

revista do Grupo SGS Portugal # Novembro 2006 · ano 6 · nº 19

IPAC acreditação credibiliza desempenho empresarial **SGS ICS** o maior organismo de certificação privado em Portugal **administração pública** mais moderna e eficaz **crianças** (in)seguras **Grupo Auchan Portugal** contributo para uma sociedade melhor

SGSglobal



acreditação
certificação
notificação
inspeção
formação
controlo

IN SGS WE
TRUST

SINCE
1878



A Confiança está na base de todas as nossas relações e orienta toda a nossa actividade. Confiança do mercado nas nossas competências, na nossa imparcialidade, na nossa integridade.

Confiança: segurança e bom conceito que se faz de alguém; convicção do próprio valor.

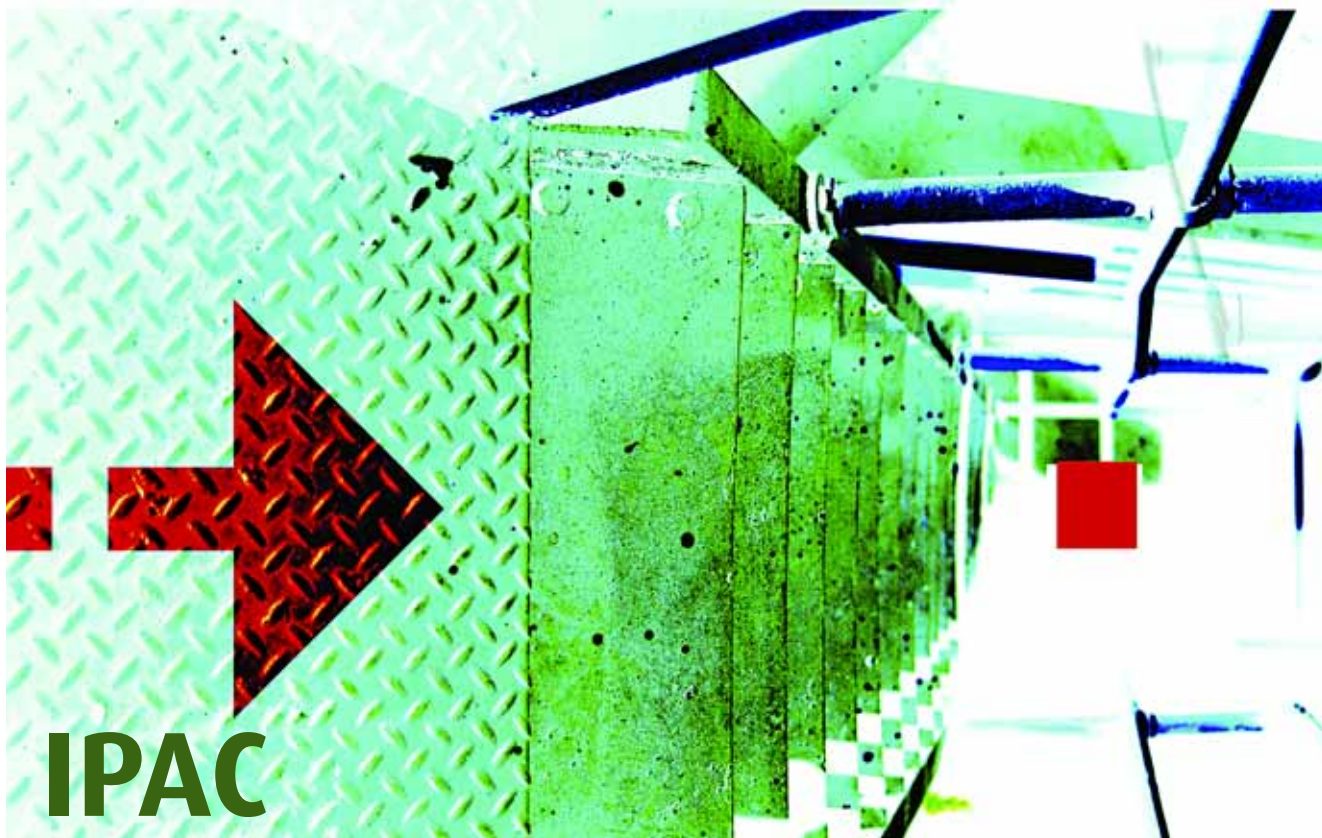
Não existem melhores expressões para ilustrar o pilar no qual o Grupo SGS Portugal sustenta a sua reputação. Aos olhos dos nossos clientes e parceiros, bem como aos olhos dos nossos colaboradores, consideramos essencial a CONFIANÇA. Ela está na base de todas as nossas relações e orienta toda a nossa actividade. Confiança do mercado nas nossas competências, na nossa imparcialidade, na nossa integridade. Confiança da nossa equipa nas suas próprias capacidades, no apoio dos seus colegas e confiança no valor de uma reputação que é referência mundial na sua actividade.

A acreditação consiste no reconhecimento por parte da autoridade sectorial das competências técnicas de uma empresa. Para a execução de actividades de avaliação da conformidade, o *core business* do Grupo SGS Portugal, a acreditação é fundamental para credibilização da sua actividade, ou seja, é fundamental para a Confiança na sua marca.

Nesta edição da SGS Global decidimos salientar as áreas para as quais o Grupo SGS Portugal está acreditado, desempenhando neste âmbito um papel de relevo como um dos maiores organismos privados em Portugal. Desde a certificação de Sistemas de Gestão, passando pela inspecção de equipamentos e infra-estruturas, até à actividade laboratorial industrial e alimentar, o Grupo SGS Portugal abrange uma enorme diversidade de sectores de actividade.

Abordamos, ainda, a Confiança noutra vertente: a confiança do Cidadão na sua Administração. De facto, a Administração Pública portuguesa é um tema polémico, alvo de muitas críticas, apoios, mas acima de tudo, opiniões. Por isso, não podíamos deixar de apresentar a sempre particular abordagem do Grupo SGS Portugal. Na ordem do dia estão as medidas do actual Governo para a desburocratização da máquina estatal, o famoso SIMPLEX. Mas nem só com medidas da Administração Central se consegue uma maior eficiência dos serviços públicos. A visão, a iniciativa e o dinamismo dos líderes da Administração Local são as forças motrizes de um movimento de mudança que se tem vindo a afirmar com cada vez mais força e visibilidade. Acreditamos que as críticas se devem fazer clara e assumidamente, mas que os bons exemplos devem ser apregoados e hasteados como bandeira.

E porque Confiança se traduz em Valor, ilustramos na nossa capa a mais-valia da nossa reputação.



IPAC

Ac creditação credibiliza desempenho empresarial

Leopoldo Cortez, director do Instituto Português de Acreditação (IPAC), acredita que “os organismos de certificação têm imprimido ao mercado uma dinâmica assinalável nos últimos anos”. A aposta em sistemas de certificação reconhecidos por entidades terceiras “diminui os erros e aumenta a possibilidade de melhoria, contribuindo em muito para a produtividade empresarial”.

A existência de uma entidade nacional de acreditação é em si um indicador de desenvolvimento do país?

É, sobretudo, um indicador do seu potencial de desenvolvimento e de competitividade económica. Repare que hoje em dia, em todo o mundo, a certificação acreditada é aceite como um elemento diferenciador, um elemento que demonstra a existência de qualidade, de relações preço/qualidade adequadas quer às expectativas dos produtores e fornecedores quer dos consumidores e utilizadores. Esta constatação favorece, naturalmente, as trocas comerciais, as prestações de serviços, dinamizando as economias nacionais e, conseqüentemente, a mundial.

Essa constatação adequa-se a Portugal?

Obviamente que sim. Aliás, em matéria de certificação acreditada, Portugal regista números muito positivos, uma vez que estamos à frente de países como a Áustria, Bélgica, Finlândia, Noruega, Suécia, Dinamarca e Irlanda, países que possuem índices de desenvolvimento económico maiores que os portugueses. E se o número de empresas e de entidades

que tem aderido à implementação e certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (devidamente acreditados) tem vindo a aumentar, é porque essas empresas e entidades reconhecem méritos e proveitos à implementação e certificação desses sistemas.

O sucesso da acreditação também é comparável, pois o número de entidades acreditadas em Portugal é também superior ao de esses países.

Reconhecimento internacional aumenta níveis da acreditação em Portugal

A dinâmica da certificação tem contribuído para o alargamento do âmbito das acreditações?

Quer a acreditação quer a certificação têm sido actividades de sucesso em Portugal, o que significa que quer uma quer outra têm registado níveis de crescimento significativo. Relativamente à acreditação, área da inteira responsabilidade do IPAC, sabemos que entre 2001 e 2005 se verificou um crescimento de 25%, o que significa que os serviços de acreditação em Portugal cresceram, em média, 5% ao ano. Em 2005, o crescimento registado ascendeu aos 8%.

A que factores atribui esse crescimento?

Em Portugal, a acreditação encontra-se ainda numa fase ascendente, aproveitando o impulso dos programas de financiamento comunitários, estando já consolidada em alguns segmentos como exigência do mercado. Convém referir também que os organismos de certificação têm imprimido ao mercado uma dinâmica assinalável nos últimos anos. Acresce a este movimento ascendente da certificação acreditada, o facto de no início de 2006 o nosso país ter assumido, através do IPAC, o papel de signatário de vários acordos internacionais neste domínio, designadamente das federações europeias (EA) e mundiais (ILAC e IAF) de acreditadores. O reconhecimento de que o país goza no âmbito destes acordos é, naturalmente, facilitador do papel das empresas e agentes económicos nos mercados externos, sobretudo ao nível da exportação de produtos e serviços certificados. Inclusive, pode afirmar-se que as exportações portuguesas estão a beneficiar deste movimento ascendente da certificação acreditada com reconhecimento internacional, uma vez que um número significativo de empresas portuguesas está certificado por entidades acreditadas para o efeito.

Quais as áreas de actividade que mais solicitam os serviços do IPAC e que mais têm contribuído para o crescimento atrás referido?

A área dos laboratórios de ensaios e de análise e a área dos organismos de inspecção têm sido as com mais procura. Temos assistido à diminuição da intervenção directa do Estado na execução de actividades técnicas e sua externalização, facto que tem sido contrabalançado pela exigência de que os terceiros estejam acreditados, como factor de confiança no seu trabalho. A área dos organismos de inspecção tem sido, assim, um motor importante deste aumento, uma vez que o sector que representa tem vindo a ser alvo de uma descentralização por parte do Estado. Ao proceder a esta descentralização 'impondo'

a acreditação dos organismos de inspecção, o Estado pretende, naturalmente, continuar a garantir a fiabilidade e o nível de serviço ao consumidor final. E, em meu entender, este objectivo tem sido atingido, uma vez que a acreditação dos organismos de inspecção tem aumentado substancialmente.

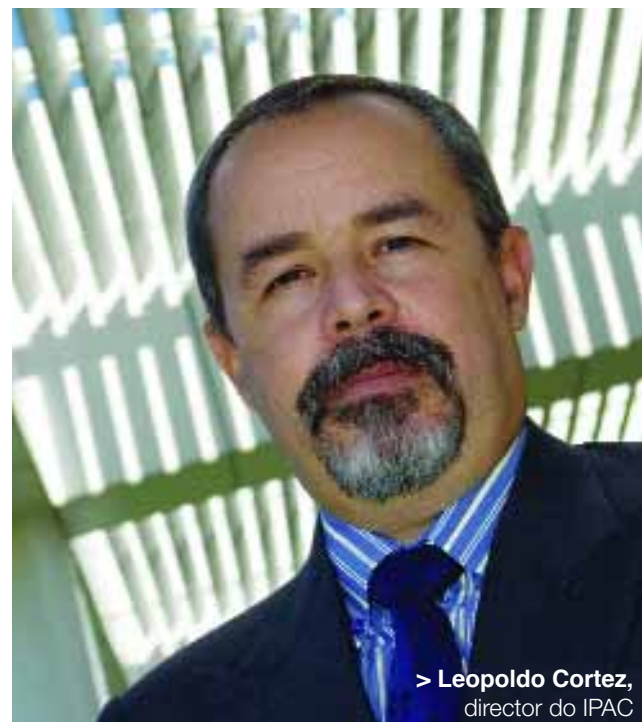
Na área da certificação, o crescimento registado prende-se mais com a diversificação dos referenciais, com novos sistemas de gestão (segurança alimentar, responsabilidade social, higiene e segurança no trabalho) do que com o aumento exponencial de organismos de certificação. No futuro, acredito que o aumento da certificação de produtos e de serviços se reflectirá positivamente na atribuição de novas acreditações pelo IPAC.

Quantas acreditações atribuiu até ao momento o IPAC?

Temos atribuídas e actualmente em vigor cerca de 560 acreditações. Aliás a listagem completa das entidades acreditadas está disponível na página electrónica do IPAC (www.ipac.pt). Outra funcionalidade de relevo que temos disponível diz respeito a uma base de dados nacional de todas as empresas com sistemas de gestão certificados por entidades acreditadas pelo IPAC - é possível assim saber quais as empresas certificadas num dado distrito para uma dada actividade (serviços de hotelaria ou produção de têxteis, por exemplo).

É habitual o IPAC ter que proceder ao cancelamento das acreditações atribuídas?

Não. As entidades acreditadas têm cada vez mais consciência da importância de continuamente avaliarem o cumprimento dos requisitos de acreditação, e manterem o IPAC informado das alterações que ocorrem. E, por isso, o que acontece com frequência é serem elas próprias a contactarem-nos quando surgem problemas mais delicados para que conjuntamente se possam resolver. Depois, convém lembrar que quando um problema é detectado, o IPAC tem dois mecanismos à disposição, a suspensão e a anulação, consoante a gravidade e persistência



> Leopoldo Cortez,
director do IPAC

do problema. Como dizia, ultimamente não tem sido habitual ser o IPAC a impor a sanção, é a própria entidade que tem tomado a iniciativa, o que só demonstra a maturidade do sistema de acreditação e das entidades acreditadas. Se analisarmos as estatísticas, há que ter em atenção que também são contadas como anulações certas operações administrativas como sejam as fusões, as aquisições, o desaparecimento ou a deslocalização das entidades para outros locais, e que não têm a ver com incumprimentos dos requisitos de acreditação.

Vantagens da acreditação incrementam novos serviços

Quais são as vantagens da acreditação para quem a ela recorre?

Em primeiro lugar, a acreditação 'concede' à entidade acreditada uma maior credibilidade e prestígio perante terceiros, mas também convém não esquecer que gera um aumento da auto-confiança, por se terem ultrapassado os requisitos mais exigentes a nível internacional. Em segundo lugar, convém não perder de vista que hoje em dia, no mercado internacional, a acreditação já não é um requisito mas sim um dado adquirido, o que significa que querer vender um serviço que não esteja acreditado é uma missão praticamente impossível. A certificação acreditada, a acreditação de laboratórios ou de organismos de inspecção só funciona, só abre portas em mercados nacionais e internacionais, sobretudo, se for efectuada por uma entidade acreditadora que seja reconhecida a nível internacional, como é actualmente o caso do IPAC. Foi, aliás, por isso que investimos fortemente em 2005 na recuperação dos acordos mútuos que havíamos perdido em 2004 e é também por isso que estamos já a preparar-nos para a avaliação seguinte, que ocorrerá em 2007. O objectivo em 2005 foi plenamente atingido e o IPAC passou a ser signatário de todos os acordos de reconhecimento internacionais, o que nunca tinha acontecido anteriormente em Portugal, e fê-lo de uma só vez, o que nenhuma outra entidade acreditadora tinha conseguido.

Que novos serviços pode o IPAC desenvolver para fornecer ao mercado?

No IPAC procuramos desenvolver novos serviços sempre que o mercado os solicita ou sempre que as alterações regulamentares os 'impõem'. Neste momento estamos empenhados em actuar atempadamente em todos os esquemas de acreditação que são regulamentares, ou seja, naqueles em que existe uma legislação que determina a actuação de entidades acreditadoras, o que normalmente envolve actividades de inspecção. Entretanto, no domínio dos ensaios desenvolvemos recentemente três novos serviços, entre os quais se destaca a acreditação dos laboratórios de análise clínica, de acordo com a norma ISO 15819. Desenvolvemos também a acreditação flexível (uma nova modalidade que flexibiliza a descrição do âmbito da acreditação) e actualizámos o referencial da ISO 17025 para a versão de 2005. Na área da certificação estamos a terminar o desenvolvimento de esquemas de acreditação para as OHSAS 18000 e para a ISO 22000, bem como alguns esquemas de certificação de serviços no âmbito da segurança social e formação. Procuramos acompanhar as tendências internacionais para que os nossos clientes sejam competitivos dentro e fora do país.

Já é possível falar do futuro do IPAC, uma vez que a nova Lei Orgânica do Ministério da Economia e Inovação não o enquadra na sua estrutura?

O futuro do IPAC ainda não está totalmente delineado. O Estado está interessado em externalizar a actividade, o que certamente acontecerá durante 2007. O Estado irá ter em conta o contributo que as várias partes interessadas podem prestar, bem como os compromissos internacionais e normativos a que o IPAC está vinculado. Iremos informando os clientes e parceiros do que irá sucedendo e tenho confiança que a função de acreditação irá sair reforçada e com mais agilidade. Entretanto, continuaremos a trabalhar como até aqui, com todos os nossos clientes e parceiros, e sempre em prol da melhoria da competitividade nacional.

O que é e como funciona o Sistema de Acreditação?

O Sistema de Acreditação operado pelo IPAC segue a norma internacional ISO/IEC 17011, e é aberto, segundo um princípio equitativo e não-discriminatório, a qualquer entidade que cumpra os critérios de acreditação estabelecidos. O IPAC recorre a referenciais de acreditação internacionais, de forma a facilitar o reconhecimento externo das acreditações concedidas.

O Sistema de Acreditação encontra-se descrito num Regulamento Geral de Acreditação, disponível na página electrónica do IPAC. O processo inclui a realização de avaliações iniciais (nomeadamente auditorias, mas não só) aos candidatos e avaliações periódicas às entidades acreditadas, na qual envolvemos uma bolsa de especialistas e peritos.

Dada a relevância da acreditação na globalização da economia, o IPAC é membro da *European Cooperation for Accreditation* (EA) e do *International Laboratory Accreditation Cooperation* (ILAC) e do *International Accreditation Forum* (IAF).

Que serviços de Acreditação podem ser prestados?

Os serviços de Acreditação actualmente disponíveis enquadram-se nos seguintes domínios:

- Acreditação de laboratórios de calibração e ensaio (NP EN ISO/IEC 17025)
- Acreditação de laboratórios clínicos (ISO/IEC 15189)
- Acreditação de organismos de certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade (NP EN 45012), e de Sistemas de Gestão Ambiental (Guia ISO/IEC 66)
- Acreditação de organismos de certificação de produtos e serviços (NP EN 45011)
- Acreditação de organismos de certificação de pessoas (NP EN ISO/IEC 17024)
- Acreditação de verificadores ambientais (Regulamento EMAS II)
- Acreditação de organismos de inspecção sectorial e de veículos (NP EN ISO/IEC 17020)



> **Luís Barrinha,**
director de Certificação de Ambiente e Segurança da SGS ICS

SGS ICS

O maior organismo
de certificação privado
em Portugal

Com um ritmo de crescimento de cerca de 20% ao ano, a SGS ICS afirma-se cada vez mais como o parceiro de certificação das organizações que apostam na diferenciação pela qualidade da gestão, dos produtos e dos serviços.

Com mais de 80 000 certificados atribuídos em todo o mundo, a SGS ICS é o organismo líder mundial em serviços de certificação de acordo com diversas normas, incluindo ISO 9001:2000 (Qualidade), ISO 14001:2004 (Ambiente), OHSAS 18001 (Segurança Ocupacional), ISO 22000 (Segurança Alimentar), Responsabilidade Social e Certificação do Produto e do Serviço. Os certificados emitidos pela SGS ICS são reconhecidos mundialmente, dada a credibilidade, reputação e longa experiência em certificação nos mais diversos ramos de actividade económica.

A SGS ICS está presente em Portugal desde 1998, tendo sido o primeiro organismo de certificação a obter a acreditação para a certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade e, mais tarde, para a certificação de Sistemas de Gestão Ambiental e EMAS. Actualmente, é o maior organismo de certificação privado a actuar em Portugal, assegurando uma total cobertura geográfica do país. "A SGS ICS assume-se como o melhor parceiro em Serviços de Certificação para as organizações que pretendem um reconhecimento mundial, pois podem optar por 32 acreditações em 34 países. As marcas de certificação da SGS ICS são reconhecidas em todo o mundo e os nossos clientes beneficiam da partilha do *know-how* internacional proporcionado por todas as afiliadas nos cinco continentes", afirma Luís Barrinha, director de Certificação de Ambiente e Segurança da SGS ICS.

Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar

Apesar da SGS ICS já dispor de acreditações para a certificação no âmbito da Segurança Alimentar segundo a norma ISO 22000 na Suíça e no Reino Unido, em Portugal tal ainda não foi possível, na medida em que o sistema de acreditação neste domínio ainda não está concluído. Contudo, e como explica Isabel Berger, gestora de Produto Alimentar, "a SGS ICS tem estado a colaborar nos trabalhos de definição das regras de acreditação pelo IPAC - Instituto Português de Acreditação, que ainda estão a ser estabelecidas. Mas é preciso esclarecer que qualquer acreditação para certificação pelo referencial normativo ISO 22000 só poderá ficar definitivamente assente quando for publicada a norma ISO 22003, que estabelece os requisitos para os organismos de certificação de Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar, e que ainda se encontra em desenvolvimento".

Mais de duas centenas de produtos certificados

A SGS ICS está também acreditada para a certificação de produtos e são cada vez mais as empresas que optam pela SGS ICS na hora de certificarem os seus produtos, tanto do ramo industrial como alimentar. Na área alimentar, a SGS ICS tem 12 certificados emitidos, que dizem respeito a 43 produtos e que multiplicados pelas respectivas variantes correspondem a 92 referências. Entre os produtos certificados destacam-se os cafés, lacticínios, carnes de aves, bebidas e

bolos secos. "O crescimento da certificação do produto no ramo alimentar resulta da apetência do mercado para este tipo de certificação, que é facilmente perceptível para o consumidor final. Sofre, contudo, com um entrave significativo, que é a falta de normalização. Assim, apesar das empresas do sector estarem geralmente bem preparadas em termos de organização, não têm uma clara definição dos requisitos relevantes para os seus produtos. A SGS ICS tem obviado essa carência enveredando pelo desenvolvimento de especificações técnicas, aprovadas pelas diferentes partes interessadas, embora este método torne o processo mais moroso", explica Isabel Berger.

Na área industrial, entre produtos certificados (e suas variantes) e em processo de certificação, a SGS ICS conta com mais de duas centenas de produtos. "A qualidade do produto é um factor determinante na decisão de compra do cliente, que está cada vez mais informado, esclarecido e exigente. É precisamente a qualidade que permite ao empresário diferenciar os seus produtos dos da concorrência, que lhe permite aumentar a competitividade, ganhar quota de mercado e fidelizar os clientes", sustenta Leonor Centeno, gestora de Produto Industrial da SGS ICS.

Os produtos de construção e os produtos eléctricos são os que registam maior procura, não só por existir mais

legislação e normalização aplicável como por questões de garantia da qualidade e da segurança.

Relativamente ao futuro deste segmento de mercado, a gestora de Produto Industrial da SGS ICS acredita que a certificação do produto em Portugal tenderá a registar um crescimento exponencial. "Os empresários portugueses estão cada vez mais esclarecidos quanto às exigências dos seus clientes nacionais e, sobretudo, internacionais. Sabem que a aposta na qualidade, sendo esta evidenciada através da aposição da marca produto certificado SGS ICS, é uma vantagem competitiva para os seus produtos".

Verificação Ambiental

A SGS ICS está também acreditada pelo IPAC e reconhecida pelo Instituto do Ambiente (a entidade competente em Portugal) para as actividades de Verificação do Sistema de Gestão do Ambiente e Validação da Declaração Ambiental.

"Trata-se de uma área ainda em fase embrionária no nosso país, mas com fortes tendências de crescimento no próximo triénio. Neste domínio existem 50 empresas com Registo EMAS em Portugal, nomeadamente dos sectores têxtil, hotelaria, tratamento de resíduos, comércio de combustíveis, vidro e cerâmica", conclui Luís Barrinha.

SGS ICS - Marcação CE de Ascensores

Desde Fevereiro de 2001 que a SGS ICS está qualificada pelo IPQ para actuar como Organismo Notificado na avaliação da conformidade de ascensores com os requisitos previstos nos módulos D, E e H da Directiva Ascensores.



> **Leonor Centeno**,
responsável pelo Organismo Notificado SGS ICS

Desde 22 de Outubro de 1998, todos os ascensores comercializados em Portugal ou em qualquer outro país membro da UE, têm obrigatoriamente de ter aposta a Marcação CE, colocada directamente nas suas cabinhas e na documentação comercial que os acompanha. Essa obrigatoriedade decorre da Directiva Ascensores (DA) n.º 95/16/CE, de 29 de Junho, que, ao estabelecer um conjunto de disposições de segurança aplicáveis àqueles bens - cobrindo a sua concepção, fabrico, instalação, ensaios e controlo final - criou o enquadramento legal para eliminar as barreiras técnicas que se opõem à livre circulação dos ascensores e dos seus equipamentos no mercado europeu.

A Directiva Ascensores foi transposta para o ordenamento jurídico português pelo Decreto-Lei n.º 295/98, de 22 de Setembro. É este diploma que estabelece os princípios gerais de segurança a que devem obedecer os ascensores e seus componentes que sejam utilizados de forma permanente

em edifícios e construções, assim como os requisitos relativos à avaliação da conformidade e à Marcação CE de conformidade. A actividade de avaliação da conformidade dos equipamentos com os requisitos da Directiva, e tendo em vista a Marcação CE, é realizada por Organismos Notificados.

É pois nesse âmbito que a SGS ICS actua junto de fabricantes de ascensores, como explica Leonor Centeno, responsável pelo Organismo Notificado: "A SGS ICS foi qualificada pelo IPQ em 12 de Fevereiro de 2001, como Organismo Notificado, tendo-lhe sido atribuído o n.º 1029, para avaliar a conformidade dos ascensores através dos Módulos D, E e H da Directiva Ascensores. Estes Módulos de avaliação da conformidade prevêm que os fabricantes tenham que implementar um Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2000 que seja complementado com os requisitos da Directiva Ascensores no que concerne aos requisitos essenciais de segurança".

Inspeções garantem segurança e cumprimento da lei

O Organismo de Inspeção da Direcção de Serviços Industriais da SGS Portugal enquadra o relacionamento com os clientes no conceito de Supply Chain Service.



> José Melo Gomes, Augusto Jofre e João Martinez responsáveis técnicos da Direcção Industrial

Um organismo de inspeção é uma organização privada, independente e com competência reconhecida para actuar em funções específicas de inspeção, análise e avaliação, de acordo com a legislação aplicável e com as directrizes de entidades públicas sectoriais.

O OI SGS está acreditado pelo Instituto Português de Acreditação, por cumprir os requisitos estabelecidos na norma NP EN ISO/IEC 17020:2006 e DRC001, para actuar como organismo de inspeção em vários domínios e reconhecido pelas entidades públicas sectoriais respectivas, designadamente: pela Direcção-Geral de Geologia e Energia e Ministério da Economia (aplicável aos sectores de equipamentos sob pressão, Entidade Inspectorada de Combustíveis e Gás) e pelo Instituto do Desporto de Portugal (ao sector de equipamentos desportivos).

Um mercado em crescimento

Apesar de a maior parte das inspeções realizadas pelo OI SGS estarem enquadradas no regime obrigatório, a Direcção Industrial da SGS Portugal tem verificado uma consciencialização cada vez maior para a inspeção de equipamentos/instalações, quer por questões relacionadas com a segurança dos seus utilizadores quer pela necessidade do cumprimento da legislação aplicável a cada caso.

"Com as acreditações detidas - refere Alexandra Vieira, responsável operacional da Direcção Industrial - o Grupo SGS Portugal pretende corresponder às necessidades mandatórias legais dos seus clientes e, a partir daí, promover valor acrescentado nas suas empresas, através da entrega de conhecimentos e *know-how* que contribuam para a rentabilidade do negócio. São exemplos disso a inspeção baseada no risco (RBI-Risk Based Inspection), os estudos de vida restante, os recálculos de cascas sob pressão, a avaliação de estruturas e linhas, a revisão e *revampings* de instalações

e muitas outras actividades de *expertise*, que constituem uma clara oportunidade para promover as margens de operação segura de equipamentos ou mesmo a optimização de projectos". Isto porque a SGS está empenhada em estabelecer com os seus clientes relacionamentos sustentáveis, que se enquadram no conceito de *Supply Chain Service*. Este conceito significa que a SGS, através deste serviço, envolve-se com o cliente num processo que passa pela participação em todas as fases críticas de um projecto, incluindo: projecto, cálculo, *procurement*, análise de concorrentes, qualificação de fornecedores, avaliação de *performance* de construtores, supervisão de construção, avaliação e coordenação de projectos, *expediting* à escala mundial, comissionamento, gestão de manutenção, gestão de operação e até projecto e supervisão de desmantelamento, se a essa fase se chegar. O conceito *Supply Chain Services* liga todas as competências da SGS e, por isso, também integra as acreditações e notificações.

Na área do Gás, os clientes da SGS enquanto OI são os distribuidores e utilizadores; para os Equipamentos sob Pressão, são instaladores, fabricantes, bem como todos os utilizadores de diversos sectores de actividade. No domínio dos equipamentos desportivos, a área de acreditação mais recente, os clientes são os proprietários ou detentores de equipamentos desportivos, nomeadamente escolas e câmaras municipais; no âmbito das inspeções EIC, os clientes são os detentores de instalações de armazenagem e abastecimento de combustíveis.

A SGS está também acreditada como Organismo de Verificação Metroológica, sendo os seus clientes nesta área as empresas e instituições detentoras de equipamentos cuja utilização se destina à venda de produtos líquidos. Presentemente, o OI - Metrologia da SGS encontra-se em transição pelo IPAC para passar a Laboratório Acreditado de acordo com os requisitos da norma NP EN ISO/IEC 17025:2005.

SGS Portugal

Organismo Notificado PED e SPVD

Centro de Competências Mundial no Grupo SGS

A SGS Portugal é Organismo Notificado pela Comissão Europeia para actuar na avaliação da conformidade de produtos e organizações de acordo com as Directivas PED e SPVD.

A afiliada portuguesa é mesmo considerada como o Centro de Competências Mundial no domínio das Directivas PED (*Pressure Equipment Directive*) e SPVD (*Simple Pressure Vessels Directive*) dentro do Grupo SGS, tendo sob sua responsabilidade apoiar o desenvolvimento desta linha de negócio à escala mundial. "Conseguimos atingir esse estatuto porque temos um conhecimento exaustivo das Directivas e isso permitiu-nos desenvolver formas mais eficazes de alcançar os propósitos dos nossos clientes. E neste momento temos, de facto, a responsabilidade de apoiar o desenvolvimento desta linha de negócio à escala mundial, através de treino, qualificação e apoio a clientes. As acções que estamos a desenvolver estão centradas em quatro pólos mundiais: países europeus emergentes, Extremo Oriente, Médio Oriente e América Latina. Actualmente somos o *Notified Body* responsável pela Marcação CE no Brasil, China, Coreia, Roménia e Ucrânia e estamos em treino na Polónia, Escandinávia, República Checa, Grécia, Turquia, Egipto, Líbia, Índia, Paquistão, Vietname e Emiratos Árabes", explica José Fabião, director técnico da Divisão Industrial da SGS Portugal.

Enquanto Organismo Notificado pela Comissão Europeia (N.º 1155), compete à SGS Portugal avaliar a conformidade dos equipamentos com os requisitos de segurança exigidos pelas Directivas PED-Directiva Equipamentos Sob Pressão (n.º 97/23/CE) e SPVD - Directiva Equipamentos Sob Pressão Simples (n.º 87/404/EEC), designadamente sob a forma de inspecções, testes ou auditorias.

Em concreto, e como esclarece José Fabião, a SGS realiza

a inspecção técnica de construções de equipamentos sob pressão, faz a avaliação de projectos, realiza auditorias aos sistemas de gestão dos fabricantes, procede à qualificação de processos e pessoas, nomeadamente de soldadores, e realiza ensaios não destrutivos. Os seus clientes são sobretudo os fabricantes e construtores nacionais de equipamentos sob pressão (reservatórios, permutadores, caldeiras, tubagens, válvulas, etc.), maioritariamente exportadores, embora a obrigatoriedade dos requisitos das Directivas também se aplique à comercialização dos equipamentos no território português.

Uma área de negócio em crescimento

Esta área de negócio da SGS está em crescimento em todo o mundo, sobretudo nos mercados do Médio e do Extremo Oriente, e Portugal não é excepção. Para 2007, a empresa perspectiva um crescimento relevante nesta actividade, quer pelo aumento das exportações por parte dos fabricantes dos equipamentos quer pelo desenvolvimento de uma postura comercial mais agressiva perante o mercado. Mas os *inputs* que permitem antever o incremento da actividade na área da PED são, de acordo com o director técnico da Divisão Industrial da SGS Portugal, a participação crescente da empresa em projectos relevantes, "como os da GALP e da EDP em Sines, o excelente currículo no domínio da supervisão de ciclos combinados, que nos colocará em vantagem concorrencial face às licenças de construção que se esperam para 2007, e a forte parceria com grupos construtores e banca, por certo envolvidos nos projectos que se perspectivam para o nosso futuro próximo".

A capacidade técnica e a experiência que detém nos respectivos domínios, aliadas ao valor acrescentado decorrente de possibilidade de cruzar as diferentes Notificações dentro do Grupo e, conseqüentemente, poder prestar serviços em todas as Directivas Comunitárias actualmente em vigor, constituem as principais mais-valias do Organismo Notificado SGS Portugal.

> José Fabião, director técnico
da Divisão Industrial da SGS Portugal



Bruno Barata

SGS como Organismo Independente de Controlo

Actor chave na Segurança Alimentar

A SGS está reconhecida como Organismo Independente de Controlo (OIC) pelo Gabinete de Planeamento e Política Agro-Alimentar (GPPAA) do Ministério da Agricultura, Desenvolvimento Rural e Pescas (MADRP) desde 1999.

O comércio internacional dos produtos agro-alimentares, aliado à intensificação dos processos de produção, levanta inúmeras questões que se relacionam com a segurança e a salubridade deste tipo de produtos. A Rotulagem Facultativa, onde constam informações relativas ao modo de produção dos produtos agro-alimentares, tornou-se assim um elemento essencial para garantir a segurança e a confiança dos consumidores. A demonstrá-lo está o crescimento da procura de sistemas de Rotulagem Facultativa por parte dos produtores. Só entre 2005 e 2006, o OIC SGS registou um aumento de 20% no número de projectos sob sua alçada e, de acordo com Matilde Figueiredo, responsável operacional OIC SGS, o aumento da procura deste serviço “tem sido impulsionado pela crescente preocupação dos consumidores em conhecerem as características dos produtos consumidos e em adquirirem produtos de qualidade superior assegurada”.

O regime de Rotulagem Facultativa para os vários tipos de produtos agro-alimentares, permite ao operador incluir no rótulo informação para além da exigida pelo regime de Rotulagem Obrigatória de forma clara e não enganosa. A eficácia do sistema depende, por isso, do controlo da veracidade das informações prestadas, sendo esse controlo realizado por Organismos Independentes reconhecidos pelo MADRP para o efeito.

O reconhecimento como OIC é feito caso a caso para a avaliação da conformidade de Cadernos de Encargos com os métodos de produção de cada produto e respectivo rótulo.

“Actualmente o OIC SGS possui 18 projectos em curso: 10 de rotulagem facultativa (dois de Frango de Criação ao Ar Livre, um de Peru de Criação Extensiva em Interior, dois de Frango de Alimentação Vegetal, um de Frango importado de Criação em Semi-liberdade, dois de Carne de Bovino nacional, um de Carne de Bovino Importada e um de Carne de Suíno) e oito *Private Label* (dois de Carne de Coelho marca própria, um de Frango com Controlo de Resíduos Antibióticos, um de Dourada e Robalo marca própria, um de Queijo marca própria e três de Fruta marca própria). A principal diferença entre Rotulagem Facultativa e *Private Label* é que a primeira requer a aprovação do GPPAA, com a aposição da respectiva marca e publicação do rótulo em Diário da República, e o segundo não necessita dessa aprovação”, explica Matilde Figueiredo.



Bruno Barata

> **Matilde Figueiredo**, responsável operacional OIC SGS

A intervenção do OIC SGS

A primeira fase da relação entre o/s produtor/es interessado/s e o OIC SGS inicia-se com o envio, por parte da SGS, de um questionário de aprovação do produto que serve de base a uma Proposta para Serviço OIC de controlo de Rotulagem Facultativa ou *Private Label*.

“Uma vez adjudicada a proposta, solicita-se ao cliente o envio do Caderno de Encargos que define as especificações inerentes ao seu sistema de produção e que suporta a elaboração de um Plano de Controlo, Inspeção e Ensaios (PCIE).

Os Planos de Controlo, Inspeção e Ensaios desenvolvidos pelo OIC SGS contemplam um conjunto de controlos mínimos que devem ser assegurados antes de o cliente começar a utilizar o rótulo aprovado. Cada PCIE contempla inspeções, controlo de documentos e ensaios laboratoriais ao longo de toda a cadeia de produção envolvida (fábricas de rações, explorações, matadouros, salas de desmancha, transporte de animais, transporte de carne, entrepostos frigoríficos e pontos de venda), de modo a verificar que são cumpridos todos os requisitos especificados no Caderno de Encargos que visam garantir quer a veracidade das menções inscritas no rótulo que chega ao consumidor quer a qualidade do produto ao qual estará associada a imagem da SGS”, reitera a responsável operacional do OIC SGS.

No caso dos projectos de rotulagem facultativa, o OIC tem ainda a responsabilidade de elaborar relatórios para o GPPAA, de acordo com o definido pela divisão responsável pelo projecto em termos de formato, conteúdo e periodicidade.

Laboratório SGS

Rigor e credibilidade nos resultados

Criado a 1 de Outubro de 1988, actualmente o Laboratório SGS funciona no 2º piso da nova sede do Grupo em Portugal, no Pólo Tecnológico de Lisboa, no Lumiar. O Laboratório SGS é composto pelos Laboratórios de Microbiologia e de Química e está acreditado pelo IPAC (Instituto Português de Acreditação), de acordo com a norma NP EN ISO/IEC 17025:2000, para análises microbiológicas e químicas de produtos alimentares e águas, num total de 56 ensaios. Além das análises microbiológicas, químicas e físicas a produtos alimentares, águas e detergentes, o Laboratório SGS tem também integrado um departamento de apoio técnico a clientes destinado à apreciação de rotulagem e elaboração de especificações técnicas de alertas de legislação.

"O Laboratório SGS analisa cerca de 20 000 amostras por ano. O número de análises e ensaios tem vindo sempre a aumentar, de tal modo que nos últimos cinco anos quase duplicámos a nossa capacidade. A maior parte do trabalho

desenvolvido pelos 20 técnicos do Laboratório corresponde a análises microbiológicas, verificação do valor nutricional e verificação da conformidade de produtos com requisitos legais", explica Ana Sá, directora técnica do Laboratório SGS.

Várias divisões e áreas de actividade do Grupo SGS são clientes do Laboratório, designadamente a Agrocontrol, a ESQS (*Environment, Safety & Quality Services*), o Organismo Independente de Controlo, Agri, ICS, mas são os clientes externos, nomeadamente dos sectores da produção, distribuição, hotelaria e restauração, entre outros, que maior peso detêm no volume de negócios, representando mais de 70% da facturação.

Em termos de actividade, os clientes posicionam-se maioritariamente no ramo alimentar (carnes, lacticínios, pescado, produtos hortofrutícolas, águas, rações e alimentos para animais) e, mais recentemente, na área dos cosméticos e produtos tensioactivos.

> **Ana Sá,**
directora técnica do Laboratório SGS



Bruno Barata

Laboratório de Ensaios Não Destrutivos

Suporte indispensável à indústria de produtos metálicos

O Laboratório de Ensaios Não Destrutivos (LEND) da SGS Portugal encontra-se acreditado desde 1998, na data pelo IPQ (Instituto Português de Qualidade) e, presentemente pelo IPAC (Instituto Português de Acreditação), para os métodos de radiografia por raios gama e X, ultra sons, partículas magnéticas e líquidos penetrantes, de acordo com a norma NP EN ISO/IEC 17025.

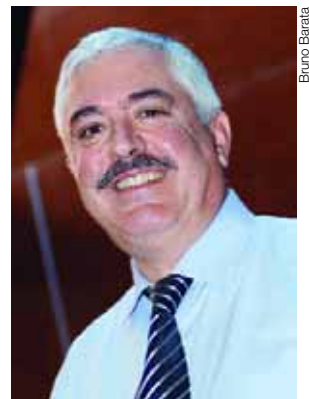
"Os ensaios não destrutivos são uma ferramenta importante do controlo da qualidade de produtos metálicos obtidos por fundição, soldadura, forjagem, entre outros. São os 'nossos olhos' onde não podemos ver", explica Carlos Galinha, responsável do LEND da SGS Portugal.

As empresas de metalomecânica e construção soldada, os fabricantes de estruturas metálicas como edifícios e pontes, os fabricantes de equipamentos para as indústrias petrolífera, química, papel, energia eléctrica, entre outros, são os principais clientes do LEND da SGS Portugal. Mas não os únicos. De acordo com Carlos Galinha, os Ensaios Não Destrutivos também são importantes "para as indústrias que utilizam esses equipamentos, designadamente na posterior avaliação

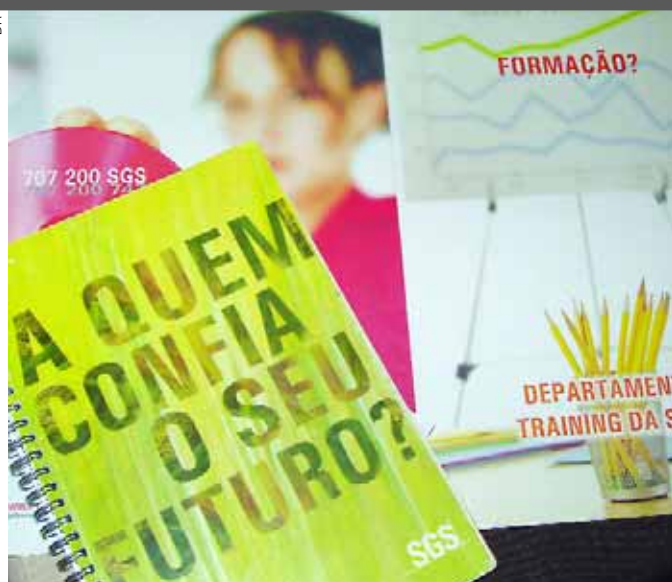
da vida restante de cada um desses equipamentos, seja no controlo da sua aptidão para o uso seja no controlo das reparações ou beneficiações que sofram ao longo do tempo em que estão ao serviço".

O LEND da SGS Portugal tem em vista a acreditação para novos métodos de ensaio, de forma a responder à evolução do mercado e às novas exigências de carácter regulamentar. De momento, o laboratório conta com 12 técnicos no seu activo, sendo intenção da empresa e do Laboratório proceder à formação de novos técnicos na área dos Ensaios Não Destrutivos com o intuito de promover o rejuvenescimento, a atitude e os novos horizontes de uma organização que se quer hoje a olhar para o amanhã.

> **Carlos Galinha,**
responsável do LEND
da SGS Portugal



Bruno Barata



SGS Training alarga portfólio formativo

Em 2007, a SGS Training vai dar destaque às áreas da Gestão Florestal e da Energia.

A Divisão de Formação da SGS Portugal SA, designada por SGS Training, foi constituída em Novembro de 2003 com o objectivo de proporcionar serviços de formação profissional nas áreas de actuação em que a SGS é especialista. É uma entidade formadora acreditada pelo Instituto para a Qualidade na Formação (IQF).

"Entre Janeiro de 2004 e Setembro de 2006, a SGS Training ministrou 247 cursos de formação, nas modalidades inter e intra-empresa, que abrangeram 3484 formandos, num total de 7490 horas. Para além destes cursos, temos a decorrer vários projectos de formação no âmbito do Programa FORAL (formação para as autarquias), do Programa PRIME (formação para pequenas e médias empresas) e do SIADAP (Sistema Integrado de Avaliação e Desempenho na Administração Pública)", avança Susana Iglésias, directora da SGS Training.

A par da acreditação pelo IQF, que abrange todos os cursos ministrados, a SGS Training tem também homologado pelo IEFP (Instituto de Emprego e Formação Profissional) o curso de Formação Pedagógica de Formadores e ministra diversos cursos na área da segurança que estão homologados pelo Instituto para a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (ISHST)), designadamente o curso de Gestão da Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho, que confere não só o Certificado de Aptidão Profissional (CAP) de Técnico Superior de Higiene e Segurança mas também o de Auditor OHSAS 18001 (570 horas em regime semi-presencial); e o curso de Actualização Técnica e Científica com vista à revalidação do CAP de Técnico Superior.

A SGS proporciona ainda qualificações reconhecidas internacionalmente nas áreas da Qualidade, Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social e Segurança Alimentar. Tratam-se dos *Lead Auditor Courses*, reconhecidos pelo IRCA (*International Register of Certificated Auditors*) e/ou IEMA (*Institute of Environment Management and Assessment*). Os clientes da SGS Training são, sobretudo, empresas, dos mais diversos sectores de actividade, que investem nos seus recursos humanos "e que reconhecem à SGS as competências necessárias para assegurar a formação dos seus colaboradores.

No entanto, temos vindo a registar um crescimento do investimento feito a título particular. A formação da SGS Training proporciona novas oportunidades de emprego e/ou de valorização profissional para quem a frequenta, pela credibilidade e pelo reconhecimento que a SGS tem no mercado", salienta Susana Iglésias.

Projectos para 2007

Em 2007 a SGS Training vai alargar o seu portfólio formativo a novas áreas, com ênfase na Gestão Florestal e na Energia. Os processos para a homologação de novos cursos por parte do ISHST (área da Segurança e Higiene no Trabalho) e pela ADENE - Agência para a Energia (Qualificação de Peritos - Sistema de Certificação Energética), já estão em andamento, assim como o pedido de reconhecimento de alguns cursos pela Ordem dos Engenheiros.

Em simultâneo, a SGS continuará a apostar nos vectores tradicionais da sua formação (Qualidade, Ambiente e Segurança) e no modelo de Pós-graduações/Especializações em regime semi-presencial, nomeadamente nas áreas da Gestão Integrada de Sistemas da Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social; Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho; Gestão Ambiental; Gestão das Emergências; Gestão da Qualidade e Coordenação da Segurança na Construção Civil.



> **Susana Iglésias**, directora da SGS Training

Administração Pública

mais moderna e eficaz

84% das iniciativas previstas para os primeiros seis meses do SIMPLEX, Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa 2006, estão executadas. O próximo programa vai dar prioridade absoluta ao licenciamento das actividades económicas.

A Marca na Hora, no âmbito da propriedade industrial, a Empresa na Hora, que permite a constituição de uma empresa num atendimento único no próprio dia, e o Documento Único Automóvel, que deu origem ao nascimento do Certificado de Matrícula, documento que agrega a informação constante do livrete do veículo e do título de registo de propriedade, são, provavelmente, as iniciativas do SIMPLEX mais conhecidas do público em geral. Mas há muitas outras áreas onde a simplificação já faz parte da ordem do dia nos serviços públicos.

Apresentado pelo Governo em Março, o SIMPLEX insere-se no Programa de Reforma do Estado e engloba um conjunto de iniciativas que visam facilitar a vida aos cidadãos e às empresas nas relações que estabelecem com a Administração Pública. A coordenação do SIMPLEX compete à UCMA - Unidade de Coordenação da Modernização Administrativa, mas a sua execução é da responsabilidade de todos os ministérios.

A maioria das medidas implementadas corresponde à criação de formulários electrónicos nos sites de instituições, como são exemplo a Direcção Geral de Viação, o Ministério da Educação e o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. "Temos consciência de que em muitos casos trata-se ainda de um primeiro passo para o desenvolvimento de serviços *on-line* para facilitar a vida do cidadão, na medida em que ainda é preciso descarregar o formulário, preenchê-lo e entregá-lo, mas, por outro lado, o cidadão é já dispensado de apresentar fotocópias de outros documentos. Posteriormente serão oferecidos outros serviços. Há também uma primeira iniciativa no âmbito do licenciamento, que se enquadra no programa do Ministério da Economia em matéria de licenciamentos e a que será dada prioridade no SIMPLEX do próximo ano, e várias medidas no domínio da simplificação das declarações que os cidadãos têm de apresentar no domínio do cumprimento das suas obrigações para com o Estado", explica Maria Manuel Leitão Marques, coordenadora da UCMA. Para a coordenadora há duas iniciativas do SIMPLEX que merecem particular destaque: a criação do Centro de Atendimento Multilíngue ao Imigrante, no Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), "uma medida dirigida

a todos os cidadãos estrangeiros que vivem em Portugal e que contribuem para a comunidade", e o processo de renovação automática das matrículas para o ano escolar 2006/07 na maioria das escolas nacionais, da responsabilidade do Ministério da Educação. "De acordo com as estatísticas do Ministério da Educação, e numa média ponderada das várias Direcções Regionais de Educação, esta medida alterou o processo de matrícula em 88% das escolas. Trata-se de uma medida dinâmica, pelo que o objectivo é o de no próximo ano aproximar as escolas que estão mais atrasadas das que estão mais avançadas nesta boa prática", salientou Maria Manuel Leitão Marques.

SIMPLEX 2007 avalia resultados e implementa medidas correctivas

O SIMPLEX vai estar disponível para consulta pública através da internet e em livro e todos os cidadãos vão poder dar o seu contributo responsável para a melhoria das medidas enunciadas e, inclusive, sugerir novas iniciativas. "Se os ministérios tiverem capacidade para introduzir as sugestões indicadas a tempo do próximo SIMPLEX, certamente que serão introduzidas. Se não, podem ser pensadas para o ano seguinte. O nosso compromisso é de actuação transparente e responsável, prestamos contas do programa, pelo que os compromissos assumidos são para ser cumpridos nas datas propostas. Acredito que isso também levará os cidadãos a terem um certo cuidado e responsabilidade no que propõem", acrescentou a coordenadora da UCMA à revista SGS Global.

A responsabilidade e a prestação de contas são também as vertentes que estão subjacentes à sujeição da avaliação do SIMPLEX pela OCDE. A ideia é que o programa siga as melhores práticas internacionais mas adaptado à realidade nacional, pois, como reitera Maria Manuel Leitão Marques, "não interessa ter um programa perfeito relativamente ao qual ninguém presta contas e não apresenta resultados. Queremos que o SIMPLEX seja realista e tenha resultados. A OCDE irá ajudar-nos nesse sentido. Os técnicos farão uma avaliação das medidas de simplificação administrativa e elaborarão um relatório com os resultados e as correcções a fazer para o melhorar".

Algumas das iniciativas do SIMPLEX são monitorizadas de modo permanente, designadamente aquelas cujas implementação depende directamente da UCMA, como a Empresa na Hora, a Marca na Hora e o Documento Único Automóvel, possibilitando saber exactamente o que se passa relativamente a cada uma em todos os postos de atendimento espalhados pelo país. As restantes medidas são monitorizadas directamente pelos ministérios e os dados transmitidos à UCMA. A coordenadora da Unidade está convicta de que em 2007 mais medidas vão ter uma monitorização pormenorizada. No que respeita à contribuição dos diferentes ministérios, a coordenadora não hesita em afirmar que todos estão a contribuir e a dar o seu melhor para a concretização das iniciativas de modernização e eficiência.

O que é a UCMA?

A Unidade de Coordenação da Modernização Administrativa é uma estrutura transversal aos vários departamentos ministeriais e organismos públicos, e está integrada na Presidência do Conselho de Ministros e na dependência do ministro de Estado e da Administração Interna.



Bruno Beratta

> M.ª Manuel Leitão Marques, coordenadora da UCMA

Saiba mais em www.ucma.gov.pt

Eixos estratégicos de actuação da UCMA



Relação da Administração Pública com os cidadãos

Objectivo:

Facilitar a vida ao cidadão

- contrariar a excessiva fragmentação dos serviços, desenvolvendo o princípio do balcão único orientado para os acontecimentos da vida do cidadão;
- simplificar processos administrativos; melhorar a qualidade do atendimento, combinando diferentes canais: presencial, voz e web;
- promover a confiança dos cidadãos com a Administração, através da transparência dos procedimentos e da responsabilização dos serviços públicos;
- avaliar a qualidade dos serviços, tendo em conta as expectativas dos cidadãos;
- estimular um conceito democrático de qualidade associada à promoção da cidadania activa.

Relação da Administração Pública com as empresas

Objectivo:

contribuir para o desenvolvimento económico

- contrariar a ideia de uma Administração Pública inibidora do desenvolvimento económico;
- melhorar o relacionamento com as empresas, simplificando formalidades e disponibilizando pontos de acesso únicos;
- privilegiar a comunicação via digital;
- eliminar encargos administrativos desnecessários e desproporcionados.

Organização e gestão interna da Administração Pública

Objectivo:

Excelência no desempenho das funções nucleares

- orientar a gestão para os resultados, inovando e simplificando processos e práticas;
- beneficiar da aplicação das tecnologias da informação e da comunicação na circulação da informação, desmaterializando os processos;
- partilhar conhecimento;
- qualificar, recrutar e reter os melhores recursos humanos;
- passar de uma gestão assente numa visão sectorial para uma abordagem colaborativa e transversal, orientada para processos e projectos;
- equacionar a aplicação de modelos de gestão empresarial e a externalização de funções que permitam ganhos de eficiência.

Reforma do Estado

Acções:

- promover mecanismos de participação activa dos cidadãos na governação, recorrendo nomeadamente às tecnologias da informação e da comunicação;
- racionalizar a Administração e otimizar os respectivos recursos;
- incentivar formas de desconcentração e descentralização, sempre que tal permita respostas mais rápidas e eficientes;
- melhorar a qualidade da legislação, promovendo a avaliação dos seus impactos regulatórios, particularmente em matéria de custos administrativos, ambiente e concorrência.

Fonte: UCMA

SIADAP na Administração Pública Local

A aplicabilidade do Sistema Integrado de Avaliação e Desempenho da Administração Pública às autarquias foi decidida pelo Governo em Junho e o processo tem de estar implementado até o final de 2006.

O SIADAP - Sistema Integrado de Avaliação e Desempenho da Administração Pública, instituído pelo Decreto-Lei nº10/2004, de 24 de Março, só em Junho deste ano (decreto regulamentar nº6/2006, de 20 de Junho) foi aplicado à Administração Local, isto é aos Municípios.

Parceira da Administração Pública em diversas áreas de actividade, a SGS realizou logo em Junho dois *workshops*, em Lisboa e no Porto, com o objectivo de dar a conhecer às autarquias o tipo de apoio que presta no âmbito SIADAP: formação-acção. "A adesão das autarquias aos *workshops* foi muito boa e a procura dos serviços da SGS nesta área acabou por suplantar as nossas expectativas. Estamos neste momento a desenvolver projectos para cerca de uma dezena de câmaras municipais mas tivemos muitas mais solicitações. Este tipo de projectos implica uma carga horária muito elevada e um envolvimento muito grande num mesmo período de tempo, em cada projecto, o que tornou inviável nesta fase a nossa participação num conjunto mais alargado de autarquias", explica Susana Viseu, assessora da Administração da SGS. O tipo de intervenção da formação-acção permite que as câmaras municipais com dificuldades orçamentais beneficiem de acções de formação recorrendo a financiamentos oriundos dos Programas Operacionais Regionais que integram o programa FORAL.

SGS: um parceiro independente

A intervenção da SGS tem por objectivo ajudar as câmaras

a definirem os objectivos do respectivo sistema de avaliação para 2006: os objectivos da organização, os objectivos de cada departamento ou serviço e os objectivos individuais a atingir por cada colaborador, a que acrescem os respectivos planos de acção individuais.

"Antes, porém, é necessário definir o sistema de avaliação de desempenho que vai ser aplicado em cada câmara municipal. Muito embora a legislação já estabeleça um conjunto de critérios e dimensões de avaliação bastante detalhado, os municípios têm de adaptar o modelo geral à sua organização, designadamente no que respeita às dimensões de avaliação, indicadores de desempenho e respectiva grelha de classificação/ponderação, bem como adaptar a ficha individual de avaliação para cada colaborador", explica Susana Viseu. Para a responsável da SGS, nesta primeira fase é também fundamental estabelecer um plano de comunicação interna do SIADAP. "Sendo um processo novo, que envolve grandes mudanças, levanta inevitavelmente resistências, dúvidas e preocupações. É de facto muito importante que todo o processo seja comunicado com clareza, para que as pessoas o entendam e se envolvam. Não podemos esquecer que este é um processo de melhoria contínua". Uma continuidade que pode começar a dar os seus frutos não no primeiro mas talvez no segundo ou no terceiro anos, "pois o processo vai sendo optimizado, corrigido, aperfeiçoado e ajustado às necessidades de cada organização e dos respectivos colaboradores", conclui a assessora da Administração da SGS.

"É muito positivo começar desde já a criar um sistema de gestão por objectivos, introduzindo rotinas de avaliação do desempenho e implementando uma cultura de distinção do mérito."

Quem o diz...

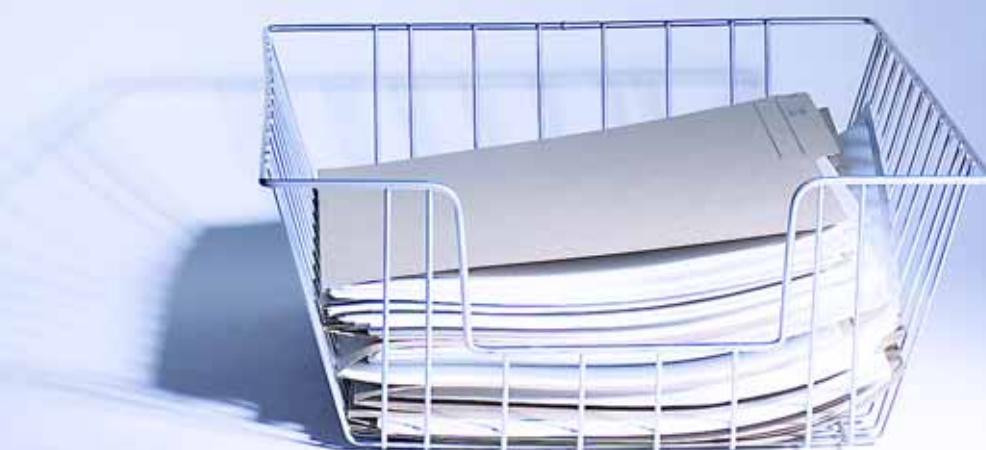
Susana Viseu, assessora da Administração da SGS



Certificação de Municípios

Reforço da Qualidade na Administração Pública

Photos.com



Perto de um milhão de organizações privadas e públicas em todo o mundo optaram pela implementação e certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade de acordo com o referencial ISO 9001:2000.

15
SGS
Portugal

Em Portugal têm sido as empresas a liderar a certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade (NP EN ISO 9001:2000) e Ambiente (NP EN ISO 14001:2004), mas vários sectores da Administração Pública, nomeadamente as autarquias, também já perceberam os desafios e as vantagens decorrentes dos sistemas de gestão e da respectiva certificação. Para os cidadãos e para a instituição, os destinatários e a razão de ser da sua existência.

“O interesse em servir bem e cada vez melhor os clientes aplica-se também e cada vez mais aos organismos da Administração Pública, que têm como propósito e missão prestar o melhor serviço possível ao cidadão/utente que os procura. Há, por isso, todo o interesse em implementarem os requisitos e boas práticas inerentes a um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) conforme com o referencial ISO e em certificá-lo. É evidente que o enquadramento do SGQ numa organização, seja ela pública ou privada, tem os seus desafios. Implica clarificar a estrutura, os processos, os métodos, e estabelecer controlos adequados para obter uma dinâmica de melhoria, o que obviamente traz os seus frutos e as suas recompensas”, sustenta Luís Neves, director de Certificação da Qualidade da SGS ICS.

E a maior recompensa é, na perspectiva de Luís Neves, a implementação do próprio SGQ segundo os princípios da norma NP EN ISO 9001:2000, na medida em que leva a organização a sistematizar a sua actividade, a definir o que faz e como faz para que saia bem feito à primeira. É esse saber fazer bem, de forma sistematizada e continuada, que vai ter um impacto positivo nos serviços que a organização presta aos clientes que serve, e que no caso das câmaras municipais são os munícipes. A esta mais-valia acresce a da certificação, atribuída por um organismo credível e independente, que atesta que o SGQ implementado na organização cumpre os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000. “A certificação é um exercício de credibilização, um exercício que transmite confiança às diversas partes interessadas - para a organização, o compromisso de que vai servir bem os seus clientes; para os clientes, a garantia de que os seus interesses estão perfeitamente identificados e que serão feitos todos os esforços para que sejam satisfeitos de forma sistematizada e organizada. Por isso, tão ou mais importante do que obter a certificação é a escolha do organismo certificador, do organismo a que a organização se associa para que a respectiva certificação seja credível”, alerta Luís Neves.

SGS ICS é líder mundial em certificação de Sistemas

Para o director de Certificação da Qualidade da SGS ICS, a credibilidade de um organismo certificador tem de estar sustentada em dois pilares: independência e competência. Uma entidade certificadora independente é aquela que atesta (ou não) a conformidade de uma forma verdadeiramente livre, sem estar sujeita a qualquer tipo de pressões, que é imparcial e objectiva na avaliação que faz. Um organismo de certificação competente é um organismo que tem competências para fazer a avaliação da conformidade, tanto em termos de *know-how*, como de recursos humanos e técnicos.

“Estamos convictos de que a SGS ICS cumpre ambos os requisitos. A SGS ICS tem uma dimensão global, é mesmo a marca líder mundial na certificação de sistemas de gestão, tem um posicionamento no mercado completamente independente, isento e íntegro, não estando ligada a grupos industriais, financeiros ou outros em termos accionistas, o que lhe permite actuar com total liberdade. No domínio da competência, a SGS ICS tem uma vasto leque de recursos humanos altamente qualificados à disposição, quer no Grupo quer na bolsa de auditores, e tanto em Portugal como em qualquer outro país. Em Portugal, a SGS ICS orgulha-se de ter sido a primeira a obter a acreditação, na altura atribuída pelo Instituto Português da Qualidade, para actuar como organismo de certificação (1998), e as suas competências, idoneidade e credibilidade são reconhecidas pelo mercado”, salienta Luís Neves. O crescente aumento de organizações com Sistemas de Gestão (da Qualidade e Ambiente) certificados pela SGS ICS, e o correspondente peso nos resultados da empresa são demonstrativos desse reconhecimento.

A Administração Pública não é excepção neste cenário, nomeadamente no que respeita às autarquias, empresas municipais e institutos públicos. O enfoque na melhoria dos serviços prestados aos munícipes/cidadãos leva a que as câmaras, empresas municipais ou institutos públicos procurem organizar-se e trabalhar melhor e, conseqüentemente, optem pela implementação e certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade de acordo com o referencial NP EN ISO 9001:2000.

Normalmente, começam pelos serviços de atendimento ao público, pela emissão de licenças de construção, gestão e manutenção de infra-estruturas camarárias, cumprimento dos PDM, entre outras áreas mais directamente relacionadas com os clientes, sejam estas empresas ou os cidadãos. Paralelamente, e como defende Luís Neves, os movimentos de cidadania também estão cada vez mais esclarecidos e exigentes, quer perante o poder central quer perante o poder local. E esse aumento de exigência dos cidadãos influencia a decisão dos órgãos da Administração Pública em melhorarem a sua prestação.

Entre os organismos públicos que já recorrem aos serviços da SGS ICS estão as câmaras municipais, empresas municipais, diversos institutos públicos, unidades hospitalares e empresas de transporte público rodoviário.

Sector privado e público: qual deles enfrenta o maior desafio da certificação?

O cidadão comum ainda tende a encarar a Administração Pública como extremamente burocrática, pouco eficiente e, sobretudo, lenta na capacidade de resposta. A modernização administrativa em curso já evidencia sinais contrários, vejam-se por exemplo as medidas já executadas do SIMPLEX. Mas será que as organizações públicas têm maiores desafios para ultrapassar do que as privadas, quando se trata da implementação e certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade? A resposta do director de Certificação da Qualidade da SGS ICS é inequívoca: “Não, sejam públicas ou privadas, todas as organizações têm pela frente o mesmo desafio de sobrevivência e de continuidade. E áreas de excelência existem tanto em organismos privados como em organismos públicos. Os requisitos da norma que sustenta a certificação aplicam-se independentemente do carácter público ou privado ou do sector de actividade da organização. E, além disso, também a Administração Pública tem, cada vez mais, a necessidade de equilibrar a prestação de um serviço de qualidade aos cidadãos com os custos que lhe estão associados e com as receitas que gera/obtem”.



> **Luís Neves,**
director de Certificação
da Qualidade
da SGS ICS

Maiambiente

Certificação promove inovação

Inovação e melhoria permanente da qualidade nos serviços prestados são os objectivos traçados pela Maiambiente - Empresa Municipal do Ambiente.

A Maiambiente - Empresa Municipal do Ambiente, foi criada em 2001 com o propósito de prestar e gerir os serviços de remoção dos resíduos sólidos urbanos e equiparados a urbanos, a recolha selectiva de materiais recicláveis e a manutenção da higiene e limpeza dos locais públicos, anteriormente da responsabilidade da Câmara Municipal da Maia. “Fomos desde logo confrontados com um desafio: não só era necessário manter os altos padrões de qualidade como, obrigatoriamente, tínhamos de melhorar e de inovar os serviços prestados aos munícipes e às empresas instaladas no concelho. Para responder à elevada expectativa decidimos estruturar a organização seguindo os princípios e requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000, visando a sua posterior certificação”, esclarece António da Silva Tiago, presidente do Conselho de Administração da Maiambiente.

Assim, no início de 2005 a Maiambiente arrancou, oficialmente, com a implementação do seu Sistema de Gestão da Qualidade, o qual foi certificado, pela SGS ICS, em Setembro de 2005. Em pouco mais de um ano e meio, os resultados alcançados confirmam a aposta. A definição de metas e objectivos concretos e a sua constante monitorização, permitiram uma optimização e melhoria dos serviços prestados pela empresa, como o atestam os elevados níveis de satisfação obtidos junto dos clientes, os quais são superiores a 92%, de acordo com os últimos estudos efectuados. “A par desse importante indicador, aumentámos em cerca de 40% o número de utilizadores (grandes produtores) do serviço de recolha selectiva de resíduos orgânicos e em 50% o número de clientes do serviço de recolha selectiva de papel/cartão e plástico em indústrias. Também reformulámos os circuitos diurnos e nocturnos de recolha doméstica, porta-a-porta, os quais abrangem os 130 000 habitantes do concelho”, inúmera Luís Fernandes, director da Qualidade da Maiambiente. Simultaneamente, durante o último ano foram criados e implementados novos serviços, como o de recolha selectiva de papel, embalagens e vidro nas escolas primárias e jardins de infância do concelho e o projecto de recolha selectiva porta-a-porta de equipamento eléctrico e electrónico. O envolvimento dos cerca de 160 funcionários da empresa, sem esquecer o reforço das acções de formação e sensibilização internas, e o empenho da Direcção foram determinantes para o sucesso do processo. “A Qualidade uniu-nos em torno de um objectivo comum: a melhoria do serviço prestado à população”, sublinha António da Silva Tiago.

Ainda em 2005, e aproveitando as mais-valias introduzidas pelo Sistema de Gestão da Qualidade, designadamente a sistematização rigorosa dos processos, da documentação e da gestão interna do serviço, foi criado um sistema informático de gestão de pedidos/reclamações/alertas (SIM).

Com esta ferramenta todos os clientes que contactam com a empresa são registados numa base de dados, bem como o motivo pelo qual estabelecem o contacto. Após o registo no SIM, o pedido/reclamação segue por via informática para a Unidade responsável para análise e resolução. Para melhorar a comunicação com o cliente/munícipe foi também disponibilizado no portal da empresa (www.maiambiente.pt) um campo específico para apresentação de sugestões/reclamações ou para registar um pedido de recolha ao domicílio de equipamentos volumosos. A implementação desta ferramenta informática valeu à empresa uma Menção Honrosa, atribuída na 4ª edição do prémio ‘Boas Práticas no Sector Público’, promovido pela Deloitte e pelo Diário Económico, em Abril de 2006.

A empresa municipal do ambiente da Maia não deverá ficar por aqui. Novos serviços e projectos estão já em desenvolvimento, entre eles a expansão do sistema de gestão às áreas ambiental (NP EN ISO 14001:2004) e de segurança e higiene no trabalho (OHSAS 18001), a pensar na melhoria da prestação do serviço e na satisfação das exigências dos seus clientes/munícipes.



> **Luís Fernandes**, director da Qualidade, e **António da Silva Tiago**, presidente do Conselho de Administração da Maiambiente



O Município de Vila Nova de Gaia vai estender o sistema de gestão da qualidade a todos os serviços, incluindo os prestados pelas empresas municipais.

> Cerimónia de entrega do certificado no Auditório da CM de VN de Gaia

O desafio da certificação na Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

A implementação dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000 na Direcção Municipal da Administração Geral, e a sua recente certificação, constitui a primeira etapa de um objectivo mais ambicioso, o de estender o Sistema de Gestão da Qualidade a todas as Direcções e Serviços prestados pela Câmara Municipal de Gaia, incluindo aqueles que são geridos pelas várias empresas municipais.

Marco António Costa, vice-presidente da CM de Vila Nova de Gaia, reconhece que este projecto é ambicioso e inovador, e que só deverá estar concluído dentro de sete anos. “Apesar de não termos nenhuma macro estrutura, sabemos que este será um trabalho complexo dado o número de áreas e serviços que serão abrangidos. Para além das várias Direcções, estamos a incluir também neste processo todas as empresas municipais, designadamente as Águas de Gaia, Gaia Social, Gaianima, Gaiurb e o Parque Biológico de Gaia”, avança o mesmo responsável.

Na opinião deste autarca, a Qualidade é uma ferramenta essencial para a modernização administrativa dos serviços públicos, porque não só institui um sistema de auto-avaliação permanente como traça objectivos precisos e monitorizáveis, que se materializam na melhoria da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos/clientes, “contribuindo para a manutenção de uma relação de confiança permanente com estes”.

Qualidade e eficiência

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) abrange as áreas do Gabinete de Atendimento ao Múncipe, serviços de leitura, controlo de bens patrimoniais, expropriações, serviço de notariado e recrutamento e selecção de pessoal, as quais constituem o eixo central de toda a actividade administrativa e funcional do município. “Este é o órgão mais complexo, com maior número de funcionários (200) e aquele que permite um contacto mais directo com o município”, refere o autarca. Em pouco tempo

são evidentes as melhorias registadas ao nível do funcionamento das áreas abrangidas pelo SGQ, quer em termos do tempo médio de espera quer da qualidade da resposta e dos serviços prestados aos munícipes. “Isto só é possível porque ao nível do *back office* existe, hoje, uma estrutura organizada e uma equipa motivada, devidamente preparada e com objectivos claramente traçados”, esclarece o vice-presidente da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia.

“Por isso, estes processos de certificação da qualidade na Administração Pública, e em particular na administração local, são de uma importância vital para a credibilização das organizações, não numa lógica de bandeira mas numa lógica de utilidade, resultando em benefícios concretos para aqueles que são os nossos clientes, os munícipes, e que diariamente procuram os nossos serviços”, conclui o mesmo responsável.



> **Paulo Gomes**, responsável da Comunicação & Imagem do Grupo SGS Portugal, entrega a **Marco António Costa**, vice-presidente da CM de Vila Nova de Gaia, o certificado relativo ao SGQ da Direcção Municipal da Administração Geral da autarquia

A SGS ICS atribuiu o certificado de conformidade com a norma NP EN ISO 9001:2000, que estabelece os requisitos para um Sistema de Gestão da Qualidade, ao Departamento Municipal de Arquivos (DMA) da Câmara do Porto.



> **Fernando Almeida**, vereador da Cultura e Turismo; **Rui Rio**, **Silvestre Lacerda**, director do Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo; e **Paulo Gomes**, da SGS, na cerimónia de entrega do certificado

Câmara Municipal do Porto

Preservar o passado para enriquecer o futuro

A certificação abrange as actividades de organização, conservação e difusão dos registos de informação produzida e recebida pelo Município do Porto, bem como a organização de acções de divulgação do acervo camarário e da história da cidade. O DMA é, assim, o primeiro departamento central de arquivos em Portugal com todos os seus serviços certificados.

O arquivo detém um papel fundamental no acesso e gestão da informação do município. “O Sistema de Gestão da Qualidade implementado abrange quer a Divisão de Arquivo Geral quer a Divisão do Arquivo Histórico. Ambas têm funções complementares mas distintas”, referiu Manuel Real, director do Departamento, à margem da cerimónia de entrega do certificado, que se realizou a 10 de Novembro, no auditório da Casa do Infante. Enquanto a última está directamente relacionada com a conservação permanente de documentação mais antiga - entre os cerca de 8,5 km

de documentos já devidamente tratados, catalogados e conservados por este serviço encontram-se documentos históricos como o Foral da cidade, datado do ano 1123, e o conjunto de actas de vereação mais antigo e completo que existe no país -, a Divisão de Arquivo Geral presta apoio administrativo na gestão, catalogação e tratamento dos cerca de 11 km de documentos que compõem o acervo da Câmara Municipal do Porto.

Na ocasião, Manuel Real salientou o impacto positivo resultante da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, designadamente “na elaboração de procedimentos, na criação de uma cultura organizacional e na melhoria da eficácia na resposta às inúmeras solicitações geradas quer pelos vários serviços camarários a que o DMA presta apoio [cerca de uma centena], quer pelos investigadores e historiadores que consultam o nosso arquivo histórico”, salientou Manuel Real.

Certificação em expansão

Este é o quarto serviço da Câmara Municipal do Porto certificado de acordo com o referencial NP EN ISO 9001:2000, depois do Departamento Municipal Jurídico e Contencioso, do Gabinete de Auditoria e do Gabinete do Município.

“Para ser eficaz, a qualidade quer-se mensurável, concreta e visível. A aposta que a Câmara Municipal do Porto tem vindo a fazer deve, por isso, ser notada, elogiada e acarinhada. Ao contribuir para melhores práticas de gestão, a opção pela certificação constitui um movimento com claros benefícios para todos os municípios”, sublinhou Paulo Gomes, responsável de Comunicação & Imagem do Grupo SGS Portugal, na cerimónia de entrega do certificado. Rui Rio, presidente da Câmara Municipal do Porto, fez questão de marcar presença na cerimónia, o que atesta a importância do tema para esta autarquia.

“Gradualmente a extensão do Sistema de Gestão da Qualidade torna-se uma realidade, porque nenhum serviço municipal é uma ‘ilha isolada’”, referiu, por sua vez, Fernando Almeida, vereador da Cultura e Turismo.



> **Rui Rio**, presidente da CM do Porto, recebe de **Paulo Gomes**, responsável da Comunicação & Imagem do Grupo SGS Portugal, o certificado da Qualidade do Departamento Municipal de Arquivos

Câmara Municipal de Castanheira de Pêra

Um SGQ certificado é uma mais-valia para a Autarquia e para os munícipes

"O Sistema de Gestão da Qualidade é fundamental para uma organização que se pretenda credível, prestigiada e exigente", defende Fernando Lopes, presidente da CM de Castanheira de Pêra.



"É de facto, uma mais-valia importante, nomeadamente pelo papel que desempenha no aperfeiçoamento organizacional e na simplificação de processos; no desenvolvimento das competências dos colaboradores; na prestação de serviços centrados na satisfação do cidadão/cliente; na análise de indicadores de desempenho, que deverão resultar em factores de aprendizagem e oportunidades de melhoria; na consequente melhoria da imagem da instituição, conferindo-lhe credibilidade e segurança. Existe, pois, uma miríade de factores que fazem com que a implementação de um Sistema de Gestão, neste caso da Qualidade, seja cada vez mais uma ferramenta extremamente útil, essencial mesmo, para uma organização", afirma Fernando Lopes, presidente da Câmara Municipal de Castanheira de Pêra.

Com o Sistema de Gestão da Qualidade implementado nas áreas de prestação de Serviços de Atendimento Geral ao Município e Emissão de Licenças de Loteamento e de Obras Particulares certificado pela SGS ICS desde Junho, a edilidade pretende agora expandir a certificação a outros serviços.

O objectivo de implementar o SGQ, e certificar-lo, em várias Divisões da Câmara esteve presente desde o início da implementação do projecto, em 2004, mas o autarca optou por dar prioridade às áreas mais visíveis e, por isso mesmo, "mais sensíveis". Com o sistema operacional e a funcionar nas áreas mencionadas, a Câmara está agora a equacionar a extensão do SGQ, e respectiva certificação, ao Serviço de Águas Residuais e Resíduos Sólidos, ao Gabinete de Acção Social, ao Serviço de Obras Públicas, ao Serviço Municipal de Segurança e Protecção Civil, ao Notariado e ao Serviço de Fiscalização. "Em fase de arranque encontra-se também o projecto de implementação de um Sistema de Higiene e Segurança no Trabalho que visa a integração da segurança com a qualidade. A segurança é uma área muito importante, que interage e complementa o Sistema de Gestão da Qualidade, e à qual nos dedicaremos, igualmente, com zelo e empenho", avança Fernando Lopes. A intenção de implementar o SGQ na Câmara Municipal prendeu-se, desde logo, com o objectivo de fomentar e

melhorar o desempenho e as capacidades globais dos serviços prestados, melhorando dessa forma a satisfação e a qualidade de vida da população, designadamente indo ao encontro das suas aspirações e necessidades de forma eficiente e célere. Simultaneamente, a autarquia visou fomentar a participação activa da população, designadamente pela recolha das opiniões e sugestões manifestadas pelos munícipes (aferindo as suas (in)satisfações e dando-lhes resposta e seguimento) e a participação de todos os seus colaboradores, promovendo a sua satisfação e formação.

E, na perspectiva do presidente da Câmara Municipal de Castanheira de Pêra, face às expectativas iniciais, os resultados obtidos até ao momento foram bastante positivos. "Mas - acrescenta - não quero considerar os objectivos como atingidos, pois vamos sempre elevando a fasquia da satisfação. Como se sabe, um dos objectivos da qualidade é a melhoria contínua e nós, felizmente, estamos perante um processo dinâmico de permanente superação. Posso, todavia, desde já apontar como indicadores do êxito do projecto, a motivação dos nossos funcionários e o seu orgulho em pertencer a uma Câmara certificada; a melhor consciencialização das necessidades dos nossos munícipes; o conhecimento mais aprofundado da própria realidade da Câmara Municipal, inclusive por parte dos colaboradores; e o aumento da confiança e exigência nos nossos serviços, quer junto dos nossos clientes/munícipes quer junto dos nossos fornecedores", conclui Fernando Lopes.



> **Fernando Lopes,**
presidente da Câmara
Municipal de Castanheira
de Pêra



VARZIM LAZER E.M.

Qualidade é estratégica para a competitividade

“A certificação do SGQ de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2000 é fundamental para a melhoria dos serviços prestados aos munícipes”, sustenta Ana Sousa Cruz, administradora da Varzim Lazer E.M..

Constituída em Fevereiro de 2000, a Varzim Lazer E.M. é uma empresa pública municipal, propriedade do Município da Póvoa de Varzim, que tem por objecto principal a gestão e utilização dos equipamentos desportivos municipais e correspondentes infra-estruturas e, ainda, a promoção e organização de eventos desportivos ou recreativos nas instalações dos mesmos. Sob sua gestão estão o Pavilhão Municipal, as Piscinas Municipais, a Academia de Ténis e a Praça de Touros, equipamentos que, no global, registam uma média de 8000 utilizações mensais por utentes individuais. “Acreditamos que no decorrer do presente ano lectivo este número aumente devido à nova forma de estruturação das actividades nos espaços das Piscinas Municipais e do Pavilhão Municipal. Não obstante, quer a inclusão da natação e da educação física no programa de actividades extracurriculares desenvolvido para o 1º ciclo, quer a utilização das estruturas por diversos clubes e instituições, tanto do concelho da Póvoa de Varzim como de outros da região, poderá contribuir para um maior conhecimento dos espaços e das suas actividades. Nestes equipamentos decorrem ainda, periodicamente, jogos e torneios oficiais de diferentes modalidades (voleibol, futsal, basquetebol e natação)”, explica Ana Sousa Cruz.

A preocupação crescente de melhorar o serviço e assegurar permanentemente o bem-estar dos utentes dos equipamentos numa perspectiva de melhoria dos níveis de rendibilidade e competitividade, de forma a concretizar os seus objectivos, foi o ponto de partida da Varzim Lazer para a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em conformidade

com a norma NP EN ISO 9001:2000. O processo teve início em 2004 e, em Junho de 2005, a Varzim Lazer obteve da SGS ICS a respectiva certificação no âmbito da Gestão de Equipamentos Desportivos e de Lazer. “Hoje somos uma empresa organizada, disciplinada e profícua, que privilegia fundamentalmente a qualidade dos serviços que presta, sem deixar de ter em atenção que é sempre possível fazer melhor, pelo que o nosso objectivo último é inatingível - a perfeição. Se por um lado a Varzim Lazer tem que disponibilizar aos seus utentes/clientes, e a tarifas sociais, um leque cada vez mais amplo de actividades, com cada vez maior disponibilidade de horários e de serviços com elevado índice de funcionalidade e segurança, por outro, a existirem, os custos da 'não qualidade' são cada vez maiores. Não temos dúvidas de que a certificação do SGQ segundo a norma NP EN ISO 9001:2000 é fundamental para a melhoria dos serviços prestados aos munícipes. Entendemos que o SGQ contribui para a desburocratização, clarificação e sistematização dos procedimentos implementados e também para uma maior definição de funções e responsabilidades”, sustenta a administradora da empresa, que conclui: “A Qualidade na Varzim Lazer está intimamente relacionada com a condução estratégica da organização. É definida segundo o ponto de vista do cliente, possibilita o aumento da rentabilidade dos serviços, conduz à fidelização e à conquista de novos utentes. É também decisiva na superação da concorrência e requer a adesão de todos os colaboradores da empresa, pelo que, na nossa opinião, tão importante como implementar um SGQ é mantê-lo e desenvolvê-lo diariamente”.



DR

DR

Termas de São Pedro do Sul têm tratamentos termais certificados

O Balneário Rainha D. Amélia das Termas de S. Pedro do Sul é o primeiro do país com serviços de tratamento termal com o 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.

De acordo com os responsáveis da Termalístur - Termas de S. Pedro do Sul, EM, a empresa gestora do maior centro termal da Península Ibérica, a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente permite um nível de organização interna muito elevado, a redução de falhas e custos inerentes e o aumento da motivação/ envolvimento dos colaboradores, ao mesmo tempo que mantém uma cultura pró-activa de melhoria contínua e de aumento da produtividade. Contribui igualmente para a melhoria da imagem da organização, da sua posição competitiva no acesso a determinados mercados e para o aumento da satisfação dos clientes.

“Agora há um maior reconhecimento do serviço excepcional que tem vindo a ser prestado neste balneário. Os aquistas têm garantias renovadas da qualidade dos serviços e a Termalístur uma responsabilidade acrescida”, sublinha António Carlos Figueiredo, presidente do Conselho de Administração da empresa.

O âmbito da certificação do Balneário Rainha D. Amélia, 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 da informação ao utente.

“A necessidade de retorno do investimento nas estruturas turísticas, o aparecimento de novos destinos turísticos em todo o mundo a baixo preço e o mercado termal nacional e internacional amplamente concorrencial, obrigam a adoptar estratégias e iniciativas que nos permitam ser



Photos.com



competitivos e diferenciadores. É neste contexto que entra a certificação”, acrescenta o presidente do Conselho de Administração da Termalístur.

A par do fornecimento de serviços de qualidade no âmbito do termalismo, por forma a satisfazer e a fidelizar os utentes do Balneário Rainha D. Amélia, a empresa aposta igualmente na prevenção da poluição e na optimização continuada da gestão dos resíduos produzidos no decurso da sua actividade. Neste domínio, assume extrema importância a sensibilização dos colaboradores e dos utentes para a protecção do meio ambiente e para a melhoria da qualidade de vida, sendo intenção da Termalístur lançar programas de animação termal (palestras, debates, circuitos de observação, jogos, etc.) relacionados com questões ambientais.

As Termas de S. Pedro do Sul recebem cerca de 25 000 aquistas/ano e assumem um papel determinante no desenvolvimento sócio-económico do Concelho e da região. O Balneário Rainha D. Amélia, em funcionamento desde Setembro de 2001, dedica-se à realização de tratamentos com água termal através da aplicação de técnicas de hidroterapia no âmbito da prevenção e tratamento de doenças do foro músculo-esquelético e das vias respiratórias.

Certificação do Serviço na Administração Pública

Mais e melhor serviço ao cidadão

A Certificação do Serviço SGS ICS constitui uma oportunidade para os serviços públicos melhorarem a sua prestação e a relação com os cidadãos e, simultaneamente, para acabarem com a tradicional imagem de uma Administração Pública ineficiente, lenta e burocrática.

Com a globalização dos mercados, o aumento da concorrência e, sobretudo, com o aumento da exigência por parte dos consumidores, são cada vez mais as empresas e instituições, públicas e privadas, que em qualquer parte do mundo encontram na Certificação do Serviço uma resposta eficaz às suas necessidades de gestão, modernização e melhoria dos processos de organização interna. Portugal não é exceção. Só no primeiro semestre deste ano, a área de negócio de Certificação do Serviço da SGS ICS registou um crescimento de 25% relativamente a 2005. Em todo o Grupo SGS a nível mundial, a afiliada portuguesa é mesmo a que apresenta maior taxa de crescimento nesta área de negócio, logo a seguir à sua congénere francesa, a pioneira e a que regista maior número de serviços certificados. Portugal é também o país que, no Grupo, detém o segundo maior número de Especificações Técnicas em vigor.

A França foi também o país pioneiro no que respeita à aplicação da Certificação do Serviço na Administração Pública e institutos públicos, datando a primeira certificação nesta área de 1995. Em Portugal, e como explica Patrícia Pereira, responsável pela Certificação do Serviço na SGS ICS, a “procura da Certificação do Serviço por parte de organismos ou instituições que prestam serviços públicos é relativamente recente e tímida. No entanto, a tendência tem sido de crescimento, até porque os dirigentes estão cada vez mais informados e conscientes do que a Certificação do Serviço significa, bem como atentos aos benefícios que esta traz para a Administração Pública, institutos e empresas que prestam serviços públicos”.

A Certificação do Serviço do Complexo Desportivo Municipal de Tomar, dos Centros de Distribuição dos CTT - Correios de Portugal ou do serviço de assistência médica e social do Sindicato Nacional dos Quadros e Trabalhadores Bancários (SNQTB) são bons exemplos de entidades que encaram a Certificação do Serviço como uma ferramenta de gestão e modernização eficaz. Mas há outros, nomeadamente nas áreas da saúde, de atendimento



Photos.com

“Quando as pessoas sabem que estão a ser avaliadas, ponderam melhor o seu desempenho, investem mais na forma como trabalham e isso é um factor muito positivo.”

ao munícipe e de serviços municipais de gestão de águas e saneamento.

“A Certificação do Serviço, pelas suas características, metodologias e objectivos, é a solução ideal para evidenciar ao cidadão, de forma relativamente rápida e eficaz, as mudanças qualitativas nos serviços. Inclusive, porque é obrigatório expor em local visível o certificado onde estão identificadas e descritas as características do serviço, dando a conhecer ao cidadão as características que estão associadas ao desempenho daquele serviço da Administração, nomeadamente no que respeita a cumprimentos de prazos para obter a resposta/documento pretendido”.

Uma ferramenta de gestão

Mas se a melhoria do serviço prestado ao cidadão/utente é o objectivo último, na sua substância a Certificação do Serviço é, sobretudo, uma excelente ferramenta de gestão que ajuda a definir e a clarificar os diferentes processos, responsabilidades e a motivar os colaboradores.

A forma como são elaborados os referenciais normativos que suportam a Certificação do Serviço, as Especificações Técnicas, contribui desde logo para envolver e motivar toda a organização na mudança para a melhoria. “Obriga a organização a olhar para si própria do ponto de vista do cliente, do utente do serviço, a perceber o que está a falhar ou errado, e a encontrar os processos e metodologias mais adequados e eficientes para a melhoria do serviço. E esse processo continua depois da Certificação, é um processo dinâmico, permanente, quer pela eventual adequação da Especificação Técnica a alterações que venham a ser necessárias (legais, tecnológicas ou outras) quer pelo cumprimento dos planos de controlo interno, quer, ainda, pelos resultados das nossas auditorias e das visitas do 'Cliente Mistério' (um técnico da SGS ICS não identificado que se apresenta como utente/cliente e testa o atendimento e a forma como o serviço é prestado). Por outro lado, a Certificação do Serviço contribui para aumentar a motivação dos colaboradores, que vêem as suas competências reforçadas, nomeadamente no que toca ao atendimento, gestão de conflitos, gestão do tempo, entre outras; as suas funções e responsabilidades bem clarificada; e a quem devem reportar, o que faz com que se sintam mais valorizados e empenhados no trabalho. Sabem que a Certificação do Serviço contempla

formação adequada e uma avaliação permanente ao trabalho que desempenham por parte de uma entidade terceira, uma entidade que é objectiva e isenta na apreciação que faz. Quando as pessoas sabem que estão a ser avaliadas, sobretudo quando sabem que qualquer utente que está do outro lado do balcão ou da secretária pode ser o 'Cliente Mistério', ponderam melhor o seu desempenho, investem mais na forma como trabalham e isso é um factor muito positivo, quer a título pessoal quer para os resultados da organização”, reforça Patrícia Pereira.

A Certificação do Serviço SGS ICS é válida por três anos, sendo o primeiro o ano da concessão e os outros dois seguintes de acompanhamento. Durante os dois anos de acompanhamento a intervenção da SGS ICS é constante, sucedendo-se as auditorias e as visitas do 'Cliente Mistério', um instrumento de controlo inovador complementar às tradicionais auditorias. O conhecimento dos resultados de cada auditoria e dos relatórios elaborados após a visita de cada 'Cliente Mistério', são também um estímulo para a melhoria, pois são sempre esperados com grande interesse por parte dos colaboradores do serviço certificado. “Se forem detectadas não conformidades, a organização terá de implementar medidas correctivas num determinado período de tempo, após o qual haverá lugar a uma nova visita do 'Cliente Mistério' para averiguar se as medidas foram implementadas e se são eficazes. Mesmo que não se verifiquem não conformidades, estão sempre previstas várias visitas do 'Cliente Mistério' ao longo do ano, o que significa que todos sabem que é necessário manter o sistema a funcionar, manter a chama acesa”, conclui a responsável pela Certificação do Serviço da SGS ICS.

Note-se, ainda, que a Certificação do Serviço SGS ICS implica o envolvimento da organização, a par de representantes de todas as partes interessadas, na definição da Especificação Técnica que vai reger os parâmetros da certificação.



Bruno Barata

> **Patrícia Pereira,**
responsável
pela Certificação
do Serviço
na SGS ICS

Certificação do Serviço nos CTT Correios de Portugal

Melhor desempenho operacional e melhor serviço ao cliente



No final de Outubro, a SGS ICS concluiu o processo de Certificação do Serviço em 56 Centros de Distribuição Postal dos CTT, número que corresponde a praticamente um terço da totalidade da Rede de Distribuição da empresa, em termos de actividade e pessoal.

A pesar da diversidade de negócios que a empresa tem vindo a assumir, o *core business* dos CTT - Correios de Portugal continua ser o serviço postal, isto é, o transporte e entrega de documentos e objectos físicos. Neste domínio há duas zonas fundamentais de interface com o público, as Estações e o serviço de Distribuição (Centros de Distribuição Postal e carteiros). A Distribuição é considerada a área operacional mais importante (“aquela onde tudo se ganha e tudo se perde”) e a que absorve cerca de 60% dos custos globais dos CTT.

Com um total de 344 Centros de Distribuição Postal (CDP) espalhados por Portugal continental, os CTT iniciaram há cerca de cinco anos um processo de reestruturação que visou a adopção de metodologias e ferramentas tendentes à melhoria do serviço de Distribuição prestado. A opção recaiu sobre a Certificação do Serviço SGS ICS e abarcou seis CDP a título experimental. Os resultados obtidos após três anos em funcionamento foram tão positivos que a empresa decidiu avançar para a Certificação do Serviço em 56 CDP no Continente, incluindo a renovação da certificação dos primeiros seis. “Concluimos que havia um diferencial positivo entre os CDP certificados e os restantes. Os clientes reconheceram que funcionavam melhor e a análise de outras componentes, nomeadamente de aspectos relacionados com o envolvimento das equipas, com o sentimento de pertença por parte dos trabalhadores, da eficiência, do desempenho

operacional, também foi muito boa”, explica Luís Paulo, director da Qualidade e Sustentabilidade dos CTT - Correios de Portugal.

No início do processo de certificação dos 56 CDP todo o sistema documental foi revisto e actualizado, incluindo a Especificação Técnica de suporte (SC-POCO-010), o Manual de Procedimentos e o Manual da Distribuição, em função do lançamento de novos produtos e serviços dos CTT e, ainda, de *up grades* tecnológicos realizados e que intervêm nos vários processos internos dos Centros. “A Certificação do Serviço tem uma abordagem bastante mais virada para a componente de resultados, para o cliente, que é o que verdadeiramente nos interessa. Apesar de algum trabalho interno, os carteiros passam cerca de 3/4 da sua actividade na rua a distribuir correio e a contactar com clientes. Outra vantagem é o facto de não exigir um sistema documental tão pesado como aquele que decorre de uma certificação de acordo com o referencial ISO e ser muito mais flexível. Por outro lado, na Certificação do Serviço dos CDP, o essencial da responsabilidade está alocado ao responsável operacional local (embora exista também um comando central), o que também nos pareceu uma característica interessante”, sustenta o director da Qualidade e Sustentabilidade sobre a opção tomada.

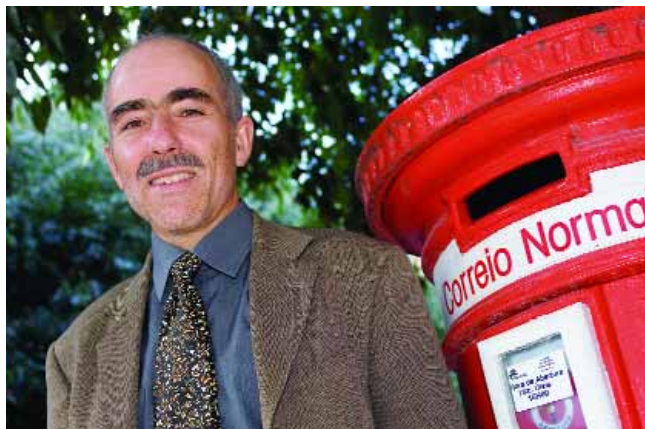
O processo de Certificação do Serviço dos 56 CDP está já concluído, sendo que as avaliações em sistema ‘Cliente Mistério’ decorreram a partir de Setembro e Outubro

foi o mês das auditorias. Em vez da certificação Centro a Centro, desta vez os CTT decidiram avançar para a modalidade *multisite*, em que os 56 Centros foram avaliados no conjunto.

Forte investimento na formação

De acordo com o responsável da Qualidade e Sustentabilidade, a par da revisão e actualização de todo o sistema documental, que permitiu a implementação de práticas de trabalho normalizadas e estabilizadas, a Certificação do Serviço nos CTT teve também a vantagem de envolver a empresa num dos processos de formação mais vasto alguma vez realizado. Cerca de 2300 colaboradores directos dos CDP e várias equipas de apoio receberam formação específica, ministrada 'em cascata'. As acções de formação abarcaram os responsáveis centrais da Rede de Distribuição, os directores regionais (Norte, Centro, Lisboa e Sul), os responsáveis de Zona, os chefes de CDP e supervisores de Distribuição e, por fim, os carteiros. A sazonalidade da procura - a quantidade de correio que entra na Rede de Distribuição tem flutuações significativas ao longo do ano - leva a que cerca de 10 a 15% dos carteiros sejam contratados a termo, o que implica alguns riscos ao nível do envolvimento e desempenho desta categoria de colaboradores. Contudo, e como sublinha Luís Paulo, "a Certificação do Serviço, com a obrigatoriedade de formação, minimiza parte desse risco. Todos os carteiros frequentam acções de formação inicial específicas, de forma a garantir um corpo mínimo de conhecimentos, quer de conduta e relacionamento com os clientes quer de desempenho operacional, que são posteriormente avaliados por um auditor interno no terreno. Por outro lado, é obrigatório o uso de uniformes, mesmo os contratados a termo usam um colete, o que, em conjunto com a formação, faz com que as pessoas se sintam integradas na empresa e com que tenham um maior sentimento de pertença e de profissionalismo". Outro aspecto fundamental para o êxito do projecto da Certificação do Serviço foi o da comunicação interna. Em diferentes alturas do processo foram feitos cartazes com informação e enviados para todos os CDP, a *newsletter*

26
SGS
Portugal



> **Luís Paulo**,
director da Qualidade e Sustentabilidade dos CTT



- Ser cordial com os Clientes
- Usar vestuário de serviço e placa identificativa
- Estar apresentável
- Informar a chefia sobre o estado de conservação de marcos e caixas
- Manter as viaturas e ciclomoteres limpos e com boa imagem
- Ser competente

CERTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS NO CDP

da Rede de Distribuição passou a incluir uma secção dedicada à certificação e a revista interna do Grupo, a *Aposta*, de periodicidade mensal, também incluiu conteúdos sobre o tema ao longo da implementação. Porém, na perspectiva do responsável pela Qualidade e Sustentabilidade, a vertente mais importante da Certificação do Serviço foi a de elevar os níveis de desempenho operacional dos CDP, por forma a cumprirem as exigências do processo. "Foi um trabalho duro, que exigiu estar no terreno a alterar práticas, a reformular metodologias de trabalho, a explicar às pessoas como fazer e que rigor devem colocar no seu desempenho. Apesar do processo de certificação ser conduzido pela Rede de Distribuição, teve a ajuda de um outro Departamento que faz as auditorias internas de pré-certificação. São auditorias que cobrem um conjunto vasto de requisitos e que passaram também a incluir os requisitos associados à Certificação do Serviço. Todos os centros foram auditados e tinham de atingir uma pontuação mínima. Se essa pontuação não era atingida, identificavam-se as áreas de intervenção, implementavam-se as medidas correctivas e algum tempo depois era realizada nova auditoria. Todo o projecto foi enquadrado numa estrutura de gestão, que previa reuniões periódicas de acompanhamento, tanto localmente em cada CDP como com os responsáveis regionais e centrais da Distribuição. Todo este processo contribuiu para que os CDP ficassem mais engajados na certificação e percebessem o que precisavam de alterar para melhorar", concluiu Luís Paulo, director da Qualidade e Sustentabilidade dos CTT.

Complexo Desportivo de Tomar

Certificação do Serviço aumenta satisfação e fidelização dos utentes

A Certificação do Serviço é um dos meios mais eficazes para a melhoria da forma como são prestados os serviços públicos, defende Diva Cobra, chefe de Divisão do Desporto da Câmara Municipal de Tomar.



inaugurado em Março de 2003, o Complexo Desportivo Municipal de Tomar (CDMT) obteve em Junho de 2004 a Certificação do Serviço SGS ICS respeitante à prestação dos serviços de atendimento, prática de actividades aquáticas e de lazer/recreação, ensino da natação, prática de squash, prática e ensino de ténis, sauna, hidromassagem, banho turco e aluguer de espaços para actividades físicas desportivas e complementares e de formação.

Melhorar a qualidade dos serviços prestados, tendo em vista o aumento da satisfação e da retenção dos utentes, e sistematizar os processos internos de trabalho foram os objectivos que estiveram presentes quando, em 2002, a Câmara Municipal de Tomar, entidade gestora do Complexo Desportivo, decidiu optar pela Certificação do Serviço.

"Os objectivos foram atingidos. Internamente a maior vantagem está relacionada com a auto-regulação do sistema de funcionamento e do trabalho, que permite detectar e prevenir desvios comportamentais e organizacionais. A nível externo, a grande vantagem está relacionada com o

aumento da confiança por parte dos utentes e melhoria da imagem da organização", avalia Diva Cobra, chefe de Divisão do Desporto da Câmara Municipal de Tomar. Avaliação esta que tem por base indicadores objectivos e mensuráveis. "Temos indicadores que nos permitem medir o nível de retenção dos utentes, o seu nível de satisfação (através dos resultados dos inquéritos efectuados), o número e tipo de erros ou problemas existentes a nível organizacional (através das acções correctivas) e o nível e características dos serviços prestados. Este último através das auditorias internas, e das visitas do 'Cliente Mistério' e das auditorias externas realizadas pela SGS ICS".

O CDMT detém uma frequência média mensal de quase 20 000 utentes, sendo que a maior parte deles utiliza as piscinas (19 084), bastante procuradas pelas escolas do concelho e por clubes desportivos. Mas os restantes equipamentos também têm uma boa taxa média de ocupação mensal (216 utentes no SPA, 150 no squash, 272 no ténis e 100 no ginásio). E a tendência é de crescimento. "Há sempre novas inscrições e, por outro lado, o CDMT tem sempre uma oferta variada de novas actividades", sustenta Diva Cobra.

De acordo com a responsável do Desporto, os cerca de 36 colaboradores do Complexo Desportivo reagiram bem à implementação dos requisitos definidos na Especificação Técnica criada para a Certificação do Serviço, "colaborando em cada uma das suas funções e responsabilidades para que o CDMT pudesse alcançar o seu principal objectivo e que tem sido o cumprimento da sua missão: proporcionar aos utentes oportunidades de prática desportiva, ensino de natação e ténis e a ocupação dos tempos livres num clima que permita a satisfação e fidelização dos utentes".



> **Diva Cobra,**
chefe de Divisão do
Desporto da Câmara

Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários

Mais e melhor serviço aos sócios

Depois da Certificação do Serviço de protecção e assistência aos sócios e beneficiários do subsistema de saúde SAMS/Quadros, obtida em Julho deste ano, o Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários vai estender a certificação a todos os serviços que presta.

O Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários (SNQTB), fundado em 1983, iniciou em 2004 o processo de Certificação do Serviço de acordo com a Especificação Técnica SGS ICS no âmbito da 'gestão administrativa dos serviços de assistência médico-social para quadros da banca e fundo privado de assistência'. O processo ficou concluído em Julho deste ano com a atribuição da correspondente certificação pela SGS ICS. O nível de satisfação obtido e o reconhecimento da sua importância para a gestão e organização e, conseqüentemente, para a melhoria do serviço prestado aos sócios, são tão elevados que o Sindicato decidiu estender a certificação a todos os serviços prestados. "O nosso primeiro objectivo ao enveredar pela Certificação do Serviço foi o de, decididamente, obter melhorias significativas no funcionamento dos serviços e, conseqüentemente, imprimir maior qualidade e rapidez no atendimento aos sócios. Queríamos também melhorar o espírito de equipa e a inerente motivação de todos os colaboradores. Acessoriamente também há o objectivo do marketing, da visibilidade da certificação, que tem um efeito positivo", explica Afonso Pires Diz, presidente da Direcção do Sindicato. E, apesar de nada mudar de um dia para o outro, como sustenta Afonso Pires Diz, "os objectivos estão a ser conseguidos. É preciso muita persistência e muita informação para que as vantagens da mudança sejam compreendidas pelos interessados directos. A nível interno, e depois de muitas resistências à mudança e de 'deitar abaixo algumas capelinhas', conseguimos pôr as pessoas a trabalhar com espírito de equipa. Os colaboradores estão tão motivados que apresentam sugestões para melhorar o seu serviço e para melhorar o funcionamento inter-serviços. A nível externo procura-se que os clientes (sócios) e os fornecedores lidem com o Sindicato de acordo com os padrões de actuação".

A Certificação do Serviço do SNQTB abrange as áreas de atendimento (presencial e telefónico), rapidez de resposta, gestão de fornecedores, acompanhamento pessoal em situações específicas, igualdade no tratamento do sócio e familiar, competência técnica na avaliação dos casos



> Afonso Pires Diz, presidente da Direcção do SNQTB

personalizados, avaliação da satisfação do beneficiário, participações e a livre e total escolha do prestador de serviços de saúde.

"Os resultados aparecem lentamente, uma vez que o Sindicato já trabalhava melhor do que a concorrência. Todavia, queremos que trabalhe ainda melhor. Dos nossos objectivos, o mais mensurável é o da diminuição das reclamações dos sócios que, juntamente com os respectivos cônjuges, são os nossos clientes. E, nesse aspecto, a aferição rigorosa das reclamações tem vindo a ser melhorada", confirma o presidente do SNQTB.

O SNQTB, que tem mais de 13 000 associados e quase 35 000 beneficiários do seu subsistema de saúde (SAMS/Quadros), pauta-se por uma prática sindical apartidária e independente, ao mesmo tempo que se posiciona como uma empresa de prestação de serviços de qualidade que vai ao encontro das necessidades dos sócios e das suas famílias.

Faça já a sua **ASSINATURA!**

O jornal de negócios da indústria da Construção



Receba quinzenalmente na sua caixa do correio a melhor informação sobre o seu sector

- ▶ Actualidade
- ▶ Arquitectura
- ▶ Engenharia
- ▶ Construção
- ▶ Máquinas
- ▶ Atelier à Lupa
- ▶ Artigos de opinião
- ▶ Empresas & Materiais
- ▶ Imobiliário
- ▶ Construir a Direito
- ▶ Especiais Temáticos
- ▶ Emprego & Formação
- ▶ Carreiras

Pedido de informação para subscrição dos produtos Construir

Construir Guia de Concursos Públicos Guia do Projectista Vol. I Guia do Projectista Vol. II Directório de Arquitectura e Engenharia

Nome: Cargo:

E-mail: Tel.: Fax:

Empresa:

Morada:

Código postal: Localidade: Sector de Actividade:

ASSINATURA

DATA

Os dados a recolher são confidenciais e serão processados informaticamente para ficheiro comercial da Workmedia, para efeitos de envio de informação e propostas futuras. Fica garantido o acesso aos dados e respectiva rectificação, alteração ou anulação. Caso não pretenda receber outras propostas no futuro, assinale com um **X**

Envie já o seu pedido de informação para o fax 210 410 306

Área Associativa, Comunicação e Serviços, Lda - Rua General Firmino Miguel, N° 3, Torre 2, 3° - 1600-100 Lisboa

Assinaturas Construir - Carmo David - Tel.: 210 410 395/397 - Email: c david@construir.workmedia.pt

SGS reforça actuação na promoção da segurança infantil

> **Augusto Jofre**, responsável pela área de Inspeção de Equipamentos Desportivos e Espaços de Jogo e Recreio da SGS Portugal



Bruno Barata

As inspeções aos espaços de jogo e recreio (parques infantis), por entidades independentes, é uma mais-valia na garantia da qualidade e da segurança.

A legislação que estabelece as condições de segurança a observar na implementação, concepção, organização funcional dos espaços de jogo e recreio, institui a necessidade de se realizarem periodicamente acções de fiscalização. De acordo com o disposto no Decreto-Lei 379/97, de 27 de Dezembro, as câmaras municipais e o Instituto do Desporto de Portugal têm responsabilidades partilhadas nesta matéria, que poderão ser delegadas em entidades independentes acreditadas pelo IPAC - Instituto Português de Acreditação. Este processo assemelha-se ao actual enquadramento da inspeção em equipamentos desportivos (balizas de futebol, andebol, hóquei e tabelas de basquetebol), para a qual a SGS foi uma das primeiras entidades a obter a acreditação do IPAC.

O Grupo SGS acompanha de perto esta situação. “Uma vez que o sistema de acreditação pelo IPAC ainda se encontra em desenvolvimento, não existem entidades acreditadas para fazer inspeções aos espaços de jogo e recreio. No entanto, a SGS reúne as competências e o *know-how* para apoiar as entidades gestoras, públicas e privadas, a cumprir a legislação e a tornar mais seguros os recintos e equipamentos de recreio destinados aos mais pequenos”, sublinha Augusto Jofre, responsável pela área de Inspeção de Equipamentos Desportivos e Espaços de Jogo e Recreio do Grupo SGS Portugal. E os pedidos de apoio nesse sentido que chegam à SGS têm vindo a aumentar. “Não sendo exigida por lei, as câmaras municipais ou as escolas que nos pedem para inspecionarmos os seus parques infantis fazem-no por uma questão de consciência. Só assim podem, de facto, detectar as falhas e garantir a segurança das crianças que brincam nesses espaços”, acrescenta.

Equipamentos desportivos de acordo com a legislação

Entre os principais problemas observados durante algumas das acções de inspeção realizadas pela SGS a equipamentos

desportivos, muitas vezes integrados ou próximos de espaços de jogo e recreio, contam-se algumas falhas de segurança que, com demasiada frequência, “deformam, fracturam ou cedem durante os ensaios de estabilidade e de rigidez efectuados”, inúmera o responsável.

A realização de inspeções por uma entidade independente, como a SGS, tem-se revelado uma mais-valia, também, na contratação do seguro de responsabilidade civil, previsto na lei. “Uma inspeção e fiscalização deficientes não permitem a contratação do seguro. Em virtude desse facto, cerca de 90% das entidades responsáveis por este tipo de equipamentos não têm seguro”, refere Augusto Jofre. Adicionalmente, a SGS presta apoio técnico às entidades responsáveis pelos espaços de jogo e recreio no sentido de assegurarem o cumprimento da legislação e das normas de referência para a segurança dos diversos elementos presentes nestes espaços: baloiços, escorregas, superfícies de impacto, etc.. Desta forma evitam-se situações de incumprimento frequentes, tais como superfícies de impacto e proximidade entre os equipamentos inadequadas, a falta de vedações e a existência de detritos, como vidros e latas.

Parcerias promovem segurança

Em parceria com a Associação para a Promoção da Segurança Infantil (APSI), a SGS Portugal tem vindo a desenvolver acções de sensibilização destinadas às entidades responsáveis pela manutenção e gestão dos espaços de jogo e recreio, bem como da qualidade e segurança dos equipamentos desportivos. “Nessas acções procuramos esclarecer dúvidas sobre a aplicação da legislação e das normas europeias, sobre a forma como devem testar os seus equipamentos e a necessidade de o fazer de uma forma regular. É, sobretudo, uma acção preventiva que se tem revelado muito oportuna, mas que revela a necessidade de se fazer um trabalho mais alargado de educação e consciencialização para o problema”, sugere o técnico superior da SGS.

Crianças (in)seguras

Em Portugal a realidade dos espaços de jogo e de recreio é ainda motivo de preocupação: não se sabe ao certo quantos existem, a manutenção dos mesmos é, regra geral, deficiente e os mecanismos de inspecção e fiscalização previstos não são definitivos.

A pedido do Instituto do Consumidor (IC), a Associação para a Promoção da Segurança Infantil (APSI) realizou, em 2004, um estudo sobre as inspecções realizadas aos espaços de jogo e recreio. “No âmbito deste trabalho foram analisados todos os relatórios de inspecções realizadas nos 18 distritos do país, fiscalizados quer pelo Instituto do Desporto de Portugal (IDP) quer pelas câmaras municipais, desde que o Decreto-Lei 379/97, de 27 de Dezembro, que estabelece as condições de segurança a observar nestes espaços, entrou em vigor”, explica Helena Cardoso de Menezes, presidente da APSI. Avaliar a forma como decorreu a aplicação do Decreto-Lei, as condições apresentadas pelos espaços e identificar eventuais alterações necessárias nos procedimentos das inspecções ou na própria legislação, inscreviam-se entre os seus objectivos. Assim, foram identificados 1334 espaços, cuja fiscalização foi feita pelo IDP, e 148, cuja fiscalização foi da competência das câmaras municipais. Números que ficam muito aquém do universo existente no país. “Compete às câmaras identificar os parques de jogo e recreio para, depois, notificar o IDP, o qual tem que ter um registo actualizado de todos os espaços existentes. Mas desde logo detectámos que havia distritos e municípios sem qualquer registo de inspecções, o que significava que muitos espaços não estavam sequer licenciados. Por outro lado, também não havia nenhum levantamento feito dos espaços privados, localizados em escolas, restaurantes, etc.”, esclarece a presidente da APSI. No que diz respeito à responsabilidade pela fiscalização, a lei é clara: ao IDP compete fiscalizar os espaços de jogo e recreio geridos pelas câmaras municipais, cabendo a estas a fiscalização dos restantes parques. Contudo, de acordo com os dados obtidos na análise, existe alguma confusão nesta área provocada pelo facto destas últimas poderem delegar a gestão dos 'seus' parques noutras entidades, como juntas de freguesia. O que gera depois dúvidas sobre qual a entidade responsável pela sua fiscalização.

“Este estudo foi importante porque veio pôr a nu uma série de deficiências”, lembra Helena Cardoso de Menezes. “Questões como a falhas na formação dos profissionais que integram as comissões técnicas de inspecção (responsáveis pela realização das acções de fiscalização) ou as deficiências



Photos.com

verificadas nos instrumentos de registo, que deixam espaço para alguma subjectividade”, contribuem, também, para a falta de segurança e qualidade nos recintos destinados aos mais pequenos.

No retrato feito pelo APSI, foi ainda possível detectar as falhas existentes no planeamento e concepção destes espaços, tendo sido identificados parques construídos junto de “lixeiros e pedreiras”. Situações que reforçam a necessidade de aprofundar a discussão em torno desta matéria.

Evolução significativa

Dois anos após a conclusão do estudo verifica-se uma melhoria substancial em aspectos críticos, como sejam a identificação dos parques - mais de quatro mil espaços de jogo e recreio encontram-se hoje referenciados pelo IDP, tendo sido identificados só em 2005 (um ano após a apresentação da análise) cerca de três mil parques -, e a formação dos profissionais envolvidos na concepção, gestão, manutenção e fiscalização dos parques infantis. Uma “evolução muito positiva”, como sublinha Helena Cardoso de Menezes. E para a qual contribuiu o protocolo assinado no final de 2004 entre a APSI, o IDP e a Faculdade de Motricidade Humana da Universidade Técnica de Lisboa, que visa a promoção de actividades conjuntas na área de segurança infantil. A intensificação das acções de formação é a face mais visível desta cooperação. Contabilizando as acções realizadas no âmbito deste protocolo com as programadas e desenvolvidas no seio da actividade da Associação, a APSI formou, em 2005, mais de duas centenas de técnicos.

Legislação desajustada

Apesar da melhoria significativa, a promoção e o desenvolvimento de espaços de qualidade, diversificados, seguros e, simultaneamente, estimulantes requer um esforço contínuo. Assim, oito anos após a entrada em vigor da legislação, a APSI avaliou junto dos profissionais envolvidos na gestão dos espaços (urbanismo, arquitectura, construção, manutenção, fabricantes e fornecedores, laboratórios e organismos de certificação, inspecção e fiscalização), bem como junto dos utilizadores (escolas, associações de pais e de crianças com necessidades especiais) as dificuldades que têm surgido por lacunas ou incongruências da legislação, sua interpretação e aplicação.

As conclusões, apresentadas durante o “3º Congresso Espaços de Jogo e Recreio - Lei, Inovação e Boas Práticas”, realizado em Junho, apontam para a necessidade de se reverem e clarificarem alguns aspectos, nomeadamente a diferenciação de requisitos para espaços de dimensão, tipologia e função diversa (se o espaço é residencial ou urbano, se está localizado numa escola ou num parque público, etc.), a regulamentação dos seguros, a separação dos conceitos de fiscalização e inspecção, tendo sido sublinhada a urgência em se encontrar um novo modelo de fiscalização.

O estudo aponta ainda a necessidade de se introduzirem novos requisitos para os novos equipamentos e espaços que se desenvolveram nos últimos anos e de se divulgarem e implementarem as boas práticas. Estas e outras recomendações serão enviadas para o Governo até ao final do ano de modo a acelerar o processo de revisão da legislação.

Normas europeias em revisão

Não existem dados nacionais sobre os acidentes verificados nos espaços de jogo e recreio, nem sobre a sua gravidade. Mas, atendendo à experiência de outros países, está provada a eficácia da introdução de normas de segurança europeias na redução da gravidade da maioria das lesões. Nos espaços modernos, bem concebidos e bem mantidos, que respeitem as normas, a mortalidade é muito baixa e os factores de risco estão bem identificados. Para além da legislação nacional, os espaços de jogo e recreio devem observar os requisitos impostos pela norma NP EN ISO 1176 - que estabelece os requisitos gerais de segurança e métodos de ensaio para os equipamentos utilizados nos espaços de jogo e recreio - e pela NP EN 1177 - que define os requisitos de segurança e métodos de ensaio para superfícies amortecedoras de impacto para espaços de jogo e recreio -, ambas em processo de revisão. “Irá haver alterações de fundo nestas normas”, avisa Helena Cardoso de Menezes, que é também a presidente da Comissão Técnica Nacional de Espaços de Jogo e Recreio.

“Até agora os requisitos da norma abrangiam todos os equipamentos destinados às crianças com idades compreendidas entre os três e os 14 anos de idade. No caso dos mesmos se destinarem a menores de três anos, a norma



> Helena Cardoso Menezes,
presidente da Direcção da APSI

ditava requisitos adicionais. Esta barreira dos três anos deixa de existir com o processo de revisão. Ou seja, todos os equipamentos passam a ter que cumprir os requisitos ditados pela norma e os fabricantes que queiram introduzir características específicas nos equipamentos que se destinem a crianças mais velhas têm que, pelo *design* do equipamento, dificultar o acesso dos mais pequenos ao mesmo”, esclarece Helena Cardoso de Menezes.

Outra das alterações prende-se com a passagem dos requisitos das superfícies de impacto, que estavam na NP EN 1177, para a NP EN 1176. “Os equipamentos não podem ser utilizados em segurança sem que estejam definidas as áreas de segurança e as superfícies de impacto. Com esta alteração, a NP EN 1177 passa, apenas, a descrever o método de ensaio para as propriedades de amortecimento das superfícies de impacto”, justifica Helena Cardoso de Menezes.

Eliminar a subjectividade e reforçar as boas práticas de projecto foi outra das preocupações dos técnicos envolvidos na revisão das normas. “As boas práticas são pensadas, comprovadas e têm impactos na redução de acidentes e também na manutenção dos espaços”, afirma a presidente da Direcção da Associação.

Um espaço de jogo e recreio é, quase por definição, um local de desafio e exploração em que o elemento risco não pode ser totalmente eliminado. “Os equipamentos têm que ter este elemento de risco, que faz com que a criança teste os seus próprios limites, mas tal não significa que tenha que haver um risco real de lesão grave. O que queremos é que seja criado um equilíbrio”, sublinha a responsável da APSI.

Inicialmente pensadas para a indústria, estas normas passaram a ser um instrumento fundamental para quem gere, fiscaliza e inspeciona os espaços de jogo e recreio. O processo de revisão da norma deverá estar concluído, o mais tardar, até Novembro de 2007. Sem efeitos retroactivos, os seus requisitos só se irão aplicar aos espaços construídos após a aprovação da norma. “Excepto”, como refere Helena Cardoso de Menezes, “se se verificar uma situação de risco elevado que ponha em causa a segurança das crianças”.

Outra das actividades empreendidas pela Comissão Técnica Nacional foi a revisão da tradução destas normas para o português, com o ajuste do documento, a interpretação e a verificação da sua compatibilidade com a legislação portuguesa, por forma a melhorar a sua aplicação e eficácia.

Photos.com



Grupo Auchan Portugal

Contributo para uma sociedade melhor

O Grupo Auchan é o primeiro na área da distribuição em Portugal, e o segundo a nível mundial, a certificar o seu sistema de Responsabilidade Social de acordo com a norma SA 8000.

Em Portugal, este Grupo de distribuição assume, actualmente, a gestão das cadeias de hipermercados Jumbo e supermercados Pão de Açúcar, constituídas por um parque de 17 lojas, com uma área total de venda de 112.300 m², e emprega, aproximadamente, 6500 colaboradores. No final de 2005, o valor das vendas no mercado nacional ascendeu a 1.145 milhões de euros. Mas, muito mais importante que os resultados financeiros, é o seu contributo para o desenvolvimento sustentável - nas vertentes económica, social e ambiental -, que a certificação do seu Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, segundo os requisitos da norma SA 8000, vem agora reconhecer.

Esta norma voluntária baseia-se em Convenções da Organização Internacional do Trabalho, na Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança e na Declaração Universal dos Direitos do Homem. Abrange nove requisitos, designadamente trabalho infantil; trabalho forçado; segurança e saúde no trabalho; liberdade de associação e direito à negociação colectiva; discriminação; práticas disciplinares; horário de trabalho; remunerações; e sistema de gestão.

“A implementação de um Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, voluntário e auditado por uma terceira parte independente, mais não é do que a formalização das acções de promoção e bem-estar social já empreendidas

pelo Grupo e da responsabilidade que assumimos perante os nossos colaboradores, parceiros, clientes e comunidades onde estamos inseridos”, sublinhou Eduardo Igrejas, director geral do Grupo Auchan em Portugal, durante a cerimónia de entrega do certificado de conformidade com a norma SA 8000, atribuído pela SGS ICS no dia 8 de Novembro. Os compromissos assumidos pelo Grupo nesta área estão reflectidos em dois documentos base: O código de Conduta e o Código de Ética Comercial. O primeiro descreve os princípios éticos que regem todos os aspectos do negócio, os quais são fundamentais para sustentar uma postura socialmente responsável. Mas a consistência e a solidez da política de responsabilidade social do Grupo passa também por envolver os seus fornecedores, o que significa que estes se comprometem a melhorar as condições de trabalho dos seus colaboradores e a respeitar os direitos humanos. Actualmente, 1700 fornecedores já assinaram o Código de Ética Comercial Auchan, o que representa cerca de 85% do total dos fornecedores do Grupo. A convicção dos responsáveis é a de que até ao final do ano todas as empresas que trabalham com o Grupo subscrevam o documento. “Curiosamente, fomos surpreendidos por algumas empresas que nos mandaram o seu próprio código de ética. O que revela que, mesmo não sendo certificadas, muitas desenvolvem práticas socialmente responsáveis”, adiantou Jorge Filipe, director de Recursos Humanos.

Uma empresa 'cidadã'

As boas práticas desenvolvidas pelo Grupo ao longo dos anos reflectem o compromisso de envolvimento com a comunidade, com os seus accionistas, clientes e colaboradores. A aposta é fortemente sentida a nível interno, onde é defendida uma política de partilha de valores, de conhecimento e, também, de lucro. Cerca de 99% dos colaboradores do Grupo Auchan são também seus accionistas, detendo 17% do seu capital. Nos últimos seis anos, o valor investido pelos funcionários do Grupo foi superior a 13 milhões de euros. “Não recorremos a esquemas, tipo *sock options*. É através da aplicação das poupanças pessoais que os colaboradores se tornam accionistas”, esclareceu Eduardo Igrejas. A empresa facilita o investimento, disponibilizando instrumentos de auxílio e facilitando o pagamento.

Ainda no que respeita aos colaboradores, a empresa tem desenvolvido uma política de formação que é das mais desenvolvidas do sector da distribuição. Sendo este um instrumento essencial na integração dos novos colaboradores, assim como no acompanhamento, orientação e evolução profissional das equipas. Desde 2001, o investimento em formação cresceu 97%. Actualmente, cada colaborador do Grupo (e são mais de 6 mil) recebe, em média, 30 horas de formação/ano, mas o objectivo é atingir as 40 horas de formação/ano. Outra das medidas defendidas pela empresa é a integração de pessoas com deficiência. O número de colaboradores portadores de deficiência completamente integrados é de 54 e até 2010 deverá ascender a perto de uma centena.

É, fundamentalmente, através da Fundação Pão de Açúcar que o espírito de entre ajuda, solidariedade e partilha de



Bruno Barata

> **Luís Neves**, director de Certificação da Qualidade da SGS ICS; **Eduardo Igrejas**, director geral do Grupo Auchan em Portugal; e **Jorge Filipe**, director de Recursos Humanos

valores no Grupo se manifesta. Através desta Fundação, financiada pelo Grupo, é prestado apoio social e de saúde aos ex-funcionários, funcionários, bem como aos respectivos agregados familiares. A ajuda é, sobretudo, canalizada para o apoio à educação e ocupação de tempos livres dos filhos, acções lúdicas e apoio a ex-colaboradores. Desde 2002 foram atribuídas 58 bolsas de estudo para o ensino superior, realizadas 182 intervenções de assistência social e/ou de saúde, 840 apoios de participação no custo de creches, 235 apoios educativos, 91 acções de valorização profissional, entre outras. Em breve será criado o primeiro jardim de infância totalmente financiado e gerido com fundos da Fundação.

Impacto externo

A protecção do ambiente é outra das vertentes do compromisso assumido pelo Grupo. Através do clube infantil Rik & Rok, que integra uma forte componente pedagógica sobre a vida em sociedade e o mundo que nos rodeia, são estabelecidas parcerias locais com as escolas, empresas e fornecedores. Ao longo dos anos foram várias as acções realizadas com vista a despertar nas crianças o interesse pela natureza e a importância da sua conservação. A nível ambiental merece igualmente destaque a política de gestão de resíduos do Grupo, as acções de formação internas e as acções de sensibilização junto dos consumidores.

A responsabilidade social da empresa manifesta-se ainda através de muitas outras acções, como o apoio à produção nacional, que promove a exportação de produtos portugueses para mercados como Espanha, França, Luxemburgo, Itália, Angola e Polónia, a criação de produtos 'Vida Auchan', produzidos de acordo com o conceito de agricultura sustentável, a introdução de designações em braille nos seus produtos marca própria ou a implementação do projecto humanitário Auchan, através do qual são apoiadas diversas instituições de solidariedade social. Exemplos que dão 'voz' à crença de que a actividade da empresa só tem sentido se for integrada na comunidade que a envolve.

Bruno Barata



Bruno Barata



Gestão da qualidade na advocacia

A Abreu, Cardigos & Associados, Sociedade de Advogados RL foi a primeira e, até há pouco tempo a única, sociedade de advogados portuguesa a implementar e a certificar o respectivo Sistema de Gestão da Qualidade.

A SGS ICS acaba de conceder a renovação da certificação à sociedade de advogados Abreu, Cardigos & Associados RL, ACA, atestando a conformidade do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) com a norma NP EN ISO 9001:2000.

Para a maioria dos 100 elementos que integram esta sociedade de advogados, 70 advogados, dos quais 12 sócios, e 30 administrativos, o Sistema de Gestão da Qualidade faz parte da sua rotina de trabalho há cinco anos, e a melhoria contínua do mesmo é uma prática diária. Os últimos a celebrar a certificação devida e merecidamente foram os colegas do escritório do Porto, que desde Março último integram a ACA e que viram o seu esforço de implementação do Sistema da Qualidade em tão pouco tempo devidamente reconhecido. "O facto de termos instalações novas no Porto permitiu estruturar de raiz a organização e foi um factor acrescido de motivação para a equipa, que desde o início encarou a implementação do SGQ como um desafio a vencer. Estavam muito motivados e ficaram muito satisfeitos com a obtenção da certificação", conta Miguel Castro Pereira, sócio e director da Qualidade da ACA.

Desde a constituição da sociedade, em 1993, os sócios da ACA tiveram sempre uma preocupação em mente: assegurar a qualidade da prestação do serviço aos seus clientes. "A opção pela implementação do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma NP EN ISO 9001, na altura, resultou de um intenso trabalho de prospecção e do conhecimento de que haviam sociedades de advogados com sistemas de gestão da qualidade certificados noutros

países. Em Portugal não existia nenhuma e, inclusive, nem as empresas de consultoria em SGQ estavam preparadas para trabalhar esta área de negócio. Demorámos algum tempo a encontrar o parceiro certo para nos apoiar na implementação do Sistema. Não tivemos esse problema com a escolha da entidade certificadora. A SGS ICS, a par da credibilidade e reconhecimento que tem a nível mundial no âmbito da certificação de sistemas, logo nos primeiros contactos demonstrou uma enorme preocupação em perceber o negócio, em perceber o que era e como funcionava a sociedade, que tipo de serviços prestava, como se relacionava com os clientes. Só depois de perceber exactamente o que fazíamos é que a SGS ICS auditou o nosso SGQ. Foi uma abordagem diferente, e hoje em dia os auditores que nos fazem as auditorias conhecem perfeitamente a nossa actividade".

A maior parte dos clientes, que são fundamentalmente empresas de capital estrangeiro a actuar em Portugal e entidades não residentes, dos mais variados sectores de actividade, por conhecerem o significado da certificação de sistemas de gestão de acordo com os referenciais ISO ou mesmo por a exigirem a alguns dos seus fornecedores, valorizou de imediato a certificação da ACA, considerando-a uma mais-valia para a relação existente.

Um verdadeiro sistema de gestão

Mas mais do que ter o certificado, o objectivo da ACA é ter um Sistema de Gestão da Qualidade eficiente que permita aos sócios e advogados libertarem-se o mais possível das preocupações relacionadas com a gestão de recursos



> Miguel Castro Pereira, director da Qualidade;
Manuel de Andrade Neves, auditor coordenador;
e Melanie Lima Ferreira, auditora

e concentrarem-se nos aspectos técnicos do seu trabalho e naquilo que é o negócio. E conseguiram-no. A consistência do Sistema de Gestão da Qualidade implementado, que tem evoluído permanentemente, quer pelas melhorias que vão sendo introduzidas em resposta a necessidades detectadas quer pela adequação aos requisitos da nova versão da NP EN ISO 9001:2000, ela própria "muito mais direccionada para a prestação de serviços", tem também sido a base de sustentação do rápido crescimento da ACA.

"Inicialmente, a sociedade era mais pequena e estava muito vocacionada para as áreas do Direito Financeiro e do Direito Fiscal. Quando começámos a crescer vimo-nos confrontados com a necessidade de optar entre a oferta de serviços especializados em determinadas áreas do Direito ou oferecer serviços de natureza global. Ao optarmos pela prestação de serviços de natureza global, tivemos desde logo a preocupação de acautelar que isso não descaracterizaria a actividade da sociedade e inteirámos-nos de que cada uma das áreas de prática manteria o nível de qualidade que normalmente está associado aos nichos de especialização. E hoje a ACA é reconhecida pelo mercado como especialista em várias áreas do Direito. A forma como crescemos não pode ser dissociada do Sistema de Gestão da Qualidade que temos, e que é o nosso sistema

de gestão enquanto organização, quer na vertente negócio quer na vertente satisfação do cliente. É o que nos permite otimizar a utilização dos nossos recursos e atingir o que é obviamente o nosso propósito - a satisfação do cliente -, prestando-lhe um serviço de qualidade. É a satisfação dos nossos clientes que assegura a continuidade do negócio, e quanto mais eficaz for a gestão dos recursos, melhor é a margem de remuneração dos meios utilizados na actividade prestada ao cliente", sublinha o sócio da ACA.

A distinção que a Abreu, Cardigos & Associados recebeu em Outubro, o prémio *Client Choice Award*, atribuído pela *International Law Office* em função de um *survey* realizado junto dos clientes que operam com firmas de advogados em Portugal, entre outros prémios e recomendações em directórios internacionais da advocacia, é demonstrativo da satisfação dos seus clientes.

Graças ao Sistema de Gestão da Qualidade todos os membros desta sociedade de advogados têm uma percepção clara do que é a satisfação do cliente. Sobretudo, têm a noção clara do que fazer, como fazer e quando fazer para assegurar a qualidade da prestação. Presentemente, o sistema contém sete processos base, cada um com um fluxograma documental que identifica o que é essencial, diga o procedimento respeito a uma actividade de carácter técnico ou a actividades de apoio à parte técnica e à gestão da sociedade enquanto organização.

"Os registos impostos pelos procedimentos inerentes ao sistema são uma vantagem mesmo para os próprios advogados, que vêem a parte não técnica do seu trabalho facilitada, quer pela facilidade de acesso à informação sobre cada processo, pelo acesso a informação documental de ordem técnica (legislação, jurisprudência, livros técnicos, etc.), acesso a serviços de fornecedores especializados (por exemplo, traduções técnicas) quer, ainda, pela facilidade de partilha de informação quando é necessário e dentro dos limites de acesso estabelecidos, entre muitas outras possibilidades", explica, por sua vez,

Manuel de Andrade Neves, sócio e auditor coordenador da ACA.

Para os sócios, e na perspectiva empresarial, o Sistema de Gestão da Qualidade é encarado como o sistema de gestão da sociedade. "Permite-nos retirar a informação que precisamos para tomarmos decisões fundamentadas para a gestão do negócio. Por exemplo, o saberemos semanalmente qual o desempenho financeiro da sociedade em relação aos objectivos que identificámos e que pretendemos seguir, algo que só é possível pela evolução da cultura da organização que resulta do SGQ", concluem os sócios da Abreu, Cardigos & Associados.

“O SGQ é o que nos permite otimizar a utilização dos nossos recursos e atingir o que é obviamente o nosso propósito (a satisfação do cliente), prestando-lhe um serviço de qualidade.”



SGS Moçambique

em fase de acentuada expansão

Com um quadro permanente de 84 colaboradores, sediada em Maputo e com Delegações na Beira e em Nacala, a SGS Moçambique tem vindo a reforçar e a alargar a sua actividade a vários domínios.

Jorge Silva, director de Desenvolvimento da SGS Moçambique



A SGS Moçambique, que detém a sede regional da *South Central Africa*, foi criada pelo Grupo SGS para fazer face às carências e especificidades da região. Este agrupamento compreende as diversas afiliadas do Grupo em Moçambique, Angola, Malawi, Zâmbia e Zimbabwe, e coloca em estreita ligação três centenas de profissionais. Segundo Jorge Silva, director de Desenvolvimento da SGS Moçambique, a parceria estabelecida com a SGS Portugal tem sido determinante para o crescimento da empresa moçambicana, sobretudo nos domínios da Qualidade e da formação de quadros locais.

Quais são as principais áreas de negócio da SGS Moçambique?

As actividades da SGS Moçambique desenvolvem-se, sobretudo, nos sectores agrícola e petrolífero. Recentemente, iniciámos actividades relacionadas com o sector de exploração mineira. Em Março do corrente ano, a SGS Moçambique lançou a Divisão de *Business Development*, com vista à promoção e ao desenvolvimento de todas as áreas de negócio do Grupo SGS, com particular incidência nas da Qualidade e da formação. Áreas que, em conjunto com as operações de *Collateral Management Agreement* e de *Governments and Institutions Services*, apresentam excelentes perspectivas de crescimento. Contudo, a dificuldade de recrutamento de quadros médios e superiores é um sério factor de estrangulamento

ao desenvolvimento das novas áreas de negócio da empresa.

De que forma é que a SGS Moçambique vai fazer certificação de empresas e de instituições num mercado ainda em desenvolvimento?

Apesar do futuro organismo acreditador, o INNOQ - Instituto Nacional de Normalização e Qualidade, ainda não estar a funcionar em pleno, como seria de desejar, já foram dados passos significativos no domínio da certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade. A SGS Moçambique, por exemplo, tem vindo a desenvolver acordos com organizações profissionais e com associações representativas do sector privado com vista à criação de um Centro de Formação em Qualidade. A par destas iniciativas, temos vindo a desenvolver uma aproximação directa ao mercado empresarial, enfatizando a necessidade de as empresas implementarem e certificarem os seus Sistemas de Gestão da Qualidade como forma de melhorarem a produtividade e a competitividade.

Em que domínios se encontra acreditada a SGS Moçambique?

Em Moçambique não existe ainda uma entidade acreditadora e, como tal, os processos de certificação são orientados de acordo com os padrões estabelecidos por entidades estrangeiras. Por esta razão, a SGS Moçambique recorre à subcontratação de outras afiliadas do Grupo para desenvolver estas actividades localmente, com particular relevo para as afiliadas portuguesa e sul-

-africana. Recentemente, recrutámos um auditor sénior, o que representa um passo significativo em direcção à nossa autonomia neste campo.

Que empresas e/ou organismos procuram mais este serviço?

Os do turismo, florestas, indústria, transportes e logística. Temos também potenciais clientes na esfera da Administração Pública.

Moçambique já tem um sistema nacional da qualidade implementado?

Moçambique possui uma Política Nacional da Qualidade, consagrada através da Resolução n.º 51 do Conselho de Ministros, que define, nos seus oito capítulos, os objectivos da Política da Qualidade, o desenvolvimento do Sistema Nacional da Qualidade (SNQ) e o papel dos vários intervenientes na Política da Qualidade. O SNQ instituiu, depois, o Conselho Nacional da Qualidade. Contudo, como referi anteriormente, estes organismos ainda não funcionam na sua plenitude.

Como caracteriza a posição do Governo moçambicano nesta matéria?

O Governo moçambicano tem-se esforçado por impor algumas regras neste domínio e acredito, sinceramente, que os dirigentes moçambicanos já perceberam que o factor Qualidade não é uma questão de moda, mas sim uma imperiosa necessidade transversal ao desenvolvimento sustentável da economia.

Atentos à evolução do mercado

Que áreas terão maior expansão no futuro?

Sem dúvida que os sectores petrolífero e do gás natural terão um crescimento substancial nos próximos anos, sobretudo se tivermos em conta a identificação de cinco/seis grandes zonas de altíssima probabilidade de ocorrências petrolíferas. Outro sector em franco crescimento é o dos minerais, com particular incidência para mega-projectos como os da Companhia Vale do Rio Doce no âmbito da exploração do Carvão de Moatize e o das areias pesadas em Moma, no Norte do país. Sendo Moçambique um país essencialmente agrícola, este mercado está também a merecer cada vez maior atenção, nomeadamente por

“A relação com a nossa congénere portuguesa é excepcional, fundamentando-se numa estreita cooperação em todos os domínios de actividade, designadamente no da Certificação.”

parte de potenciais investidores estrangeiros, aguardando-se para breve a abertura de um banco comercial de apoio à agricultura. O sector das florestas é outro em que centramos as nossas atenções. E, claro está, o sector do turismo, hoje responsável por cerca de 2,4% do PIB moçambicano, com fortes probabilidades de aumentar esta fasquia.

A SGS Moçambique acompanha de perto a evolução do mercado e procurará, naturalmente, responder às solicitações que lhe venham a ser colocadas no futuro. Daí a aposta, por exemplo, na divulgação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

A parceria entre a SGS Portugal e a SGS Moçambique vai ser reforçada?

A relação com a nossa congénere portuguesa é excepcional, fundamentando-se numa estreita cooperação em todos os domínios de actividade, designadamente no da Certificação. Uma nova área de trabalho a desenvolver mais estreitamente é a da formação, face à carência de quadros moçambicanos no domínio de Sistemas de Gestão da Qualidade, Ambiente ou outros.

Acresce que estamos a lançar as bases para a gestão da qualidade da própria SGS Moçambique, processo que queremos desenvolver durante o próximo ano e para o qual contamos com a estreita colaboração da SGS Portugal.



SGS Portugal licenciada ao abrigo do novo Regime de IPE angolano

O Governo da República de Angola terminou com o monopólio das Inspeções Pré-Embarque (IPE) a produtos importados. O novo Regime de IPE permite aos importadores e exportadores escolherem livremente a entidade de Inspeção licenciada que melhor responder às suas necessidades. A SGS Portugal está autorizada para a realização de IPE em Angola, regressando ao circuito comercial Portugal/Angola com uma clara vantagem: uma experiência anterior de 23 anos com Angola na prestação destes serviços a organismos públicos e privados. Pioneira em IPE, a SGS Portugal inspeciona mercadorias sujeitas a programas de inspeção obrigatórios ou voluntários, tanto na origem como localmente, efectuando também controlo e verificação de conformidade, valorização e classificação aduaneira, assim como monitorização de mercadorias. Todos estes serviços são uma valiosa contribuição para agilizar os processos aduaneiros.



Cosméticos e Detergentes Domésticos: Qualidade e Segurança em debate

A SGS Portugal recebeu a visita do especialista internacional Uwe Assmus, director do Departamento de Detergentes e Produtos de Higiene Pessoal do Instituto Fresenius SGS. O Instituto Fresenius SGS é o maior e mais conceituado laboratório de análises e testes de produtos de grande consumo na Alemanha. Perante uma audiência de cerca de 40 representantes da indústria e dos maiores grupos de grande distribuição em Portugal, ao longo da manhã do dia 25 de Outubro, foram apresentados e debatidos os pontos fundamentais da legislação reguladora do sector de Cosméticos e Detergentes Domésticos na União Europeia, bem como as ferramentas de gestão e de apoio à tomada de decisão. O especialista do Instituto Fresenius SGS apresentou os 14 passos fundamentais para o sucesso, desde a selecção do fornecedor, passando pelo controlo da qualidade do produto e assessoria de rotulagem, até à adaptação do produto a nova legislação emergente.



DR

Formação e Qualificação de Pessoas no Sector Automóvel



O CEPRA - Centro de Formação Profissional da Reparação Automóvel, festejou no dia 3 de Novembro os seus 25 anos de actividade ao serviço da Formação Profissional e do sector da Reparação Automóvel. Para assinalar esta importante efeméride promoveu um Seminário dedicado ao tema 'Formação, Qualificação e Certificação de Pessoas no Sector Automóvel', que decorreu no Centro de Congressos de Lisboa. Os temas apresentados abordaram a Formação em diversas vertentes: Qualificação dos Recursos Humanos, Segurança e Prevenção Rodoviária e Sustentabilidade para o Sector Automóvel. Um outro painel, subordinado ao tema Qualidade e Ambiente para o Sector, contou com a participação de Paulo Relvas, auditor coordenador da SGS ICS, que apresentou as vantagens dos Sistemas de Gestão Ambiental e da Qualidade em empresas do sector Automóvel

Contact Centers Portugal 2006

A Conferência de *Contact Centers* Portugal, realizada em Outubro passado pela Associação Portuguesa de *Contact Centers* e a IDC Portugal, iniciou uma nova era na história dos *Contact Centers*. Assumindo-se como um parceiro estratégico para o sector dos *Contact Centers*, a SGS associou-se a este importante evento como um dos seus patrocinadores.



DR



(In)Segurança do Vestuário Infantil

Entrou em vigor em Portugal a norma NP EN 14682:2005, que especifica os requisitos de segurança para cordões fixos e deslizantes no vestuário para criança, incluindo fatos de Carnaval e equipamento de ski, até aos 14 anos. Publicada em Dezembro de 2004 e entretanto transposta para a legislação portuguesa, esta norma é de cumprimento obrigatório ao abrigo da Directiva da Segurança Geral dos Produtos (DSGP - Directiva 2001/95/EC). À semelhança de todos os outros produtos abrangidos por esta Directiva, é da responsabilidade dos operadores que colocam o vestuário para criança no mercado assegurar a sua segurança.

“A Segurança Infantil é uma temática extremamente abrangente, na qual a SGS se destacou como organização pioneira em Portugal através de serviços no âmbito dos Parques Infantis e Testes a Equipamentos Desportivos. Recentemente, a segurança do vestuário para criança, felizmente, também mereceu a atenção das autoridades, e a SGS tem já a sua rede internacional de 30 laboratórios têxteis preparada para apoiar a indústria no cumprimento da nova legislação”, esclarece Anabela Gonçalves, directora da Divisão *Consumer Testing Services*.

SGS apoia a A Casa do Caminho

Porque a SGS acredita no futuro e porque todas as crianças têm direito à concretização do seu projecto de vida, a SGS apoia a associação “A Casa do Caminho”.

Descubra as actividades desta Associação em www.casadocaminho.pt



Pedro Gomes

Novas Normas para a Certificação dos Serviços de Desempanagem e Reboque

O Instituto Português da Qualidade (IPQ) e a SGS ICS organizaram a apresentação das Normas Portuguesas para Certificação dos Serviços de Desempanagem e Reboque - NP 4444, NP 4445-1 e NP 4445-2. A sessão de abertura contou com a presença de Duarte Figueira, administrador do IPQ, e António Teixeira Lopes, presidente da ARAN - Associação Nacional do Ramo Automóvel. Fernando Camboa, sócio-gerente da Autocor, apresentou o processo de certificação da sua empresa, uma das primeiras de Reboque e Desempanagem a obter a certificação. A Patrícia Pereira, gestora da Certificação do Serviço da SGS ICS, coube a missão de dar a conhecer as novas normas e demonstrar como estas podem contribuir para a diferenciação dos serviços de Desempanagem e Reboque.

APIGRAF em parceria com a SGS ICS



DR

A APIGRAF - Associação Portuguesa das Indústrias Gráficas, de Comunicação Visual e Transformadoras do Papel e a SGS ICS - Serviços Internacionais de Certificação assinaram, no passado dia 6 de Outubro e no âmbito do Encontro Nacional APIGRAF 2006, um protocolo de colaboração para a Certificação de Sistemas de Gestão Ambiental, utilizando como referência a norma NP EN ISO 14001 e Verificação EMAS (Reg. CE/761/2001). Com um importante papel a desempenhar na promoção da evolução aos mais diversos níveis das empresas associadas, a APIGRAF decidiu promover por este meio a certificação ambiental como forma de evidenciar o compromisso ambiental da empresa. Segundo José Eduardo Carragosela, Secretário-geral da APIGRAF “este protocolo permite-nos completar o círculo ambiental do ambigraf, um conjunto de protocolos na área ambiental que começa na auditoria, passa pela resolução dos eventuais problemas ambientais detectados e termina com a demonstração dos resultados de todo o processo desenvolvido, consubstanciada agora na certificação ambiental.”

6º Encontro Nacional do Sector do Café



A Associação Industrial e Comercial do Café (AICC) apresentou o 6.º Encontro Nacional do Sector, no dia 8 de Novembro, no Palácio de Seteais, em Sintra. Em destaque estiveram temas como ‘O Sector na Europa’, ‘O Café e a Saúde: Campanhas de Divulgação e a sua Influência na Evolução do Mercado’ e o ‘Mercado do Café em Portugal’.

Como entidade patrocinadora deste evento, a SGS apresentou alguns dos seus serviços orientados para as necessidades específicas da indústria do Café em áreas como Logística, Supervisão de Cargas e Descargas Internacionais e Laboratório Agro-Alimentar.