



SGS
global

#21

JUNHO 2007 # ANO 7

REVISTA DO GRUPO
SGS PORTUGAL

**GESTÃO
INTEGRADA DE
TERMAS E SPA**

PORQUE A QUALIDADE IMPERA!

**PRESIDENTE DO IPQ
EM ENTREVISTA**

A GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO,
DO DESENVOLVIMENTO E DA
INOVAÇÃO É UM GRANDE E
ESTIMULANTE DESAFIO!



- 02 GRANDE ENTREVISTA**
Marques dos Santos,
Presidente do IPQ
- 06 TEMA DE CAPA**
Gestão Integrada de Termas e Spas
- 12 SERVIÇOS SGS**
Divisão Oil, Gas & Chemicals
Acrescentar valor ao cliente
- 16 Sistema Integrado de Gestão**
de Veículos em Fim de Vida
- 18 SGS Portugal Lança SGS RSECE**
- 22 CERTIFICAÇÕES SGS**
BANIF - Qualidade como factor
de competitividade
- 24 Instituto Marítimo e Portuário de**
Cabo Verde certificado pela SGS ICS
- 26 SGS NA PRIMEIRA PESSOA**
Paula Costa, Directora do
Departamento de Environment
& Safety da SGS Portugal
- 28 PARCEIROS**
Prémios de Franchising distinguem
as melhores redes em 2007
- 32 SGS NO MUNDO**
SGS Filipinas Inc.
- 34 BREVES**
Eventos e notícias diversas
- 38 NORMAS EM DESTAQUE**
Norma Portuguesa 4427:2004
Sistemas de Gestão de Recursos
Humanos: Requisitos

FICHA TÉCNICA

PROPRIEDADE SGS Portugal • Pólo Tecnológico de Lisboa,
Lote 6, Pisos 0 e 1 • 1600-546 Lisboa • (www.pt.sgs.com)
Tel: 217 104 200 • Fax: 217 157 520 • DIRECÇÃO Paulo
Gomes • REDACÇÃO, DESIGN E PRODUÇÃO GRÁFICA
Editando, Edição e Comunicação (www.editando.pt) •
FOTOGRAFIA Bruno Barata, Photos.Com, SGS Image Bank,
iStockphoto • IMPRESSÃO IDG-Imagem Digital Gráfica, Lda
• DISTRIBUIÇÃO Gratuita • TIRAGEM 10.000 Exemplares



MISSÃO DO GRUPO

::SERVIÇO SEM FRONTEIRAS

O Grupo SGS - Société Générale de Surveillance S.A.   a maior organiza o mundial no domínio da inspec o, verifica o, análise e certifica o. Com mais de 48000 colaboradores, a SGS opera uma rede de mais de 1000 escritórios e laboratórios em todo o mundo.

Quando, em 1922, o Grupo SGS, com sede em Genebra, fundou a SGS Portugal, esperava que a sua afiliada se desenvolvesse no mercado português, balizando a sua actividade pelos princípios geradores da ac o do próprio Grupo constitu o em 1878: **Independência, Integridade e Inova o.**

A nossa **Missão** e a nossa **Visão** estão na base dos Valores do Grupo e são a mais-valia que oferecemos aos nossos Clientes e Parceiros.

Actualmente, a SGS Portugal continua a cumprir com estes desígnios. Os nossos Valores e a nossa Cultura Organizacional são as forças propulsoras que sustentam a nossa posi o no mercado já há mais de um século.

Originalmente dedicada ao controlo de opera es de carga e descarga de cereais a granel, a SGS Portugal foi alargando sustentadamente a sua actividade a outros sectores, acompanhando as mudanças e exigências do mercado, motivo pelo qual a nossa liderança competitiva está a estender-se a várias áreas empresariais.

Os nossos serviços abrangem verifica es, testes e ensaios, verifica o metrológica acreditada, inspec es e auditorias técnicas nos mais diversos ramos. Possuímos uma rede de modernos laboratórios nas áreas agro-alimentar, ambiental e de ensaios não destrutivos - NDT (Non Destructive Testing Services). Construímos rela es sólidas com todos os grupos (compradores, vendedores e prestadores de serviços comerciais, governos, organiza es não-governamentais e a comunidade em geral).

Somos uma empresa multicultural, em que os colaboradores das várias afiliadas partilham conhecimentos e experiências. Reunimos, por isso, várias competências na tentativa de alcançar as melhores solu es para os nossos Clientes e para os nossos Parceiros Empresariais.

VALORES QUE DIFERENCIAM

Independência: estamos atentos para evitar que qualquer factor possa pôr em causa a nossa independência e a nossa neutralidade comercial.

Integridade: insistimos numa conduta honesta, justa e de confiança, em toda a nossa actividade.

Inova o: desafiamo-nos a nós próprios a apresentar progressos contínuos.



Durante muitas décadas, o principal argumento de captação de clientes estrangeiros para a indústria portuguesa foi o da mão-de-obra barata, acompanhado de um nível de qualidade muito oscilante. As crises afectaram violentamente o mercado com falências e deslocalizações de multinacionais, originando um período social negativo em consequência do aumento continuado do desemprego.

No entanto, é nestes momentos que os portugueses têm capacidade de pensar 'grande', conseguindo estar à altura dos desafios. Sempre assim aconteceu ao longo da História do nosso país. Após mais de uma década de crise económica profunda, os portugueses descobriram que o caminho terá que passar pela 'inovação'. À semelhança de países como a Finlândia, a Irlanda ou a Índia, Portugal tem que investir em produtos e serviços que façam a diferença no mercado internacional.

Surgiu agora um bom incentivo para as empresas que têm na inovação uma forma orgânica de crescimento e de diferenciação no mercado – a Norma Portuguesa 4457:2007, Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação. Neste número, a SGS GLOBAL apresenta a NP 4457:2007 nas palavras de Marques dos Santos, presidente do Instituto Português da Qualidade (IPQ), responsável que presidiu a Comissão Técnica independente também promovida pela COTEC.

PRODUZIR E CRESCER SEMPRE SOB O SIGNO DA INOVAÇÃO

“O DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM DA SGS APRESENTA COM ESTA EDIÇÃO UMA SGS GLOBAL MAIS ATRAENTE E MODERNA, INSPIRADA NO EXEMPLO E NA IMAGEM DOS NOSSOS CLIENTES.”

→ PAULO GOMES
Responsável pelo Departamento
de Comunicação e Imagem
do Grupo SGS Portugal



A inovação é um dos valores fundamentais da SGS, motivo pelo qual apresentamos também nesta edição alguns exemplos que o concretizam, como sejam a correcta reciclagem de veículos em fim de vida ou a verificação da conformidade energética em edifícios.

Ainda sob o signo da inovação, o Departamento de Comunicação e Imagem da SGS apresenta com esta edição uma SGS Global mais atraente e moderna. No fundo, mais apelativa e mais dinâmica e, por isso, inspirada no exemplo e na imagem dos nossos clientes!



Primeiras empresas certificadas em Novembro

SISTEMA DE GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

EM ENTREVISTA À SGS GLOBAL, MARQUES DOS SANTOS, PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO IPQ - INSTITUTO PORTUGUÊS DA QUALIDADE, EXPLICA A IMPORTÂNCIA DAS NOVAS NORMAS PARA O IMPULSIONAR DA ECONOMIA DO CONHECIMENTO E DA COMPETITIVIDADE DO TECIDO EMPRESARIAL NACIONAL.



HÁ DOZE EMPRESAS PILOTO QUE JÁ ESTÃO EM FASE ADIANTADA DE IMPLEMENTAÇÃO DOS REQUISITOS DO SEU SISTEMA DE GESTÃO DA IDI PREVISTO NAS NORMAS DA FAMÍLIA NP 4456/4457:2007.

O que é um Sistema de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação?

O Sistema de Gestão da IDI é a parte do Sistema Geral de Gestão que inclui a estrutura organizativa, a planificação das actividades, as responsabilidades, as práticas, os procedimentos, os processos e os recursos para desenvolver, implementar, rever e actualizar a política de IDI da organização (NP 4456).

Inovar pressupõe transformar conhecimento em valor. Ter uma boa ideia, uma boa base de conhecimento, mas não ser capaz de o gerir de um modo planeado e sistemático por forma a que o conhecimento gerado fique retido na organização, mesmo que tenha os meios e os recursos para se converter em valor, não tem interesse prático, não cria riqueza.

Alguns observadores questionam se a certificação de Sistemas de Gestão da IDI não será em si mesma uma 'contradição' e até restritiva da Inovação, ao introduzir um mecanismo burocrático num processo que deverá ser, sobretudo, dinâmico. As vantagens da existência de um Sistema de Gestão do processo da IDI

numa empresa compensam a imposição de rotinas inerentes ao Sistema?

Um bom Sistema de Gestão da IDI não é uma burocracia; tal como o não é um bom Sistema de Gestão da Qualidade, do Ambiente ou da Segurança. Quem tem criatividade não a vai perder só porque existe um Sistema de Gestão que assegura que o conhecimento gerado por essa criatividade é devidamente gerido para dar origem a produtos novos ou significativamente melhorados que são colocados no mercado, gerando mais riqueza.

Num Sistema de Gestão há que ter em conta os vários recursos disponíveis, melhorando continuamente a sua eficácia, sem diminuir as diversas potencialidades disponíveis.

Que objectivos visa alcançar a criação de um Sistema de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação?

O objectivo global é o de permitir que a organização desenvolva e implemente uma política de IDI que tenha por fim aumentar a eficácia do seu desempenho inovador, conforme ficou bem claro no conjunto normativo de gestão da IDI produzido.

De que modo é que a implementação e a certificação de Sistemas de Gestão de processos da IDI vai contribuir para o aumento da competitividade das empresas portuguesas?

Está por demais demonstrado que na sociedade do conhecimento e globalizada em que vivemos, quem não potenciar a inovação vai ficar ultrapassado rapidamente pelos outros actores económicos que o façam, daí que ter uma atitude de desenvolvimento sustentado da gestão da inovação seja um factor crítico para aumentar a sua competitividade e a sua sobrevivência. É evidente que o fundamental é implementar um bom Sistema de Gestão, de acordo com um conjunto de requisitos que constituem um referencial de boas práticas, como acontece com a família de normas publicadas. Se a empresa já o faz, e bem, por que não torná-lo evidente através da certificação por terceiros independentes que tornem ainda mais credível o que é feito? Seguramente que a sua comunicação com os mercados a montante e a jusante, com a Administração Pública e com a sociedade em geral, sairá muito mais reforçada e credível.

PME COM ENORME APETÊNCIA PELA INOVAÇÃO **Quais são os aspectos-chave da nova família de Normas Portuguesas de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação, designadamente da norma NP 4457:2007, Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI) - requisitos do sistema?**

As Normas Portuguesas de Gestão da IDI estão alinhadas com as normas ISO de Sistemas de Gestão da Qualidade e Ambiente, seguindo uma abordagem PDCA (Planear/Executar/Verificar/Actuar), bem como com conceitos mais abrangentes de inovação introduzidos na última edição do Manual de Oslo, da OCDE (2005), que além dos novos produtos e serviços, considera os novos métodos de marketing ou organizacionais.

Não posso também deixar de salientar a enorme simplicidade com que são expostas questões complexas, tornando-as um excelente referencial para a melhoria do desempenho das organizações.

Acredita que as pequenas e médias empresas portuguesas (afinal a grande maioria do nosso tecido empresarial) vão 'aderir' a esta nova família de normas?

As PME têm demonstrado, de forma notável, uma enorme apetência pela inovação. Estou seguro de que o recurso à implementação de Sistemas de Gestão da IDI de acordo com as normas as irá ajudar a canalizar toda a sua criatividade para a criação de riqueza através do mercado.

As normas em si mesmas, nos requisitos e exigências que estabelecem, são facilmente implementáveis em qualquer organização empresarial? Ou serão mais facilmente implementáveis em empresas que já tenham um Sistema de Gestão certificado?

Para as implementar é evidente que a tarefa ficará mais facilitada para as organizações que já têm Sistemas de Gestão da Qualidade e do Ambiente a funcionar, mas constituem elas também em si um estímulo à implementação de Sistemas de Gestão integrados que contemplem as três valências, e que, em complemento com a gestão de Recursos Humanos, Responsabilidade Social, Segurança e Higiene no Trabalho, constituem o que podemos chamar o hexágono da Qualidade.

UM OBJECTIVO COMUM

Estas novas normas têm origem na Iniciativa Desenvolvimento Sustentado da Inovação Empresarial lançada pela COTEC em Dezembro de 2005. Como é que este projecto extravasou o âmbito da COTEC e foi alargado a uma comunidade mais vasta? Como é que o IPQ e o seu presidente se envolveram neste projecto?
A COTEC, ao lançar a Iniciativa Desenvolvimento Sustentado da Inovação Empresarial, teve como objectivo “estimular e apoiar o desenvolvimento da inovação de uma forma sistemática e sustentada com vista ao reforço das suas vantagens competitivas numa economia cada vez mais assente no conhecimento e globalizada”, envolvendo o desenvolvimento de um modelo de gestão, a classificação de actividades de IDI, a certificação e o desenvolvimento de um sistema de *innovation scoring*.



“AS NORMAS PORTUGUESAS DE GESTÃO DA IDI ESTÃO ALINHADAS COM AS NORMAS ISO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE E AMBIENTE”

Fui convidado para coordenar o sub-projecto de certificação, o que aceitei com todo o gosto, atendendo a que iria lidar com temas muito próximos da actividade do IPQ, no que diz respeito aos aspectos normativos e às metodologias da qualidade.

Como é que se desenrolou o processo?

Era fundamental criar um conjunto de referenciais. Que melhor formato do que assumirem a forma de Normas Portuguesas (NP)? Aproveitando o resultado da implementação com sucesso de normas de âmbito semelhante em Espanha, e mercê das boas relações que mantemos com a AENOR, o Organismo Nacional de Normalização Espanhol, lançámo-nos à rápida constituição de uma Comissão Técnica que, partindo dessas normas como base, enriquecidas com os resultados dos projectos da COTEC, da criação de um novo modelo de gestão mais desenvolvido do que os tradicionais, e da classificação das actividades de IDI, pudesse produzir um conjunto normativo muito rapidamente.

Assim se constituiu a CT 169, de que assumi a presidência como demonstração inequívoca do empenho que o IPQ e eu pessoalmente, colocávamos no projecto, e na qual tivemos a felicidade de reunir um conjunto alargado e empenhado de várias partes interessadas. Deste modo, foi possível que, tendo iniciado os trabalhos em finais de Maio de 2006, tenhamos conseguido publicar pelo IPQ o conjunto de 4 normas em finais de Janeiro de 2007, já depois de terem estado os seus projectos em discussão pública durante 60 dias.

Isto só foi possível graças à disponibilidade e empenho dos membros da CT 169, que efectivamente estiveram focados no objectivo final, tendo realizado 8 reuniões plenárias. Foi também essencial a eficaz intervenção de uma comissão editorial, criteriosamente constituída pela sua competência na matéria.

PRIMEIRAS CERTIFICAÇÕES ACREDITADAS EM NOVEMBRO

As 12 empresas piloto que integram a Iniciativa da COTEC já estão a implementar os requisitos do Sistema de Gestão da IDI. Quando se prevê que estejam certificadas?

As 12 empresas piloto têm a enorme responsabilidade de implementarem eficazmente os seus Sistemas de Gestão da IDI e de se candidatarem à respectiva certificação. Do seu processo espera-se tirar conclusões importantes para a disseminação do modelo para o mercado, bem como permitir o acompanhamento, por parte do IPAC - Instituto Português de Acreditação, do processo de certificação, de forma a que o mesmo venha a ser devidamente acreditado, condição que considero essencial para a credibilidade e integração deste novo Sistema de Gestão nas metodologias do Sistema Português da Qualidade. Há, naturalmente, várias velocidades de implementação,

mas, da forma como os trabalhos estão a decorrer, é expectável podermos ter as primeiras certificações acreditadas em Outubro/Novembro, altura em que o IPQ irá realizar em Portugal uma conferência internacional no âmbito da Presidência Portuguesa da UE, e que se espera constitua um bom momento para a sua divulgação.

Qual o feedback dos Organismos de Certificação relativamente a esta nova família de Normas Portuguesas?

Os Organismos de Certificação parecem estar a ter uma boa receptividade. Este novo conjunto de normas constitui uma oportunidade, pois há um novo mercado que se abre, e representa, também para eles, um desafio inovador, nomeadamente no que diz respeito à criação da respectiva bolsa de auditores e acções de formação inerentes à sua habilitação de acordo com os requisitos da NP 4461.

Qual a relação entre qualidade e inovação?

A relação entre qualidade e inovação é biunívoca. Inovar sem qualidade, não é inovar, é produzir algo de novo sim, mas sem qualidade e que o mercado vai inevitavelmente rejeitar, não se traduzindo em riqueza, ou seja não é de facto inovação. Por outro lado, a qualidade tem em si as várias componentes e metodologias que permitem que o conhecimento gerado no processo inovador se vá potenciando no ciclo virtuoso PDCA, para além do enorme valor que advém da conversão dos resultados da inovação num verdadeiro conhecimento através do processo da sua captação em normas, ou outros referenciais, e que permitem o seu uso generalizado e o seu sucesso no mercado.

QUALIDADE É UMA QUESTÃO DE SOBREVIVÊNCIA O IPQ está a passar por um processo de reestruturação, esteve para ser extinto (PRACE), mas acabou por ver a sua importância como organismo coordenador do SPQ, de Normalização e de Metrologia, consolidada e até aumentada. Como caracteriza o IPQ actualmente?

O IPQ vai sair deste processo reforçado na sua missão de coordenador do Sistema Português da Qualidade, continuando a competir-lhe ser o Organismo Nacional de Normalização e a Instituição Nacional de Metrologia. Assegura também um outro reforço, com a passagem para a sua responsabilidade e competência das actividades metrologias que estavam localizadas no INETI.

Qual é o maior desafio que o IPQ tem pela frente?

O maior desafio é conseguir generalizar a cultura da qualidade nas empresas, nas organizações, na sociedade em geral, para que melhore o nível da qualidade de vida dos cidadãos e se reforce a produtividade e a competitividade nacionais. No mundo em que hoje vivemos a qualidade não é uma opção, é uma imperiosa necessidade de prática comum, sem a qual a sobrevivência estará efectivamente ameaçada.

De que serve a Tecnologia...



**NP 4457:2007 – Gestão da Investigação,
Desenvolvimento e Inovação**

...se não soubermos inovar?

707 200 747
707 200 666
pt.informations@sgs.com

SGS



GESTÃO INTEGRADA DE TERMAS E SPAS

Para melhor cumprir as expectativas do cliente!

DEVIDO AO AUMENTO SIGNIFICATIVO DA CONCORRÊNCIA ASSIM COMO DAS EXIGÊNCIAS E EXPECTATIVAS DOS CLIENTES FINAIS, A SGS PORTUGAL DISPONIBILIZA ÀS TERMAS E AOS SPAS NACIONAIS UM CONJUNTO DE SERVIÇOS INOVADORES E CAPAZES DE APOIAREM ESTE IMPORTANTE SEGMENTO DE MERCADO NA SUA ESTRATÉGIA DE MELHORIA CONTÍNUA E DE FIDELIZAÇÃO DOS SEGMENTOS QUE OS PROCURAM.

Composto por serviços como a certificação de sistemas de gestão da qualidade, ambiente e segurança; a certificação do serviço; as auditorias mistério; a segurança alimentar; a avaliação e a gestão da qualidade ambiental em interiores; a elaboração de planos de segurança/emergência e a gestão de equipamentos sob pressão, este pacote visa, essencialmente, a adopção de novas estratégias de gestão por entidades de interesse público que vêem na qualidade um factor crítico de diferenciação e de competitividade dos seus produtos e serviços. Entidades essas que, de acordo com informação divulgada em Março passado no decorrer do Fórum Termas & Spas organizado pelo Grupo SGS Portugal, em Lisboa, actuam cada vez mais no sector do turismo de lazer e de bem-estar e que são crescentemente procuradas por um número significativo de clientes cujos graus de exigência são verdadeiramente elevados. Dados da Associação das Termas de Portugal apontam para a existência de 32 balneários termais em plena actividade no nosso país, sendo que em 2006 foram cem mil os clientes que procuraram estes locais. Destes, 22% são clientes que buscam nas estâncias termais momentos de lazer e de bem-estar físico e 'espiritual'. Em 2004, por exemplo, a percentagem de clientes que procurava estes locais para passar umas férias agradáveis e diferentes não ultrapassava os 4%, o que significa que até então os clientes que ali procuravam a solução ideal para diversos problemas de saúde eram em maior número.

Como solidificar, então, esta tendência do mercado? Apostando em instalações, serviços e colaboradores cuja qualidade, inovação e *modus operandi* estejam devidamente assegurados.

A Associação das Termas de Portugal e a Sociedade Portuguesa de Hidrologia Médica, parceiras da SGS no Fórum atrás mencionado, concordam a 100% com esta abordagem e têm vindo a desenvolver acções junto dos seus públicos-alvo para que a qualidade das instalações e do serviço prestado se encontre cada vez mais na linha da frente da actuação das estâncias termais.

A primeira dispõe de uma agenda própria, designada Agenda ATP, que visa a criação de um Manual de Boas Práticas dos Estabelecimentos Termais Portugueses e, em simultâneo, a participação no grupo de trabalho de uma Comissão Técnica da ISO (TC 228/WG 2 *Spa Services*) que tem como objectivo a criação da Norma ISO para a certificação de serviços. A base de trabalho para a norma em preparação é um documento aprovado

na Assembleia Geral do 11º Congresso da ESPA (*European Spas Association*), realizado em São Pedro do Sul, e da qual a ATP faz parte.

A Sociedade Portuguesa de Hidrologia Médica e Climatologia, por seu lado, tem como principal objectivo a capacitação e o reconhecimento dos médicos que se especializam nesta área assim como a promoção das virtualidades das estâncias termais e dos spas que estão em funcionamento em Portugal, quer ao nível do bem-estar quer da saúde generalizada dos seus utilizadores. Para atingir este objectivo, a Associação encontrou na variável qualidade a melhor resposta, como salienta na entrevista que se segue Pedro Cantista, seu presidente.

Também em entrevista João Barbosa, que é secretário-geral da Associação das Termas Portuguesas, explica aos leitores da SGS Global porque é que a qualidade, a sua implementação e posterior certificação são relevantes neste domínio e porque é que acredita, assim como a entidade a que está ligado, que esta atitude e esta metodologia contribuirão significativamente para o desenvolvimento do termalismo em Portugal.



→ Mesa do Fórum Termas & Spas

* SGS EM DESTAQUE NO ACQUA THERMAL

A SGS foi uma das entidades que mais se destacou neste evento, tendo assegurado a realização do Fórum Termas & Spas dedicado ao tema 'Uniformização de Processos e Certificação'. Neste fórum participaram, para além de Deolinda Ferreira, auditora da SGS ICS e de Patrícia Franganito, gestora de clientes da SGS, o presidente da Sociedade Portuguesa de Hidrologia Médica e Climatologia (SPHMC), Pedro Cantista, e o secretário-geral da Associação das Termas de Portugal, João Barbosa.

Realizado no edifício da Cordoaria Nacional, em Lisboa, o evento teve lugar no dia 3 de Março e conseguiu atrair a atenção de um número significativo de participantes.

SERVIÇOS QUE DIFERENCIAM PELA POSITIVA



A SGS Portugal aposta efectivamente na qualidade dos serviços prestados em diversos sectores de actividade, incluindo o do turismo. Para o segmento termas e spas assume uma acção pioneira em Portugal, oferecendo um sistema integrado de gestão das unidades existentes que aposta na certificação da qualidade, do ambiente e da segurança, na certificação do serviço, na segurança alimentar, na qualidade do ar, na eficiência energética e na segurança do manuseamento de equipamentos delicados mas essenciais ao funcionamento destes estabelecimentos. Os serviços prestados em cada um destes domínios são os que a seguir se especificam, sendo de destacar que há já em Portugal estabelecimentos termais que optaram por implementar alguns destes serviços e nos quais os índices de satisfação dos clientes são significativos. As Termas de São Pedro do Sul são um dos exemplos a ter em linha de conta.

CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE, DO AMBIENTE E DA SEGURANÇA

Os sistemas de gestão são uma ferramenta indispensável às organizações porque permitem aos seus gestores aplicar uma visão estratégica ao seu negócio. A sua certificação é uma mais-valia porque assegura uma posição destacada para a estância termal e/ou para o spa que por ela opta. Das normas e respectiva certificação que acrescentam valor a estas organizações destacam-se a ISO 9001:2000 (Qualidade), a ISO 14001:2004 (Ambiente), o registo EMAS (Qualidade) e as OSHAS 18001 (Segurança e Higiene no Trabalho).

CERTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

A Certificação do Serviço permite uma adaptação às características especiais deste sector de actividade, definindo os requisitos e os procedimentos necessários para uma qualidade verdadeiramente reconhecida pelo cliente. Ao assumir publicamente padrões de desempenho auto-impostos mais exigentes, a estância termal e/ou o spa estão a garantir uma diferenciação pela qualidade, facilmente traduzida em mais-valias e numa reputação invejável.

AUDITORIAS MISTÉRIO

Intrinsecamente relacionada com a Certificação do Serviço, embora não obrigatoriamente, a avaliação anónima do serviço pode ser implementada como parte integrante de um programa mais abrangente de Avaliação da Qualidade do Serviço. A metodologia de Auditorias Mistério consiste na realização de visitas em regime de anonimato feitas por pessoal especializado e com o perfil adequado ao tipo de serviço a avaliar.

SEGURANÇA ALIMENTAR

O auto-controlo preventivo assegura a protecção de uma população particularmente vulnerável e o cumprimento da legislação em vigor ao mesmo tempo que gera e atrai a confiança dos clientes. Por isso é tão importante neste sector de actividade a realização de auditorias e de verificações regulares de higiene, cujo auto-controlo pode ser evidenciado através da certificação HACCP e da certificação ISO 22000.

QUALIDADE AMBIENTAL EM INTERIORES

É cada vez mais essencial atender às exigências ambientais e sanitárias dos locais frequentados por um número significativo de pessoas, como são as estâncias termais e os spas. A melhor forma de responder a esta necessidade é a criação e implementação de planos de manutenção e de inspecção que assegurem a

higiene dos espaços interiores, designadamente a Avaliação e o Controlo da Legionella Pneumophila, a Avaliação e Controlo do Amianto as Inspeções da Qualidade Ambiental em Interiores e a Avaliação da Eficiência Energética (agora regidas pelos DL 78, 79 e 80 de 2006).

PLANOS DE SEGURANÇA/EMERGÊNCIA

A SGS oferece um conjunto completo de serviços no âmbito da segurança das instalações, da avaliação e auditorias aos planos de segurança geral, do diagnóstico do cumprimento dos requisitos legais, da gestão de riscos biológicos, químicos e físicos, e da avaliação de práticas e comportamentos seguros.

EQUIPAMENTOS SOB PRESSÃO

A SGS dispõe de técnicos especializados para apoiar estas organizações na gestão dos seus equipamentos sob pressão, designadamente das caldeiras de aquecimento de águas. Neste domínio e de acordo com a legislação de cumprimento obrigatório em vigor, os técnicos da SGS avaliam as condições em que estas avaliações e eventuais reparações podem ser efectuadas em segurança e sem alterar em demasia o funcionamento normal dos equipamentos.

“A SGS PORTUGAL APOSTA EFECTIVAMENTE NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS INCLUINDO O DO TURISMO. PARA O SEGMENTO TERMAS E SPAS ASSUME UMA ACÇÃO PIONEIRA EM PORTUGAL.”

REDES ELÉCTRICAS E DE GÁS

As inspeções periódicas de segurança e eficiência das redes de abastecimento eléctrico e de gás é particularmente pertinente em edifícios antigos, como é o caso das termas históricas. Apesar das renovações e actualizações às redes de gás, estas devem ser verificadas periodicamente, de acordo com a legislação, por forma a controlar os pontos críticos e o estado das instalações. Já nas redes eléctricas, com recurso à termografia, é possível detectar pontos de aquecimento potencialmente perigosos.



TERMAS DE SÃO PEDRO DO SUL CERTIFICADAS PELA SGS ICS

O Balneário Rainha D. Amélia das Termas de São Pedro do Sul foi o primeiro do país com serviços de tratamento termal a ter o seu Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e Ambiente certificado por conformidade com as normas NP EN ISO 9001:2000 e NP EN ISO 14001:2004, respectivamente. O âmbito da certificação deste Balneário, atribuída pela SGS ICS em Julho de 2006, é o da prestação de serviços de tratamento termal, abrangendo as áreas de atendimento e acolhimento, serviços termais, serviços gerais, aprovisionamento, manutenção, recursos humanos e retorno de informação ao utente. De acordo com responsáveis da Termalístur, empresa gestora deste empreendimento, a implementação e a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente “permite atingir um nível de organização interna muito elevado, a redução de falhas e dos custos inerentes assim como o aumento significativo do envolvimento e da motivação dos colaboradores, elementos essenciais à manutenção de uma cultura pró-activa de melhoria contínua e de dinamização da produtividade”.

MÉDICOS HIDROLOGISTAS DEFENDEM QUALIDADE DO SERVIÇO



CONGRESSO MUNDIAL NO PORTO, EM 2008

A defesa da qualificação e da certificação dos seus profissionais para que possam exercer capaz e profissionalmente a sua actividade de médicos hidrologistas valeu à Sociedade Portuguesa de Hidrologia Médica e Climatologia a responsabilidade pela organização, em 2008, do próximo congresso mundial da especialidade. Será de 25 a 28 de Junho de 2008, no Hotel Sheraton da cidade do Porto.

PROMOVER A HIDROLOGIA MÉDICA enquanto competência de elevado valor para o aumento da frequência de estâncias termais e de spas em Portugal é o grande objectivo da Sociedade Portuguesa de Hidrologia Médica e Climatologia, presentemente presidida por Pedro Cantista. Isto porque a hidrologia médica enquanto competência necessária para que os médicos especialistas em áreas que vão, entre outras, da reumatologia à pneumonologia e à dermatologia, possam exercer a sua actividade em balneários termais e spas, confere a estes locais a fiabilidade e a segurança que os diferenciam pela positiva e que lhes permitem promover junto dos actuais e dos potenciais clientes programas de lazer e de bem-estar inovadores e apelativos quando comparados com as demais ofertas existentes no mercado.

Pedro Cantista sublinha, por isso, o facto da medicina termal "exigir uma supervisão médica" como um "elemento extremamente positivo", o qual deve ser "optimizado ao nível da qualidade do serviço das organizações". Aliás, esta necessidade encontra-se perfeitamente identificada pela Sociedade a que Pedro Cantista preside, motivo pelo qual a aposta junto dos seus 400 associados vai no sentido de proporcionar aos cerca de cem mil aquistas que anualmente frequentam os balneários termais portugueses o melhor e o mais qualificado atendimento possível. Para isso promove junto dos médicos hidrologistas, que com ela mantêm contacto permanente, acções de promoção do conhecimento científico necessárias à melho-

ria contínua destes profissionais, inclusive para que a atribuição desta competência por parte da Ordem dos Médicos possa ser feita cada vez em maior número e em conformidade com as necessidades sentidas pelos balneários termais em pleno funcionamento. "A Secção Norte da Ordem dos Médicos tem tido grande solicitação nesta matéria, facto perfeitamente compreensível por se tratar da zona geográfica do país onde existem mais balneários termais. O que pretendemos é que as solicitações aumentem quer nesta quer nas demais secções da Ordem", sublinha Pedro Cantista, para quem a aposta na certificação do serviço ou dos sistemas de gestão da qualidade, ambiente e segurança que venham a ser implementados nas estâncias termais portuguesas se apresentam como uma mais-valia arrojada, diferenciadora e de inestimável valor para todos os aquistas que preferam passar os seus tempos de lazer nos balneários termais portugueses ou nos spas que entretanto entraram em funcionamento.

A qualificação e a certificação dos balneários termais, dos spas urbanos, das clínicas de *wellness* e dos clubes de saúde é, por isso, uma das grandes apostas da Sociedade Portuguesa de Hidrologia Médica e Climatologia com o objectivo de "separar o trigo do joio" e para que os consumidores "saibam exactamente com o que podem contar em cada um dos sítios que seleccionam para o seu bem-estar físico, psíquico e de saúde, inclusive", sublinha Pedro Cantista.



→ PEDRO CANTISTA,
Presidente da Sociedade
Portuguesa de Hidrologia
Médica e Climatologia

"A QUALIFICAÇÃO E A CERTIFICAÇÃO DOS BALNEÁRIOS TERMAIS, DOS SPAS, DAS CLÍNICAS DE WELLNESS E DOS CLUBES DE SAÚDE É UMA DAS GRANDES APOSTAS DA SOCIEDADE PORTUGUESA DE HIDROLOGIA MÉDICA E CLIMATOLOGIA."

→ JOÃO BARBOSA, secretário-geral da Associação das Termas de Portugal



“O MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DOS ESTABELECIMENTOS TERMAIS ESTÁ PRESENTEMENTE EM FASE DE CONCLUSÃO, À QUAL SE SEGUIRÁ UMA OUTRA DE CONSULTA QUE O FARÁ SER LIDO E AVALIADO POR TODOS OS MEMBROS DA ATP.”

CERTIFICAÇÃO NA AGENDA DAS **TERMAS PORTUGUESAS**

AS ORGANIZAÇÕES QUE DE FORMA sistemática prestam serviços debatem-se com dois desafios competitivos e interdependentes: o da sua diferenciação e o da melhoria contínua da qualidade. Os balneários termais não fogem a esta regra, motivo pelo qual a Associação das Termas de Portugal (ATP) avançou com um programa piloto que visa a criação de um Manual de Boas Práticas dos Estabelecimentos Termais. Paralelamente, a ATP participa nos trabalhos da ISO *Spa Services*, que visam a criação de um normativo global para a certificação dos serviços prestados nos balneários termais.

João Barbosa, secretário-geral da ATP, apresentou publicamente estes objectivos e o ponto de situação dos trabalhos em curso no Fórum Termas & Spas promovido pelo Grupo SGSPortugal, em Março passado.

À Revista SGS Global disse, entretanto, que “a certificação é um dos caminhos diferenciadores que a Associação quer seguir para o enriquecimento do produto termas, sobretudo porque a concorrência neste domínio é agora mais vasta tendo em conta que existem no mercado outras ofertas como os spas, os centros de talassoterapia e outros”. Um caminho que se complementa com outras acções e outras apostas, pois, como sublinha o mesmo responsável, o objectivo passa por dispor de um serviço integral que incorpore as várias vertentes da qualidade (gestão, serviço, espaço, equipamentos, atendimento personalizado) e sempre na perspectiva da melhoria contínua.

A aposta da ATP neste caminho e os trabalhos já desenvolvidos iniciaram-se em 2004, aquando da publicação da nova legislação que regula a actividade dos balneários termais em Portugal.

E porquê nessa altura? Porque, afirma João Barbosa, “esta nova legislação integra a necessidade de criação do Manual de Boas Práticas dos Estabelecimentos Termais com o fim de estabelecer um conjunto de recomendações ao nível da qualidade do sistema, do serviço, dos equipamentos e do atendimento que superem os requisitos mínimos estabelecidos pela legislação como obrigatórios. Acrescentar valor é, pois, a palavra de ordem e nós não queremos perder esta oportunidade de fazer mais e melhor pelos nossos balneários termais e em particular pelos dos nossos associados”.

O Manual de Boas Práticas dos Estabelecimentos Termais Portugueses está presentemente em fase de conclusão, à qual se seguirá uma outra de consulta que o fará ser lido e avaliado por todos os membros da ATP. Até ao final de 2007, a Associação das Termas de Portugal espera ter este processo concluído. Espera também que o programa sistemático de certificação dos balneários termais ao nível dos serviços prestados possa ser uma realidade a promover pela ATP junto dos seus associados logo que esteja concluída a criação da norma ISO.

Para além do aumento crescente dos frequentadores destes estabelecimentos, sobretudo por clientes que procuram um bem-estar diferente e mais adequado aos tempos apressados que se vivem na actualidade, outro motivo de orgulho da ATP é o de estar a colaborar com organismos europeus nesta matéria da qualidade, designadamente com a ISO/TC 228/WG 2 *Spa Services*, Comissão Técnica que está a trabalhar na criação da norma ISO para a certificação de serviços. A base de trabalho desta norma é o ESPA's *Quality Standards in European Spas*.

DEFENDER O TERMALISMO DE QUALIDADE

No dia 16 de Dezembro de 1996 constituiu-se a Associação das Termas de Portugal (ATP) em resultado do processo de reestruturação da ANIAMM - Associação Nacional dos Industriais de Águas Mineralo-Medicinais e de Mesa. Com um universo actual de 38 associados, a ATP visa a promoção e o desenvolvimento técnico, económico e social do termalismo e das termas portuguesas, designadamente o estudo e o desenvolvimento dos interesses relativos ao termalismo e às estâncias termais, competindo-lhe, por isso, promover acções que possam contribuir para o respectivo progresso técnico, económico ou social. Entre estas destacam-se as que visam:

- valorizar, a nível nacional, a projecção sócio-económica dos sectores nela integrados;
- unir todos os associados com vista à defesa dos seus legítimos interesses e ao exercício comum dos seus direitos e obrigações;
- representar os associados junto de quaisquer entidades públicas ou privadas, bem como de organizações patronais e de trabalhadores;
- possibilitar um diálogo objectivo, eficaz e fundamentado com as organizações de trabalhadores em ordem à obtenção de um clima saudável de paz social;
- efectuar estudos económico-jurídicos, de mercado, técnicos e outros destinados a promover um harmónico crescimento do sector;
- possibilitar e fomentar as ligações e contactos com organismos similares e estrangeiros;
- apreciar e fomentar as iniciativas de interesse para o sector;
- diligenciar no sentido de se obter uma disciplina do sector sem menosprezo de uma sã concorrência.

IIº CONGRESSO IBÉRICO DE TERMALISMO ESTORIL, 11 e 12 OUTUBRO 2007

A ATP e a ANBAL (Espanha) organizam em Outubro, no Estoril, a terceira edição do Congresso Ibérico de Termalismo, evento destinado aos profissionais do sector, organismos da administração pública, imprensa e estudantes. Este evento tem como objectivo principal a promoção e divulgação abrangente das tendências do termalismo e do turismo de saúde e bem-estar nas suas diversas vertentes.



DIVISÃO OIL, GAS & CHEMICALS
ACRESCENTAR VALOR AO CLIENTE



A SGS Oil, Gas & Chemicals Services (OGC) é líder de mercado em inspeções independentes, testes, verificações e serviços técnicos especializados para as indústrias de petróleo, gases e químicos a nível mundial.

Em Portugal, a actividade desenvolvida nesta área de negócio iniciou-se em 1922 com a prestação de serviços de supervisão de cargas e descargas de produtos petrolíferos e petroquímicos e esteve na origem do Grupo SGS a nível mundial. Actualmente, como explica Ricardo Marques, director da Divisão OGC, "a SGS Portugal coloca à disposição dos seus clientes um leque diversificado de serviços que ultrapassam a simples inspecção da qualidade e quantidade dos produtos petrolíferos e/ou petroquímicos transaccionados. Nestes serviços adicionais destacam-se a amostragem automática de produtos em navios e portos; a realização de análises com recurso à rede internacional de laboratórios do Grupo SGS; peritagens de contaminações ou disputas, quer em termos quantitativos quer em termos qualitativos; o envio de amostras de matérias perigosas de acordo com os requisitos exigidos por normas internacionais aplicáveis e gestão de operações em terminais e laboratórios em regime de *outsourcing*."

A meta de crescimento dos proveitos da Divisão OGC para 2007 é de cerca de 10%, objectivo que será atingido quer pelo aumento dos serviços actualmente prestados quer pelo desenvolvimento de novos serviços, designadamente de "serviços vocacionados para os negócios do gás natural e do biodiesel. Estes novos serviços – acrescenta o director da Divisão – têm por base actividades já desenvolvidas para outros produtos, mas com inovações adequadas, realizadas de forma integrada e especialmente concebidas para estas duas áreas de negócio."

"O COMPROMISSO DA DIVISÃO OIL, GAS & CHEMICALS É O DE ACRESCENTAR VALOR AOS SEUS CLIENTES E CONTRIBUIR PARA A REDUÇÃO DOS RISCOS AMBIENTAIS."



→ RICARDO MARQUES
Director da Divisão OGC

Esta estratégia de diversificação acompanha as tendências de evolução dos mercados petrolíferos, do gás e petroquímicos a nível mundial. "Devido essencialmente a factores económicos, como o elevado preço do barril de crude, associados a preocupações de ordem ambiental (limitações nas emissões para a atmosfera) prevê-se um aumento considerável das transacções de biocombustíveis (biodiesel e bioetanol) e de gás natural. Simultaneamente, deverão ocorrer diminuições quer na importação de matérias-primas (*crude oil*) quer de certos produtos refinados", avança Ricardo Marques.

A preocupação com a inovação não se aplica somente à concepção e desenvolvimento de novos serviços para os clientes. O principal projecto em curso na Divisão – que conta com 11 colaboradores permanentes, distribuídos pelos escritórios de Lisboa, Porto, Sines, Funchal e Ponta Delgada –, diz respeito aos métodos de trabalho e competências internas e tem por objectivo assegurar que o serviço fornecido seja permanente, rápido e eficaz. Para que o objectivo seja atingido, a Divisão OGC tem em curso um intenso plano de formação interna e externa que abrange todos os técnicos de forma a que adquiram, desenvolvam e aperfeiçoem competências.

Entre os principais clientes da Divisão OGC da SGS Portugal encontram-se a maioria das empresas que produzem e comercializam produtos petrolíferos e petroquímicos, algumas *traders* internacionais que negociam com empresas portuguesas e pequenas e médias empresas nacionais que se dedicam à comercialização em pequena escala dos produtos ou à sua utilização como consumidores finais.

SERVIÇOS DA DIVISÃO OGC POR ÁREA DE ACTIVIDADE

- :: Consultoria Técnica
- :: *Automatic Samplers*
- :: *Blending*
- :: Consultoria em Segurança
- :: Gestão de Amostras
- :: *Material Safety Data Sheets (MSDS)*
- :: Serviços de Resposta de Emergência
- :: Inspeção
- :: Calibragem de Instrumentos
- :: Inspeção e controlo da quantidade
- :: *Outsourcing*
- :: Acompanhamento burocrático
- :: Amostragem
- :: Armazenamento
- :: Embalagem e rotulagem
- :: *Outsourcing* de serviços laboratoriais
- :: Representante do Expedidor/Importador
- :: Serviços Portuários
- :: Testes e Análises
- :: Análises de amostras
- :: *Oil Condition Monitoring Oilscan*



INSPECTORES



ROGERIO DUARTE



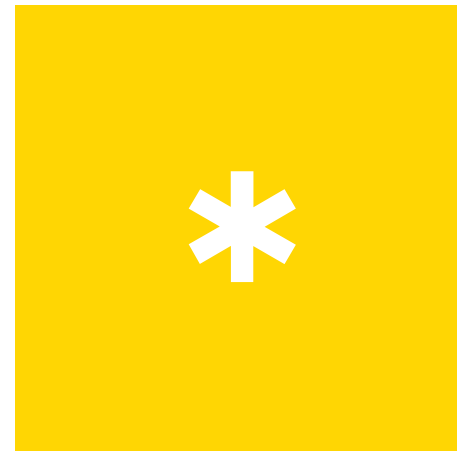
VITOR SÉRGIO



JOÃO SANTOS
E ARMANDO OLIVEIRA



DAVID DUARTE
PEDRO NOBRE
E VASCO REBELO



ADMINISTRATIVAS



ANA MARIA SANTOS



LÚCIA PRUDÊNCIO

Trabalha há 35 anos na SGS Portugal, a maioria dos quais na Divisão OGC, onde, inclusive, secretariou o pai do actual director da Divisão. Hoje em dia é responsável pela coordenação administrativa da Divisão.

É natural de Sines e está no escritório da SGS Portugal nesta cidade desde Novembro de 2006. Presta apoio administrativo à Divisão OGC, nomeadamente na facturação, organização de processos e arquivo de correspondência.

QUAL O NÍVEL DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA DO SEU EDIFÍCIO?

SGS-RSECE

Conheça o Serviço



707 200 747
707 200 SGS
pt.informations@sgs.com

WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS



PARA UM MELHOR AMBIENTE MAIS RECICLAGEM E VALORIZAÇÃO DE MATERIAIS AUTOMÓVEL



BENEFÍCIOS PARA PROPRIETÁRIOS DETENTORES DE VFV

Os proprietários/detentores de Veículos em Fim de Vida entregues nos operadores da rede VALORCAR recebem os respectivos Certificados de Destruição. Se preencherem os requisitos previstos, podem também habilitar-se ao Programa de Incentivo Fiscal ao Abate de VFV (DL 33/2007, de 15 de Fevereiro), que confere um desconto no Imposto Automóvel aquando da aquisição de um veículo ligeiro novo (0 km). Durante o ano de 2007, o valor do incentivo é de €1000, caso se entregue um veículo com mais de 10 anos; e de €1250, caso se entregue um veículo com mais de 15 anos.

“A MAIOR VANTAGEM DA PLATAFORMA de Valorização de Veículos em Fim de Vida (VFV) criada pela SGS Portugal, e que vai estar integrada com o sistema informático da VALORCAR, é a de contribuir de modo inultrapassável para trazer para o circuito legal os milhares de veículos salvados que anualmente são desmantelados sem a observação das regras ambientais e outras”, afirma Ricardo Furtado, director-geral da VALORCAR, a entidade gestora do Sistema Integrado de Gestão de Veículos em Fim de Vida (SIGVFV) e parceira da SGS Portugal no projecto.

“A partir do momento em que o salvado é adquirido por um dos Centros através da plataforma da SGS, é registado no sistema informático e temos a possibilidade de fazer o follow-up de todo o circuito, não só do desmantelamento da viatura como de todos os materiais que resultam da sua reciclagem. Depois, tratamos também de toda a parte administrativa, designadamente da emissão do Certificado de Destruição essencial para o cancelamento da matrícula e registo junto da Direcção-Geral de Viação”, acrescenta Ricardo Furtado.

Licenciada como entidade gestora do SIGVFV pelos Ministérios competentes desde Julho de 2004, a VALORCAR - Sociedade de Gestão de Veículos em Fim de Vida, Lda. conta actualmente com uma rede de 21 centros de recep-

ção e de desmantelamento de VFV que no total detêm capacidade para desmantelar cerca de 105000 veículos/ano e que estão espalhados por 11 distritos: Aveiro, Bragança, Castelo Branco, Coimbra, Faro, Lisboa, Porto, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo e Vila Real. De acordo com o director-geral da empresa, o número de centros licenciados acreditados pela VALORCAR deverá aumentar para 30 até ao final de 2007.

Ricardo Furtado está confiante na adesão dos detentores de salvados ao Sistema de Valorização de Veículos da SGS, e, sobretudo, ex-



→ RICARDO FURTADO
Director-geral da Valocar

pectante face ao contributo que o sistema vai dar para o previsível aumento das taxas de reciclagem e valorização de veículos e materiais automóvel no país, afinal a principal missão da VALORCAR.

VALORIZAÇÃO DE 86,2% EM 2006

Para se ter uma ideia da importância da rede de Centros de Recepção e Desmantelamento que integra o SIGVFFV basta conhecer alguns números: em 2006 foram processados na rede VALORCAR 20020 VFV, com uma taxa de valorização de 86,2%. Do total de materiais desmantelados e fragmentados, 82,3% foi reutilizado ou reciclado. No primeiro trimestre de 2007 entrou na rede uma média mensal de 2262 VFV, contra uma média de 1325 VFV no período homólogo de 2006.

A par da monitorização do sistema integrado, nomeadamente no que respeita ao fluxo de VFV e dos componentes e materiais resultantes do seu tratamento, a VALORCAR tem também a missão de promover a investigação e o desenvolvimento de novos métodos e ferramentas de desmantelamento, de separação dos materiais resultantes da fragmentação e de soluções de reciclagem para os componentes e materiais dos VFV e, ainda, de promover a sensibilização e a informação sobre os procedimentos a adoptar em termos de gestão de VFV, seus componentes e materiais.

FICHA TÉCNICA

Empresa



Actividade

A VALORCAR - Sociedade de Gestão de Veículos em Fim de Vida, Lda., é a entidade gestora do Sistema Integrado de Gestão dos Veículos em Fim de Vida. Trata-se de uma organização privada, sem fins lucrativos, constituída em 2003 pela Associação do Comércio Automóvel de Portugal (ACAP), pela Associação dos Industriais de Automóveis (AIMA) e pela Associação Nacional dos Recuperadores de Produtos Recicláveis (ANAREPRE), com participações de 90%, 5% e 5%, respectivamente.

Para saber mais

valorcar@valorcar.pt / www.valorcar.pt

SGS PARCEIRA DA VALORCAR

A SGS PORTUGAL CRIOU UMA PLATAFORMA INFORMÁTICA QUE VISA A EXISTÊNCIA DE UM MERCADO DE COMERCIALIZAÇÃO E DESMANTELAMENTO DE SALVADOS E VENDA DE PEÇAS AUTOMÓVEL USADAS MAIS TRANSPARENTE E MAIS SEGURO PARA OS SEUS INTERVENIENTES - OS PROPRIETÁRIOS DOS VEÍCULOS E AS COMPANHIAS DE SEGUROS.

Conseguir transferir os milhares de salvados abatidos anualmente de forma ilegal para os centros de recepção/desmantelamento de Veículos em Fim de Vida (VFV) da rede VALORCAR, proporcionando, ao mesmo tempo, a todas as entidades (colectivas e individuais) proprietárias de salvados um meio simples e seguro de venderem os veículos com a garantia de que no respectivo desmantelamento são cumpridos todos os requisitos ambientais e legais, são os objectivos subjacentes à parceria estabelecida entre a SGS Portugal e a VALORCAR - Sociedade de Gestão de Veículos em Fim de Vida, Lda.. Foi no âmbito desta parceria que a SGS concebeu e desenvolveu uma moderna e inovadora plataforma informática, multilingue, destinada a fazer a ligação *on-line* entre os proprietários de salvados e os centros de recepção/desmantelamento licenciados pela VALORCAR.

O sistema de valorização de salvados (SVS) da SGS é uma ferramenta vocacionada essencialmente para as seguradoras, não obstante estar acessível a particulares ou empresas proprietários de salvados. "As seguradoras vão poder colocar *on-line* todos os veículos que detenham em situação de 'perda total', com a garantia de que apenas vão receber ofertas de valorização dos salvados por parte dos operadores licenciados pela VALORCAR. Isto representa uma segurança acrescida para as seguradoras e para os seus clientes, pois estes centros, além de adquirirem o salvado e de o valorizarem de acordo com a legislação em vigor, tratam de toda a parte burocrática e administrativa relacionada, designadamente da emissão dos certificados de destruição, obrigatório para o cancelamento da matrícula e do registo da viatura junto da Direcção-Geral de Viação. Por outro lado, a plataforma está apetrechada com tecnologia que permite o interface com os sistemas informáticos das companhias de seguros (inclusive a integração com ferramentas de gestão de que já dispõem, através do estabelecimento de protocolos de comuni-



→ PEDRO COELHO
Director da Divisão Automotiva
da SGS Portugal

cação específicos), o que lhes possibilita agilizarem e reduzirem substancialmente os custos com a gestão dos recursos actualmente afectos ao tratamento dos processos com salvados e, ainda, combater de modo eficaz as tentativas de fraude de que poderão ser alvo", explica Pedro Coelho, director da Divisão Automotiva da SGS Portugal.

DINAMIZAR VENDA DE PEÇAS USADAS

Outro aspecto relevante do SVS é o que diz respeito à dinamização do mercado de venda de peças usadas, uma das componentes mais importantes da reciclagem de veículos automóveis. Isto porque, para além de desmantelarem os salvados em conformidade com a legislação, os operadores licenciados estão autorizados a comercializarem as peças usadas em bom estado de conservação. Assim, os desmanteladores da rede VALORCAR vão poder vender *on-line* as peças usadas que tiverem em stock. "O catálogo de peças usadas *on-line* vai indicar o estado de conservação, o preço e a localização de cada peça, facilitando o acesso às mesmas por parte de todos os interessados, desde logo as oficinas, os peritos e até as próprias companhias de seguros, que ao incorporarem peças usadas nas reparações recorrentes que autorizam vão reduzir o custo médio de reparação dos sinistros", conclui Pedro Coelho.

SGS PORTUGAL LANÇA / SGS RSECE

O SERVIÇO SGS RSECE POSICIONA A SGS PORTUGAL COMO UM DOS PRINCIPAIS PLAYERS DO MERCADO NAS ÁREAS DE VERIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE E DE FORMAÇÃO DE PERITOS DE ACORDO COM AS EXIGÊNCIAS DO NOVO SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICAÇÃO ENERGÉTICA E DA QUALIDADE DE AR INTERIOR (SCE).

“O SGS RSECE ABARCA TODOS OS TIPOS DE INTERVENÇÕES PREVISTOS NAS DIFERENTES FASES DO CICLO DE VIDA DOS EDIFÍCIOS, DESDE A FASE DE PROJECTO E LICENCIAMENTO AOS EDIFÍCIOS EXISTENTES E EM FASE DE REABILITAÇÃO DE ACORDO COM A PORTARIA 461/2007.”

O novo serviço SGS RSECE, como a designação o indica, visa apoiar os proprietários e locatários ou gestores de edifícios na implementação e cumprimento dos novos requisitos do Regulamento dos Sistemas Energéticos e de Climatização em Edifícios (Decreto-Lei 79/2006) e também do DL 80/2006, referente ao Regulamento das Características de Comportamento Térmico dos Edifícios - RCCTE.

O desenvolvimento deste novo serviço decorre quer da vasta experiência, *know-how* e competências técnicas acumulados pela SGS Portugal ao longo da última década, tanto no domínio das auditorias energéticas como na realização de inspeções de avaliação da qualidade do ar em interiores (QAI), quer do aumento do interesse e procura destes serviços por parte do próprio mercado após a publicação da legislação, em Abril de 2006.

“Notou-se uma preocupação crescente a partir do final do ano passado. A SGS já presta serviços na área das auditorias energéticas e controlo da qualidade do ar interior há muito tempo, mas a partir do momento em que a legislação foi publicada tem sido mais solicitada para a realização destas auditorias, para apoio técnico na estipulação de consumos e avaliação do estado global dos edifícios e, ainda, para a análise de medidas que devem ser implementadas para o cumprimento da legislação e respectivos investimentos”, explicam Sara Ramos, responsável do Departamento de Gás, Água e Energia, e Paula Costa, directora do Departamento de *Environment & Safety* da SGS Portugal. Na opinião de ambas, este último é, aliás, o caminho a percorrer pelas entidades proprietárias dos edifícios que ainda não estão abrangidos pelo RSECE (edifícios existentes). “A aná-

lise e o planeamento dos investimentos necessários ao cumprimento da legislação deve ser o primeiro passo a dar neste caminho”, diz Sara Ramos. Em compensação, os proprietários/gestores/locatários de edifícios que já estão abrangidos pelo novo regime devem rapidamente “avaliar se os mesmos estão, ou não, em conformidade com a legislação e, caso não estejam, devem planear a implementação das medidas necessárias de modo a conseguirem fasear os respectivos investimentos”, acrescenta Paula Costa.

Além dos meios humanos e técnicos para a realização das auditorias energéticas e QAI, a SGS Portugal conta também com técnicos qualificados pela ADENE como formadores do Sistema de Certificação Energética (SCE) relativamente aos módulos RCCTE, RSECE-E e RSECE-QAI que são simultaneamente Peritos Qualificados.

De acordo com as responsáveis pelo novo serviço, a SGS, através do seu Departamento de *Training*, vai também avançar em Julho com cursos de formação em Lisboa e no Porto para Peritos Qualificados no âmbito do SCE. “O processo de qualificação da SGS como entidade formadora já está homologado pela ADENE. Estes cursos permitir-nos-ão aumentar o número de peritos internos e formar peritos externos à SGS, por forma a dar resposta à necessidade efectiva de peritos que o mercado sentirá nesta fase inicial”, acrescenta Sara Ramos.

REDUZIR CONSUMOS E CUSTOS ENERGÉTICOS

O serviço SGS RSECE abarca todos os tipos de intervenções previstos nas diferentes fases do ciclo de vida dos edifícios, desde a fase de projecto e licenciamento para utilização, aos edifícios existentes e em fase de reabilitação, de acordo com a Portaria 461/2007.



→ PAULA COSTA, directora do Departamento de *Environment & Safety*, e SARA RAMOS, responsável do Departamento de Gás, Água e Energia da SGS Portugal

“A PERIODICIDADE DE REALIZAÇÃO DAS AUDITÓRIAS ENERGÉTICAS PARA CADA TIPOLOGIA E DIMENSÃO DOS EDIFÍCIOS AINDA NÃO ESTÁ DEFINIDA. ESPERA-SE QUE EM JULHO SEJA PUBLICADA COM A REGULAMENTAÇÃO.”



Pela sua importância, destacam-se as auditorias energéticas e as auditorias à Qualidade do Ambiente Interior e realça-se que a verificação da conformidade dos edifícios com os requisitos estipulados na legislação dará azo à aposição da marca “Inspeccionado SGS (SGS RSECE)”, que o edifício em causa poderá ostentar junto ao certificado obrigatório previsto pelo SCE, concedido pela ADENE, e que terá de estar bem visível ao público/utilizadores em todos os edifícios.

As auditorias energéticas, como explica Sara Ramos, “não são mais do que uma ‘radiografia’ ao estado actual dos edifícios em matéria de consumo energético. O que se avalia é o quê, quanto, como e onde é consumida a energia. O objectivo da realização deste tipo de auditorias é sempre o de racionalizar os consumos de energia e, consequentemente, racionalizar os custos associados a esses mesmos consumos. Normalmente uma auditoria paga-se a si própria em dois a três anos e, no mínimo, permite uma redução de 3% na factura energética.”

O processo das auditorias energéticas realizadas pela SGS Portugal no âmbito das exigências estipuladas no RSECE desenvolve-se fundamentalmente em duas fases: a de levantamento energético (recolha documental de plantas, facturas, etc.) e a de auditoria propriamente dita, que consiste num exame detalhado às condições de utilização da energia e monitorização dos principais equipamentos da instalação.

Poderá existir uma terceira fase, caso o consumo nominal específico avaliado nas fases anteriores ultrapasse o consumo máximo permitido na legislação. Nessas situações é elaborado um plano de racionalização energética (PRE), que estabelece obrigatoriamente metas de redução dos consumos específicos de energia e que deverá ser submetido à aprovação da Direcção Geral de Energia e Geologia (DGEG).

Até à publicação da Portaria conjunta dos ministros da Economia, das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, do Ambiente e do Ordenamento do Território e da Habitação, a periodicidade para a realização das auditorias energéticas é de seis anos e para a realização de auditorias da QAI varia entre dois, três ou seis anos conforme a tipologia do edifício.

MELHOR AMBIENTE INTERIOR

“We are in somewhat the same position in regard to polluted air as the fish are to polluted water: we live in it”. É com uma citação de V. Kneese (1996) que Paula Costa salienta a importância da qualidade do ar para a saúde humana. Constatção da qual é fácil fazer analogia para o ar no interior dos edifícios: tendo em consideração que actualmente nos países desenvolvidos as pessoas passam praticamente 95% do seu tempo no interior dos edifícios, na sua grande maioria climatizados (ar condicionado, sistemas de aquecimento e/ou arrefecimento, etc.), percebe-se melhor a dimensão dos riscos que se correm quando o ar que se respira está contaminado ou poluído.

“A qualidade do ar interior depende da emissão de poluentes no interior dos edifícios, da infiltração de poluentes do ar exterior e da acumulação de poluentes no interior por causa da ventilação deficiente e dos baixos índices de renovação do ar. Muitas das infecções que ocorrem, das quais as mais conhecidas do público em geral são o síndrome do edifício doente e a doença do Legionário, são originadas por microorganismos que se dispersam muito rapidamente pelos sistemas de ventilação”, explica Paula Costa.

Nas auditorias QAI realizadas pela SGS em qualquer das fases previstas pelo RSECE – autorização de construção (projecto), licença de utilização e nos edifícios existentes – todas as superfícies das instalações e equipamentos são rigorosamente inspeccionados e avaliados em função de parâmetros físicos, químicos e microbiológicos devidamente analisados nos laboratórios acreditados do Grupo. “O objectivo principal da SGS é prestar o melhor serviço, pelo que a nossa postura caracteriza-se sempre pelo valor acrescentado que aportamos ao cliente. Isto significa que para além do diagnóstico exigido pela legislação, avaliaremos a situação de cada cliente em função das respectivas especificidades”, conclui Paula Costa.

FAQs

PERGUNTAS MAIS FREQUENTES

A QUEM SE DESTINA O SERVIÇO SGS RSECE?

→ Aos proprietários ou entidades gestoras de todos os edifícios de serviços com áreas superiores a 500/1000 m² (consoante o tipo de utilização) sejam novos, já existentes ou sujeitos a reabilitação;

→ Aos proprietários ou locatários de edifícios residenciais/ habitação ou pequenos edifícios de serviços com sistemas de climatização e com potência instalada P > 25 kW.

COMO SÃO FEITAS AS AUDITORIAS ENERGÉTICAS SGS RSECE?

Numa primeira fase é feito o levantamento energético, isto é, a recolha e análise dos dados documentais fornecidos pelo cliente e que se reportam, sobretudo, à organização funcional do edifício (plantas), aos sectores e serviços existentes, à distribuição e à utilização dos vários tipos de energia pelos principais sectores, às características dos principais consumidores (equipamentos/ serviços), à compra de energia (facturas), entre outros.

Na auditoria é realizado um exame detalhado às condições de utilização da energia, nomeadamente: levantamento e caracterização dos principais sistemas energéticos da instalação (iluminação, AVAC, equipamentos consumidores e outros sistemas relevantes); análise de facturas e determinação da melhor opção tarifária; monitorização em contínuo dos principais consumidores de energia eléctrica; desagregação do consumo energético (global da instalação, por tipo de fonte energética e por área funcional); determinação do consumo específico da instalação e do IEE de acordo com o Decreto-Lei nº 79/2006; identificação das principais oportunidades de racionalização de consumos. São também monitorizados os principais equipamentos.

QUANDO DEVEM SER REALIZADAS AS AUDITORIAS ENERGÉTICAS?

A periodicidade para cada tipologia e dimensão de edifícios será definida por portaria conjunta dos ministros da Economia, das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, do Ambiente e do Ordenamento do Território e Habitação. Espera-se que seja publicada em Julho.

O QUE É AVALIADO NAS AUDITORIAS QAI NO ÂMBITO DO SGS RSECE?

Fundamentalmente são avaliadas as condições higiénicas e sanitárias do ambiente e das instalações e analisadas as características físicas da envolvente, a saber:

- Avaliação das superfícies das instalações;
- Inspeção dos sistemas de climatização (câmaras, condutas, etc.);
- Avaliação dos contaminantes químicos (monóxido de carbono, formaldeído, compostos orgânicos voláteis, ozono e qualquer outro necessário face à tipologia do edifício) e microbiológicos (recolha de amostras do ar, identificação e contagem de bactérias, fungos e leveduras; colheitas de água para identificação da Legionella Pneumophila);

→ Avaliação de parâmetros físicos.

QUANDO É QUE AS AUDITORIAS QAI TÊM DE SER REALIZADAS?

- Aquando da obtenção de licença ou autorização de construção – a auditoria QAI, através da análise do projecto, dará azo à emissão da Declaração de Conformidade regulamentar;
- Aquando da obtenção da licença ou autorização de utilização – a auditoria QAI verifica a conformidade entre o que foi construído e o que versa no respectivo Certificado Energético e da QAI realizada na fase de projecto. Este certificado atesta que o edifício cumpre todos os requisitos que permitirão que a QAI venha a ser aceitável se a utilização do edifício for a prevista e a manutenção a adequada;
- Durante o funcionamento normal do edifício – a cada 2, 3 ou 6 anos, e preparação de planos de acções correctivas, se necessário.
- 2 anos para escolas, creches, infantários, universidades, qualquer tipo de formação; centros desportivos ou de lazer; edifícios onde permaneçam crianças, idosos (lares ou equiparados), hospitais, clínicas e similares;
- 3 anos para edifícios que alberguem actividades comerciais, de serviços, turismo, de transportes, culturais, escritórios e similares;
- 6 anos, em todos os restantes casos.

BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S.A.

QUALIDADE COMO FACTOR DE COMPETITIVIDADE



FICHA TÉCNICA

Empresa



Actividade

O Banif - Banco Internacional do Funchal, SA desenvolve a actividade de banca comercial. Além da rede de Agências espalhadas pelo país, dispõe de uma rede multicanal para distribuição da vasta gama de produtos e serviços próprios e de outras empresas do Banif Grupo Financeiro, entre os quais se incluem seguros e produtos de crédito especializados (*leasing, renting, ALD, etc.*).

Para saber mais

www.banif.pt

A preocupação do Banif com a melhoria contínua dos seus projectos, processos, produtos e serviços, por forma a ultrapassar com sucesso os desafios que se lhe colocam, remonta ao início da sua actividade, em 1988. Passados 19 anos, o Banco de pequena dimensão constituído no Funchal transformou-se radicalmente e hoje em dia integra um grupo financeiro que actua em Portugal e em mercados tão distintos como o Brasil, Canadá, Estados Unidos da América, Ilhas Caimão, Venezuela, África do Sul e Inglaterra, apresentando lucros líquidos consolidados na ordem dos 21,6 milhões de euros (1º trimestre de 2007). Só o Banif, que no território nacional detém 210 Agências, no primeiro trimestre deste ano registou um lucro líquido de 9 464 milhares de euros, um montante que representa um crescimento de 13,9% face ao período homólogo de 2006. A qualidade não é alheia ao bom desempenho económico-financeiro da instituição, aos pro-

ductos e serviços que disponibiliza e à fidelização que seus clientes lhe dedicam. De facto, como realça José Leandro, director da Direcção de Organização e Qualidade do Banif, "a qualidade é, no tempo presente, cada vez mais um factor de competitividade e decisiva na fidelização dos clientes. A opção de implementar um Sistema de Gestão da Qualidade resulta precisamente duma motivação estratégica direccionada ao sucesso da organização. A decisão de implementar um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2000 representa a afirmação de que o Banif privilegia a ética, o profissionalismo, a qualidade, o rigor, o respeito dos interesses mútuos, a valorização profissional e o cumprimento integral dos compromissos assumidos com todos os envolvidos na vida da organização, desde os seus fornecedores aos clientes, passando pelos colaboradores, que são a peça fundamental de todo o processo." Neste momento, o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Banif abrange todas as áreas do Banco. No entanto, o âmbito da certifica-

“A QUALIDADE NÃO É ALHEIA AO BOM DESEMPENHO ECONÓMICO-FINANCEIRO DA INSTITUIÇÃO, AOS PRODUTOS E SERVIÇOS QUE DISPONIBILIZA E À FIDELIZAÇÃO QUE OS SEUS CLIENTES LHE DEDICAM.”



SERVIÇO BANIF@ST

O Banif@st é o serviço gratuito de Banca Electrónica que o Banif disponibiliza aos seus clientes particulares e empresariais. São quatro os canais através dos quais os clientes podem aceder ao Banif@st:

INTERNET A partir de qualquer computador com ligação à internet, através do site Banif (www.banif.pt)

TELEPHONE Serviço Banifone, através dos números 217 211 500 (Lisboa), 222 078 555 (Porto), ou 291 222 166 (Funchal), onde o cliente tem ao dispor um conjunto alargado de operações.

SMS A partir de qualquer telemóvel com o serviço de mensagens escritas activado, enviando mensagens para o número 4744;

WAP Em qualquer telemóvel com sistema WAP devidamente configurado.

→ Para mais informações visite www.banif.pt

ção é relativo às actividades do Serviço de Banca Electrónica (BaniF@st), do Serviço de Banca Telefónica e da Provedoria do Cliente. “A certificação destes serviços – acrescenta José Leandro – é o reconhecimento externo do empenho do Banif na tomada de medidas com vista à concretização dos objectivos estabelecidos: a satisfação das exigências dos clientes, do mercado e da sociedade em geral e a concretização do sucesso da organização. Por isso, é nosso objectivo alargar o âmbito da certificação do SGQ a outras actividades. Inclusive, já iniciámos o processo relativo ao Crédito à Habitação, ao qual se seguirá o da rede de Agências.”

A implementação do SGQ permitiu ao Banif obter melhorias internas a vários níveis. O director de Organização e Qualidade destaca os ganhos obtidos com a racionalização dos processos de negócio e com o estabelecimento de regras claras sobre os processos de apoio ou, ainda, ao nível da comunicação interna, com a melhor identificação dos suportes a utilizar e/ou a consultar. “A racionalização dos proces-

sos internos com a introdução de metodologias mais eficientes teve obviamente consequências positivas na relação com os nossos clientes. A certificação é o reconhecimento desse reflexo directo”, sustenta.

UM PROCESSO TRANQUILO

O projecto de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) no Banif, que contou com o apoio de uma empresa de consultores externos especializada, iniciou-se em Outubro de 2005 e teve como primeira iniciativa uma acção de formação que envolveu não só os colaboradores que iriam ter participação directa no projecto como também de todas as outras áreas do Banco. De seguida, explica José Leandro, “a abordagem passou por elaborar um diagnóstico rigoroso da situação actual, quer no que respeita aos processos de negócio das áreas a certificar quer nos processos de suporte transversais a toda a organiza-

ção, por forma a identificar todos os aspectos a alterar e quais os pontos críticos do projecto.”

A fase seguinte consistiu na elaboração de todos os documentos de suporte ao Sistema, na sua publicação e na elaboração de acções de sensibilização e comunicação para todos os colaboradores do Banco, envolvendo-os e motivando-os para as mudanças que a implementação do SGQ naturalmente impõe”.

Após a fase de monitorização do desempenho do sistema relativamente às áreas a certificar foi efectuada a auditoria ao SGQ, que culminou com a obtenção do Certificado em 29 de Dezembro de 2006. “A escolha da SGS ICS como Organismo de Certificação deveu-se ao facto de ser uma entidade credenciada com reconhecido prestígio nacional e internacional, o que coincide com a vocação nacional e internacional do Banif”, conclui o responsável pela Direcção de Organização e Qualidade.

O INSTITUTO MARÍTIMO E PORTUÁRIO É A PRIMEIRA ORGANIZAÇÃO DE CABO VERDE A DISPOR DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE SEGUNDO A NORMA NP EN ISO 9001:2000 CERTIFICADO PELA SGS ICS.

Esta certificação abrange apenas o Departamento de Certificação de Marítimos, da Direcção de Serviços de Marinha Mercante e Portos, mas é intenção da Direcção do Instituto Marítimo e Portuário, (ex- Direcção Geral de Marinha e Portos de Cabo Verde) alargar o Sistema de Gestão da Qualidade a outros departamentos da instituição.

“O nosso principal objectivo com a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com a norma NP EN ISO 9001:2000, e posterior certificação, no Departamento de Certificação de Marítimos, da Direcção de Serviços de Marinha Mercante e Portos do IMP, foi o de cumprir os padrões de qualidade exigidos na Regra I/8 da Convenção STCW/78, e posteriores emendas, da Organização Marítima Internacional (IMO), Convenção essa relativa a normas de formação, certificação e serviços de quartos para marítimos”, explica Raúl Soulé, capitão de Marinha Mercante e director de Serviços de Marinha Mercante e Portos da DGMP/IMP, à revista SGS Global.

SGS ICS CERTIFICA EM CABO VERDE

O âmbito da certificação, atribuída pela SGS ICS em Fevereiro último, é o da Emissão/Renovação de Certificados de Marítimos de Marinha do Comércio e implicou, tal como se pretendia, uma reestruturação profunda nas metodologias e processos de trabalho existentes. Efectivamente, acrescenta o director de Serviços, “além de dar cumprimento à dita Convenção da IMO, o nosso objectivo era o de disciplinar e normalizar todos os procedimentos internos relacionados com a emissão/renovação de certificados para marítimos, quer os obtidos pela frequência dos cursos específicos quer os obtidos através de exames realizados em estabelecimento de ensino marítimo.”

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) no Departamento não teve dificuldades de relevo, muito embora algumas resistências iniciais por parte de alguns dos colaboradores só tenham sido ultrapassadas após as acções de formação e sensibilização realizadas pelo chefe do Departamento e pelos consultores externos que apoiaram o DGMP/IMP na implementação do SGQ. “As pessoas estavam habituadas a pro-





MAIS AUTONOMIA E MAIS QUALIDADE

Actualmente, a instituição está em fase de reestruturação e remodelação, relacionada com a passagem de Direcção Geral de Marinha e Portos (DGMP) a Instituto Marítimo e Portuário (IMP), transformação esta que irá dotar a Administração Marítima de maior autonomia administrativa e financeira. Terminado este processo, “e com a consequente elaboração de um organigrama condizente com os desafios da qualidade nos serviços, é intenção da Direcção do DGMP/IMP alargar o SGQ a outros departamentos da instituição. Pode-se garantir que a médio prazo esse objectivo deverá ser concretizado”, adianta o director de Serviços de Marinha Mercante e Portos do DGMP/IMP.

cedimentos administrativos ‘ancestrais’ e ultrapassados, que, obviamente, não satisfaziam os requisitos da norma. Mas, após a realização das acções de formação e de sensibilização e durante a fase de implementação, até os mais reticentes constataram as inúmeras vantagens do SGQ para o seu trabalho no dia-a-dia. Os hábitos e métodos de trabalho antigos rapidamente deram lugar a procedimentos modernos e adequados, dotando o serviço com a qualidade necessária e requerida. De resto, o processo correu muito bem e posso realçar mesmo a constante partilha de opiniões entre os colaboradores no sentido de procurarem sempre melhorar os procedimentos a implementar”.

De acordo com o director de Serviços, a credibilidade da SGS ICS Portugal enquanto Organismo de Certificação e as condições competitivas apresentadas foram determinantes para a sua selecção como entidade certificadora. Da prestação da SGS ICS Portugal, Raúl Soulé realça a independência, o profissionalismo e a imparcialidade dos auditores durante a Auditoria de Concessão, bem como a total disponibilidade, simpatia e frontalidade com que apontaram correcções necessárias ao sistema implementado.

UTENTES SATISFEITOS

A principal vantagem da certificação do Departamento de Emissões/Renovações de Certificados de Marítimos – com 8 colaboradores e a funcionar na sede do DGMP/IMP em São Vicente – é a significativa melhoria da qualidade do serviço prestado aos utentes, um universo de cerca de três milhares de marítimos cabo-verdianos, como indicam os resultados dos inquéritos de satisfação entretanto realizados. “A análise das avaliações aos níveis de satisfação dos utentes permitem-nos constatar que há um bom nível de satisfação global do serviço e a avaliação interna também é muito positiva”, sustenta o capitão de Marinha Mercante. E acrescenta: “Com esta certificação, a instituição orgulha-se de proporcionar aos seus utentes um serviço de qualidade, baseado em procedimentos normalizados que têm por fundamento normativos internacionalmente aceites e reconhecidos. E isso é reconhecido pelo público-utente,



→ Sede do Instituto Marítimo e Portuário de Cabo Verde na Cidade da Praia e colaboradores da instituição



que se manifesta positivamente em relação às melhorias introduzidas e pelos próprios colaboradores do Departamento, que, inclusive, tendem a aplicar os novos procedimentos nas suas lides diárias e a levá-los para outros serviços da instituição que ainda não têm um SGQ implementado. Além destas vantagens, destaca uma outra, que é a de elevar a imagem da instituição para patamares cimeiros. Podemos orgulhar-nos de sermos a primeira instituição do país com um Sistema de Gestão da Qualidade segundo a NP EN ISO 9001:2000 devidamente implementado e certificado, colmatando, assim, a ausência de legislação nacional que permita introduzir as normas ISO e outras internacionalmente reconhecidas”, conclui o director de Serviços.

“A CREDIBILIDADE DA SGS ICS PORTUGAL ENQUANTO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO E AS CONDIÇÕES COMPETITIVAS APRESENTADAS FORAM DETERMINANTES PARA A SUA SELECÇÃO COMO ENTIDADE CERTIFICADORA.”



**MISSÃO:
CONSOLIDAR COMPETÊNCIAS!**
Desde 1 de Março, Paula Costa tem por missão conduzir a consolidação e o crescimento sustentado do Departamento *Environment & Safety* da SGS Portugal. Áreas a que, em sua opinião, as empresas dão cada vez mais atenção. “O tecido empresarial está cada vez mais consciente da importância do Ambiente e da Segurança e de que o desenvolvimento sustentável é uma realidade. Por isso, ambas as áreas têm um bom potencial de crescimento”.

ENVIRONMENT & SAFETY COM NOVA LIDERANÇA

PAULA COSTA, 33 ANOS, É A DIRECTORA DO DEPARTAMENTO *ENVIRONMENT & SAFETY* DA SGS PORTUGAL. É JOVEM, EMPREENDEDORA E MUITO DETERMINADA. ESTÁ HABITUADA A ENFRENTAR OS ‘OBSTÁCULOS’ DO TERRENO, SENDO PRATICANTE ASSÍDUA DE PROVAS DE ORIENTAÇÃO, BTT E OUTROS DESPORTOS RADICAIS. Basicamente, adora todas as actividades que são praticadas ao ar livre, embora nem sempre o tempo de que dispõe e o clima o permitam. Atingir metas, obter resultados, suplantar-se a si própria, encarar as dificuldades e desafios como oportunidades, são aspectos e características que fazem parte da sua vida quotidiana privada e profissional. Por isso, é com grande expectativa e sentido de responsabilidade que Paula Costa encara a missão de liderar o Departamento *Environment & Safety* da SGS em Portugal.

“Temos um desafio muito grande pela frente no Departamento. Até porque não estamos a partir ‘do nada’. No Ambiente, a SGS tem um portfólio muito diversificado, prestando praticamente todos os tipos de serviços necessários ao tecido industrial e de

serviços, nomeadamente acompanhamento ambiental em obra; estudos de impacto ambiental; monitorização de ruído ambiental, emissões gasosas, águas residuais, solos; qualidade ambiental em interiores, incluindo DL 79/2006; planos de gestão de resíduos e gestão de licenças ambientais. Estamos em todas as frentes! Na Segurança, a SGS tem investido em áreas específicas de actuação e com enorme sucesso. Aqui destacamos a coordenação e fiscalização da segurança em obra; a elaboração de planos de emergência, as auditorias de segurança; medição de ruído ocupacional, mediação de parâmetros químicos e físicos, análises de risco a postos de trabalho e instalações e estudos técnicos (SEVESO II).

Estes serviços estão agora num departamento autónomo e, por isso mesmo, a minha intenção é, em primeiro lugar, consolidar as valências em



QUEM É PAULA COSTA?

Paula Costa licenciou-se em Engenharia Química, na Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa, em 1996, e tem formação complementar em diversas áreas, nomeadamente em Segurança (é Técnica de Higiene e Segurança de Nível 5), Ambiente (sobretudo vertente de Gestão de Energia, no âmbito de um programa europeu ministrado em Portugal com o apoio da Câmara de Comércio Luso-Alemã) e Qualidade, entre outros cursos.

Depois de uma carreira bem sucedida, assumiu, aos 30 anos as funções de direcção de Projecto, as quais no último ano e meio acumulava com a sub-direcção Técnica e de Desenvolvimento do Instituto Tecnológico do Gás, entidade participada pela Gás Fomento Energia de Portugal. Saiu para SGS, onde iniciou funções a 1 de Março deste ano.

ambas as áreas, quer no domínio organizacional quer optimizando e modernizando as metodologias existentes; e, em paralelo, fazer com que este Departamento cresça e se torne uma referência no mercado. Temos metodologias que são passíveis de melhoria, melhoria essa que será importante para o rendimento da própria Divisão e para o relacionamento com os nossos clientes”, afirmou Paula Costa na entrevista que concedeu à SGS Global.

Mas mais do que melhorar métodos e processos de actuação internos, a ambição de Paula Costa é tornar o Departamento *Environment & Safety* uma referência no mercado, como já acontece com outras áreas de negócio da SGS em Portugal e no resto do mundo. “Quero que o *Environment & Safety* seja conhecido por ter serviços que respondem rápida e eficazmente à maioria das necessidades que o tecido industrial e de serviços tem nas áreas do Ambiente e da Segurança e, simultaneamente, também nos chamados temas emergentes, como por exemplo o mercado do carbono. Mas também por estarmos na linha da frente a apoiar as empresas na aplicação de medidas que decorrem de directivas comunitárias, entre outros aspectos igual-

mente importantes. A capacidade de resposta, o *know-how* e as valências de que a SGS dispõe, em particular em áreas como, por exemplo, o mercado das emissões de carbono, são uma referência extremamente positiva, até porque contamos com os recursos humanos e técnicos da nossa rede de afiliadas SGS espalhadas pelo mundo”. Por outras palavras – sintetiza a nova directora – “não queremos ser mais um prestador de serviços nas áreas do Ambiente e da Segurança, mas sim um prestador de serviços que acrescenta valor aos clientes de forma diferente das restantes empresas do mercado”.

“O TECIDO EMPRESARIAL ESTÁ CADA VEZ MAIS CONSCIENTE DA IMPORTÂNCIA DO AMBIENTE E DA SEGURANÇA E DE QUE O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL É UMA REALIDADE. POR ISSO, AMBAS AS ÁREAS TÊM UM BOM POTENCIAL DE CRESCIMENTO.”



1ª Edição
PRÉMIOS DE FRANCHISING

AS MELHORES PRÁTICAS DE FRANCHISING FORAM ENCONTRADAS

- OS NOMINADOS PARA OS PRÉMIOS DE FRANCHISING DE 2007 SÃO:
- PRÊMIO MELHOR FRANCHISING NA RESTAURAÇÃO**
 McDonald's
 A Típica d'Árvore
 Loja dos Sapos
 - PRÊMIO MELHOR FRANCHISING NOS SERVIÇOS**
 Re/Max
 Clinicas Personais
 NovaCar
 - PRÊMIO MELHOR FRANCHISING NO COMÉRCIO**
 Hótel
 Ferreira
 - PRÊMIO MELHOR PROJECCÃO INTERNACIONAL**
 Lane Blev
 Cerise
 - PRÊMIO MELHOR ESTRATÉGIA NA INTERNET**
 Hibiscus
 Re/Max
 Loja do Condómino
 - PRÊMIO INOVAÇÃO**
 EcChange
 Kid In Rise
 Home Inst...

PRÉMIOS DE FRANCHISING

DISTINGUEM AS MELHORES REDES EM 2007

A PRIMEIRA EDIÇÃO DOS PRÉMIOS DE FRANCHISING ELEGEU A RE/MAX COMO O MELHOR FRANCHISING DO ANO. A SGS GLOBAL ASSOCIOU-SE AO PROJECTO, GARANTINDO A SUA TRANSPARÊNCIA E INDEPENDÊNCIA.

Em noite de gala, o espaço Kais, na zona ribeirinha de Santos, em Lisboa, foi o palco perfeito para a primeira edição dos Prémios de Franchising. A iniciativa da revista Negócios & Franchising (N&F) visou premiar as melhores práticas de franchising em 2007, através da distinção das redes que mais se destacaram nos sectores do Comércio, Restauração e Serviços, bem como as marcas com melhor Projecção Internacional, Estratégia na Internet e Inovação das redes afiliadas.

Numa cerimónia apresentada pelo jornalista Carlos Dias da Silva, o primeiro troféu da noite foi para a Home Instead Senior Care, vencedora na categoria Inovação. Para o responsável pelo master franchising este prémio foi "o culminar de três anos de trabalho no desenvolvimento de um conceito inovador e positivo numa área [cuidados à população mais idosa] onde o nosso país é carente". Aliás, o dinamismo e a inovação das marcas portuguesas têm sido o motor do desenvolvimento do franchising em Portugal. Só o ano passado entraram mais de 100 novas marcas no merca-



do. Destas, 70% eram nacionais. As novas tecnologias da informação e da comunicação, designadamente a Internet, e a dimensão internacional da marca, duas das categorias em destaque nesta edição, são também importantes indicadores do desenvolvimento do franchising em Portugal. “Cerca de 20% das marcas Portuguesas ultrapassaram as fronteiras nacionais e estão hoje presentes, no seu conjunto, em 18 países”, afirmou Eduardo Miranda, director-geral do Instituto de Informação em Franchising (IIF), à margem da cerimónia. O IIF, proprietário da revista N&F, tem si-

OS VENCEDORES

- :: Melhor Franchising 2007
RE/MAX [FOTO 1]
- :: Melhor Franchising no Comércio
HOKEN [FOTO 2]
- :: Melhor Franchising na Restauração
MCDONALD'S [FOTO 3]
- :: Melhor Franchising nos Serviços
RE/MAX [FOTO 1]
- :: Projecção Internacional
LUNE BLUE [FOTO 4]
- :: Melhor Estratégia na Internet
LOJA DO CONDOMÍNIO [FOTO 5]
- :: Prémio Inovação
HOME INSTEAD SENIOR CARE
[FOTO 6]

do um dos grandes impulsionadores do franchising em Portugal.

A Lune Blue, vencedora do prémio Melhor Projecção Internacional, está já a caminho do seu 14º mercado. Com uma presença repartida por África, Ásia e Europa, João Chaves, um dos criadores da marca, afirma estar a olhar com atenção para outros mercados, designadamente na Europa e na América do Sul.

O signo da expansão dita também o destino da Loja do Condomínio, distinguida com o prémio de Melhor Estratégia na Internet. Paulo Antunes que, em conjunto com Carlos Men-



[FOTO 1]



[FOTO 2]



[FOTO 3]



[FOTO 4]



[FOTO 5]



[FOTO 6]

EDUARDO MIRANDA, director-geral IIF



DURANTE O EVENTO FORAM DISTINGUIDAS COM UMA MENÇÃO HONROSA AS MARCAS 5ÀSEC, FIDUCIAL, LOJA DO CONDOMÍNIO, EXCHANGE, VEIGAS IMOBILIÁRIA E A BEST TRAVEL.

donça, idealizou o conceito, sublinhou a importância da “criação de boas ferramentas e meios de apoio”, para o desenvolvimento do seu negócio, o qual conta hoje com mais de seis dezenas de franchisados.

TRANSPARÊNCIA E CREDIBILIDADE: OS CONTRIBUTOS DA SGS

“Esta foi uma iniciativa construída nos últimos dois anos. Era preciso encontrar os parceiros certos que nos ajudassem a construir um processo sério, credível e transparente”, referiu Isa Amaral. A editora da revista N&F e responsável pela coordenação e organização da primeira edição dos Prémios de Franchising, sublinhou a importância da parceria com o Grupo SGS para o arranque do projecto. À SGS coube a auditoria do processo de selecção dos finalistas dos prémios, sendo da sua responsabilidade a execução e coordenação do inquérito de satisfação dos franchisados das redes candidatas, a selecção das cadeias melhor classificadas em cada sector e a audito-

ria da selecção efectuada pelo júri dos premiados nas categorias de Melhor Projecto Internacional, Melhor Estratégia na Internet e Inovação.

Foram preenchidos cerca de quatro centenas (398) de inquéritos a um total de 23 marcas concorrentes. Um processo longo e rigoroso, ao qual uma equipa da SGS se dedicou, em exclusivo, durante largas semanas. “Foi um processo muito controlado, por forma a que a sua independência, transparência e credibilidade não possam ser questionadas”, sublinhou Ana Pina Teixeira. A presidente do Conselho de Administração da SGS Portugal entregou o prémio de Melhor Franchising do sector dos Serviços à Re/max, a qual acabou por ser a grande vencedora da noite, tendo sido distinguida ainda com o troféu de Melhor Franchising do Ano.

Líder no sector imobiliário, a Re/max conta hoje com uma rede de 177 franchisados (informação IIF) e cerca de mil agentes imobiliários (1000 agentes associados é a informação disponível no site da Remax). Segundo Nuno Amaro, “este prémio é o reconhecimento por um ano difícil, no qual trabalhamos arduamente para assegurar a qualidade da rede e a satisfação dos nossos franchisados”. O responsável pelo Departamento de Expansão da Re/max elogiou a iniciativa, a qual, em sua opinião, é “fundamental para elevar a imagem do franchising em Portugal”.

Mais do que um reconhecimento, para Jefferson Rosa, da Hoken, multinacional de origem brasileira distinguida com o troféu de Melhor Franchising no sector do Comércio, este prémio é “uma recompensa pelo trabalho que estamos a realizar há já cinco anos em Portugal, onde contamos com uma rede de 72 (informação IIF) franchisados”. Para este empresário, o mercado português é exigente e dinâmico, factores que têm impulsionado o crescimento da Hoken.

No sector da Restauração o vencedor foi o gigante “McDonald’s”. A cadeia de fast-food norte americana está há 16 anos no mercado português. Segundo Nuno Cabanas, responsável pelo franchising da marca, parte do sucesso alcançado no país deve-se a todos quantos trabalham na McDonald’s Portugal e à comunidade de 94 (informação IIF) franquias. “Hoje, o mercado está consolidado. Vamos continuar a crescer mas a um ritmo mais lento”.

Se uma imagem vale
mais que mil palavras,
quanto valem mil
imagens?



A obtenção do Certificado é um momento relevante para a sua Organização. Divulgando e documentando a sua Certificação, as Organizações aproveitam as mais-valias do prestígio associado às Marcas de Certificação da SGS ICS. Para facilitar este processo, a SGS ICS tem um novo parceiro na área audiovisual, que disponibiliza a produção de 1 DVD sobre o processo de Certificação: a empresa Luz de Presença.

Este trabalho em vídeo será da responsabilidade do jornalista Carlos Dias da Silva que coordenará a produção e realização. O DVD poderá incluir reportagem nas instalações da Organização, entrevistas aos seus responsáveis, podendo também incluir o momento de Entrega do Certificado.

Contactos:
Carlos Dias da Silva
e-mail: cdiasdasilva@netcabo.pt
Tel.: 967 006 535

SGS



SGS Filipinas Inc.

Centro de Actividades na Ásia
e de Competências IT no mundo



ESTRATÉGIA FILIPINA



Rosario Cajucom-Bradbury, CEO da SGS Filipinas Inc., acredita que o sucesso global da afiliada que lidera se deve ao facto de partilhar com toda

a equipa quatro vectores fundamentais para o desenvolvimento eficaz do negócio: definição de um plano estratégico; importância da comunicação na implementação desse plano; melhoria contínua dos procedimentos; e preocupação em servir sempre e ininterruptamente o cliente.

A SGS FILIPINAS INC. ESTÁ PRESENTE NO ARQUIPÉLAGO DESDE 1949, disponibilizando aos seus clientes – dos sectores da indústria transformadora, marinha mercante, saúde, ambiente, imobiliário, transportes, telecomunicações, indústria farmacêutica, energia, agricultura, alimentação, electrónica e educação, entre outros – a grande maioria dos serviços de inspecção, verificação, ensaios e certificação oferecidos pelo Grupo a nível mundial.

A localização estratégica no Pacífico, o dinamismo do mercado, os recursos humanos altamente qualificados e a legislação favorável ao investimento são os principais atractivos das Filipinas, nomeadamente para empresas prestadoras de serviços multinacionais como a SGS.

“A SGS Inc. tem evoluído em conjunto com os clientes, apoiando as cadeias de abastecimento e de valor dos seus negócios com informações claras, fiáveis e fundamentadas, através das suas diversas competências. É uma parceria verdadeiramente assente na qualidade dos serviços e na confiança”, sublinha Rosario Cajucom-Bradbury, CEO da SGS Filipinas, à revista SGS Global. A afiliada da SGS nas Filipinas emprega 200 trabalhadores distribuídos pelos escritórios e pelos laboratórios na zona metropolitana de Manila e Cebú e instalações na Subic Freeport Zone, em Zambales.

“Actualmente, os nossos principais desafios são identificar as áreas de crescimento no arquipé-

lago e acompanhar a tendência de evolução do país para as novas indústrias, como a emergente indústria dos combustíveis alternativos, e a maior consciência nacional para a saúde, segurança e ambiente. Uma das áreas de investimento com maior destaque é, no entanto, o negócio crescente do *outsourcing*”, salienta a CEO da SGS Filipinas.

É também nas Filipinas que está sediado o *Regional Operating Headquarter (ROHQ)* da Divisão *Government and Institutions Services (GIS)*. Este centro funciona 24 horas por dia, 365 dias por ano, emprega cerca de 300 colaboradores e presta serviços em regime de *outsourcing* às afiliadas da SGS na Ásia, Austrália, Médio Oriente, África, Europa e Américas, sendo também responsável pela correspondência, coordenação e manutenção de contratos e transacções comerciais entre a rede de comunicações da SGS GIS e os seus respectivos clientes.

Entre os serviços de *outsourcing* prestados pela SGS ROHQ inclui-se a SGS Global Corporate IT e IT, que presta apoio a 140 afiliadas da SGS em todo o mundo. A equipa IT fornece Serviços de Desenvolvimento de Sistemas, Sistemas de Monitorização (avaliação das infra-estruturas e aplicações), Assistência Técnica Global a todas as afiliadas e Monitorização da Rede de Comunicação Global (avaliação e supervisão da ligação WAN de todos os escritórios do Grupo), entre outros.

“A SGS INC. TEM EVOLUÍDO EM CONJUNTO COM OS CLIENTES, APOIANDO AS CADEIAS DE ABASTECIMENTO E DE VALOR DOS SEUS NEGÓCIOS COM INFORMAÇÕES CLARAS, FIÁVEIS E FUNDAMENTADAS, ATRAVÉS DAS SUAS COMPETÊNCIAS.”

MERGULHO NO PARAÍSO!

O arquipélago das Filipinas foi descoberto pelo navegador português Fernão de Magalhães em 1521, que lhes deu o nome de São Lázaro. Só mais tarde foram denominadas Filipinas, em homenagem ao Rei Filipe II de Espanha. Ao todo são 7107 ilhas, das quais apenas 2773 têm nome. O arquipélago divide-se em três zonas geográficas: a região de Luzon, mais a norte, as Visayas, ao centro, e Mindanao, a sul. É na grande ilha de Luzon que se encontra a capital do país, Manila, cidade onde também se concentram alguns dos mais belos monumentos históricos, como a Igreja de San Augustin, a Catedral de Manila, o Palácio Coconut e o Museu das Conchas, que alberga a maior e mais rara colecção de conchas marítimas encontradas no mundo, incluindo a *Cypraea Aurautium* - concha dourada que serve como moeda para muitas tribos da região. Outro atractivo de Manila é Intramuros, a 'cidade fortificada' construída no século XVI por Miguel Lopes de Legaspis para proteger Manila dos ataques de holandeses, portugueses e piratas Sulu.

Para os amantes da praia, as Praias Brancas Filipinas são o melhor destino turístico. O visitante pode descansar enquanto desfruta de banhos cálidos em águas de coral e de vistas marítimas estonteantes, como é o caso da ilha Boracay, em Aklan, Panay, conhecida como a praia mais bonita do mundo. Os amantes do mergulho têm também a possibilidade de explorar os destroços de navios e aviões da II Guerra Mundial afundados ao largo.

A paisagem, a fauna e a flora nas Filipinas são muito diversificadas e ricas. Grande parte das suas ilhas teve origem em vulcões, sendo o Mayon, situado na província de Albay, Bicol, o mais famoso. O seu cume, com a forma de um cone quase perfeito, é considerado mais belo do que o Monte Fuji no Japão.

Os filipinos são maioritariamente de origem malaia. São muito amáveis e conservam tradições que misturam os costumes de origem espanhola, chinesa e americana com aspectos próprios e tipicamente filipinos.

Antes de viajar para as Filipinas informe-se convenientemente sobre a/s Ilha/s que vai visitar. Evite as zonas dominadas pelos grupos armados anti-governamentais.



→ A cultura filipina possui um carácter muito próprio que alia tradições de origem espanhola, chinesa e americana.



A NÃO PERDER...

As ilhas Filipinas perfazem cerca de 300000 km² de paraíso tropical situado entre o Mar da China, Mar de Célebes, Oceano Pacífico, Taiwan, Malásia e Indonésia. Comparando com outros países da região, as Filipinas ainda são um destino turístico pouco massificado.

:: Maravilhas naturais

Aproveite para contemplar os arrozais com mais de 2000 anos na Ilha de Luzon, considerados a oitava maravilha do mundo e reconhecidos pela UNESCO como Património da Humanidade.

:: Arte e cultura

O artesanato filipino é famoso em todo o mundo pela utilização de materiais como o vime e o bambu na elaboração de peças que vão desde a cestaria ao mobiliário.

:: Gastronomia

São obrigatórias as seguintes especialidades: Sinigang (sopa feita com legumes, carne e camarão), Adobo (carne de galinha ou porco com alho, molho de soja, vinagre e molho de louro), Kare-Kare (carne cozida e legumes em molho de nozes) e o Lechon (um porco inteiro recheado com folhas de louro e tostado no fogo). A Tuba e Lambanog, confeccionadas com o líquido obtido do coqueiro e da palmeira, são as bebidas mais típicas das Filipinas.

:: Saiba mais em

www.wowphilippines.com.ph
www.philippines.hvu.nl

NP 4413:2006 SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS E MANUTENÇÃO DE EXTINTORES

A SGS ICS, em parceria com o Instituto Português da Qualidade (IPQ), organizou no passado mês de Março um seminário de apresentação da nova Norma Portuguesa para a Segurança contra Incêndios e Manutenção de Extintores, NP 4413:2006.

No evento, que teve lugar no auditório do IPQ, no Monte da Caparica, estiveram presentes mais de meia centena de empresas que ouviram atentamente representantes de prestigiadas entidades como a CERTITECNA, a APSEI (Associação Portuguesa de Segurança Electrónica e de Protecção Incêndio), o Serviço Nacional de Bombeiros e Protecção Civil e a SGS ICS. A SGS ICS apresentou o processo de certificação específico para o Serviço de Segurança contra Incêndios e Manutenção de Extintores, de acordo com a NP 4413: 2006.

Este encontro permitiu destacar o trabalho da SGS ICS, num momento de transição normativa do sector no âmbito da Certificação do Serviço.



PRIMEIRA JUNTA DE FREGUESIA CERTIFICADA NO CONCELHO DE GAIA

A SGS ICS certificou a Junta de Freguesia de Canidelo, em Vila Nova de Gaia, por conformidade com a norma ISO 9001:2000, reconhecida internacionalmente para Sistemas de Gestão da Qualidade. Canidelo é, assim, a primeira Junta de Freguesia do seu concelho e uma das poucas a nível nacional a receber esta distinção.

A cerimónia de entrega oficial do certificado realizou-se no dia 21 de Junho, no Hotel Casa Branca, e contou com as intervenções de Marco António Costa, vice-presidente da Câmara Municipal de Gaia, de Fernando Andrade, presidente da Junta de Freguesia de Canidelo, e de Nelson Marques, responsável de Imagem do Grupo SGS Portugal. Atribuído pela SGS ICS, após uma exigente auditoria, o Sistema de Gestão da Qualidade da Junta de Freguesia de Canidelo, abrange a prestação de serviços administrativos e sociais, a gestão do Parque de Campismo de Salgueiros e ainda a gestão dos Cemitérios de Meiral e de Chouselas.



CAP E SGS SENSIBILIZAM PARA A SEGURANÇA ALIMENTAR NA FEIRA NACIONAL DE AGRICULTURA

Pela primeira vez, a Feira Nacional de Agricultura, que decorreu entre 2 e 10 de Junho, em Santarém, foi auditada em matéria de Segurança Alimentar. A operação, inédita, foi uma acção conjunta entre a Confederação dos Agricultores de Portugal, CAP, e a SGS Portugal.

Ao longo dos nove dias do evento, a SGS Portugal auditou os estabelecimentos de restauração e venda de produtos alimentares presentes na Feira, tendo utilizado para o efeito o sistema SGS Mobile Reporter, o qual permite o tratamento automático dos dados recolhidos. Ainda ao abrigo desta iniciativa teve lugar uma acção de sensibilização em 'Boas Práticas de Higiene e Segurança Alimentar', aberta a todos os profissionais de restauração presentes no certame.

"Esta foi a primeira de uma série de acções que a CAP tenciona realizar, em parceria com a SGS Portugal, no sentido de ajudar as empresas agrícolas a cumprirem as regras comunitárias relativas à Segurança Alimentar, nomeadamente o HACCP", explicou Ana Frazão, responsável da CAP por este programa.



FORMAÇÃO DE AUDITORES ISO 22000:2005

A SGSTraining está a organizar o Curso de Auditores ISO 22000: 2005, o qual foi certificado pelo IRCA - International Register of Certificated Auditors. O curso vai realizar-se entre os dias 24 e 28 de Setembro, no Porto e em Lisboa.

Este curso é dirigido a quadros superiores e médios, com responsabilidades ao nível da Segurança Alimentar, a profissionais que pretendam obter a qualificação de Auditor ISO 22000:2005 e a consultores/auditores que pretendam actualizar os seus conhecimentos.

Ministrado em português, o curso tem um formato intensivo, com duração de 40 horas, às quais acrescem mais 2 horas de estudo diário obrigatório. Os conteúdos distribuem-se por três temas principais: Introdução à Segurança dos Alimentos, Interpretação dos Requisitos da norma ISO 22000:2005, Auditorias de Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar. Os participantes serão submetidos a uma avaliação contínua e a um exame escrito.

Para mais informações:

Tel.: 707 200 747 ou pt.informations@sgs.com

CERTIFICAÇÃO DA GESTÃO FLORESTAL SUSTENTÁVEL CONSULTA PÚBLICA DO SGS QUALIFOR PARA PORTUGAL

O Programa QUALIFOR/SGS para Certificação de Gestão Florestal Sustentável está agora disponível em Portugal. A SGS elaborou um checklist de acordo com os Princípios e Critérios do FSC específico para Portugal, permitindo assim evidenciar com credibilidade e reconhecimento internacional a sustentabilidade da floresta portuguesa. A SGS ICS detém o mais reconhecido programa de certificação de Gestão Florestal, a nível mundial - Programa QUALIFOR/SGS. Desde 1994, que foram certificadas mais de 1550 unidades florestais (mais de 15 milhões de hectares), companhias de processamento de madeira e produtores de artigos em 60 Países. A SGS ICS é mundialmente acreditada pelo FSC® (FSC-AAC-0015), detendo uma equipa inigualável de auditores qualificados com efectivo conhecimento na área florestal e em Sistemas de Gestão da Qualidade (ISO 9001) e Sistemas de Gestão Ambiental (ISO 14001). Pode solicitar o referencial Qualifor para Portugal e dar o seu contributo (isabel.berger@sgs.com).



BELAS CLUBE DE CAMPO APOSTA NA QUALIDADE E NO AMBIENTE

Pioneira na Europa, a PLANBELAS, Sociedade Imobiliária SA, promotora e gestora do Belas Clube de Campo, é a primeira empresa do sector a obter a certificação de acordo com as normas internacionais da Qualidade e Ambiente, respectivamente NP EN ISO 9001:2000 e NP EN ISO 14001:2004.

A PLANBELAS arrancou com a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente no início de 2004. A certificação agora atribuída pela SGS ICS abrange as áreas de promoção imobiliária e vendas, a gestão de espaços verdes, os serviços de vigilância e manutenção e limpeza, a gestão de infra-estruturas e o serviço de apoio ao residente, res-

tauração e a gestão, exploração e manutenção do campo de golfe do Belas Clube de Campo.

Para Gilberto Jordan, administrador executivo da PLANBELAS, este é um momento de elevada importância e significado para o grupo. "O facto de sermos a primeira empresa certificada de acordo com os referenciais internacionais da Qualidade e do Ambiente deve-se ao empenho e determinação do grupo no desenvolvimento deste projecto", afirmou.



SGS TECNOS É MEMBRO DO IECEE CB SCHEME

A SGS Tecnos, afiliada espanhola do Grupo SGS, foi recentemente aceite pela Comissão Electrotécnica Internacional, como membro do IECEE CB Scheme, o sistema mundial de reconhecimento dos resultados das análises de acordo com normas de segurança de equipamento eléctrico.

Desde o dia 5 de Abril que a SGS Tecnos pode operar como um Laboratório de Análises CB, sob a responsabilidade da SGS Bélgica e como Organismo Nacional de Certificação. A afiliada espanhola do Grupo está ainda habilitada a realizar as análises previstas pelo CB Scheme a produtos das seguintes categorias: doméstico e equipamento similar, instrumentos de medição, equipamento eléctrico de uso médico, equipamento de tecnologias de informação e de escritório.

A SGS Tecnos recebeu o seu certificado de aceitação ao CB Scheme após verificação do total cumprimento dos requisitos da norma ISO/IEC 17025: 2005-05, regras básicas e regras de procedimento do IECEE. Este certificado é renovado com uma periodicidade de três anos, na sequência de um desempenho positivo no programa de reavaliação do CB Scheme.



SERVIÇOS AUTOMOTIVE DA SGS NO CONGRESSO EUROPEU "AUTOMÓVEL PARA O FUTURO"

O 11º Congresso Europeu Automotivo realizou-se entre 29 de Maio e 1 de Junho, em Budapeste, na Hungria. A SGS foi o único patrocinador platina neste congresso que teve como lema: "Automóvel para o Futuro". Um tema escolhido com base nos desafios que a indústria automóvel enfrenta actualmente.

Com mais de 240 trabalhos técnicos apresentados, alguns dos tópicos desenvolvidos incluíram métodos de análise e desenvolvimento inovadores, design e análise virtuais, bem como novas normas e regulamentos para o sector automóvel.

Todos os anos, o congresso cria sinergias entre os engenheiros, cientistas, decision-makers do sector e representantes governamentais, com o objectivo de melhorar a competitividade em áreas como o transporte, a energia e a protecção ambiental.

SGS ICS CERTIFICA QUALIDADE HOTEL CONVENTO DO ESPINHEIRO

Para o empresário Nuno Camacho, desde o início que a aposta e o investimento num empreendimento com a mais alta qualidade, destinado a atrair à região alentejana os turistas mais exigentes e conhecedores da hotelaria de luxo, se impôs. Por isso, a adesão do Hotel Convento do Espinheiro à cadeia Starwood, sob a marca de topo, *The Luxury Collection*, foi um passo lógico nesta estratégia, na qual a implementação dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000 e a consequente certificação da unidade hoteleira, recentemente obtida, desempenham também um papel importante.

O reconhecimento obtido pela certificação, atribuída pelo organismo líder mundial em serviços de certificação, a SGS ICS, é muito mais do que uma distinção. O processo, que decorreu ao longo de 18 meses, envolveu todos os colaboradores da unidade, os quais passaram a trabalhar com regras bastante claras e a fornecer serviços de alto nível de uma forma consistente.

O Convento do Espinheiro – Heritage Hotel & Spa juntou-se, assim, ao restrito número de unidades hoteleiras certificadas em Portugal.



PRIMEIRO JORNAL PORTUGUÊS COM SERVIÇO CERTIFICADO

O ‘Diário As Beiras’ viu o seu Sistema de Gestão da Qualidade certificado de acordo com a norma internacional ISO 9001: 2000. O jornal recebeu também a Certificação do Serviço (Qualicert), de acordo com a Especificação Técnica SC-OTHE-63, sendo o primeiro jornal em Portugal a adoptar os requisitos desta norma.

António Abrantes, director do diário regional, declarou em editorial que esta certificação é o início de uma nova etapa para o jornal, estando consciente de que esta requer ainda mais responsabilidade e dedicação por parte dos seus colaboradores.

Durante a entrega dos certificados, Helena Magalhães, da SGS, considerou que com “esta iniciativa voluntária de certificação, a Administração do ‘Diário As Beiras’ demonstra ter uma visão integrada

da actividade jornalística, abrangendo também a própria gestão do jornal e assegurando a sustentabilidade do seu negócio através de uma gestão com qualidade”.



IMPORTAR/EXPORTAR COM CONFIANÇA

A SGS organizou duas sessões de esclarecimento, no Porto e em Lisboa, destinadas a importadores, exportadores e empresas interessadas na internacionalização.

As empresas participantes tiveram oportunidade de conhecer soluções como a Prospecção e Qualificação de Fornecedores, Inspeções por Amostragem, Assistência ao Carregamento do Contentor e Garantia de Pagamento da Mercadoria com Cartas de Crédito Accionadas através de Certificados de Inspeção SGS.

A grande adesão a estes dois eventos prova que em Portugal os serviços de apoio à importação/exportação têm uma particular relevância. Os empresários portugueses estão interessados em alargar horizontes comerciais e/ou empresariais e a aproveitar as oportunidades oferecidas pelos mercados exteriores. Uma actividade que obriga a estabelecer relações de confiança com outras empresas, por vezes em destinos tão distantes como a China, o Bangladesh ou a Índia, pelo que a escolha de um prestador de serviço com presença mundial, como a SGS, é um factor crítico de sucesso.



SGS ABRE NOVO LABORATÓRIO GEOQUÍMICO NA ÍNDIA

O Grupo SGS inaugurou mais um laboratório na Índia, em Chennai, de forma a responder às crescentes solicitações da indústria mineira. Este novo laboratório geoquímico está acreditado de acordo com a norma ISO/IEC 17025 e equipado com ICP-MS, ICP-OES e AAS, estando habilitado para realizar a determinação de metais preciosos. O laboratório apoia-se, ainda, em instalações para grandes volumes de amostras.

Esta infra-estrutura vem reforçar a rede mundial de 40 laboratórios geoquímicos da SGS, bem como a presença do Grupo na Índia, onde tem em funcionamento outras oito instalações laboratoriais.

SALITUR CERTIFICADA PELA NORMA ISO 9001:2000

A SALITUR – Aluguer e Comércio de Automóveis, S.A. é a primeira empresa de marca nacional certificada no sector de acordo com a norma ISO 9001:2000.

A cerimónia de entrega oficial do certificado contou com intervenções do presidente da Região de Turismo Rota Luz, do presidente da ARAC (Associação dos Industriais de Aluguer de Automóveis sem Condutor) e da SGS ICS, representada por Paulo Gomes, responsável de Comunicação & Imagem do Grupo SGS Portugal.

Isabel Cardoso, administradora da SALITUR, afirmou na ocasião que “o motivo impulsionador do desenvolvimento deste projecto, e consequente obtenção da certificação, foi a necessidade de melhorar o desempenho interno da organização, tanto a nível individual como colectivo, e, essencialmente, de caminhar por uma linha orientadora que conduza a um crescimento contínuo da satisfação dos nossos Clientes e da melhoria dos resultados económicos. O que nos levou a escolher a SGS ICS foi o facto de ser um organismo certificador com forte presença e notoriedade, e, por outro lado, a vantagem competitiva das condições do fornecimento do serviço.”



SGS ICS NA CONFERÊNCIA EMISSÕES E COMPETITIVIDADE

As alterações climáticas são consideradas uma das maiores ameaças ambientais, económicas e sociais a nível mundial.

Os mecanismos flexíveis do Protocolo de Quioto são fundamentais para combater as alterações climáticas. O Comércio Europeu de Licenças de Emissão (CELE) movimentou, desde o arranque, 3,5 mil milhões de euros e 594 milhões de toneladas de CO₂.

O mercado do carbono promete ganhar um novo fôlego. A Comissão Europeia está a ser mais rígida na atribuição de licenças de emissão para o período entre 2008 e 2012. O Plano Nacional de Atribuição de Licenças de Emissão (PNALE) deverá sofrer um corte significativo face à proposta inicial apresentada pelo Estado português. A atribuição de menos licenças terá como consequência o aumento da procura e da oferta, tornando-se o mercado do carbono mais competitivo.

É neste contexto que a *AboutBlue* apresentou mais um evento sobre esta importante temática, onde a SGS esteve representada por Luís Barrinha, director de Certificação de Ambiente e Segurança da SGS ICS. O tema apresentado incidiu sobre ‘Certificação e validação de projectos’, e enquadrado-se no painel dedicado aos Mecanismos de mercado do Protocolo de Quioto. A Conferência ‘Emissões e Competitividade’ realizou-se

entre os dias 19 e 20 de Junho, no Hotel Vila Galé Ópera, em Lisboa, e, à semelhança de outros eventos da *AboutBlue*, reuniu actores-chave da indústria portuguesa e entidades envolvidas no CELE em Portugal.



PRIMEIRO FRANGO DE ALIMENTAÇÃO 100% VEGETAL CERTIFICADO

A Lusiaves é a primeira empresa com Frango Certificado de ‘Alimentação 100% vegetal, mineral e vitamínica’. A Certificação, atribuída pela SGS ICS, é evidenciada através da marca aposta em todas as embalagens de frango, nas suas mais diversas apresentações.

Segundo Carlos Caldeira, administrador da Lusiaves para a Qualidade, “o frango Lusiaves é o único frango *standard* certificado em Portugal com alimentação 100% vegetal, mineral e vitamínica. Esta certificação implica o cumprimento de uma série de requisitos, desde a alimentação, produção primária, até ao abate, transformação, distribuição e venda ao público”.

A política de segurança alimentar tem sido uma das prioridades da Lusiaves, que foi a primeira e até ao momento a única empresa do sector avícola a obter a certificação do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar de acordo com a norma ISO 22000.

A Lusiaves vem mais uma vez, em parceria com o Grupo SGS, assegurar a confiança e qualidade dos seus produtos ao longo da cadeia alimentar até ao seu consumo final, garantindo medidas eficientes de controlo dos riscos.



I JORNADAS TÉCNICAS DE TERMALISMO E WELLNESS

A Associação Comercial de Braga Comércio, Turismo e Serviços (ACB), em colaboração com a Unidade de

Acompanhamento e Coordenação para o Alto Cávado, vai realizar nos dias 23 e 24 de Novembro as ‘I Jornadas Técnicas de Termalismo e Wellness’, na Vila de Caldelas, Amares.

Estas Jornadas pretendem criar um espaço de discussão e reflexão sobre as tendências de evolução do sector do Turismo Termal e a crescente importância da interdependência entre saúde e os novos conceitos de *wellness*. Assim, além de analisar a evolução do turismo termal e apresentar os requisitos de certificação de Termas, a organização pretende divulgar as novas ofertas integradas de lazer e identificar a importância crescente do conceito de *wellness*.

O Grupo SGS foi convidado para apresentar o tema ‘Certificação e Auditoria’, juntando-se a outras ilustres entidades como a Associação das Termas de Portugal, a Sociedade Portuguesa de Hidrologia Médica e Climatologia ou o Instituto de Turismo de Portugal.

Para mais informações, contactar a ACB:

Tel: 253 201750 • geral@acbraga.pt



Norma Portuguesa 4427:2004

Sistemas de Gestão de Recursos Humanos: Requisitos

FACE AOS NOVOS DESAFIOS de competitividade das organizações em Portugal, a certificação tem sido uma das formas de diferenciação das mesmas, mostrando assim ao mercado a evolução dos Sistemas de Gestão já instalados.

Nesse sentido, as empresas têm vindo a adaptar a sua estrutura e os seus Sistemas de Gestão para serem cada vez mais competitivas e acompanharem as diferentes necessidades de evolução do próprio mercado, aderindo a novos âmbitos de certificação, como a vertente da Responsabilidade Social e da Segurança e Higiene no Trabalho.

Face a isto, eis que surge a Norma Portuguesa 4427:2004, publicada em Maio de 2004 pelo Instituto Português da Qualidade. É a primeira norma a nível mundial que estabelece os requisitos para Sistemas de Gestão de Recursos Humanos, passíveis de Certificação por uma entidade externa, independente e acreditada para o efeito.

A NP 4427:2004 foi desenvolvida para ser compatível com as normas NP EN ISO 9001:2000 (Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade), NP EN 14001:2004 (Certificação de Sistemas de Gestão Ambiental) e NP 4397 (Certificação de Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho), a fim de facilitar a integração dos Sistemas.

Esta compatibilidade com outras normas de certificação de Sistemas de Gestão já aplicadas pelas organizações, como é o caso da certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade, onde requisitos como responsabilidade da gestão, autoridade e comunicação, auditorias internas, melhoria contínua, entre outros, são na totalidade compatíveis com a NP 4427, permitindo às organizações obter uma mais-valia interna em termos de implementação de requisitos.

A norma NP 4427 segue, no fundo, a estrutura das normas de Sistemas de Gestão anteriormente

PLANO DE FORMAÇÃO 2007

2º SEMESTRE - Setembro a Dezembro



LISBOA

Área da Energia:

- Qualificação de Peritos do Sistema de Certificação Energética (homologação ADENE) - (RCCTE, RSECE-Energia e RSECE-QAI)
- Gestão da energia e auditorias energéticas

Área da Qualidade, Ambiente e Segurança:

- Qualificação de Auditores Internos da Qualidade
- Qualificação de Auditores Internos do Ambiente
- Auditorias Integradas: Qualidade, Ambiente e Segurança
- Renovação do CAP de Técnico Superior de SHT (actualização e formação contínua) - homologado pelo ISHST
- Pós Graduação/Especialização em Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (confere CAP TSHST + Auditor OHSAS 18001) - homologado pelo ISHST
- Pós graduação/Especialização em Sistemas Integrados: Qualidade, Ambiente, Segurança e Resp. Social

Área Alimentar:

- Auditor Coordenador ISO 22000 (reconhecido pelo IRCA)
- Qualificação de Auditores Internos Segurança Alimentar (ISO 22000)
- Pós Graduação/Especialização em Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar

Área Florestal:

- Qualificação de Auditores

Área Comportamental/Rec. Humanos:

- Formação Pedagógica Inicial de Formadores (homologado pelo IEFP)
- Formação Contínua de Formadores (revalidação de CAP - homologado pelo IEFP)
- Implementação de Sistemas de Gestão de Recursos Humanos: NP4427

PORTO

Área da Energia:

- Qualificação de Peritos do Sistema de Certificação Energética (homologação ADENE) - (RCCTE, RSECE-Energia e RSECE-QAI)

Área da Qualidade, Ambiente e Segurança:

- Qualificação de Auditores Internos da Qualidade
- Auditorias Integradas: Qualidade, Ambiente e Segurança
- Renovação do CAP de Técnico Superior de SHT (actualização e formação contínua) - homologado pelo ISHST
- Pós Graduação/Especialização em Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (confere CAP TSHST + Auditor OHSAS 18001) - homologado pelo ISHST
- Pós graduação/Especialização em Sistemas Integrados: Qualidade, Ambiente, Segurança e Resp. Social

Área Alimentar:

- Auditor Coordenador ISO 22000 (reconhecido pelo IRCA)
- Qualificação de Auditores Internos Segurança Alimentar (ISO 22000)
- Pós Graduação/Especialização em Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar

Área Automóvel:

- Qualificação de Auditores de 3ª parte ISO /TS 16949 (Reconhecido pela FIEV - parceria Euro symbiose)

Área Comportamental/Rec. Humanos:

- Formação Pedagógica Inicial de Formadores (homologado pelo IEFP)
- Formação Contínua de Formadores (revalidação de CAP - homologado pelo IEFP)
- Implementação de Sistemas de Gestão de Recursos Humanos: NP4427

AÇORES & MADEIRA

Área da Energia:

- Qualificação de Peritos do Sistema de Certificação Energética (homologação ADENE) - (RCCTE, RSECE-Energia e RSECE-QAI)

Área da Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social:

- Implementação de Sistemas:
 - Gestão da Qualidade: ISO9001
 - Gestão Ambiental: ISO14001 e EMAS
 - Gestão da Segurança: OHSAS 18001
 - Integrados: Qualidade, Ambiente e Segurança.
- Qualificação de Auditores Internos da Qualidade
- Qualificação de Auditores Internos do Ambiente
- Introdução à Responsabilidade Social: SA 8000
- Balanced ScoreCard
- Six Sigma
- Curso avançado: Qualificação de Gestores da Qualidade, Ambiente e Segurança

Área Alimentar:

- Implementação de um Sistema de Gestão da Segurança Alimentar (ISO 22000)

Sector Hoteleiro:

- Ciclo de formação para o sector hoteleiro:
 - Excelência no Atendimento
 - Avaliação das Necessidades e Satisfação do Cliente
 - Tratamento de Reclamações
 - Boas Práticas de Higiene e Segurança Alimentar
 - Boas Práticas Ambientais
 - Boas Práticas de Segurança
 - Boas Práticas Energéticas

707 200 747
pt.informations@sgs.com
www.pt.sgs.com

SGS

visite o n/ plano em:
www.pt.sgs.com/training



→ SANDRA MATIAS, Directora de Operações, e ANA CARINA DUARTE, Gestora de Contratos, ambas da SGS ICS

te referidas, sendo composta pelos seguintes requisitos:

Requisitos gerais e Requisitos da documentação do Sistema de Gestão de Recursos Humanos;

Requisito da Responsabilidade da Gestão, onde encontramos, por sua vez, os requisitos de:

- Comprometimento da Gestão;
- Política de Recursos Humanos;
- Responsabilidade, Autoridade e Comunicação, e Revisão pela Gestão;

Requisito de Planeamento, onde encontramos, por sua vez, os requisitos de:

- Planeamento dos Recursos Humanos;
- Caracterização da Estrutura Organizacional;
- Objectivos e Cumprimento de Requisitos Legais e outros;
- Compensações;
- Sanções;

Requisito da Gestão de Recursos Humanos, onde encontramos, por sua vez, os requisitos de:

- Gestão Administrativa;
- Recrutamento e Selecção de Recursos Humanos;
- Admissão;
- Acolhimento e Integração;
- Comportamentos;
- Desenvolvimento;
- Aquisição de Bens e Serviços;

Requisito da Medição, Análise e Melhoria, onde encontramos, por sua vez, os requisitos de:

- Medição;
- Controlo de práticas não conformes;
- Análise de dados e Melhoria.

A existência do Sistema de Gestão formalmente documentado e implementado é um dos requisitos mínimos para qualquer organização que pretenda obter a certificação pela norma NP 4427.

De facto, ao longo dos requisitos da norma vamos encontrando as diferentes necessidades em termos de documentação, ou seja, encontramos a existência do Manual do Sistema de Gestão de Recursos Humanos e dos diferentes procedimentos documentados para dar resposta aos requisitos da norma, dos quais podemos destacar os directamente relacionados com o requisito 7 - Gestão de Recursos Humanos:

- Recrutamento e Selecção de Recursos Humanos;
- Admissão;
- Comportamentos;
- Formação;
- Carreiras.

A necessidade de existência da Revisão do Sistema pela Direcção e de realização de Auditorias Internas, tal como o cumprimento dos requisitos legais relacionados com o produto/serviço da organização são outros dos requisitos mínimos para se aceder a um processo de certificação pela norma NP 4427.

Esta norma vem reconhecer a extrema importância da Gestão de Recursos Humanos para o sucesso das organizações no âmbito global definido pela Gestão de Topo, enquadrando-a assim na estratégia, objectivos e políticas por esta definidos.

O cumprimento dos requisitos desta norma traduz-se em mais uma ferramenta essencial para a melhoria contínua, enquadrada com os restantes Sistemas de Gestão já existentes nas organizações e poderá, inclusivamente, marcar profundamente o percurso das organizações.

A certificação do Sistema de Gestão de Recursos Humanos de acordo com a NP 4427:2004 permite às nossas organizações dar mais um passo no caminho e no desafio da competitividade. As vantagens que daí advêm traduzem-se numa maior motivação dos colaboradores, no reconhecimento público do compromisso para com os Recursos Humanos, no fortalecimento da imagem da organização perante a concorrência e no reforço de confiança dos seus clientes, o que conduz, consequentemente, à sua fidelização.

Todas estas vantagens competitivas traduzem-se, igualmente, na minimização de custos para a organização, que assim contribuem para que as organizações se encontrem cada vez mais bem preparadas para enfrentarem o desafio da globalização.

Empresas Certificadas pela SGS ICS

de Fevereiro de 2007 a Junho de 2007

Qualidade

611 - Assistência Técnica, Lda.
A.R.I. FLOW CONTROL ACCESSORIES.
ADEGA COOPERATIVA DE CANTANHEDE, C.R.L.
ADRIMINHO - Associação de Desenvolvimento Rural Integrado do Vale do Minho.
ARSOPI - THERMAL, Equipamentos Térmicos, S.A.
ATLÁNTICO - Pavilhão Multiusos de Lisboa, S.A.
AVIPRONGO - Produtos Alimentares, S.A.
BAVIERA, S.A. - Direcção Comercial Sul - BENTO ROMA.
BEIRAS TEXTO - Sociedade Editora, S.A.
BENJOR - Sociedade de Empreitadas Benjamim Jorge, Lda.
BPN - Comércio de Peças para Camiões, Lda.
BRISA ASSISTÊNCIA RODOVIÁRIA, S.A.
CALÇADA & COSTA REPARAÇÃO DE AUTOMÓVEIS, Lda.
CALDEIRA, MENDES & HORTA - Mediação Imobiliária, Lda.
CIVILCONCEPT, Lda.
CONVENTO DO ESPINHEIRO HERITAGE HOTEL & SPA.
DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DA MARINHA MERCANTE E PORTOS DE CABO VERDE.
DIRECÇÃO GERAL DE MARINHA E PORTOS DE CABO VERDE.
EDUARDO PINTO CONTREIRAS & FILHOS, Lda.
ELACONTA - Informática, Lda.
ELECTROCABOS - Sociedade Técnica de Electricidade, Lda.
EQUISUCATAS - Indústria e Comércio de Equip. e Sucatas, Lda.
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA DA SAÚDE DE COIMBRA.
FÁBRICA DE PLÁSTICOS TORRES, Lda.
FÉNIX INTERNATIONAL SECURITY, S.A.
FERREIRAS, Lda.
FOPIL - Fábrica de Plásticos Industriais, Lda.
FUMADOS DOURO - Comercialização de Carnes, Lda.
GPT - Gestão de Plataformas e Transportes, S.A.
GRANEL - Moagens de Cereais, S.A.
HIDRAULICONCEPT - Sociedade de Canalizações, S.A.
HOSPITAL AMATO LUSITANO - Patologia Clínica.
HOSPITAL PARTICULAR DO ALGARVE, S.A.
HOTEL DE REGUENGO DE MELGAÇO, S.A.
IMOC - Indústria Transformadora de Madeiras, S.A.
INVEYSYSTEM - Consultoria Empresarial, Lda.
IRMÃOS SOUSA, S.A.
ISCAC - Inst. Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra.
JAGUAR AUTOMÓVEIS LISBOA, S.A.
JORGE, LIVRAMENTO & CARVALHO, Lda.
JOSÉ GONÇALVES SANTOS & FILHOS, Lda.
JUNTA DE FREGUESIA DE CANIDELO.
KIWICOOP - Cooperativa Frutícola da Bairrada, C.R.L.
LUACAR - Comércio de Automóveis, S.A. - AMADORA.
LUACAR - Comércio de Automóveis, S.A. - VISCONDE VALMOR.
LUACAR - Comércio de Automóveis, S.A. - DEFENSORES DE CHAVES.
MANUEL O. MARQUES 2 - Construções Metálicas, S.A.
MATADOURO CENTRAL DE ENTRE DOURO E MINHO, Lda.
MD - FAST TOOLING, Lda.
MD - PLASTICS - Fabricação de Artigos Plásticos, Lda.
MECANARTE - Metalúrgica da Lagoa, Lda.
METALÚRGICA DE VIANA, Lda.
METALÚRGICA RIBEIRENSE, Lda.
MIB - Máquinas Industriais para Bordados, Lda.
NOVO DIA CAFÉS, Lda.
OCEANÁRIO DE LISBOA, S.A.
PAVIANA - Construções, Lda.
PLANBELAS - SOCIEDADE IMOBILIÁRIA, S.A.
POLIBAG TCI - Embalagens, S.A.
PORTUTEX REVESTIMENTOS, Lda.
PRISMOLDE - Moldes e Plásticos, Lda.
PROJECTINA - Projectos Eléctricos, Lda.
QUADRINA - Quadros Eléctricos, Lda.
QUINTAS DE MELGAÇO - Agricultura e Turismo, S.A.
RICOH PORTUGAL - UNIPESSOAL, Lda.
RUMOFLEX - Trat. de Resíduos Sólidos e Serviços Ambientais, S.A.
S. CONRADO (MATOSINHOS).
S. CONRADO (SÃO BRÁS).
SALITUR - ALUGUER E COMÉRCIO DE AUTOMÓVEIS, S.A.
SANIAMBIENTE - Serviços Profissionais de Limpeza, Lda.
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE S. JOÃO DA MADEIRA - LAR DE S. MANUEL.
SECRETARIA REGIONAL DOS ASSUNTOS SOCIAIS DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA.

Qualidade

SOLUTIONS FOR LIFE TECHNOLOGY - Tecnologia Informática, S.A.
SSAM - Imobiliária e Construção, S.A.
TEIXEIRA & CHORADO, S.A.
TEMPLAZUL, Organização do Centro, Lda (Hotel dos Templários).
TOP ATLÁNTICO MADEIRA - Viagens e Turismo, Lda.
TRANSPORTES AMARAL & FRIAS, Lda.
TRANSPORTES RODOVIÁRIOS J. BARROSOS (TJB), Lda.
TRANSPORTES SOUSA MENDES, Lda.
VECTOR21 - Tecnologias de Informação, S.A.
VENTARCO, Lda.
VERSÁTIL, S.A.
VILA FELPOS - Comércio e Indústria Têxtil, S.A.

Ambiente

EMPREITEIROS CASAIS, S.A.
EMPRESA DE CONSTRUÇÕES AMÂNDIO CARVALHO, S.A.
FAURECIA, ASSENTOS AUTOMÓVEL, Lda.
METALÚRGICA RIBEIRENSE, Lda.
OCEANÁRIO DE LISBOA, S.A.
RONUTEX - Tinturaria e Acabamentos Têxteis, Lda.
TAIYO TECHNOLOGY PORTUGAL - Comp. Plásticos de Precisão, Lda.

Segurança

EMPREITEIROS CASAIS, S.A.
EMPRESA DE CONSTRUÇÕES AMÂNDIO CARVALHO, S.A.
METALOCAR - Indústria Metalomecânica, S.A.
METALÚRGICA RIBEIRENSE, Lda.
PERFILNORTE, Empresa de Perfilagem, S.A.
VALEO VIANA - Equipamentos para a Indústria Automóvel, Lda.

Segurança Alimentar

CARNES CAMPICARN, S.A.
GRANEL - MOAGENS DE CEREAIS, S.A.

Serviço

BEIRAS TEXTO - Sociedade Editora, S.A.
BRISA ASSISTÊNCIA RODOVIÁRIA, S.A.
BRISA ASSISTÊNCIA RODOVIÁRIA, S.A.
COMPANHIA PORTUGUESA DE HIPERMERCADOS, SA Grupo Auchan - Hipermercado Jumbo Setúbal
PERSONA CALDAS DA RAINHA - Oestética Clínica de Nut. e Estética, Lda.
PERSONA SEIXAL - Célia Maria Roda Cortegaça de Carvalho.
SEGUR-FOGO - Comércio de Equipamentos Contra o Fogo, Lda.

Produto

611 - Assistência Técnica, Lda. - Comercialização, Manutenção e Assistência Técnica a Equipamentos Relacionados com a Indústria Alimentar.
ALBANO VIEIRA, S.A. - Marcação CE de Agregados.
FECOCIVIL - Ferramentas para a Construção Civil, Lda. - Andaime Multi Direccional.
FOPIL - Fábrica de Plásticos Industriais, Lda. - Tubos de Polietileno (PE), para distribuição de água.
JOSÉ GONÇALVES SANTOS & FILHOS, LDA - Torneiras Sanitárias - Misturadoras Mecânicas, com Marca Comercial JGS.
POLITEJO - Indústria de Plásticos, S.A. - Tubos de Polietileno (PE), para distribuição de água.
QUINTAS DE MELGAÇO - Agricultura e Turismo, S.A. - Vinificação, Engarrafamento e Distribuição de Vinhos Alvarinho, Espumante de Alvarinho, Vinhos Verdes Brancos, Tintos e Rosés.

Recursos Humanos

ÁGUAS DO CÁVADO, S.A.

SGS

Termalismo & Wellness

Jornadas Técnicas

23 e 24 de Novembro, Amares

"Portugal pode ambicionar tornar-se um wellness destination".

É desta forma que o Plano Estratégico Nacional de Turismo identifica o potencial de desenvolvimento deste importante produto turístico.

Neste sentido, a Unidade de Acompanhamento e Coordenação do Alto Cávado, em colaboração com a Associação Comercial de Braga, promove a 23 e 24 de Novembro de 2007 as primeiras jornadas técnicas de Termalismo & Wellness com o propósito de criar um espaço de discussão e reflexão, aberto a todos os profissionais do sector, sobre as tendências de evolução do sector do turismo termal e da crescente importância entre saúde e os novos conceitos de wellness.

Objectivos

- Analisar a evolução do turismo termal
- Conhecer os requisitos de certificação de Termas
- Constatar as novas ofertas integradas de lazer
- Identificar a importância crescente do conceito de Wellness

Destinatários

Empresários e Profissionais de empresas de:

- Estâncias Termais
- Spa & Wellness
- Centros de Talassoterapia
- Centros de Fitness
- Clubes de Saúde
- Unidades Hoteleiras
- Agências de Viagens
- Outros profissionais do sector



Informações/ Inscrições

Unidade de Acompanhamento e Coordenação para o Alto Cávado

Rua D. Diogo de Sousa, 91, 4700-422 Braga | Tel. 253 201 750 Fax. 253 201 768 | geral@uac-altocavado.com www.amares.com.pt