



### **3. RESPONSABILIDADES DA DIRECÇÃO**

O Grupo TÜV Rheinland constitui uma empresa de serviços. Desde 1872, desenvolvemos soluções com vista a um futuro seguro e sustentável, equilibrando a relação homem, tecnologia e natureza.

Independentes, neutros e competentes, ajudamos a criar um futuro melhor que vai de encontro às necessidades humanas e ambientais, tendo a sustentabilidade como base.

#### **3.1 Declaração de Compromisso**

##### **Colaboradores e Chefias**

Os nossos colaboradores são o factor de sucesso mais importante para o Grupo TÜV Rheinland. O seu empenho, competência, neutralidade e desempenho são fundamentais.

##### **Serviços e Produtos**

A qualidade associada à prestação dos nossos serviços cria e promove vantagens competitivas.

##### **Tecnologia e Segurança**

Nós suportamos, com sentido de responsabilidade, o desenvolvimento tecnológico garantido o cumprimento dos requisitos da segurança.

##### **Clientes e Mercados**

Os clientes são o garante da nossa existência. O cliente tem que estar convencido da qualidade dos nossos serviços, para alcançarmos sucesso no mercado.

##### **Sucesso Económico e Garantia do Futuro**

Uma gestão orientada para o mercado e uma actuação eficiente são os factores de distinção e independência do Grupo TÜV Rheinland.

**Ambiente**

Na prestação dos nossos serviços, nós demonstramos que a protecção ambiental, a tecnologia e a eficiência podem ser combinadas de forma sustentável. Isto aplica-se quer aos nossos serviços quer à nossa própria conduta.

**O público**

Abertura, competência, presença e neutralidade como uma entidade independente de terceira parte determinam a nossa forma de actuação, a nossa postura e a nossa imagem pública.

A **Declaração de Compromisso da TRP** resume-se aos seguintes princípios básicos, que todos os colaboradores devem conhecer e aplicar:

- O objectivo principal no desenvolvimento das actividades é atingir um grau de qualidade que satisfaça plenamente os requisitos dos clientes directos e os requisitos estabelecidos pelas autoridades competentes.

Para atingir este objectivo, a **TRP** assegura a colaboração de pessoal qualificado e coloca à disposição dos seus colaboradores os meios adequados para realizarem as suas funções.

As actividades da **TRP** são documentadas em procedimentos bem definidos, actualizados e orientados para a melhoria contínua.

- Serão mantidas e desenvolvidas as medidas adoptadas para assegurar que os serviços são prestados com a garantia de independência, imparcialidade e integridade requeridas.
- Quer a informação recebida dos clientes para a prestação do serviço, quer a informação gerada pela própria actividade serão tratadas com absoluta confidencialidade.

A **TRP** estabeleceu procedimentos de actuação e normas internas para garantir a qualidade dos seus serviços, dotando a sua estrutura técnica da imparcialidade necessária.

São asseguradas as medidas necessárias para atingir os objectivos da Qualidade relativos à:

- Satisfação das expectativas dos nossos clientes relativamente à interpretação dos seus requisitos e, ao cumprimento dos prazos de realização acordados;

- Resolução rápida e eficaz de qualquer tipo de dificuldade ou anomalia que possa aparecer e, que se encontre relacionada com o serviço prestado;
- Consideração e resolução rápida de eventuais não conformidades associadas às actividades desenvolvidas.

Todos os objectivos deverão ser atingidos com um grau de eficiência que assegure uma adequada produtividade, conjugando a competitividade dos nossos serviços com a necessária estabilidade económica para o desenvolvimento da actividade.

Deverá ser garantido que a **Certificação** se baseia no cumprimento **eficaz** dos requisitos das normas aplicáveis, sem serem exigidos aspectos implícitos que dificultem o processo de certificação

Não se exigirá o cumprimento de requisitos não incluídos na norma pela qual o cliente se certifica.

Atendendo à importância do princípio da **melhoria contínua** nos Sistemas da Qualidade, para a certificação, será dada elevada importância aos seguintes aspectos:

- A coerência da **política e objectivos**;
- A **aplicabilidade** do sistema e as evidências de um processo de implementação efectiva.

Os serviços da **TRP** estão abertos a qualquer tipo de cliente e, a todos eles será oferecida a melhor qualidade possível no serviço prestado.

Lisboa, 10 de Março de 2008



**Fernando Lames**  
**Gerente**  
**TÜV Rheinland Portugal, Lda.**