

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA CONCILIAÇÃO

CÓDIGO: MGC.01.04 | DATA: 31/01/2023



LABORATÓRIO NACIONAL
DE ENGENHARIA CIVIL



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA CONCILIAÇÃO



ÍNDICE

1.	PROMULGAÇÃO	7
2.	DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	8
2.1.	Apresentação	8
2.2.	Missão	8
2.3.	Atividade	9
2.4.	Localização e contactos	9
2.5.	Organograma	9
3.	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO.....	11
3.1.	Análise do contexto	11
3.2.	Identificação das partes interessadas, sua significância e suas necessidades e expectativas	11
3.3.	Obrigações legais e regulamentares	11
3.4.	Âmbito do SGC	12
3.5.	Processos	13
4.	LIDERANÇA.....	18
4.1.	Princípios e Valores da Conciliação	18
4.2.	Liderança e compromisso.....	18
4.3.	Política de Conciliação	19
5.	PLANEAMENTO	21
5.1.	Ações para tratar riscos e oportunidades	21
5.2.	Aspetos da Conciliação	21
5.3.	Objetivos de conciliação e planeamento para os atingir	22
6.	APOIO	23
6.1.	Recursos	23
6.2.	Competências	23
6.3.	Comunicação	25
6.4.	Informação documentada	25



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA CONCILIAÇÃO

6.4.1.	Estrutura documental.....	25
6.4.2.	Codificação dos documentos	25
6.4.3.	Definição, aprovação e distribuição dos documentos	26
7.	OPERACIONALIZAÇÃO.....	27
7.1.	Programas de Conciliação.....	27
8.	AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO	27
8.1.	Monitorização, medição, análise e avaliação	27
8.2.	Satisfação das partes interessadas.....	27
8.3.	Auditorias Internas.....	28
8.4.	Revisão pela gestão	28
9.	MELHORIA.....	29
9.1.	Não conformidades e ações corretivas.....	29



SIGLAS

ITGC – Instrução de Trabalho

MDGC – Modelo do Sistema de Gestão da Conciliação

MGC – Manual do Sistema de Gestão da Conciliação

PrC – Processo Chave

PrG – Processo de Gestão

PrS – Processo de Suporte

SGC – Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA CONCILIAÇÃO



1. PROMULGAÇÃO

O presente manual descreve o sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal (SGC) do LNEC, em conformidade com a Norma NP 4552:2016.

O Conselho Diretivo nomeou a seguinte Equipa da Conciliação com o objetivo de assegurar o bom funcionamento no que respeita à definição, implementação, manutenção e melhoria do SGC:

Nome	Função
Laura Caldeira (LC)	Líder do projeto (LP). Presidente do Conselho Diretivo do LNEC. Coordenação geral e suporte à implementação das medidas.
Eliane Portela (EP)	Líder da equipa de projeto (LE). Investigadora. Coordenação das atividades do projeto.
Paula Couto (PC)	Investigadora. Coordenação das atividades do projeto.
José Barateiro (JB)	Investigador. Coordenação das atividades do projeto.
Ana Paula Morais (APM)	Diretora de Serviço. Coordenação e planeamento do SGC.
Pedro Velo (PV)	Técnico superior. Desenvolvimento e implementação do SGC.
Cristina Silva (CS)	Técnica superior. Desenvolvimento e implementação do SGC.
Joaquim Neto (JN)	Especialista de informática. Implementação das medidas de cibersegurança e adaptação de sistemas de informação.
Rui Monteiro (RM)	Especialista de informática. Implementação das medidas de cibersegurança e adaptação de sistemas de informação.
Sofia Ribeiro (SR)	Investigadora. Apoio à atividade de certificação pela norma portuguesa NP 4552:2016.
Rita Morgado (RM), Hélder Oliveira (HO)	Técnicos superiores. Apoio à atividade de divulgação de resultados.

Compete à Equipa da Conciliação divulgar, cumprir e fazer cumprir as disposições constantes neste manual.

Cabe igualmente à Equipa da Conciliação a comunicação ao Conselho Diretivo sobre desempenho do SGC, assim como assegurar a promoção da consciencialização sobre as boas práticas da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, em toda a Organização.



2. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

2.1. Apresentação

O Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC) é um instituto público de ciência e tecnologia (C&T), com o estatuto de Laboratório do Estado, que desenvolve investigação em todos os domínios da Engenharia Civil, o que lhe confere uma perspetiva única e multidisciplinar.

No seu campo, o LNEC constitui um património nacional que tem orientado a sua atuação para valores direcionados para o serviço público, incorporados numa cultura que faz apelo a elevados padrões de ética, isenção e idoneidade. O investimento contínuo na inovação, na melhoria e na difusão do Conhecimento tem permitido responder adequadamente à constante evolução da Ciência e da Tecnologia.

Criado em 1946 com uma vocação internacional, a sua reputação desde logo ultrapassou fronteiras e o LNEC tem desenvolvido a sua atividade em todos os continentes, continuando como há mais de sete décadas, a prestigiar o nome de Portugal.

2.2. Missão

O LNEC tem por missão empreender, coordenar e promover a investigação científica e o desenvolvimento tecnológico, tendo em vista o contínuo aperfeiçoamento e a boa prática da Engenharia Civil.

É igualmente da sua competência prosseguir o interesse público, através da prestação de serviços de Ciência e Tecnologia a entidades públicas e privadas, nacionais e estrangeiras, contribuindo para a inovação, a disseminação do Saber e a transferência tecnológica.

No âmbito da sua atribuição de assistir o Governo na prossecução das políticas públicas, compete-lhe exercer funções de apoio técnico às entidades que constituem a autoridade nos diversos setores da Administração Pública, em especial no que diz respeito a:

- Qualidade e segurança das obras, de pessoas e bens;
- Proteção e requalificação do património natural e construído; e
- Modernização e inovação tecnológicas, nomeadamente no setor da construção.



As redes e parcerias que tem vindo a estabelecer com entidades nacionais e internacionais conferem-lhe a capacidade de promover e dinamizar a globalização da Ciência e do Conhecimento posicionando-o como parceiro relevante na sua área de atuação.

2.3. Atividade

Como entidade de I&D independente, o LNEC tem como prioridade fazer Ciência a fim de contribuir para a criação, desenvolvimento e difusão da investigação em domínios relacionados com a engenharia civil, tais como:

- Obras públicas: barragens; portos; aeroportos; infraestruturas rodoviárias e ferroviárias;
- edifícios;
- habitação e urbanismo;
- recursos hídricos, orla costeira e ambiente;
- transportes;
- materiais, componentes e outros produtos para a construção.

2.4. Localização e contactos

Morada

Avenida do Brasil, 101
1700-066 LISBOA
PORTUGAL
38º 45' 31" N
9º 8' 28" W

Tel: +351 218 443 000

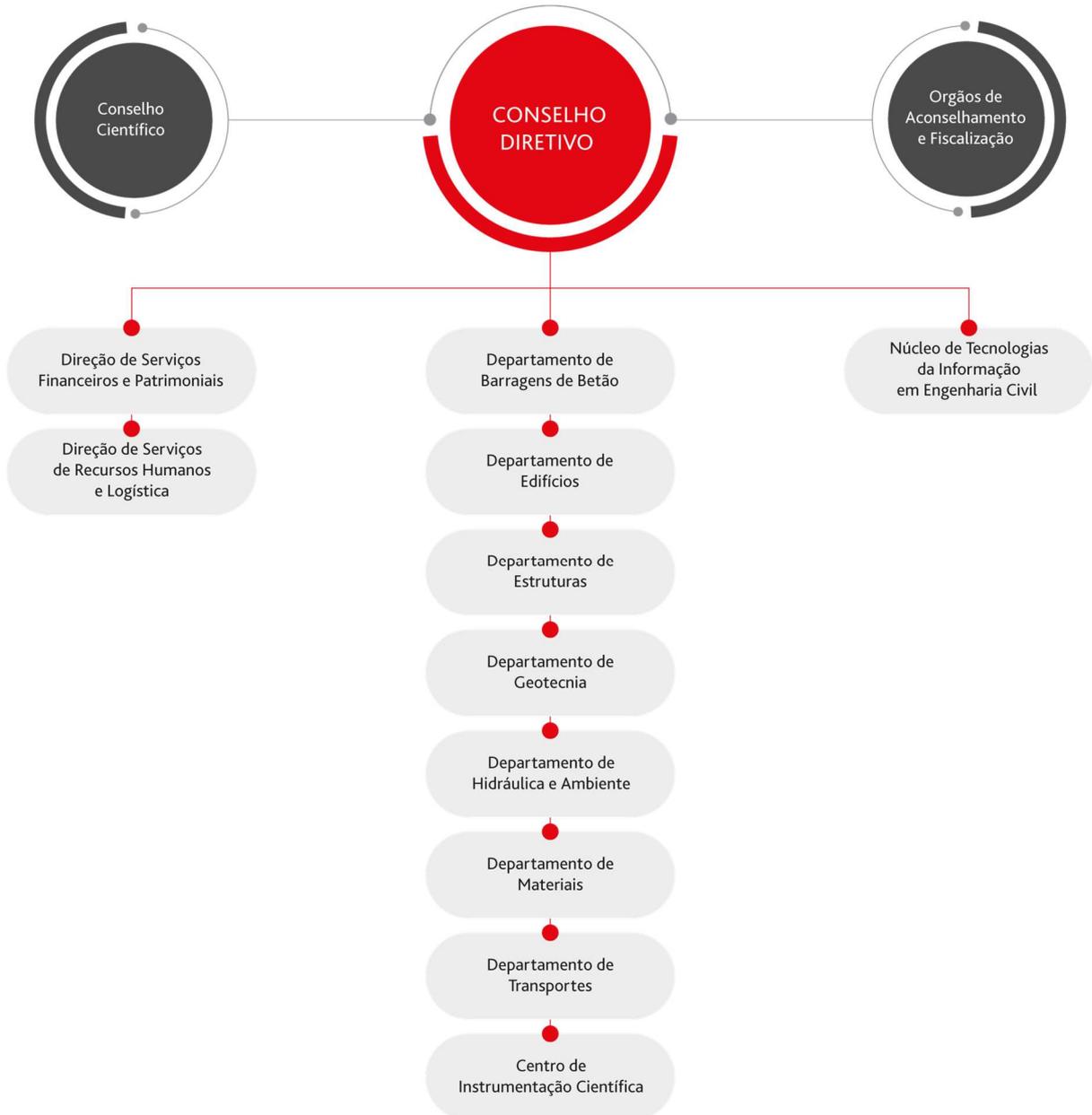
Email geral: lnec@lnec.pt

Email Conciliação: concilia@lnec.pt

Website: [LNEC - Laboratório Nacional de Engenharia Civil](http://www.lnec.pt)

2.5. Organograma

O LNEC, I.P. tem um Presidente e dois Vogais e da sua estrutura fazem parte 8 serviços operativos que correspondem às suas grandes áreas de atividade.



A equipa que gere o sistema de gestão da conciliação está unicamente dependente da coordenação geral do Conselho Diretivo.



3. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

3.1. Análise do contexto

O LNEC promove periodicamente a análise de contexto, de forma a determinar as questões internas e externas relevantes para a sua orientação estratégica e que afetem a sua capacidade de atingir os resultados pretendidos para o SGC. Para o efeito poderão ser utilizadas diversas metodologias, privilegiando-se, contudo, a análise SWOT ([MDGC 02 – Análise de Contexto](#)).

3.2. Identificação das partes interessadas, sua significância e suas necessidades e expectativas

O LNEC identifica as suas partes interessadas internas e externas, a sua significância e as suas necessidades e expectativas de acordo com a [ITGC 01 – Identificação, Avaliação da Significância e Envolvimento das Partes Interessadas no SGC](#).

As necessidades e expectativas das partes interessadas são identificadas através de diversas metodologias, que podem passar por reuniões formais ou informais, *focus group*, troca de correspondência, solicitação de informações, requisitos legais, inquéritos de avaliação da satisfação, reclamações, sugestões e elogios, entre outros, sendo registadas no modelo [MDGC 03 - Partes Interessadas](#).

3.3. Obrigações legais e regulamentares

O LNEC estabeleceu metodologia, no [ITGC 02 – Obrigações de Conformidade](#), que permite identificar e aceder aos requisitos legais aplicáveis, e a outros requisitos que o LNEC subscreva, relacionados com os seus aspetos da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal. A informação documentada relativa às obrigações de conformidade é evidenciada no [MDGC 04 - Lista de Legislação e Avaliação da Conformidade](#).



3.4. Âmbito do SGC

O presente Manual constitui o suporte documental para os procedimentos do LNEC, e práticas que garantem e demonstram que as suas práticas satisfazem os requisitos especificados, as necessidades e as expetativas das suas partes interessadas relevantes, internas e externas, aplicando-se a todas as atividades com influência na conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, e relativas ao domínio da certificação.

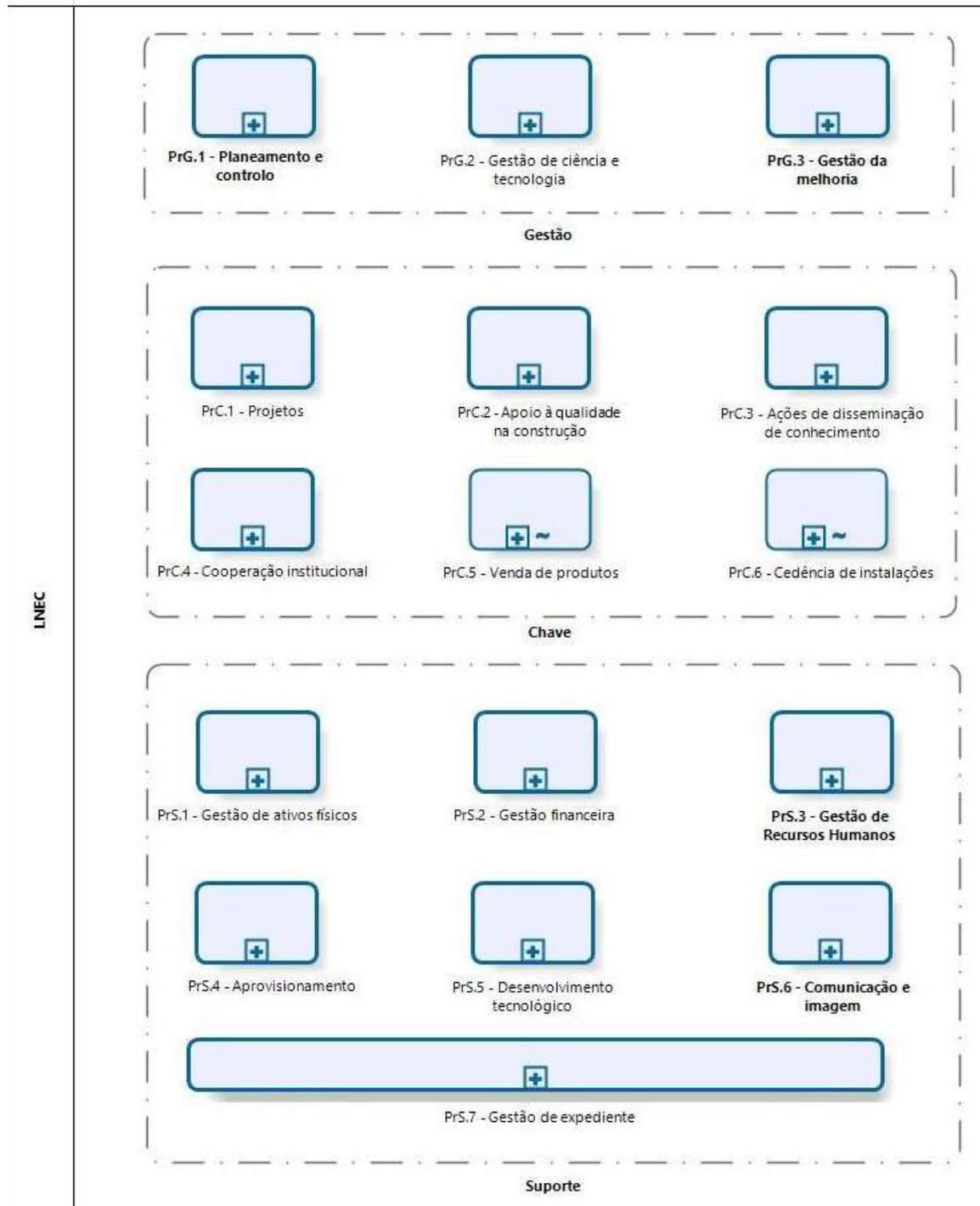
O domínio da certificação é: ***Gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal nas atividades de investigação científica, inovação e desenvolvimento tecnológico.***

O LNEC cumpre com todos os requisitos da Norma NP 4552:2016.

O SGC foi definido e implementado, e é mantido e melhorado de acordo com as cláusulas da Norma NP 4552:2016 e restantes requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

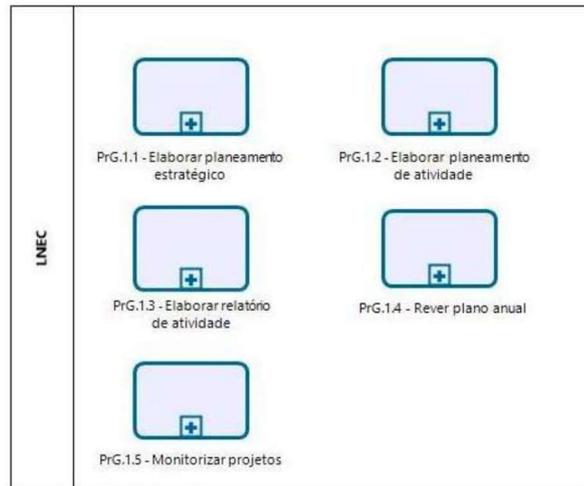
3.5. Processos

O LNEC identificou os seguintes Processos de Gestão, Processos de Negócio e Processos de Suporte:

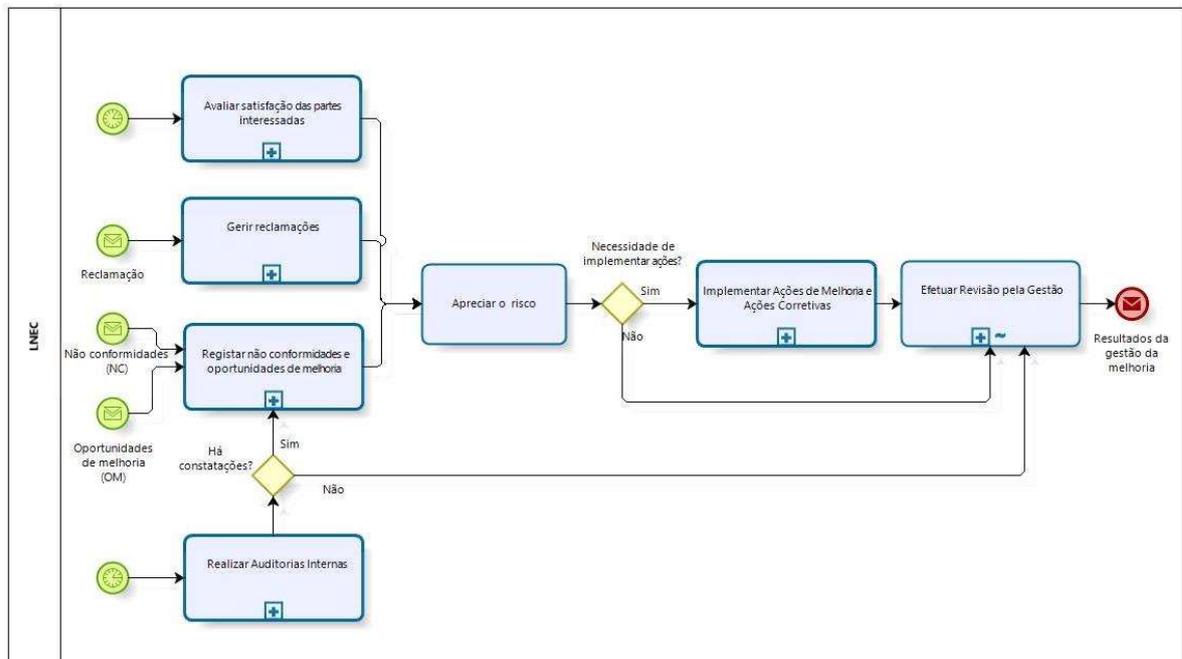


No âmbito do SGC foram identificados os seguintes processos, bem como os respetivos responsáveis:

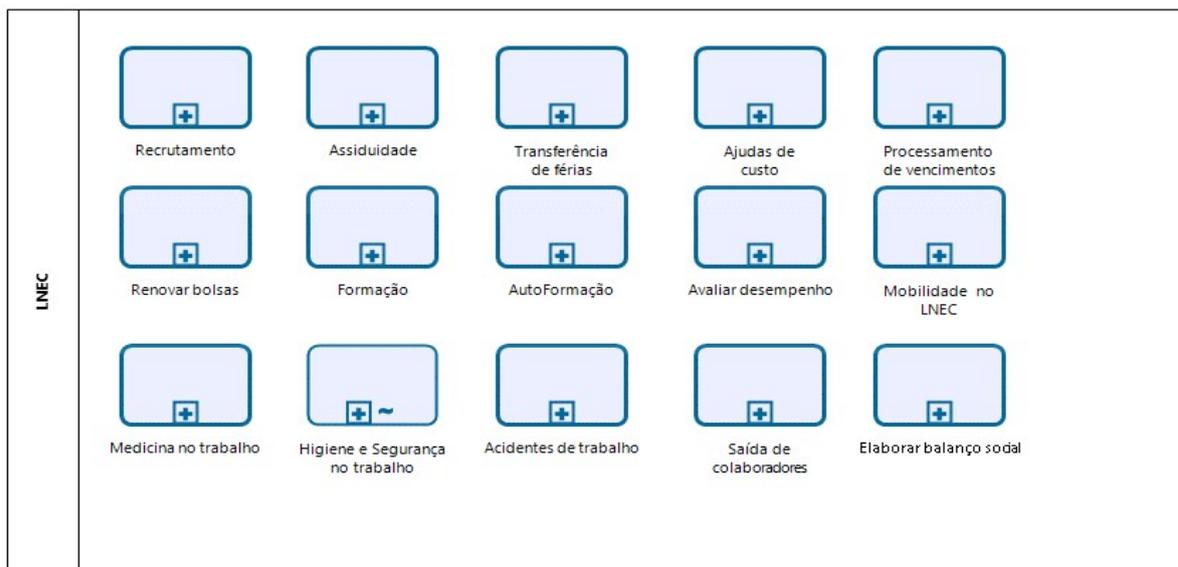
- **PrG1 – Planeamento e Controlo – Conselho Diretivo**



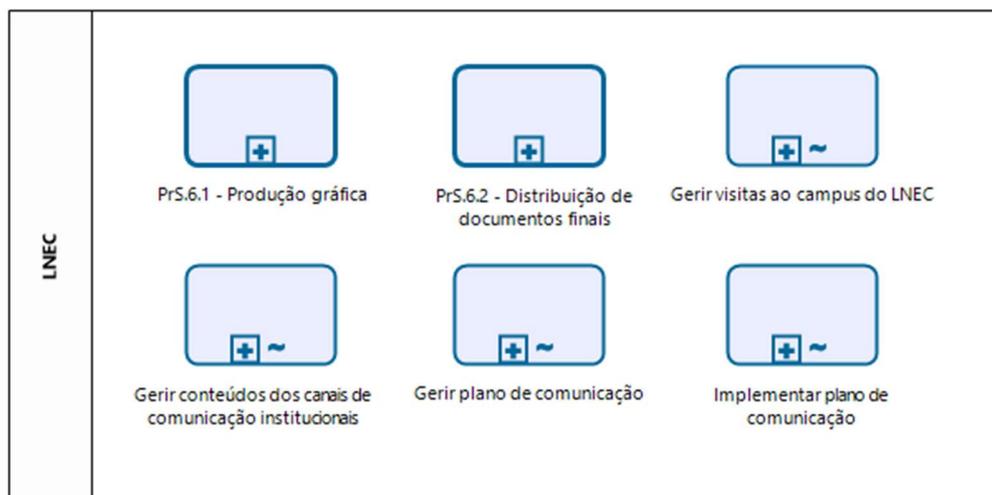
- **PrG3 – Gestão da Melhoria – Equipa da Conciliação**



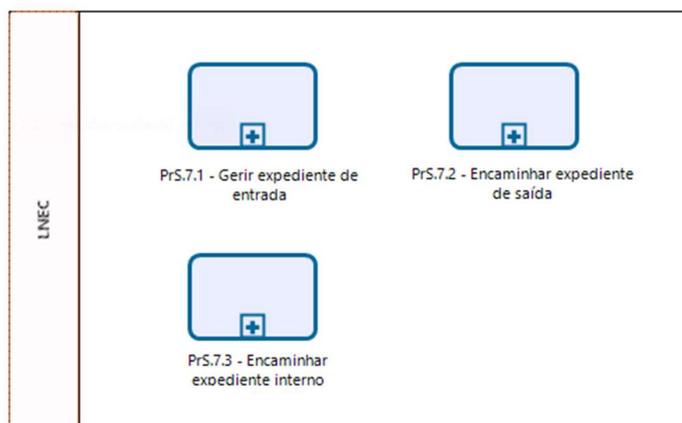
- **PrS3 – Gestão de Recursos Humanos** – Direção de Serviços de Recursos Humanos e Logística (DSRHL)



- **PrS6 – Comunicação e Imagem** – Direção de Serviços de Recursos Humanos e Logística (DSRHL) e Gabinete de Relações Públicas e Técnicas (GRPT)



- **PrS7 – Gestão de Expediente** – Setor de Arquivo e Expediente Geral (SAEG) e Unidades Orgânicas



O quadro seguinte detalha as entradas e saídas em cada um dos cinco processos.

IDENTIFICAÇÃO	ENTRADAS	SAÍDAS
Planeamento e Estratégia	<ul style="list-style-type: none"> • Programa do Governo • Política de Conciliação • Monitorização dos Objetivos da Conciliação • Indicadores de Gestão • Sugestões de Melhoria • Relatórios de Auditorias • Necessidade de introdução de novos processos ou alteração dos existentes • Alterações com impacto no SGC • Análise de contexto, riscos e oportunidades identificadas • Necessidades expetativas das partes interessadas relevantes. • Relatórios de desempenho 	<ul style="list-style-type: none"> • Planos de Ação • Objetivos da Conciliação • Estrutura definida • Processos definidos • Melhoria do SGC • Recursos atribuídos • Programa de auditorias • Documentos controlados e distribuídos • Registos arquivados • Riscos mitigados, oportunidades aproveitadas
Gestão da Melhoria	<ul style="list-style-type: none"> • Política da Qualidade • Reclamações • Sugestões de melhoria • Não conformidades • Resultados de objetivos • Reclamações procedentes • Sugestões de Clientes, Colaboradores e de Fornecedores • Satisfação de Clientes, Colaboradores e de Fornecedores • Plano de Auditorias • Riscos e oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios de Auditorias • Ações corretivas • Objetivos • Comunicações com partes interessadas • Sugestão analisada • Plano de Ações • Alterações no SGC decorrentes do tratamento dos riscos e oportunidades • Melhoria Contínua do SGC
Gestão de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Programa do Governo • Necessidades de colaboradores • Necessidades de desenvolvimento de competências • Requisitos legais e regulamentares da Conciliação • Resultados da auscultação às partes interessadas relevantes da Conciliação 	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de pessoal; • Balanço Social • Plano de formação executado • Avaliação da eficácia da formação • Avaliação da conformidade da Conciliação • Relatórios de auscultação das partes interessadas
Comunicação e Imagem	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidades de comunicação interna e externa • Necessidades de produção gráfica 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestação de serviços de comunicação • Necessidades de comunicação interna e externa satisfeitas



		<ul style="list-style-type: none">• Imagem do LNEC projetada para interior e exterior• Produção gráfica
Gestão de expediente	<ul style="list-style-type: none">• Documentos do SGC para aprovação	<ul style="list-style-type: none">• Documentos Aprovados

Na definição dos seus processos no âmbito da Conciliação, o LNEC considera os domínios da Conciliação, nomeadamente:

- Boas práticas laborais;
- Apoio profissional e desenvolvimento pessoal;
- Serviços e benefícios.

4. LIDERANÇA

4.1. Princípios e Valores da Conciliação

O LNEC, através do Conselho Diretivo, das suas Unidades Orgânicas e restantes trabalhadores, compromete-se com o desenvolvimento de uma política de cumprimento dos requisitos legais, regulamentares e outros que o LNEC subscreva, com o envolvimento das partes interessadas, nas suas diferentes atividades e no seu sistema de gestão, com a implementação de um processo dinâmico de melhoria contínua no desenvolvimento dos seus processos e atividades, e com total respeito pelos princípios da conciliação.

O LNEC assume os seguintes princípios de Conciliação:

- **Igualdade e não discriminação** perante todas as pessoas;
- **Conciliação** na organização do trabalho, levando em conta as necessidades familiares, pessoais e sociais dos trabalhadores;
- **Responsabilização** pelas ações e omissões da organização no impacto nas partes interessadas, na economia e na sociedade;
- **Transparência** ao nível das políticas, decisões e atividades;
- **Conduta Ética** baseada em valores de honestidade, equidade e integridade perante os seus trabalhadores, partes interessadas e sociedade em geral;
- **Respeito, consideração e resposta aos interesses das suas partes interessadas.**

4.2. Liderança e compromisso

O Conselho Diretivo do LNEC compromete-se na implementação e melhoria da eficácia do SGC, nomeadamente:

- Estabelecendo uma política, objetivos e metas de conciliação compatíveis com o contexto e estratégia da Organização;
- Identificando e integrando os requisitos do SGC nos processos e atividades da Organização;
- Assegurando a disponibilidade dos recursos necessários à implementação, manutenção e melhoria do SGC;

- Promovendo a comunicação da importância de uma gestão eficaz nas matérias de conciliação;
- Garantindo o cumprimento, a monitorização e a revisão de objetivos, programas, indicadores e metas nas suas políticas e práticas;
- Assegurando que o SGC atinge os resultados pretendidos;
- Comprometendo, orientando e apoiando os colaboradores para uma maior eficácia do SGC;
- Estabelecendo boas práticas de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, nomeadamente na organização do trabalho, apoio profissional e desenvolvimento pessoal, bem como equipamentos, serviços e benefícios;
- Promovendo a melhoria.

4.3. Política de Conciliação

O Laboratório Nacional de Engenharia Civil – LNEC considera determinante a Conciliação entre a Vida Pessoal, Familiar e Profissional como elemento integrante da sua estratégia, de forma a promover, coordenar e empreender a investigação científica e o desenvolvimento tecnológico, bem como outras atividades científicas e técnicas necessárias ao progresso e à boa prática da engenharia civil. Com base no desenvolvimento de uma estratégia sustentável, o LNEC compromete-se a cumprir e fazer cumprir os requisitos do Sistema de Gestão da Conciliação (SGC) de modo a garantir o seu eficaz funcionamento, bem como assegurar as atividades necessárias para garantir a melhoria contínua deste Sistema.

A Missão, os Valores e os Objetivos estratégicos do LNEC reforçam esta política de conciliação, assente na melhoria do bem-estar e qualidade de vida dos trabalhadores, respeito pelo outro, igualdade de género e trabalho de equipa, nomeadamente através da implementação e partilha de Boas práticas laborais, melhoria e ajuste da oferta de Serviços e benefícios e dinamização e promoção de atividades no âmbito do Apoio profissional e desenvolvimento pessoal, no sentido de ser uma referência nos diversos domínios da engenharia civil e áreas afins.

O LNEC, através do seu Conselho Diretivo, compromete-se a implementar a Política de Conciliação, assegurando o contributo e envolvimento contínuo das partes interessadas relevantes, tendo em conta as suas necessidades e expetativas, e garantindo o cumprimento da legislação e de outros



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA CONCILIAÇÃO

requisitos aplicáveis com o enquadramento necessário à definição de objetivos, a monitorização e melhoria contínua do SGC.

5. PLANEAMENTO

5.1. Ações para tratar riscos e oportunidades

O LNEC, ao efetuar o planeamento do seu SGC, determina os riscos e oportunidades considerando a informação resultante da análise do seu contexto e das necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes. Pretende-se desta forma que as atividades e processos do SGC sejam priorizados de acordo com o seu impacto nos resultados e que sejam aproveitadas as oportunidades emergentes

Com base nos riscos e oportunidades identificados são planeadas ações para mitigar os riscos e aproveitar as oportunidades, no [MDGC 05 - Plano de Ações para Tratar Riscos e Oportunidades](#). São também definidos prazos, responsáveis, e avaliada a sua eficácia de acordo com a periodicidade estabelecida.

Poderão ser identificados novos Riscos e Oportunidades no Plano de Ações para Tratar Riscos e Oportunidades aquando das Revisões pela Gestão, mas este plano poderá ser igualmente atualizado mediante informações resultantes de inquéritos, reuniões com partes interessadas relevantes, auditorias internas, auditorias externas, entre outras.

A metodologia encontra-se definida na [ITGC 03 – Gestão dos Riscos e Oportunidades](#).

5.2. Aspetos da Conciliação

O LNEC determina os aspetos que tenham, ou possam ter impacto significativo, positivo ou negativo, sobre a conciliação, assim como a sua significância, de acordo com a metodologia estabelecida no [ITGC 04 – Identificação e Avaliação da Significância dos Aspetos da Conciliação no SGC](#).

Na identificação dos aspetos da conciliação são considerados os domínios da conciliação referidos no ponto 3.5 e os princípios de conciliação estabelecidos no ponto 4.1. A informação documentada relativa aos aspetos da conciliação é evidenciada no [MDGC 06 - Aspetos da Conciliação](#).



5.3. Objetivos de conciliação e planeamento para os atingir

Os Objetivos de conciliação são propostos pela Equipa da Conciliação e Responsáveis pelos Processos, e aprovados pelo Conselho Diretivo.

Os Objetivos definidos são mensuráveis e consistentes com a Política de Conciliação, sendo planeados as ações a desenvolver e os recursos necessários, e designados os responsáveis pelo seu acompanhamento e implementação das ações, bem como os prazos de implementação.

Cabe à Equipa da Conciliação e Responsáveis pelos Processos o preenchimento do [MDGC 07 - Indicadores e Objetivos da Conciliação](#), assim como a promoção da monitorização dos objetivos estabelecidos e, se necessário, a definição de ações adicionais de modo a assegurar o seu cumprimento.



6. APOIO

6.1. Recursos

O LNEC providencia os recursos humanos, financeiros, tecnológicos e de infraestruturas necessários ao estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria do SGC.

Para além do LNEC, também a Associação de Trabalhadores do LNEC (ATLNEC) contribui com recursos para a definição, desenvolvimento e melhoria de boas práticas no âmbito da conciliação, conforme evidenciado nos Programas de Conciliação.

6.2. Competências

Conforme referido no ponto 1 do presente manual, o Conselho Diretivo nomeou a Equipa da Conciliação com o objetivo de assegurar o bom funcionamento no que respeita à definição, implementação, manutenção e melhoria do SGC. Nesse sentido foram definidas as seguintes funções específicas, e respetivos perfis de competência, no âmbito do SGC:

Responsável pela Equipa de Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal

- Responsabilidades – Coordenar a Equipa de Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal; Colaborar na definição da política de conciliação, planeamento e implementação do sistema de gestão da conciliação; Desenvolver processos de avaliação de aspetos de conciliação; Conceber, programar e desenvolver os programas de conciliação a curto, médio e longo prazo; Gerir o processo de utilização de recursos externos nas atividades de conciliação; Assegurar a organização da documentação necessária para gestão da conciliação no LNEC; Promover a informação e a formação sobre esta temática aos trabalhadores e demais intervenientes; Dinamizar processos de consulta e de participação das partes interessadas; Desenvolver as relações do LNEC com os organismos externos no âmbito da conciliação.
- Competências – Habilitações literárias: Licenciatura; Área de Formação: NP4552 – Sistemas de Gestão da Conciliação (mínimo de 10h); Experiência: Mais de 10 anos de trabalho no LNEC;

Membro da Equipa de Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal

- Responsabilidades – Colaborar no planeamento e implementação do sistema de gestão da conciliação; Colaborar no desenvolvimento de processos de avaliação de aspetos da conciliação; Participar no desenvolvimento dos programas da conciliação a curto, médio e longo prazo; Assegurar a recolha de dados necessários para gestão da conciliação no LNEC; Promover a divulgação de informação e formação sobre esta temática aos trabalhadores e demais intervenientes; Divulgar e colaborar nos processos de consulta e de participação das partes interessadas.
- Competências – Habilitações literárias: Licenciatura; Área de Formação: NP4552 – Sistemas de Gestão da Conciliação (mínimo de 10h); Experiência: Mais de 5 anos de trabalho no LNEC.

Colaborador em Programas da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal

- Responsabilidades – Colaborar na definição e planeamento dos programas da conciliação a curto, médio e longo prazo, juntamente com a Equipa da Conciliação; Operacionalizar a execução dos programas de conciliação; Assegurar a recolha de dados necessários para gestão dos programas da conciliação; Monitorizar os indicadores definidos para os programas de conciliação e, se necessário, propor melhorias em linha com as necessidades e expectativas das partes interessadas; Promover a divulgação de informação sobre os programas da conciliação em todo o LNEC.
- Competências – Habilitações literárias: 12.º ano de escolaridade; Área de Formação: Não específica; Experiência: Mais de 5 anos de trabalho no LNEC.

Sempre que necessário são definidas ações que permitam adquirir a competência necessária para a execução das tarefas definidas no Plano de Formação do LNEC, bem como a respetiva avaliação da eficácia.



6.3. Comunicação

O LNEC determinou as suas necessidades de comunicação interna e externa, relevantes para o SGC no [MDGC 08 - Plano Anual de Consulta e Comunicação.](#)

O Plano Anual de Consulta e Comunicação da Conciliação é revisto anualmente, aquando da revisão pela gestão, por parte da Equipa da Conciliação.

6.4. Informação documentada

6.4.1. Estrutura documental

A documentação interna do SGC é constituída por:

Manual do SGC: Documento que descreve o Sistema de Gestão da Conciliação em conformidade com as cláusulas da Norma NP 4552:2016;

Processo: Documento que define o modo de realizar um macroprocesso, processo ou subprocesso, as responsabilidades e os registos gerados para assegurar a qualidade numa atividade.

Instrução de Trabalho: Documento de trabalho detalhado, que define o modo de proceder / executar, orientando a realização de determinada tarefa.

Modelo: Documento de apoio para a realização e/ou registo de uma determinada tarefa, com um formato definido.

Documento Externo: Documento utilizado na Organização e elaborado por outra entidade, como Normas, Regulamentação e procedimentos externos.

Registo: Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das atividades.

6.4.2. Codificação dos documentos

- **Manual do SGC:** Código do tipo **A_B** em que:
 - A. Sigla do Documento (MGC);
 - B. N.º de edição do documento.

Exemplo: MGC_01 (Manual do Sistema de Gestão da Conciliação)

- **Processo:** Código do **tipo A_B_D** em que:
 - A. Sigla do Documento (**PrG** – Se processo de gestão; **PrC** – Se processo chave; **PrS** – Se processo de suporte);
 - B. Número de ordem do documento, expresso por ordem sequencial.
 - C. N.º de edição do documento.

Exemplo Processo: PrG.3_01_01 – Gestão da melhoria

- **Instrução de Trabalho do SGC:** Código do **tipo A_B_C** em que:
 - A. Sigla do Documento (ITGC);
 - B. Número de ordem do documento, expresso por ordem sequencial;
 - C. N.º de edição do documento.

Exemplo Instrução de Trabalho: ITGC_03_01 - Gestão dos Riscos e Oportunidades

- **Modelo do SGC:** Código do **tipo A_B_C** em que:
 - A. Sigla do Documento (MDGC);
 - B. Número de ordem do documento, expresso por ordem sequencial;
 - C. N.º de edição do documento.

Exemplo Instrução de Modelo: MDGC_01_01 - Controlo da Informação Documentada

6.4.3. Definição, aprovação e distribuição dos documentos

Os documentos do SGC são definidos pela Equipa da Conciliação e Responsáveis dos Processos e aprovados pelo Conselho Diretivo.

Todos os documentos aprovados encontram-se arquivados e disponíveis na pasta DocumentosConciliação no TEAMS do LNEC/Conciliação.LNEC. Apenas são garantidas as atualizações



dos documentos arquivados informaticamente, todas as restantes cópias existentes são consideradas como cópias não controladas.

A controlo da informação documentada é efetuado através do [MDGC 01 – Lista de Controlo da Informação Documentada](#).

7. OPERACIONALIZAÇÃO

7.1. Programas de Conciliação

Para atingir os seus objetivos, o LNEC estabelece, implementa e mantém programas de conciliação, de curto, médio e longo prazo. Os programas implementados visam instituir práticas de conciliação com impacto significativo no LNEC e/ou nas partes interessadas.

Os programas da conciliação são documentos da base de dados “LNEC – Programas de Conciliação”.

8. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

8.1. Monitorização, medição, análise e avaliação

De forma a assegurar uma eficaz gestão do seu sistema de gestão da conciliação, o LNEC definiu o macroprocesso *PrG.3 - Gestão da Melhoria*.

8.2. Satisfação das partes interessadas

A informação relativa à satisfação das partes interessadas é monitorizada através de inquéritos de avaliação da satisfação, reclamações e sugestões.

Os dados são tratados pela Equipa da Conciliação e os resultados apresentados no Relatório de Desempenho do Sistema, elaborado anualmente.

8.3. Auditorias Internas

A metodologia para a realização de auditorias internas ao Sistema de Gestão encontra-se definida e documentada na [ITGC 05 - Auditorias Internas](#).

A Equipa da Conciliação define anualmente o Programa de Auditorias Internas ([MDGC 11](#))

8.4. Revisão pela gestão

O SGC é revisto, em reunião do Conselho Diretivo, com a Responsável da Equipa da Conciliação e Responsáveis pelos Processos, pelo menos uma vez por ano.

A Equipa da Conciliação elabora um Relatório de Desempenho do Sistema ([MDGC 09](#)), reunindo a seguinte informação:

- a) Estado das ações resultantes das anteriores revisões pela gestão;
- b) Alterações em questões externas e internas relevantes para o SGC;
- c) Informações relativas ao desempenho e à eficácia do SGC, incluindo tendências relativas a:
 - Não conformidades e ações corretivas;
 - Retorno de informação respeitante à satisfação das partes interessadas;
 - Resultados de monitorização e medição;
 - Resultados das auditorias;
- d) Resultados da avaliação da perceção das partes interessadas;
- e) Oportunidades de melhoria contínua.

É também revista, se necessário, a Política de Conciliação, sendo tomadas decisões e ações relacionadas com:

- a) Oportunidades de melhoria contínua;
- b) Quaisquer necessidades de alterações ao SGC.

Esta revisão formal do Sistema não invalida a realização de revisões extraordinárias, sempre que considerado necessário.



9. MELHORIA

9.1. Não conformidades e ações corretivas

Encontra-se estabelecida, na [ITGC_06 - Não Conformidades e Ações Corretivas](#) a metodologia para análise e tratamento das não conformidades identificadas, assim com a definição de ações corretivas.

O Registo de Não conformidades e ações corretivas é efetuado no [MDGC_10](#).



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA CONCILIAÇÃO

ELABORADO	APROVADO
Equipa da Conciliação	Conselho Diretivo