

# O SISTEMA DA QUALIDADE DA ÁGUAS DO CÁVADO, S.A. Processo de transição para a ISO 9001:2000

Filomena PEIXOTO

*Eng.ª Biológica, Águas do Cávado, S.A., Lugar de Gaido, 4755-045, Areias de Vilar, +351.253.919020, [filomena.peixoto@aguas-cavado.pt](mailto:filomena.peixoto@aguas-cavado.pt)*

O objectivo desta comunicação é apresentar o Sistema da Qualidade existente na Águas do Cávado, S.A., com especial relevância para as alterações introduzidas com vista à adequação do Sistema inicial, certificado em 2001 segundo a norma NP EN ISO 9001:1995 para as actividades de Captação, Tratamento e Adução de Água para Consumo Humano, às exigências da norma NP EN ISO 9001:2000.

Os trabalhos foram iniciados em Outubro de 2002, segundo um plano de acções previamente definido, tendo durado cerca de nove meses. As acções implementadas estão descritas no texto principal, salientando-se a identificação dos processos existentes na empresa e a determinação da interacção entre os mesmos, por constituírem a base para a implementação deste novo referencial. De facto, esta Norma Internacional fomenta a adopção de uma abordagem por processos quando se desenvolve, implementa e melhora a eficácia de um sistema de gestão da qualidade, para aumentar a satisfação do cliente indo ao encontro dos seus requisitos.

Em finais de Junho de 2003 a entidade certificadora realizou a auditoria de renovação antecipada, tendo concluído pela atribuição do certificado em Agosto de 2003. O âmbito da certificação foi alargado às actividades de Concepção e Desenvolvimento de Infraestruturas.

Com vista à posterior certificação dos Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho e Ambiental, todo o processo de transição foi conduzido integrando os aspectos de segurança e ambientais, tendo-se implementado o que se designou por Sistema de Gestão Integrado.

Palavras-chave: sistemas de gestão, qualidade, processo, indústria da água.