



NP 4538

**TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS
SERVIÇO DE ALUGUER OCASIONAL
E REGULAR ESPECIALIZADO**

SGS



A norma NP 4538:2015 resultou do trabalho da comissão técnica de Transportes Logística e Serviços cuja gestão é assegurada pela APLOG (Associação Portuguesa de Logística).

Apostando na qualidade da prestação do serviço de Transporte Público de Passageiros, a certificação pela NP 4538:2015 tem como objetivo demonstrar o compromisso das empresas do setor em corresponder às expectativas dos clientes para o Serviço de Aluguer Regular e Ocasional, assim como o cumprimento dos requisitos da Qualidade.

PORQUÊ A CERTIFICAÇÃO PELA NP 4538

A certificação por este norma permite:

- aumentar a fiabilidade e credibilidade da prestação de serviços;
- aumentar a satisfação dos clientes;
- monitorizar de forma sistemática a qualidade dos serviços, assegurando a melhoria contínua;
- evidenciar a qualidade oferecida através da marca de certificação da SGS.

O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

- Etapa A – Elaboração da proposta.
- Etapa B – Realização da Auditoria Prévia (opcional), onde são identificados os pontos fortes e pontos de melhoria.
- Etapa C – Auditoria de Concessão - Análise dos documentos do sistema de gestão da qualidade e outros de suporte, entrevistas aos colaboradores, verificação de registos e observação das práticas de trabalho. É emitido um relatório com as constatações identificadas no exercício da auditoria. Após a conclusão da análise, é emitido um certificado de conformidade quando a decisão for favorável.
- Etapa D – Auditorias de Acompanhamento (Anuais) – verificação da manutenção do SGQ.
- Etapa E – Auditoria de Renovação – após ciclo de 3 anos, realiza-se novo ciclo.

PORQUÊ A SGS COMO ORGANISMO CERTIFICADOR

A SGS é uma marca com reputação mundial, fruto da inovação e integridade dos serviços que presta, desde 1878, e da presença mundial com cobertura em 140 países.

Contando com uma bolsa de auditores com vasta experiência em todos os setores de atividade económica, a SGS tem diversos clientes certificados na área dos Transportes Coletivos de Passageiros.

A SGS é reconhecida no mercado como parceira para o desenvolvimento sustentável das organizações. Conheça melhor todo o universo SGS em www.sgs.pt



WWW.SGS.PT
SGS PORTUGAL
 T.: 808 200 747*
 E.: pt.info@sgs.com
*de seg. a sex. das 9h às 18h