprometimento da administração e a participação de todos os colaboradores.

A política constitui a «espinha dorsal» do Sistema de Gestão da SHT. É aí que a administração formaliza o compromisso da organização em garantir que a segurança e saúde no trabalho sejam consideradas na definição de prioridades em igualdade com todos os outros objetivos do negócio (Pinto, 2009).

A política da SHT deve ser entendida como o conjunto das grandes linhas de orientação estabelecidas pela direção de topo da empresa para todos os processos e atividades com impacto na segurança e saúde do trabalho (trabalhadores próprios, subcontratados, visitantes e quaisquer pessoas que tiverem acesso aos locais de trabalho).

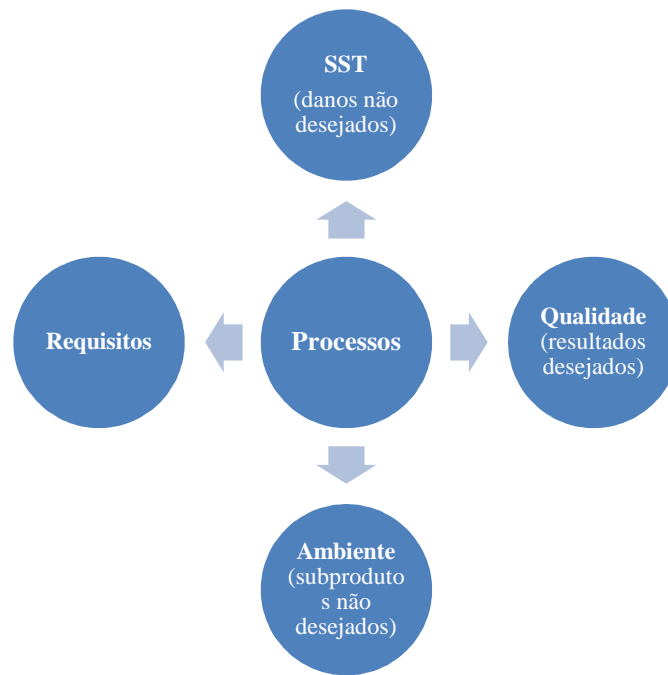
Neste sentido, convém que sejam orientações de caráter permanente, apenas alteráveis em função da legislação e regulamentação aplicável, dos requisitos da sociedade, dos perigos e riscos, ou das necessidades das partes interessadas.

A política deve incluir, obrigatoriamente, o compromisso da gestão de topo, em cumprir com a legislação, regulamentação e outros requisitos aplicáveis à organização, (por exemplo, os decorrentes de associações a que a pertença) bem como o seu empenhamento na melhoria contínua e na prevenção dos incidentes e danos para a saúde (Pires, 2012).

Embora a Servirege já tivesse afixado nas suas instalações e publicado no seu site a política do sistema integrado, foi necessário rever este documento e ajustá-lo à área da SHT (anexo Anexo II – Política do sistema integrado).

#### 4.3 Planeamento

Atividades de planeamento são imprescindíveis no sistema de gestão da SHT. Do ponto de vista da gestão, os subsistemas que a integram devem ser otimizados. Assim, a perspetiva da integração deve estar presente: uma organização realiza um conjunto de atividades com vista a obter os resultados desejados (para simplificar, digamos a qualidade), mas existem produtos não desejados (ex: resíduos, emissões) a serem geridos no SGA e o trabalho exigido aos colaboradores não deve pôr em causa a sua segurança e saúde, as mesmas atividades têm de obter a qualidade, minimizar os impactos ambientais e acautelar a SHT de quem as realiza (Pires, 2012).



**Figura 2 - Integração de sistemas**

Ao analisar as exigências da norma, usualmente, a organização verifica que uma parte significativa das exigências constitui já prática corrente. É altura de compilar a documentação interna já existente. No entanto, torna-se necessário efetuar o seu enquadramento de acordo com o exigido na norma., melhorando algumas das práticas existentes de forma a evidenciar a conformidade com os requisitos e, redigindo a forma como se realizam (ou se vão realizar), controlam e registam as atividades (Pinto, 2009).

A norma requer assim três importantes requisitos de planeamento:

#### 4.3.1 Identificação dos perigos, apreciação do risco e definição de controlos

Atividades de planeamento são imprescindíveis no sistema de gestão da SHT. Permite a qualquer organização que pretenda estabelecer um sistema de gestão da SHT para eliminar ou reduzir os riscos para os trabalhadores e outras partes interessadas que possam estar expostos aos perigos da SHT associados às suas atividades.

Especifica os requisitos de um sistema de gestão da SHT, permitindo a uma organização controlar os respetivos riscos da SHT e melhorar o respetivo desempenho.

O início do processo de planeamento tem de começar pela identificação dos perigos (fontes, situações ou atos relacionados com as atividades duma organização com potencial para o dano em termos de lesões, ferimentos ou danos para a saúde, ou qualquer combinação deles), e pela avaliação dos riscos que lhes estão associados. As referidas identificação e avaliação devem ser realizadas para as condições de operação: normal, anormal, emergência.

Este processo visa concluir se o risco é ou não aceitável, tendo em conta as medições de controlo existentes (a sua eficácia) e a política de SHT (Pires, 2012).

Na Servirege já existiam alguns requisitos sobre o cumprimento deste requisito normativo, como consta no anexo I Mod. 071\_Planeamento Atividades SGI. Contudo, foi necessário ajustar os objetivos já definidos e acrescentar os relacionados com a área de SHT.

#### 4.3.2 Requisitos legais e outros requisitos

A finalidade da adoção de um SGSHT é a melhoria do desempenho, sendo a conformidade legal o patamar mínimo do desempenho da SHT. É do conhecimento público que qualquer organização tem o dever de cumprir a legislação aplicável ou outros requisitos.

A organização deve garantir que estes requisitos legais aplicáveis e outros requisitos que a organização subscreva são considerados ao estabelecer, implementar e manter o respetivo sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho.

Deve ainda promover a consciencialização e a compreensão de responsabilidades legais e estar ciente e poder compreender como as suas atividades são ou serão afetadas por requisitos legais e outros aplicáveis.

A organização deve comunicar a informação relevante sobre os requisitos legais e outros requisitos a pessoas que trabalham sob o controlo da organização e a outras partes interessadas relevantes. Esta comunicação deve ocorrer sempre que ocorra alteração ou inclusão de novos requisitos.

Mais do que conhecer a existência de um documento legal, é fundamental que a organização saiba exatamente o que tem de cumprir. Assim, não será suficiente possuir uma mera listagem de documentos legais aplicáveis, deverá avaliar como poderá fazê-lo e decidir da necessidade de investimentos, de alteração de práticas e procedimentos ou outras ações.

Verificou-se a existência do procedimento PG 24 – Controlo dos requisitos legais que define como se faz a identificação, o acesso aos requisitos legais e a forma como estes são analisados e guardados numa base de dados, na intranet (anexo III).

#### 4.3.3 Objetivos e programa

O objetivo é o resultado que uma organização se propõe atingir em termos do desempenho da SHT. A Organização deve estabelecer, implementar e manter os objetivos da SHT documentados para funções e níveis relevantes da organização. Os objetivos da SHT são a base para o êxito do processo de melhoria contínua, visando proporcionar um melhor desempenho ao nível da gestão dos riscos da SHT relacionados com as atividades da organização.

Os objetivos da SHT podem ser desagregados em objetivos separados, em função da dimensão da organização, da complexidade do objetivo da SHT e da sua calendarização ou escala de tempo: devem

existir ligações claras entre os vários níveis dos objetivos e dos alvos ou metas em matéria da SHT, devem ser comunicados (ex: ações de formação) a pessoas relevantes.

Estabelecidos os objetivos, a organização deve programar/planear as ações e os meios necessários para que sejam atingidos. Isto implica o estabelecimento dum calendário, a atribuição de meios e responsabilidades aos níveis adequados da organização (Pires, 2012).

No caso concreto da Servirege, a mesma já definia e controlava os objetivos para cada ano, no entanto, foi necessário acrescentar os objetivos de SHT como consta no anexo IV - Objetivos e Plano ações\_2015.

O programa de gestão da SHT é a principal ferramenta para a concretização dos objetivos da SHT definidos. Um programa de gestão da SHT que demonstre o modo como a organização vai ao encontro da política e dos objetivos da SHT, com atribuição de responsabilidades, de meios e de prazos. O programa pode ser aplicado a atividades já em execução, novas ou alteradas.

#### 4.4 Implementação e operação

A correta implementação e funcionamento do sistema de gestão da SHT é a consequência do planeamento, levando à prática as medidas de prevenção/proteção e/ou de controlo previamente planeadas, elaborando documentos e estabelecendo procedimentos.

##### 4.4.1 Recursos, funções, responsabilidades, responsabilização e autoridade

Um dos aspetos mais importantes num sistema de gestão de SHT é a clara e inequívoca definição e atribuição de autoridades (o que as pessoas podem decidir autonomamente) e responsabilidades (as atividades que têm de desempenhar).

A determinação dos recursos necessários é parte integrante das atividades de planeamento e da revisão pela gestão, sendo a sua disponibilização da responsabilidade da gestão de topo. Um sistema de gestão de SHT eficaz pressupõe o compromisso e envolvimento de todas as pessoas que trabalhem para a organização ou sob seu controlo. Este compromisso deverá começar na gestão de topo.

O gestor de topo nomeado poderá delegar algumas das suas funções num representante da gestão, subordinado, mantendo ele próprio a responsabilização. A identidade do gestor de topo nomeado dever ser disponibilizada a todas as pessoas que trabalham sobre o controlo da organização.

Os recursos disponíveis para o sistema de gestão integrado da Servirege serão os mesmos que são utilizados no sistema de gestão da SHT. O atual Manual do SGI foi revisto e atualizado de modo a dar resposta a este requisito (anexo V).

##### 4.4.2 Competência, formação e sensibilização

Assegurar que a organização determina a competência necessária para os colaboradores e qualquer pessoa que trabalhe sob o seu controlo (incluindo visitantes, atividades temporárias, subcontratadas

exercidas dentro da organização) que possam causar impactos no âmbito da SHT previamente identificados pela organização.

Relembrando a Lei nº 3/2014, de 28 de janeiro – Artigo 15.º - Obrigações Gerais do Empregador

a) Sempre que confiadas tarefas a um trabalhador devem ser considerados os seus conhecimentos e as suas aptidões em matéria de SHT, cabendo ao empregador fornecer as informações e a formação necessárias ao desenvolvimento da atividade em condições de segurança e de saúde;

b) Sempre que seja necessário aceder a zonas de risco elevado, o empregador deve permitir o acesso apenas ao trabalhador com aptidão e formação adequadas...

No que diz respeito à formação, o essencial deste ponto não é a elaboração dum plano de formação, mas sim a identificação e satisfação das necessidades de formação, o plano é uma consequência das necessidades e um meio para as satisfazer (Pires, 2012).

Ainda segundo o enunciado deste requisito a organização deve assegurar a competência necessária para os colaboradores e avaliar continuamente as suas competências, providenciando formação (esta deve ter por base a identificação das necessidades de formação junto dos colaboradores, plano de formação, sumários das ações de formação, conteúdos das ações de formação, lista de presenças, certificados de participação, avaliação da eficácia, entre outros.) e outras ações eficazes para garantir essa competência.

A organização deve conservar os registos apropriados sobre a formação de cada trabalhador que permita com facilidade evidenciar a formação recebida, nomeadamente, a que é dada no posto de trabalho.

A cultura de segurança só se consegue adquirindo e mantendo com perseverança, sensibilização e formação para todos os níveis da organização.

Relembrando a Lei nº 3/2014, de 28 de janeiro – Artigo 20.º - Formação dos trabalhadores no domínio SHT

a) O trabalhador deve receber uma formação adequada,

b) no domínio da SHT, tendo em atenção o posto de trabalho e o exercício de atividades de risco elevado;

b) O empregador deve formar, em número suficiente, tendo em conta a dimensão da empresa e os riscos existentes, os trabalhadores responsáveis pela aplicação das medidas de primeiros socorros, de combate a incêndios e de evacuação de trabalhadores ...

A norma não requer a existência de registos que demonstrem a sensibilização, pese embora os mesmos possam ser uma boa prática de gestão, permitindo saber em qualquer momento se as pessoas foram ou

não sensibilizadas e quando. Contudo, a sensibilização pode também ser uma atividade corrente, assegurada no dia-a-dia das atividades, sem que exista um momento formal para a mesma.

Verificou-se que a Servirege no seu sistema de gestão integrado já dá resposta a estes requisitos. No entanto, o PG 20 – Formação foi revisto no sentido de dar relevância à área da SHT (anexo VI).

#### 4.4.3 Comunicação, participação e consulta

##### 4.4.3.1 Comunicação

Garantir que existe um processo de comunicação eficaz entre as diferentes funções e níveis de trabalhadores da organização e que qualquer comunicação de uma parte interessada é devidamente tratada.

A comunicação deve traduzir-se, efetivamente, na possibilidade dos trabalhadores da organização e de outras partes interessadas poderem manifestar as suas preocupações relativamente a assuntos de SHT. É importante que os processos de comunicação da organização prevejam fluxos de informação ascendente, descendente e lateral dentro da estrutura organizacional, devendo contribuir tanto para a disseminação como para a compilação de informação.

Estes processos devem garantir que a informação da SHT é fornecida, recebida e compreendida por todas as partes interessadas relevantes. Podem ser adotadas formas de comunicação através de reuniões internas de grupos de trabalho, ordens de serviço, memorandos, publicações; jornais internos, intranet, placares informativos, entre outros.

Este requisito inclui dois tipos de comunicação, no que diz respeito aos perigos e riscos e ao próprio sistema de gestão da segurança e saúde do trabalho.

Por um lado, a comunicação interna, entre os diversos níveis e funções relacionados com a SHT, com o objetivo de facilitar o entendimento e a cooperação mútua de todo o pessoal envolvido na melhoria do desempenho. Nomeadamente deve ser comunicado: política, objetivos, alguns dos resultados dos controlos efetuados, dos resultados das auditorias internas e da revisão do sistema, aos níveis que necessitem destas informações.

Por outro lado, a comunicação externa, com o objetivo de responder às solicitações provenientes das partes interessadas. Especial destaque deve ser dado às comunicações obrigatórias com as entidades oficiais, nomeadamente as decorrentes do planeamento de situações de emergência (Pires, 2012).

Verificou-se que a comunicação, na Servirege, é realizada segundo o procedimento PG 19 – Identificação das partes interessadas (anexo VII), quando se refere a associados e outros. Optou-se por manter o procedimento PG 19 porque a comunicação com as partes interessadas é definida nos estatutos da empresa. No entanto, também no PG 01 – Controlo dos Documentos (anexo VIII) é feito em referência à comunicação.

#### 4.4.3.2 Participação e consulta

A consulta é o processo através do qual a direção e outras pessoas, ou seus representantes, em conjunto analisam e discutem questões de interesse mútuo; o envolve a busca por soluções aceitáveis para problemas através da troca geral de opiniões e informações.

O empregador deve adotar as medidas necessárias para que os trabalhadores e seus representantes tenham tempo e recursos para participar ativamente nos processos de organização, planeamento, implementação, avaliação e ação para a melhoria do sistema de gestão da SHT.

Relembrando a Lei nº 03/2014, de 28 de Janeiro – Artigo 18.º - Consulta dos trabalhadores

“Empregador deve consultar por escrito e, pelo menos, uma vez por ano, os representantes dos trabalhadores para a segurança e saúde ou, na sua falta, os próprios trabalhadores sobre:

- a) Avaliação dos riscos, incluindo os respeitantes aos grupos de trabalhadores sujeitos a riscos especiais;
- b) Medidas de segurança e saúde antes de serem postas em prática ou, logo que possível, em caso de aplicação urgente das mesmas ...

Garantir que existe um processo de participação e consulta eficaz entre as diferentes funções e níveis de trabalhadores da organização. Garantir que existe um procedimento para a consulta de contratados da organização e de partes interessadas relevantes, quando apropriado. No desenvolvimento dos processos de consulta e participação dos trabalhadores a organização deve ter em consideração as barreiras de comunicação, como por exemplo, o idioma, literacia, aspetos de confidencialidade e/ou privacidade.

Para cumprimento deste requisito foi apenas revisto o PG 19 – Identificação das partes interessadas de forma a integrar as exigências da SHT.

#### 4.4.4 Documentação

A norma não requer a elaboração de um manual do sistema de gestão da SHT, no entanto, é aconselhável a sua elaboração, sendo um documento útil para descrever de forma estruturada a organização e o sistema de gestão da SHT.

A documentação de suporte ao sistema de gestão da SHT deverá incluir as políticas, objetivos, âmbito do sistema, documentos, incluindo registos, requeridos pela norma, definidos pela organização como necessários para assegurar o planeamento, a operação e o controlo eficazes dos processos relativos à gestão dos riscos da SHT. Deve também incluir descrição dos principais processos, procedimentos documentados e quaisquer outros documentos considerados como necessários, para utilização por todas as partes envolvidas.

A organização deve apenas desenvolver a documentação necessária que apoia a gestão dos processos.

#### 4.4.5 Controlo dos documentos

Assegurar o controlo da documentação relevante requerida pelo sistema de gestão da SHT, interna ou externa à organização, garantindo que a versão atual e aprovada de todos os documentos, está disponível e é usada no local e momento em que é necessária. A organização deve elaborar um procedimento documentado onde seja mencionado a metodologia e o responsável por controlar toda a documentação da organização, tanto a documentação interna como a documentação externa. Uma forma de controlar a documentação é codificar todos os documentos (procedimentos, instruções de trabalho, impressos, entre outros), datar e ter um responsável por atualizar a documentação e controlar as cópias distribuídas. A documentação externa (ofícios, revistas, legislação, etc...) pode ser controlada com um carimbo com a data de entrada na organização.

Procedeu-se à revisão do Manual do SGI, tendo em atenção a inclusão dos requisitos da norma NP 4397:2008. Todos os documentos seguem a metodologia descrita no procedimento PG 01 – Controlo dos Documentos.

#### 4.4.6 Controlo Operacional

Assegurar que a organização identifica as operações e as atividades associadas aos perigos identificados para os quais seja necessário implementar medidas de controlo para a gestão dos riscos da SHT.

O objetivo do controlo operacional é gerir os riscos de SHT para cumprir com a política de SHT. A organização deve estabelecer um procedimento documentado para controlar os riscos identificados, incluindo os que possam ser introduzidos por prestadores de serviços e visitantes, sobretudo nos casos em que a sua ausência possa conduzir a acidentes de trabalho, doenças profissionais ou outros desvios.

O procedimento PG 23 – Registo de identificação de perigos e avaliação e controlo de riscos (anexo IX) é um procedimento onde se descreve o modo de controlo das situações, onde a sua inexistência possa conduzir a desvios à segurança das pessoas.

#### 4.4.7 Preparação e resposta a emergências

Assegurar que a organização estabelece, implementa e mantém um ou mais procedimentos para identificar as potenciais situações de emergência e responder às situações da emergência identificadas.

A organização deverá incluir no procedimento informação sobre inventário e localização da armazenagem de materiais perigosos, e informação sobre o potencial risco da SHT de cada um dos produtos, sistemas de deteção e combate a incêndios, medidas de deteção e controlo das situações de emergência, sistemas de monitorização de materiais perigosos, formação aos colaboradores relativamente aos procedimentos de emergência, requisitos legais, incidentes anteriores...

Na Servirege já existia um Pano de Emergência, bem como um procedimento para identificar situações de emergência e os acidentes potenciais que possam ter impacto, como consta no anexo X – PG 11 – Gestão de emergência.

#### 4.5 Verificação

Após o planeamento e a implementação é necessário monitorizar e medir, de modo a comprovar a conformidade com os objectivos pretendidos e que atividades são executadas de acordo com os critérios definidos.

##### 4.5.1 Monitorização e medição de desempenho

Assegurar a monitorização e a medição periódica do desempenho da SHT das características principais das atividades e operações que podem ter um risco da SHT. A monitorização deve envolver a realização de medições (qualitativas ou quantitativas), observações ao longo do tempo, utilizando equipamentos ou técnicas que tenham sido consideradas apropriadas para a respetiva utilização.

As medições e monitorizações devem ser realizadas em condições controladas, através de processos que assegurem a validade dos resultados obtidos (calibração EMM; pessoal qualificado; métodos de controlo de qualidade adequados; medição rastreáveis, internacionais ou nacionais). Os resultados da monitorização podem ser (ex: relatórios de ruído ocupacional, exposição a agentes químicos, etc.) e devem ser validados após a sua obtenção e verificada a sua conformidade. Deve ser evidenciado o registo de tomada de ações, caso se verifique um incumprimento. Esta avaliação pode ser formalizada, por exemplo, por uma rubrica do responsável pela análise e respetiva data ou pelo registo de não conformidade e ação corretiva.

Um aspeto essencial deste ponto tem a ver com a capacidade de demonstrar que o conjunto de atividades planeadas para o SGSHT, complementando com a manutenção dos equipamentos e instalações, bem como com os comportamentos de segurança, está a garantir, não só o controlo sobre o ambiente de trabalho e as situações de perigo (em particular o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares e dos objetivos da SHT), mas também que o é conseguido da forma mais económica, segura e eficaz (Pires, 2012).

Na Servirege já existiam dois procedimentos para assegurar a monitorização e a medição periódica do desempenho da SHT: PG 12 – Monitorização e medição (anexo XI) e PG 22 – Controlo dos EMM (anexo XII), estes procedimentos foram revistos com o objetivo de validar as ações e medidas da SHT.

##### 4.5.2 Avaliação da conformidade

Devem ser evidenciados registos dos resultados de todas as avaliações de conformidade efetuadas no(s) formato(s) adotados pela organização. Estes resultados devem ser apresentados segundo a periodicidade definida pela organização para todos os requisitos aplicáveis.

No sistema de gestão integrado da Servirege é utilizado o procedimento PG 05- Tratamento NC, AC, AP (anexo XIII) este procedimento foi revisto, com o objetivo de incluir a área da SHT.

#### 4.5.3 Investigação de incidentes, não conformidades, ações corretivas e ações preventivas

##### 4.5.3.1 Investigação de incidentes

Assegurar que a organização implementa procedimentos para registo, investigação e análise de incidentes incluindo registos, análise de causas, responsabilidades e ações a desenvolver.

A Organização deve investigar e analisar os incidentes, de forma a prevenir a sua recorrência, identificar oportunidades de melhoria atuando preventivamente sobre as causas. Na sua análise deve ter em conta a uniformização da definição de incidente, o registo de todo o tipo de incidentes (incluindo acidentes, emergências, quase acidentes, afetações da saúde, entre outros).

Na classificação e análise dos incidentes, a organização deve ter em conta as variáveis caracterizadoras da população: género; faixa etária; nível de escolaridade; etc.; as variáveis temporais: dia da semana; hora do acidente; mês do acidente; dia do acidente face ao último dia de descanso; etc.; as variáveis espaciais: local do acidente; descrição da tarefa; etc.; as variáveis associadas à lesão: tipo de incapacidade; parte do corpo atingida; tipo de lesão; etc.

No sistema de gestão integrado da Servirege foi criado o procedimento PG 23 – Registo de identificação de perigos e avaliação e controlo de riscos (anexo IX) onde descreve a forma como a organização implementa procedimentos para registo, investigação e análise de incidentes incluindo registos, análise de causas, responsabilidades e ações a desenvolver.

##### 4.5.3.2 Não conformidades, ações corretivas e ações preventivas

Assegurar que a organização implementa procedimentos para tratar não conformidades reais e potenciais e a identificação, implementação, controlo e revisão da eficácia das ações corretivas e preventivas.

Os registos do tratamento de ações corretivas e preventivas, em particular, dos resultados das ações empreendidas e outros eventualmente relevantes devem demonstrar a conformidade da prática com os requisitos normativos.

Para assegurar o cumprimento deste requisito normativo a Servirege utiliza o procedimento PG 05- Investigação de incidentes, Controlo e Tratamento de Não Conformidades Internas, Ações Corretivas, Preventivas, Ações de Melhoria e Reclamações de Cliente, anexo XIII.

##### 4.5.4 Controlo de registos

Garantir que os registos associados ao sistema de gestão da SHT proporcionam informação adequada à gestão para evidenciar a conformidade com os requisitos da norma. Um registo pode ser um documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidências das atividades realizadas (exemplo:

registos da identificação de perigos, apreciação de riscos e definição de controlos; registos da monitorização e medição do desempenho; registos da calibração e manutenção dos equipamentos; relatórios da participação e consulta; atas de reuniões; relatórios de simulacros;..).

Para facilitar a identificação, a visualização e o controlo, pode ser utilizada uma matriz, ou outra forma equivalente, onde todos os registos estejam identificados, bem como os aspetos de controlo. Para preencher a matriz a organização poderá começar por colocar nela os impressos, procedimentos e instruções de trabalho.

Os registos específicos necessários a cada organização são diferentes tanto em número, como em conteúdo, dependendo da sua dimensão e complexidade. Pode ser necessário que a organização mantenha outros registos para demonstrar a conformidade com a norma, mesmo se aqueles não estiverem especificamente mencionados na norma.

As informações provenientes do exterior (ex: licenças, legislação, códigos de boa prática, publicações de associações, documentação técnica sobre matérias primas, ou subsidiárias, documentação técnica sobre processos, fichas de dados de segurança), podem ser considerados como documentos, se têm emissão controlada, ou dados). Estes passarão a ser registos, quando se tornarem obsoletos (Pires, 2012).

Para assegurar o cumprimento deste requisito normativo a Servirege utiliza o procedimento PG 01- Controlo documentos.

#### 4.5.5 Auditoria interna

Assegurar a realização de auditorias internas em intervalos planeados para determinar se o sistema de gestão da SHT está conforme com as disposições planeadas, com os requisitos da norma e outros estabelecidos pela organização.

A auditoria interna tem por fim fornecer uma avaliação detalhada e formal da conformidade da organização com os procedimentos e as práticas da SHT. Podem realizar-se auditorias adicionais, não programadas, caso as circunstâncias mostrem a sua necessidade (ex: após acidente de trabalho). Saída de uma auditoria deve incluir: avaliações detalhadas da eficácia dos procedimentos da SHT; nível da conformidade; quando necessário, identificar ações corretivas. Os resultados das auditorias devem ser registados e notificados à gestão de topo, em tempo oportuno. As auditorias ao sistema de gestão da SHT devem cobrir todas as operações que estão sujeitas ao sistema de gestão e avaliar a conformidade com a norma. Todos os quadros da organização devem ser incentivados a cooperar com os auditores e responder honestamente às suas perguntas.

No sistema de gestão integrado já existia um procedimento PG 03 – Auditorias SGI (anexo XIV), que foi revisto de modo a contemplar as auditorias internas da área da SHT.

#### 4.6 Revisão pela gestão

Garantir a análise regular e crítica ao mais alto nível, global e integrada, do desempenho, adequabilidade, eficácia e melhoria do sistema de gestão da SHT. Para gerir eficazmente o sistema de gestão da SHT e melhorar o seu desempenho, a gestão de topo deve ter acesso, numa base regular, à informação relevante sobre o sistema de gestão da SHT para poder tomar decisões e planear as ações necessárias à melhoria da eficácia do sistema. As revisões ao sistema de gestão da SHT devem ocorrer em intervalos planeados para assegurar a sua contínua adequação, suficiência e eficácia.

Como entradas para as revisões pela gestão, a organização deve incluir:

- a) Resultados das auditorias internas;
- b) Resultados das avaliações da conformidade com requisitos legais e outros requisitos que a organização subscreva;
- c) Resultados da participação e consulta;
- d) Comunicações relevantes das partes interessadas externas, incluindo reclamações;
- e) Desempenho da SHT da organização;
- f) Grau de cumprimento dos objetivos;
- g) Estado de investigação dos incidentes, das ações corretivas e das ações preventivas;
- h) Ações de seguimento resultantes de anteriores revisões pela gestão;
- i) Alterações de circunstâncias, incluindo desenvolvimentos nos requisitos legais e outros requisitos relacionados com a SHT;
- j) Recomendações para melhoria.

As saídas das revisões pela gestão devem ser conscientes com o compromisso da organização para a melhoria contínua.

As saídas devem incluir quaisquer decisões e ações relacionadas com possíveis alterações de:

- a) Desempenho da SHT;
- b) Política e objetivos da SHT;
- c) Recursos;
- d) Outros elementos do sistema de gestão da SHT.

As saídas relevantes da revisão pela gestão devem ser disponibilizadas para a comunicação e consulta. A revisão pela gestão deve ter um âmbito suficientemente alargado para avaliar a melhoria e a adequabilidade do SGSHT no cumprimento da política, dos objetivos e dos requisitos da norma. A revisão deve centrar-se no desempenho global do SGSHT e não em detalhes específicos.

Fatores que podem determinar a frequência das revisões pela gestão:

- Maturidade do SGSHT;
- Problemas detetados em revisões anteriores;
- Outras questões relevantes para o desempenho do SGSHT.

A revisão ao sistema de gestão, pela Direção da Servirege, realiza-se anualmente, mais precisamente no primeiro trimestre do ano. Para garantir o cumprimento deste requisito, a empresa utiliza vários suportes de apoio, nomeadamente: PG 02 - Planeamento e Revisão do SGI (anexo XV), PG 03 – Auditorias SGI; PG 24 - Controlo requisitos legais (anexo III); PG 19 - Identificação partes interessadas; Objetivos e Plano ações\_2015, entre outros.

Em suma a implementação de um sistema de gestão da gestão da segurança e saúde no trabalho com a possibilidade de reconhecimento por uma entidade externa (certificação do sistema), é um instrumento essencial para o desenvolvimento e promoção de uma cultura de segurança proactiva, no sentido da melhoria contínua (Santos, 2008).

## **1.4 Apresentação da organização – Servirege – Consultoria e Formação, Lda.**

### **1.4.1 Breve historial - Servirege – Consultoria e Formação, Lda.**

Fundada em 2002, com o intuito de exercer atividades de contabilidade, a Servirege foi alargando e diversificando a sua atividade e os seus objetivos. Assim, a empresa começou a apostar em outras áreas, nomeadamente a consultoria informática, a consultoria de gestão, a execução de projetos de investimento, o apoio ao empreendedorismo, o aluguer de equipamentos e espaços destinados à execução de formação.

A experiência adquirida através dos serviços citados e a deteção das necessidades das empresas permitiram à Servirege diagnosticar algumas lacunas a nível de competências que poderiam ser solucionadas através de intervenções formativas. Esta micro visão empresarial aliada a uma visão mais global da sociedade, nas vertentes, económica, social e legal levou a Servirege a considerar estrategicamente a formação profissional como uma “vocação inevitável”.

Tendo em vista a satisfação das necessidades dos seus clientes e orientada para prestar um serviço de qualidade às empresas e indivíduos, a Servirege decidiu incluir os serviços de Segurança e Higiene no Trabalho.

Atualmente a empresa é constituída por colaboradores/as com experiência e competência técnica para dar resposta aos requisitos do mercado em que atua.

A Servirege tem como princípios essenciais a constante atualização de todos/as os/as colaboradores/as e metodologias implementadas, no setor de atuação da Consultoria e da Formação.

Para formalizar o compromisso assumido em matéria de Qualidade, Ambiente, Responsabilidade Social e Segurança e Higiene no trabalho e entendendo ser esse um dos passos fundamentais para uma boa gestão da Servirege, a Gerência determinou e documentou aquilo que é a sua *Visão, Missão, Valores e Princípios*:

➤ *VISÃO*

Através da procura incessante de inovação nos seus serviços e do estabelecimento de parcerias estratégicas tornar-se uma empresa de referência no seu setor, visando a total satisfação dos seus clientes, colaboradores/as, sócio, parceiros e partes interessadas.

➤ *MISSÃO*

Contribuir para o desenvolvimento profissional, social e educacional dos indivíduos e empresas e consequentemente para a sua competitividade, potenciando o desenvolvimento da região.

➤ *VALORES*

A Servirege aspira a uma posição de liderança no mercado, declarando o seu compromisso com os valores da empresa:

- Ética empresarial, social e ambiental na Gestão;
- Compromisso e orientação para o Cliente;
- Rigor e cultura da competência de todos/as os/as colaboradores/as;
- Respeito pelos interesses das partes interessadas;
- Promover o espírito de equipa;
- Honestidade, Integridade, Cidadania e Lealdade.

➤ *PRINCÍPIOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL*

A Servirege baseia a sua atuação nos seguintes princípios de Responsabilidade Social:

- Cumprimento dos requisitos legais e regulamentares, respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente, designadamente ao nível de direitos humanos, prevenção da discriminação, direitos da mulher e da criança, escravatura, trabalhos forçados e práticas similares, emprego, ambiente e outros relacionados com os aspetos da responsabilidade social da organização;
- Adoção do princípio da precaução, nos casos em que existam ameaças de riscos sérios ou irreversíveis relacionados com as partes interessadas e o meio ambiente, sustentada pela prevenção da poluição;
- Atuação transparente, partilha de informação e comportamento ético, tendo em consideração os interesses de todas as partes interessadas da Servirege;
- Reconhecimento dos aspetos da responsabilidade social diretos e indiretos da organização, tendo em conta as atividades desenvolvidas;

- Responsabilização pelas ações e omissões da organização e prestação de contas pela sua conduta face às legítimas preocupações das partes interessadas;
- Integração dos aspetos da responsabilidade social nos sistemas de gestão da organização e no seu processo de tomada de decisão.

Não regressão, isto é, não utilizando as disposições desta Norma como fundamento para a redução dos níveis de desempenho em responsabilidade social já alcançado pela organização.

#### 1.4.2 Serviços

A Servirege é uma empresa de Formação e Consultoria, acreditada pela DGERT desde 2007, orientada para prestar um serviço de qualidade às empresas e indivíduos.

Em 2012, a Servirege obteve por parte da APCER a certificação na norma NP EN ISO 9001:2008, no âmbito de “Consultoria em Sistemas de Higiene e Segurança Alimentar e Sistemas de Qualidade”. Em 2013 alargou o âmbito de certificação na NP EN ISO 9001 para “Formação, Consultoria em Gestão e em Sistemas de Higiene e Segurança Alimentar e Sistemas de Qualidade” e obteve certificação nas normas NP EN ISO 14001:2012 no âmbito “Formação, Consultoria em Gestão e Sistemas de Gestão” e NP4469-1:2008 no âmbito “Formação e Consultoria”. Além destas certificações obteve ainda a certificação nas normas NP 4511:2012 no âmbito da “Responsabilidade Social”.

Dos programas e tipologias de formação que a Servirege já participou, destacam-se:

- GANEC (Gabinete de Apoio na Novo Empresário do Comércio e Serviços), promovido pela CCP, destina-se a preparar os novos empresários do comércio e reforçar o saber e a cultura de comércio incorporados na vida das empresas;
- DINAMIZAR, promovido pela CCP, destina-se a elevar a capacidade competitiva das micro e PME.
- QI-PME - Qualidade e Inovação, promovido pela AIMINHO – Associação Empresarial na região Norte, pretende desenvolver um papel fundamental na qualificação dos quadros das empresas;
- Iniciativa Formação para Empresários – Tem como objetivo reforçar e desenvolver as competências dos empresários de micro, pequenas e médias empresas.
- Formação para a Inovação e Gestão – Destinada a empresas visa apoiar ações de reciclagem, atualização e aperfeiçoamento com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento das competências técnicas, sociais e relacionais dos ativos;
- Formação Modular Certificada (UFCD) – As formações modulares são capitalizáveis para a obtenção de uma ou mais de uma qualificação constante no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ). Destinam-se a vários públicos-alvo tendo por objetivo uma certificação profissional de acordo com o CNQ;

- Educação e Formação de Adultos – Os cursos de Educação e Formação para Adultos (EFA) visam elevar os níveis de habilitação escolar e profissional da população portuguesa adulta.

- Cursos de Educação e Formação de Jovens – Os cursos de Educação e Formação para Jovens (CEF) visam a recuperação dos défices de qualificação, escolar e profissional.

Para além dos projetos desenvolvidos de cariz financiado, a Servirege desenvolve projetos (formação e consultoria) não financiados dos quais se destacam:

- Consultoria em Segurança Alimentar – Serviço elaborado por um técnico especialista da área de segurança alimentar;

- Consultoria em Implementação de Sistemas de Gestão de Qualidade – Serviço elaborado por um técnico especialista da área de qualidade;

- Formação Pedagógica Inicial de Formadores (FPIF) – Estes cursos tem como objetivo preparar profissionais de formação;

- Higiene e Segurança Alimentar no Setor das Carnes (Inicial) e Higiene e Segurança Alimentar no Setor das Carnes – Reciclagem - Cursos reconhecidos pela Federação Nacional das Associações de Comerciantes de Carnes (FNACC) que obtendo aprovação ao curso, atribuí o cartão de manipulador de carnes permitindo, dessa forma, o acesso à atividade.

### **1.4.3 Clientes**

A Servirege atua desde 2007 na área de Formação Financiada e Não- Financiada. Desde essa altura que desenvolve formação própria e em colaboração com diversas associações empresariais, tais como: UEVM – União Empresarial do Vale do Minho; ACIVR – Associação Comercial e Industrial de Vila Real; ACIVC – Associação Comercial e Industrial de Vila do Conde; ACP – Associação dos Comerciantes do Porto; ACE – Associação de Comerciantes de Espinho; ACIG – Associação Comercial e Industrial de Guimarães; AEVC – Associação Empresarial de Viana do Castelo e AEF- Associação de Felgueiras.

## **Capítulo II – Metodologia de atuação**

Neste capítulo pretende-se abordar a metodologia criada que permite a integração do sistema de gestão da SHT no sistema de gestão integrado.

### **2.1 Metodologia**

Para (Marconi & Lakatos, 2007), o método é o conjunto de atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros, traçando o caminho a ser seguido, detetando erros e auxiliando as decisões do cientista.

Para elaboração deste projeto, a metodologia utilizada baseou-se não só na pesquisa teórica ou bibliográfica, com a recolha de dados em publicações, documentos, registros, sites e material de institutos de pesquisa, organizações produtivas públicas e privadas bem como na integração dos requisitos propostos na norma NP 4397:2008 num sistema já certificado pelas normas NP EN ISO 9001:2008 - Qualidade, NP EN ISO 14001:2012 – Ambiente, NP 4469:2008 – Responsabilidade Social e NP EN ISO 2200:2005 – HACCP, conduzindo à definição da estrutura do sistema integrado de gestão.

Para (Trentini & Paim, 1999), o estímulo ao pensamento e a definição de um problema de investigação têm como ponto focal a revisão de literatura sobre o tema. As pesquisas de textos de literatura são necessárias para apoiar decisões do estudo, gerar e esclarecer dúvidas, analisar a posição de autores sobre uma questão, ampliar conhecimentos, reorientar o enunciado de um problema, ou ainda, encontrar novas metodologias que enriqueçam o projeto de pesquisa.

De acordo com (Pires, 2012) cada organização tem a liberdade de adotar as formas que entender como mais adequadas para cumprir os requisitos da norma NP 4397, contudo, quatro aspetos devem ser salientados, como relevantes, para que as formas adotadas sejam as mais adequadas e eficazes:

- A integração do sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho com os restantes subsistemas de gestão global, (ex: sistema de gestão da qualidade e/ou sistema de gestão ambiental);
- A adoção de medidas adequadas às características da organização (tamanho, complexidade...) e à natureza das suas atividades (tipologia e grandeza dos riscos para a segurança e saúde);
- As soluções técnicas encontradas para controlo dos riscos devem situar-se no melhor ponto de equilíbrio entre o comprometimento da legislação e da política da organização e os custos associados;
- Revisão periódica do sistema, no sentido de que a avaliação daí resultante permita identificar novas oportunidades de melhorar o sistema e/ou o desempenho ao nível da segurança e saúde do trabalho.

Uma vez que o objetivo principal do sistema integrado de gestão é a satisfação dos clientes, torna-se então fundamental a identificação dos requisitos em todo o processo de gestão e a melhoria contínua do seu desempenho global, através da prevenção dos riscos, do controlo dos aspetos ambientais e da melhoria do produto. Neste contexto, o presente projeto apresenta todos os requisitos para um SIQASS, de forma a permitir que a organização obtenha uma política e objetivos integrados que tenham em conta as melhores técnicas disponíveis e os requisitos legais e normativos relativos às incidências significativas nos cinco domínios.

Assim, a revisão documental assentou na consulta de bibliografia sobre o tema em causa e o estudo dos documentos do sistema de gestão integrado já implementado na Servirege.

Em Outubro de 2014 recorreu-se à elaboração e execução de uma auditoria de diagnóstico, no âmbito da SHT, com o intuito de tomar conhecimento do estado inicial da Servirege, no que diz respeito a procedimentos já adotados no sistema de gestão implementado.

### **Capítulo III – Trabalho realizado e resultados**

Neste capítulo irá ser apresentada a integração de um sistema de gestão da SHT, de acordo com a norma NP 4397:2008, no sistema de gestão integrado da Servirege. Nesta apresentação serão retratadas as principais práticas de SHT desenvolvidas pela Servirege. Posteriormente passa-se pela descrição das etapas para a integração do sistema de gestão da SHT com base na documentação do sistema de gestão já implementado, culminando com a implementação do sistema de gestão da SHT.

#### **3.1 Integração de sistemas**

Para melhor compreender o que é um sistema de gestão da SHT, outra questão mais básica se deve colocar. O que é um sistema?

Segundo (Pinto, 2009) uma definição ampla de sistema pode ser «combinação de partes coordenadas entre si e que concorrem para um resultado...». Ou seja, os componentes sistémicos focalizados pela teoria de sistemas não são só os «objetos» (instrumentos, pessoas, componentes...) enquanto entes físicos, mas igualmente, as leis, as regras, as funções, os processos, as equações... que os relacionam entre si e com os seus atributos.

Então, sistema de gestão da SHT é entendido como um subsistema do sistema global de gestão da organização, devendo interagir e ser compatível com os demais subsistemas e que possibilita a gestão dos riscos para a SHT relacionados com as atividades da organização e que inclui a estrutura operacional, as atividades de planeamento, as responsabilidades e respetivas autoridades, as práticas, os procedimentos, os processos e os recursos para desenvolver, executar, prosseguir, rever e manter a política de SHT da organização.

Com o objetivo de enquadrar a sistematização das várias vertentes do sistema de gestão das organizações, registou-se, a partir do final do século XX, um grande impulso no estabelecimento de normas cobrindo os princípios (ou requisitos) para as diversas vertentes dos sistemas de gestão, nomeadamente (e apenas para referir algumas) nas áreas da Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000), Gestão da Segurança Alimentar (ISO 22000:2005), Gestão Ambiental (ISO 14001:2004) e Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (OHSAS 18001:1999) (Neves, 2007).

Estas normas foram concebidas para possibilitar e facilitar uma implementação integrada, pelo que a sua adoção como um conjunto faz pleno sentido, quer do ponto de vista de sinergias ao nível do investimento realizado e do seu retorno, quer na sistematização e formalização dos processos de trabalho da organização. Permitindo dar resposta consolidada a vários desafios, nomeadamente a satisfação dos seus clientes e consumidores, bem como aos requisitos legais relacionados com a

qualidade, segurança alimentar, impacto ambiental e segurança e saúde no trabalho, todas estas normas têm uma componente de melhoria contínua.

Num sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho existe sempre uma interligação dos diversos requisitos da norma de referência, pelo que se deve procurar a coerência do conjunto de procedimentos em causa. Esta situação deve ser entendida à base do conceito de que uma organização implementa a sua política de segurança e saúde, e alcança os seus objetivos através duma rede de processos complementares e interligados.

Como sistema de gestão, deve ser salientada a necessidade de satisfação das várias partes interessadas, incluindo a sociedade envolvente e o princípio da proteção dos trabalhadores. Para o efeito, a empresa deve ter um adequado controlo sobre os processos, produtos e atividades que tenham algum impacto no ambiente de trabalho e naturalmente, na segurança e saúde dos trabalhadores (Pires, 2012).

A sistematização e formalização do sistema de gestão integrado numa organização, seja ela pública ou privada, tem os seus desafios. Obriga a clarificar a estrutura, os processos, os métodos e a estabelecer controlos adequados para obter uma dinâmica de melhoria contínua. Mas esse investimento traz mais-valias. As primeiras mais-valias são, naturalmente, internas: levar a organização a sistematizar a sua atividade, a definir o que faz e como faz para que saia bem feito à primeira. É esse "saber fazer bem", de forma sistematizada e continuada, que vai ter um impacto positivo na melhoria contínua ao nível dos produtos e serviços que fornece aos seus clientes e consumidores, bem como no impacto ambiental da sua atividade na comunidade onde está inserida.

Qualquer sistema de gestão integrado, independentemente da organização e do seu âmbito de atividade, permite de uma forma única, ágil e racional, avaliar e acompanhar requisitos comuns aos vários referenciais (ex. controlo de documentos, revisão do sistema, auditorias internas, tratamento de não conformidades) e enquadrar o manual, instruções de trabalho e outra documentação associada relevante para o sistema.

Por sua vez, promove uma acentuada minimização da documentação e de registos, diminuição da burocracia e da confusão entre normas, diminuição de custos através da otimização do tempo e dos recursos, simplificação do processo de certificação ao nível das auditorias e maior foco na inter-relação entre os vários referenciais em questão, o que pode representar uma vantagem competitiva.

A estas mais-valias acresce a da certificação, atribuída por uma entidade certificadora independente, no sentido de transmitir confiança às diversas partes interessadas. Com a implementação de sistemas de gestão integrados, também ao nível da sua certificação se obtêm reais vantagens em todo o processo (Neves, 2007).

### 3.2 Implementação da norma NP 4397:2008

Desenvolvida para responder à necessidade de interessados na existência de uma norma aplicável a Sistemas de Gestão da Segurança e Higiene no Trabalho (SHT), a NP 4397 é ainda compatível com as normas ISO 9001 e ISO 14001, relativas respectivamente a Sistemas de Gestão da Qualidade e a Sistemas de Gestão Ambiental, de modo a facilitar a integração destes três sistemas de gestão.

A implementação de um SGSHT baseado na norma NP 4397:2008 deve fornecer evidências que a organização é capaz de responder às exigências legais e necessidades dos clientes, focalizando o seu desenvolvimento nos seus objetivos, metas, necessidades dos clientes e nos processos utilizados para entregar os produtos ou serviços adequados e acima de tudo em segurança.

Estruturalmente a norma NP 4397:2008 está organizada em quatro capítulos:

1. Objetivos e campo de aplicação;
2. Referências normativas;
3. Termos e definições;
4. Requisitos do sistema de gestão da SHT.

Sendo os três primeiros de carácter meramente introdutório, o quarto “Requisitos do sistema de gestão da SHT” apresenta as regras básicas da implementação da SHT, sendo nos subcapítulos “Planeamento”, “Implementação e operação”, “Verificação” e “Revisão pela gestão” apresentados os requisitos (necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória) para a certificação.

Assim, a filosofia básica da norma aplica-se da seguinte forma:

1. A gestão de topo define os requisitos (responsabilidade da direção);
2. Os recursos são definidos e disponibilizados (Implementação e operação);
3. Os processos são implementados e operados (realização do produto e/ou serviço);
4. Os resultados são medidos e melhorados (verificação, monitorização e medição);
5. Retorno da informação para melhoria (avaliação da conformidade).

Por sua vez, os capítulos dividem-se em cláusulas, estas em subcláusulas, até aos requisitos como por exemplo:

#### Capítulo

#### 4- Requisitos do sistema de gestão da SHT

#### Cláusula

#### 4.3 Planeamento

#### Subcláusula

#### 4.3.1 Identificação dos perigos, apreciação do risco e definição de controlos

##### Requisitos

- a) Atividades de rotina;
- b) Atividades de todas as pessoas com acesso ao local de trabalho.

Deste modo, é oportuno enquadrar funcionalmente os capítulos da norma NP 4397:2008, que no decurso do presente projeto darão corpo aos requisitos da certificação, considerando ainda que para cada etapa e tarefa será efetuada a análise crítica das cláusulas, subcláusulas e requisitos que lhes estão associados.

#### **3.2.1 Elaboração e revisão da documentação**

No decurso do desenvolvimento deste projeto na empresa Servirege, foram desenvolvidas treze tarefas, que seguidamente e de forma individual serão descritas e sustentadas com base no(s) requisito(s) das normas NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 14001:2012, NP 4469-1:2008 e NP 4397:2008, associadas a cada uma das etapas e tarefas.

##### **3.2.1.1 Elaboração da Política do sistema integrado e sua divulgação**

A primeira tarefa teve subjacente na sua aplicação, os seguintes requisitos da norma NP 4397:2008: Política da SHT (4.2), Identificação de perigos, apreciação do risco e definição de controlos (4.3.1), Recursos, funções, responsabilidades, responsabilização e autoridade (4.4.1.), Documentação (4.4.4).

Nesta secção, foi necessário rever todos os documentos que fazem parte do sistema de gestão integrado com o objetivo de fazer as revisões, e alterações necessárias, pelo que se procedeu à realização das tarefas abaixo descritas, tendo em atenção os requisitos da norma NP 4469-1:2008.

No que concerne à elaboração e aprovação da política da SHT, a norma NP 4397:2008 define que a gestão de topo deve definir e autorizar a política da SHT da organização e assegurar que, no âmbito definido para o respetivo sistema de gestão de gestão da SHT, esta política: a) é adequada à natureza e à escala dos riscos de SHT da organização; b) inclui um compromisso de prevenção das lesões e afeções da saúde e da melhoria contínua da gestão e do desempenho da SHT; c) inclui um compromisso para, no mínimo, cumprir com os requisitos legais aplicáveis e com outros requisitos que a organização subscreva, que se relacionem com os respetivos perigos da SHT; d) proporciona o enquadramento para o estabelecimento e revisão dos objetivos da SHT; e) está documentada, implementada e é mantida; f) é comunicada a todas as pessoas que trabalham sob o controlo da organização com o intuito de sensibilização para as obrigações individuais no âmbito da SHT; g) está disponível às partes interessadas, e h) é revista periodicamente por forma a assegurar que permanece relevante e adequada à organização.

Ao elaborar e descrever a política da SHT da Servirege foi essencial rever e ajustar à política do sistema integrado. Proporcionar objetivos para os processos existentes no sistema onde a gestão de

topo assegura que a transversalidade das políticas definidas será compreendida por todos os intervenientes e o grau de responsabilidade e comprometimento, uma constante ao longo de todas as fases da sua integração. Deste modo, foi revista e aprovada a política do sistema integrado a aplicar na Servirege como consta no anexo II.

### **3.2.1.2 Revisão do Manual do Sistema Integrado**

A presente tarefa teve subjacente na sua aplicação, a integração dos seguintes requisitos da norma NP 4397:2008: Requisitos gerais (4.1), Política da SHT (4.2), Identificação de perigos, apreciação do risco e definição de controlos (4.3.1), Recursos, funções, responsabilidades, responsabilização e autoridade (4.4.1.), Documentação (4.4.4).

Num SGSHT o Manual de Segurança é o documento de referência que representa o compromisso formal da gestão de topo da organização em garantir a saúde física e mental de todos os seus colaboradores, e contém a política de segurança e saúde a seguir, descreve a sua organização, os princípios por que se vai reger, os meios postos à disposição e os objetivos a atingir.

O Manual de Segurança ocupa o vértice da pirâmide dos documentos necessários para o funcionamento efetivo de um sistema de gestão da SHT. Embora a norma NP 4397:2008 e até mesmo o referencial OHSAS 18001 não imponha a obrigação da existência deste manual, a prática tem demonstrado a utilidade da sua existência material.

Atendendo que a empresa Servirege já dispunha de um manual de sistema integrado, o mesmo foi revisto e integrado os objetivos inerentes à SHT. O referido manual dispõe assim dos seguintes aspetos estruturais:

- I. Promulgação – onde é aprovado e assumido pela Gestão de Topo que se compromete através do manual do SGI ao comprometimento das determinações do Sistema de Gestão Integrado aplicável à Servirege, tendo por referência as normas NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 14001:2012, NP 4469:2008, NP EN ISO 2200:2005 e NP 4397:2008;
- II. Organização do Manual do SGI – descreve o sistema de gestão integrado da Servirege, constituindo portanto o documento de referência quer na implementação, quer na manutenção e melhoria desse sistema;
- III. Âmbito – Este manual descreve um conjunto de orientações e directrizes para o SGI implementado no âmbito da gestão do sistema integrado da Servirege;
- IV. Estrutura documental do SGI – A estrutura documental do SGI da Servirege é composta pelo conjunto de documentos que se enquadram em três níveis, hierarquicamente distintos como se observa na Figura 3:



Figura 3 - Hierarquia documental

- V. Exclusões - Em conformidade com o referido na cláusula 7.5.2 da norma NP EN ISO 9001:2008 considera-se a mesma não é aplicável uma vez que a conformidade das atividades realizadas é assegurada através de ações de monitorização, ao longo da sua realização;
- VI. Revisão do Manual do SGI – Quando na revisão do sistema de gestão integrado, efetuada anualmente, se identifica tal necessidade, procede-se à alteração do manual do SGI, de modo a que este descreva, de forma atualizada, o sistema de gestão integrado da Servirege;
- VII. Apresentação da empresa – Pretende descrever o âmbito da Servirege, os serviços prestados, a sua caracterização e respetivo organigrama;
- VIII. Política e objetivos – A gestão de topo define e aprova a Política do SGI aplicável à Servirege, sendo esta difundida na organização através da sua afixação e de ações de informação e de esclarecimento. Esta será revista sempre que se mostre adequado. Tendo por base a Política do SGI definida, a Servirege estabelece os objetivos do sistema para cada ano.

Deste modo, foi reajustado o Manual do SGI, a aplicar na Servirege, como consta no anexo V.

### 3.2.1.3 Levantamento de toda a legislação e normas aplicáveis à organização

A presente tarefa teve subjacente no seu desenvolvimento e aplicação o seguinte requisito da norma NP 4397:2008:

Requisitos legais e outros requisitos (4.3.2)

Ao definir a legislação e normas aplicáveis à organização, este deve, segundo a norma NP 4397:2008, “estabelecer, implementar e manter um ou mais procedimentos para identificar e aceder aos requisitos legais e outros requisitos da SHT que lhe são aplicáveis”.

A legislação e a regulamentação são aspetos decisivos que condicionam a correta implementação e certificação de um sistema integrado.

No desenvolvimento da presente tarefa procedeu-se à revisão da Lista atual de Normas e Regulamentos em vigor aplicado à Servirege, possibilitando à organização desenvolver e implementar uma metodologia que mantenha de forma controlada e atualizada toda a legislação externa e regulamentos internos à organização (Lista de Normas e Regulamentos em vigor; requisitos legais, requisitos estatutários e os requisitos internos, face ao serviço).

Importa ainda considerar, que a organização deve garantir que são criados e mantidos os canais de comunicação necessários e a fácil transmissão da informação a colaboradores e clientes.

Deste modo, foi revista a Lista de Normas e Regulamentação, em utilização na Servirege, como consta no anexo XVI, bem como elaborado um Procedimento para controlo dos requisitos legais e outros, anexo III.

#### **3.2.1.4 Revisão e aprovação da rede de processos da organização**

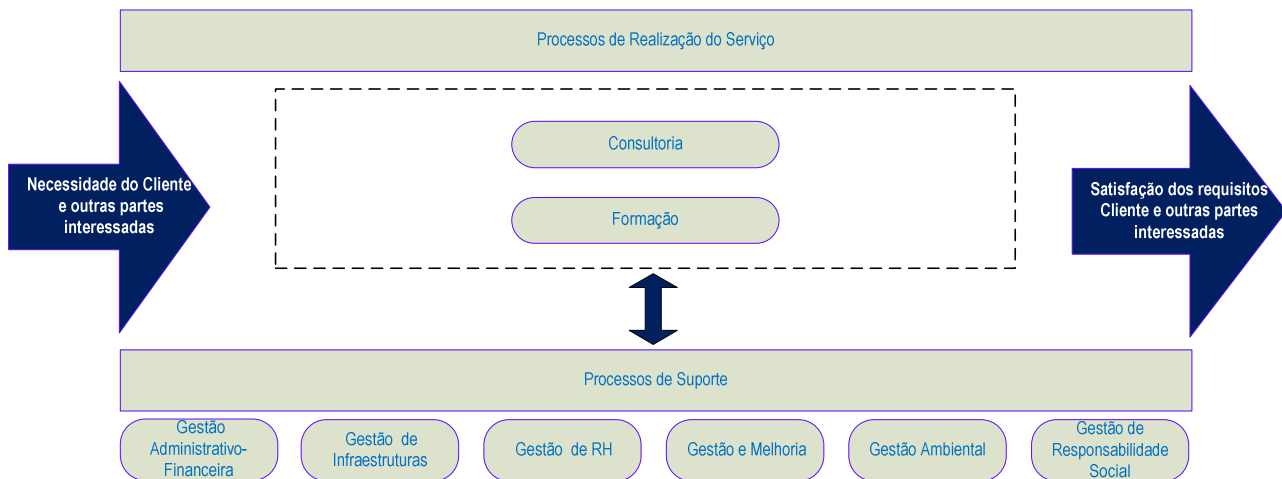
A presente tarefa teve subjacente no seu desenvolvimento e aplicação o seguinte requisito da norma NP 4397:2008:

Requisitos Gerais (4.1)

Relativamente à revisão e aprovação da rede de processos a Norma NP 4397:2008, considera que “A organização deve estabelecer, documentar, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão da SHT de acordo com os requisitos da presente norma e determinar como irá cumprir tais requisitos. A organização deve definir e documentar o âmbito do respetivo sistema de gestão da SHT”. No desenvolvimento da presente tarefa procedeu-se à revisão e aprovação da rede de processos da Servirege, com os seguintes processos:

- I. Consultoria;
- II. Formação;
- III. Gestão Administrativo-financeira;
- IV. Infraestruturas;
- V. Recursos Humanos;
- VI. Gestão e melhoria;
- VII. Ambiente;
- VIII. Responsabilidade Social.

O modelo de gestão por processos da Servirege encontra-se descrito na figura seguinte:



**Figura 4 - Sequência de processos**

### 3.2.1.5 Integração da norma NP 4397:2008 na rede de processos da organização

A presente tarefa teve subjacente no seu desenvolvimento e aplicação os seguintes requisitos da norma NP 4397:2008:

Requisitos Gerais (4.1); Política da SHT (4.2); Requisitos legais e outros requisitos (4.3.2); Objetivos e programa(s) (4.3.3); Recursos, funções, responsabilidades, responsabilização e autoridade (4.4.1); Competência, formação e sensibilização (4.4.2); Comunicação, participação e consulta (4.4.3); Documentação (4.4.4); Controlo dos documentos (4.4.5); Controlo Operacional (4.4.6); Monitorização e medição de desempenho (4.5.1); Avaliação da conformidade (4.5.2); Investigação de incidentes, não conformidades, ações corretivas e ações preventivas (4.5.3); Controlo de registos (4.5.4); Auditoria interna (4.5.5); Revisão pela gestão (4.6).

Partindo do pressuposto que o requisito 4.1 se apresenta como um requisito transversal e comum à revisão a quase todos os processos identificados na rede de processos do sistema de gestão integrado da Servirege, foi necessário identificar para cada processo os demais requisitos específicos à sua planificação e revisão. Assim, no desenvolvimento da sexta tarefa, foram revistos pormenorizadamente cada um dos seguintes processos.

### 3.2.1.6 Processo de Gestão Administrativo-financeira

A presente tarefa teve subjacente no seu desenvolvimento e aplicação o seguinte requisito da norma NP 4397:2008, não obstante aos já existentes requisitos das normas NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 14001:2012 e NP 4469-1:2008:

Controlo Operacional (4.4.6).

Relativamente ao processo de Gestão Administrativo-financeiro a norma NP 4397:2008 define que, “A organização deve identificar as operações e atividades que estão associadas aos perigos identificados e para as quais seja necessário implementar medidas de controlo para a gestão dos riscos da SHT.”

A missão deste processo resume-se em garantir o cumprimento dos compromissos administrativo-financeiros da Organização.

Como entradas ao processo de Gestão Administrativo-financeiro temos a Fatura/ documento equivalente; folha de honorários; folha de faturação; recebimentos. Como saídas ao processo, temos as Faturas e Pagamentos.

Deste modo, o processo de gestão administrativo-financeiro encontra-se descrito no manual de SGI.

### **3.2.1.7 Processo de Consultoria**

A presente tarefa teve subjacente no seu desenvolvimento e aplicação o seguinte requisito da norma NP 4397:2008, não obstante aos já existentes requisitos das normas NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 14001:2012 e NP 4469-1:2008:

Controlo Operacional (4.4.6).

Relativamente ao processo de consultoria a norma NP 4397:2008 define que, “A organização deve identificar as operações e atividades que estão associadas aos perigos identificados e para as quais seja necessário implementar medidas de controlo para a gestão dos riscos da SHT.”

A missão deste processo resume-se em promover a divulgação de serviços e angariar clientes, fornecendo um serviço de consultoria, planeado e controlado de forma a responder aos objetivos especificados e às necessidades e expectativas do cliente.

Como entradas ao processo de consultoria temos análise de mercado, necessidades e requisitos do cliente. Como saídas ao processo, temos as propostas não adjudicadas, serviços realizados e informação para faturação.

Deste modo, o processo de consultoria encontra-se descrito no manual de SGI.

### **3.2.1.8 Processo de Gestão de Recursos Humanos**

A presente tarefa teve subjacente no seu desenvolvimento e aplicação os seguintes requisitos da norma NP 4397:2008, não obstante aos já existentes requisitos das normas NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 14001:2012 e NP 4469-1:2008:

Recursos, funções, responsabilidades, responsabilização e autoridade (4.4.1); Competência, formação e sensibilização (4.4.2).

Relativamente ao processo de consultoria a norma NP 4397:2008 define que, “A gestão de topo deve ter a responsabilidade última pela SHT e pelo sistema de gestão da SHT. A organização deve garantir que qualquer pessoa sob o respetivo controlo que execute tarefas com impacto na SHT é competente com base na escolaridade, na formação ou na experiência adequadas, devendo manter os registos associados.”

A missão deste processo consiste em assegurar a disponibilidade de recursos humanos com as competências adequadas ao desempenho das atividades da Servirege.

Como entradas ao processo de gestão de recursos humanos temos o levantamento de necessidade de recursos humanos, identificação de necessidades de formação, organização. Como saídas ao processo, temos os recursos humanos, necessidades de formação devidamente identificadas, colaborador com formação adequada; informações relativas à satisfação de colaborador/a.

Deste modo, o processo de consultoria encontra-se descrito no manual de SGI.

#### **3.2.1.9 Processo de Gestão de Infraestruturas**

A presente tarefa teve subjacente no seu desenvolvimento e aplicação o seguinte requisito da norma NP 4397:2008, não obstante aos já existentes requisitos das normas NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 14001:2012 e NP 4469-1:2008:

Controlo Operacional (4.4.6).

Relativamente ao processo de gestão de infraestruturas a norma NP 4397:2008 define que, “A organização deve identificar as operações e atividades que estão associadas aos perigos identificados e para as quais seja necessário implementar medidas de controlo para a gestão dos riscos da SHT.”

A missão deste processo pretende assegurar uma adequada gestão das infraestruturas, equipamentos e viaturas utilizadas nas atividades da Servirege, de forma a garantir a sua operacionalidade.

Como entradas ao processo de gestão das infraestruturas temos os equipamentos, infraestruturas e viaturas da empresa. Como saídas ao processo, temos os equipamentos, infraestruturas e viaturas da empresa operacionais.

Deste modo, o processo de consultoria encontra-se descrito no manual de SGI.

#### **3.2.1.10 Processo de Gestão e melhoria**

A presente tarefa teve subjacente no seu desenvolvimento e aplicação os seguintes requisitos da norma NP 4397:2008, não obstante aos já existentes requisitos das normas NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 14001:2012 e NP 4469-1:2008:

Requisitos gerais (4.1); Política da SHT (4.2); Requisitos legais e outros requisitos (4.3.2); Objetivos do programa(s) (4.3.3); Comunicação, participação e consulta (4.4.3); Documentação (4.4.4); Controlo dos documentos (4.4.5); Monitorização e medição de desempenho (4.5.1); Avaliação da conformidade

(4.5.2); Investigação de incidentes, não conformidades, ações corretivas e ações preventivas (4.5.3); Controlo de registos (4.5.4); Auditoria interna (4.5.5); Controlo Operacional (4.4.6).

Relativamente ao processo de gestão e melhoria a norma NP 4397:2008 define que, “A organização deve estabelecer, documentar, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão da SHT de acordo com os requisitos da presente Norma e determinar como irá cumprir tais requisitos. A organização deve definir e documentar o âmbito do respetivo sistema de gestão da SHT.”

A missão deste processo pretende estabelecer os processos do sistema de gestão e de todas as atividades que permitem o cumprimento do ciclo PDCA, nomeadamente a revisão do sistema e a procura da melhoria contínua.

Como entradas ao processo de gestão de gestão e melhoria temos os requisitos normativos, legais, de cliente, cultura e estratégia da organização, informação relativa ao desempenho dos processos do sistema/ documentos internos; documentos e registos de origem externa, serviços realizados, reclamações de clientes e não conformidades. Como saídas ao processo, temos o sistema de gestão integrado, política do SGI, melhoria do SGI, desempenho do SGI, documentos e registos controlados, reclamação e não conformidades tratadas, fornecedores qualificados.

Deste modo, o processo de consultoria encontra-se descrito no manual de SGI.

### **3.2.1.11 Processo de Formação**

A presente tarefa teve subjacente no seu desenvolvimento e aplicação o seguinte requisito da norma NP 4397:2008, não obstante aos já existentes requisitos das normas NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 14001:2012 e NP 4469-1:2008:

Controlo Operacional (4.4.6).

Relativamente ao processo de formação a norma NP 4397:2008 define que, “A organização deve identificar as operações e atividades que estão associadas aos perigos identificados e para as quais seja necessário implementar medidas de controlo para a gestão dos riscos da SHT.”

A missão deste processo pretende promover a divulgação dos serviços e angariar clientes, fornecendo ações de formação planeadas e controladas, de forma a responder aos objetivos especificados, às necessidades e expectativas do cliente.

Como entradas ao processo de gestão de formação temos a análise de mercado, necessidades e requisitos do cliente; plano de atividades. Como saídas ao processo, temos a formação realizada, balanço de atividades, avaliação da formação, satisfação do cliente; plano de atividades.

Deste modo, o processo de consultoria encontra-se descrito no manual de SGI.

### **3.2.1.12 Definição e acompanhamento de Objetivos/ Indicadores**

A presente tarefa teve subjacente no seu desenvolvimento e aplicação o seguinte requisito da norma NP 4397:2008, não obstante aos já existentes requisitos das normas NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 14001:2012 e NP 4469-1:2008:

Objetivos e programa(s) (4.3.3).

Estabelece a norma NP 4397:2008 que “A organização deve estabelecer, implementar e manter objetivos da SHT, documentados, para funções e níveis relevantes da organização. Os objetivos devem ser mensuráveis, sempre que possível, e consistentes com a política da SHT, incluindo os compromissos de prevenção de lesões e afeções da saúde, de cumprimento dos requisitos legais aplicáveis e outros requisitos que a organização subscreva e da melhoria contínua.”

Na Servirege ao definir os objetivos da SHT e a sua metodologia de acompanhamento, foi considerada a necessidade de garantir que na base da definição desses objetivos aplicáveis a cada um dos processos do SGI, sejam mantidos os pressupostos essenciais à sua análise, aplicabilidade e fiabilidade, tais como: ser mensurável, consistente com a política do SGI, acautelar o compromisso da melhoria contínua da organização e a salvaguarda dos requisitos do serviço.

Sendo acompanhados através dos indicadores, os objetivos devem ser igualmente analisados e ajustados ao enquadramento da organização.

Deste modo, foi readaptado o seguinte Mapa de Objetivos e Plano ações\_2015 a atingir na Servirege, anexo IV.

### **3.2.1.13 Manual de funções**

A presente tarefa teve subjacente no seu desenvolvimento e aplicação o seguinte requisito da norma NP 4397:2008, não obstante aos já existentes requisitos das normas NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 14001:2012 e NP 4469-1:2008:

Recursos, funções, responsabilidades, responsabilização e autoridade (4.4.1); Competência, formação e sensibilização (4.4.2).

Define a norma NP 4397:2008, que “A gestão de topo deve ter a responsabilidade última pela SHT e pelo sistema de gestão da SHT”, bem como, “demonstrar o respetivo compromisso assegurando a disponibilidade dos recursos essenciais para estabelecer, implementar, manter e melhorar o sistema de gestão da SHT”.

Deste modo, foi revisto e acrescentado ao Manual de funções da Servirege a função Técnico/a Segurança e Higiene no Trabalho. Neste manual, encontramos de forma hierárquica, cada uma das funções desempenhadas na empresa. Descreve ainda quais as competências de cada posto de trabalho e os requisitos estabelecidos para cada uma das funções, na ótica do cumprimento dos requisitos do

serviço da empresa e da sua política do SGI. A elaboração do Manual de Funções (possibilita, avaliar e definir com rigor as necessidades de providenciar formação, substituir ou afetar novos colaboradores).

O Manual de Funções é assim constituído pelos seguintes aspetos estruturais:

Organigrama funcional da Servirege:

Define pormenorizadamente:

- Quais as funções;
- Responsabilidades;
- Requisitos mínimos (escolaridades e formação específica);
- Competências inerentes ao cargo;
- Quem assume responsabilidades de substituição em caso de ausência do seu responsável.

Neste sentido, segue em anexo o respetivo Manual de Funções, anexo XVIII.

### **3.3 Autorização de prestação de serviços**

Nos termos da legislação atual as entidades empregadoras têm a obrigação de organizar serviços de SHST, para promoção e vigilância da saúde dos seus colaboradores e controlo dos riscos profissionais a que estão expostos (Organização dos Serviços de S.H.S.T., 2015).

Na organização dos serviços de SHST a empresa pode adotar uma de três modalidades: Serviços Internos, Serviços Interempresas e Serviços Externos. Nos casos em que a empresa não disponha de meios necessários à organização dos serviços internos (e a isso não esteja legalmente obrigada), pode contratar outras entidades para a prestação de serviços externos de SHST.

No quadro legal atual, as empresas prestadoras de serviços externos de SHST carecem de autorização para o exercício dessa atividade.

A prestação dos serviços externos de SHST pode ser feita em conjunto ou em separado:

- Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (em conjunto);
- Higiene e Segurança no Trabalho; ou
- Saúde no Trabalho.

O serviço comum de segurança ou de saúde no trabalho é instituído por acordo entre várias empresas ou estabelecimentos pertencentes a sociedades que não se encontrem em relação de grupo, nem sejam abrangidas pela obrigatoriedade de constituição de serviço interno, de acordo com o artigo n.º 78.º da Lei 102/2009, de 10 de Setembro (ACT - Autoridade para as condições de trabalho, 2015).

O referido acordo deve ser celebrado por escrito e carece de autorização nos moldes relativos à autorização para serviço externo de segurança e saúde no trabalho.

A autorização para adoção de acordo para a constituição de serviço comum de segurança e saúde no trabalho depende da verificação dos seguintes requisitos:

- Existência de um quadro técnico mínimo, constituído por:
  - Um técnico superior e um técnico de segurança e higiene do trabalho, para prestação das atividades de segurança;
  - Um médico do trabalho, para a prestação das atividades de saúde.

Estes técnicos devem ser detentores das qualificações legalmente exigidas para o exercício das respetivas profissões, cabendo às entidades requerentes a respetiva demonstração.

- Instalações adequadas e devidamente equipadas para o exercício da respetiva atividade;
- Equipamentos e utensílios de avaliação das condições de segurança e saúde no trabalho e equipamentos de proteção individual a utilizar pelo pessoal técnico da entidade requerente do serviço comum;
- Qualidade técnica dos procedimentos, nomeadamente para avaliação das condições de segurança e de saúde e planeamento das atividades;
- Capacidade para o exercício das atividades principais do serviço de segurança e de saúde no trabalho, descritas no artigo n.º 98.º da Lei n.º 102/2009, admitindo-se o recurso a subcontratação de serviços apenas em relação a tarefas de elevada complexidade e pouco frequentes;
- Garantias suficientes em relação às medidas de segurança técnica e de organização do tratamento de dados pessoais a efetuar.

Caso se preveja que a atividade a desenvolver pelo serviço comum abranja atividades ou trabalhos de risco elevado, os requisitos enunciados devem ter em conta a respetiva adequação a essas atividades, incluindo a demonstração de competências e a disponibilidade de meios.

O serviço comum não poderá prestar serviços de segurança e higiene do trabalho a outras empresas que não façam parte do acordo referido.

De acordo com o descrito acima e constituindo um dos objetivos da Servirege obter por parte da ACT, autorização para prestar serviços externos no âmbito da Segurança e Higiene no trabalho atestando desta forma a competência dos serviços de segurança e higiene no trabalho, foi remetido à ACT Autoridade competente para as condições de trabalho um requerimento de candidatura com o propósito mencionado. Encontrando-se ainda a aguardar aprovação por parte do organismo competente validação final.

Para desenvolver a intencionada tarefa, foi redefinido o Procedimento de Planeamento de Gestão e Consultoria a fim de definir os serviços a prestar no âmbito de sistema de segurança e higiene no trabalho, anexo XIX. Foi igualmente elaborado um Manual de Procedimentos para prestação de serviços externos, anexo XX.

## 4 Conclusão

Este projeto descreve a integração de um sistema de gestão da SHT, com base no referencial normativo NP 4397:2008, num sistema de gestão integrado já implementado na empresa Servirege. O trabalho passou pelo levantamento de todos os processos e procedimentos estabelecidos e pelo desenvolvimento de uma metodologia que permitiu a integração do sistema de gestão da SHT.

Conclui-se que a implementação do sistema de gestão da SHT com base na norma NP 4397:2008 implicou bons resultados para a empresa. Esta norma tem como vantagem o foco na melhoria contínua, a direção da empresa para a satisfação dos clientes, a orientação da empresa à ótica da gestão por processos e a compatibilidade entre si.

Na estratégia global de uma organização, os aspetos da Qualidade, de desempenho e de valorização Ambiental, bem como as condições de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, devem ser considerados de forma integrada.

Apesar das inegáveis vantagens de cada um dos sistemas individuais de gestão, a integração da Qualidade, do Ambiente e da Segurança e Saúde é a melhor abordagem para se conseguir alcançar a melhoria global do processo produtivo da organização e a satisfação de todas as partes interessadas.

A grande concorrência entre as empresas leva à valorização dos diferenciais de competitividade nas organizações. Nesta conjuntura, o importante é que as organizações possam encontrar, nas normas de gestão, uma oportunidade para um crescimento organizado, possibilitando uma melhor adequação às atuais exigências do mercado, uma vez que, num mundo cada vez mais competitivo, é crescente o número de organizações que implementam diferentes sistemas de gestão para atender aos objetivos específicos relacionados com as exigências do mercado consumidor.

É determinante a definição de objetivos concretos e dinâmicos, visando a melhoria contínua e progressiva, a qual passa por analisar e dar ênfase à prevenção, no sentido de:

- Attingir a satisfação do cliente;
- Reduzir ou eliminar os defeitos do processo e do produto;
- Melhorar a eficiência e a eficácia da organização;
- Otimizar os produtos e minimizar os impactes ambientais;
- Reduzir ou eliminar os acidentes ou incidentes.

Importa salientar que sistema integrado de gestão é um sistema dinâmico e em mudança constante, que se ajusta à organização. É um elemento catalisador, facilitando a orientação da organização e permitindo objetivamente caminhar no sentido da certificação.

Pode-se concluir que a integração do SGSHT tende a melhorar o desempenho de SHT, conforme os objetivos estabelecidos, pois todas as ações são planeadas levando em consideração a identificação de perigos e riscos e desta forma a contribuição para a diminuição do número de acidentes ao longo do

tempo. Este projeto obteve um balanço positivo face aos resultados obtidos, visto que foram de encontro aos objetivos definidos.

Serve ainda como responsabilidade por parte da Servirege avaliar todos os custos associados à implementação do sistema de SHT e respetiva integração no sistema integrado da empresa. Custos esses, inerentes à afetação de recursos humanos e materiais, afetação de um técnico responsável pela implementação do sistema e, se necessário, contratação de consultores externos, afetação de meios materiais para apoio ao sistema, investimento em sistemas de proteção coletiva, equipamentos de proteção individual e eventuais alterações na empresa, tempo despendido pela gestão de topo e colaboradores, investimento na formação dos recursos humanos.

Como trabalho futuro propõe-se a divulgação do sistema integrado de gestão da qualidade e responsabilidade social junto das partes interessadas (colaboradores, fornecedores, clientes, entre outras) e a validação por uma entidade externa e possível certificação.

## 5 Bibliografia

- ACT - Autoridade para as condições de trabalho. (7 de agosto de 2015). *ACT*. Obtido de <http://www.act.gov.pt>
- EAD - Empresa de Arquivo de Documentação, SA. (30 de Setembro de 2015). Obtido de <http://www.ead.pt/>:  
[http://www.ead.pt/ead/pt/comunicacao.32/newsletter.53/wano2006.higiene\\_e\\_seguranca\\_no\\_trabalho.a386.html](http://www.ead.pt/ead/pt/comunicacao.32/newsletter.53/wano2006.higiene_e_seguranca_no_trabalho.a386.html)
- Lei n.º 3/2014, de 28 de Janeiro . (Janeiro de 2014). *Regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho*. Lisboa: Diário da República.
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2007). *Fundamentos de metodologia científica* (6ª ed., Vol. 4º). São Paulo: Ed. Atlas.
- Neves, L. (Maio de 2007). *Sistemas de gestão integrados*. 2.
- NP 4397:2008 - Sistemas de gestão da segurança e saúde do trabalho: Requisitos . (2008). Caparica: Instituto Português da Qualidade.
- NP 4469-1 - Norma Portuguesa para sistemas de gestão da responsabilidade social – Parte 1: Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização. (2008). Caparica: Instituto Português da Qualidade.
- NP EN ISO 9000:2005 – Sistemas de Gestão da Qualidade fundamentos e vocabulários. (2005). Caparica: Instituto Português da Qualidade.
- NP EN ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos. (2008). Caparica: Instituto Português da Qualidade.
- OHSAS 18001:2007 - Occupational Health and Safety Assessment. (2007). British Standards Institution.
- Organização dos Serviços de S.H.S.T. (20 de agosto de 2015). *Laborsegur*. Obtido de <http://www.laborsegur.com>
- Pinto, A. (2009). *Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho* (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Pires, A. R. (2012). *Sistemas de Gestão da Qualidade* (1ª ed.). Lisboa: Sílabo.
- Santos, G. (2008). *Sistemas Integrados de Gestão: Qualidade, Ambiente e Segurança*. Porto: Publindústria, Edições técnicas.
- Silva, M. Ricardo. (31 de agosto de 2015). *Higiene e Segurança no trabalho*. Obtido de <https://tshst.wordpress.com/>
- Trentini, M., & Paim, L. (1999). *Pesquisa em Enfermagem. Uma modalidade convergenteassistencial*. Florianópolis: Editora da UFSC.

Universidade Aberta. (2011). *Guia do Curso de Gestão da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho*.  
Lisboa: Gabinete Aprendizagem ao longo da vida.