

## SGQ – CERTIFICAÇÃO ISO 9001

O início da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) na CP remonta a dezembro de 1999, tendo terminado a sua primeira etapa em outubro de 2002 com a certificação, pela Norma ISO 9001, dos então Órgãos Centrais, da CP Lisboa e da CP Porto. A segunda etapa, concluída no final de 2008, passou pela certificação da CP Carga, CP Longo Curso, CP Regional, CP Frota e CP Serviços.

Em dezembro de 2008, a CP adquiriu o estatuto de empresa totalmente certificada de acordo com a Norma NP ISO 9001.

A CP foi a primeira empresa ferroviária europeia, de dimensão nacional, a obter a certificação da qualidade de todos os seus processos críticos de negócio.

No dia 1 de janeiro de 2020 a CP, incorpora, por fusão, a EMEF, mantendo a sua denominação social. É extinta a EMEF, transferindo-se o seu património global, bem como as suas atribuições e competências, para a CP. Com a fusão, as atividades de fabrico e venda, bem como de serviços de manutenção, reparação, grande reparação e reabilitação de material circulante ferroviário, incluindo todas as atividades complementares, como estudos e conceção de instalações oficiais, fabrico, reparação e manutenção de componentes eletrónicos de ferrovia e desenvolvimento de soluções informáticas, passam a ser acessoriamente desenvolvidas pela CP (Decreto-Lei n.º 174-B/2019 de 26 de dezembro).

No contexto da integração na CP, o SGQ Industrial oriundo da EMEF- certificado desde 1999- foi objeto de auditoria específica da Entidade certificadora, para transição da titularidade, assegurando essa mesma certificação, na CP, no início de 2020, no âmbito da reparação, manutenção, reabilitação, modernização, projeto, fabrico, modificação e operações de carrilamento de material circulante ferroviário e acondicionamento dos respetivos órgãos e equipamentos, englobando todas as suas oficinas e Órgãos Centrais

A CP dispõe assim, hoje, da certificação de SGQ, nos 2 âmbitos acima referidos, que cobrem, tanto o serviço de transporte de passageiros como o serviço de intervenções de manutenção ao material circulante.

Ao longo destes anos, podemos listar um conjunto alargado de benefícios que o SGQ trouxe para a organização:

- contribui para o processo de definição da visão, da missão e dos valores da CP;
- maior focalização no Cliente, inclusive com a publicação do [Relatório da qualidade do serviço CP](#). Aqui, os Clientes da CP e a sociedade em geral poderão ficar a par do desempenho do serviço prestado em diversas valências: informação, atendimento, limpeza, segurança, pontualidade dos comboios, acessibilidade, reclamações e resultados dos inquéritos de satisfação do Cliente;



- abordagem por processos e identificação de indicadores de desempenho;
- transformação do conhecimento tácito dos colaboradores em conhecimento explícito, através da elaboração de vários procedimentos escritos associados a processos críticos da organização;
- desenvolvimento de auditorias internas e externas a todos os processos de qualidade e elaboração do respetivo plano de ações corretivas e de melhoria;
- implementação de sistema de sugestões dos colaboradores e do respetivo sistema de incentivos.