

## Índice

Resumo .....	i
Abstract .....	ii
Agradecimentos.....	iii
Lista de Siglas e Abreviaturas.....	v
Índice.....	vii
Índice de Tabelas .....	ix
Índice de Figuras .....	ix
<b>1. Introdução .....</b>	<b>1</b>
1.1 Enquadramento.....	2
1.2 Objetivos .....	2
1.3 Conteúdo e organização.....	2
<b>2. Estado da Arte .....</b>	<b>5</b>
2.1. Gestão do Risco .....	5
2.1.1 Ferramentas de apoio à gestão do risco.....	10
2.1.2 Riscos associados ao sector da limpeza .....	12
2.2. As implicações do Anexo SL nos Sistemas de Gestão.....	13
2.3 Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ).....	18
2.3.1 Conceito de Qualidade .....	18
2.3.2 O Sistema de Gestão da Qualidade .....	18
2.3.3 NP EN ISO 9001: 2015.....	19
2.3.3.1 Correspondência entre a NP EN ISO 9001:2015 e a NP EN ISO 9001:2008 .....	20
2.4 Sistemas de Gestão Ambiental (SGA) .....	23
2.4.1 Conceito de ambiente .....	23
2.4.1.1 Preocupações ambientais .....	23
2.4.2 O Sistema de Gestão Ambiental.....	25
2.4.3 NP EN ISO 14001:2015.....	25
2.4.3.1 Correspondência entre a NP EN ISO 14001:2015 e a NP EN ISO 14001:2004 .....	27
2.5 Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (SST) .....	30
2.5.1 Conceito de Segurança e Saúde no Trabalho.....	30
2.5.1.1 Preocupações da Segurança e Saúde no Trabalho .....	30

2.5.3.1	Correspondência entre a ISO 45001:2018 e a OHSAS 18001: 2007 .....	34
2.5.4	Benefícios da ISO 45001 .....	37
2.6	Integração dos Sistemas de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho .....	38
2.7	Prevenção de acidentes e doenças profissionais dos trabalhadores do setor da limpeza .....	47
<b>3.</b>	<b>Materiais e Métodos .....</b>	<b>49</b>
3.1	Contexto .....	49
3.1.1	Organograma .....	50
3.1.2	Serviços prestados .....	50
3.2	Participantes .....	51
3.3	Recolha de informação .....	52
3.4	Metodologia .....	52
3.4.1	Contexto da Organização .....	52
3.4.2	Participação e Consulta dos trabalhadores .....	52
<b>4.</b>	<b>Resultados e Discussão .....</b>	<b>53</b>
4.1	Contexto da Organização .....	53
4.1.1	Análise PESTAL .....	53
4.1.2	Análise SWOT .....	59
4.1.3	Análise de Partes Interessadas (Stakeholders) .....	63
4.1.4	O Âmbito do SIGQAS da Organização .....	66
4.1.5	Os Processos do SIGQAS da Organização .....	66
4.1.5.1	Sequência e Interação dos Processos .....	68
4.2.	A Política Integrada da QAS da Organização .....	69
4.3	Participação e Consulta dos Trabalhadores .....	71
4.3.1	Pré-teste .....	71
4.3.2	Questionário/ Análise dos Dados .....	71
<b>5.</b>	<b>Conclusões e Perspetivas Futuras .....</b>	<b>77</b>
5.1	Conclusões .....	77
5.2	Perspetivas Futuras .....	78
<b>6.</b>	<b>Bibliografia .....</b>	<b>79</b>
<b>7.</b>	<b>Anexos .....</b>	<b>85</b>
	Anexo 7 1 Maneamento de Processos – modelo de registo .....	86