



SGS
global

#22

JANEIRO 2008 # ANO 8

REVISTA DO GRUPO
SGS PORTUGAL

**INDÚSTRIA
VITIVINÍCOLA
PORTUGUESA**

HÁ VINHOS FANTÁSTICOS EM PORTUGAL

**GRANDE ENTREVISTA
JOÃO SALGUEIRO**

PRESIDENTE DA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BANCOS

QUALIDADE

Designação	Duração (h)	Local	Mês de realização	Preço (€ + IVA)
Q1. Implementação Sistema Gestão da Qualidade: ISO9001:2000	16	Lisboa e Porto	Janeiro / Maio / Setembro	360
Q2. Qualificação Auditores Internos Qualidade: ISO9001:2000	40	Lisboa e Porto	Março / Julho / Novembro	740
Q3. Qualificação de Gestores da Qualidade	68	Lisboa e Porto	Maio / Outubro	800
Q4. As novas versões ISO9001:2008 e ISO9004	8	Lisboa e Porto	Março / Julho / Novembro	180
Q8. Tratamento de Reclamações	8	Lisboa e Porto	Abril / Novembro	180
Q9. Avaliação da Eficácia da Formação	8	Lisboa e Porto	Fevereiro / Novembro	180
Q10. Avaliação de Fornecedores	8	Lisboa e Porto	Maio / Dezembro	180
Q12. Melhoria Contínua	16	Lisboa e Porto	Fevereiro / Outubro	400
Q16. Gestão Dispositivos Medição e Monitorização (DMM's)	8	Lisboa e Porto	Abril / Novembro	185
Q19. Lead Auditor ISO 9001, reconhecido pelo IRCA	50	Lisboa	Junho	1500
Q21. Especialização/Pós-graduação Sistemas Gestão Qualidade	350	Lisboa	Abril	2500

AMBIENTE

Designação	Duração (h)	Local	Mês de realização	Preço (€ + IVA)
A1. Implementação Sistema Gestão Ambiental ISO 14001 e EMASII	24	Lisboa e Porto	Fevereiro/Junho/Outubro	450
A2. Qualificação Auditores Internos Ambientais ISO 14001:2004	40	Lisboa e Porto	Maio / Dezembro	740
A3. Qualificação Gestores do Ambiente	68	Lisboa / Porto	Maio / Novembro	800
A4. Legislação Ambiental	24	Lisboa	Março / Setembro	420
A5. Gestão de Resíduos	20	Lisboa e Porto	Abril / Outubro	400
A6. Identificação e Avaliação de Aspectos Ambientais	8	Lisboa	Maio / Setembro	180
A7. Plano de Monitorização Ambiental	8	Lisboa	Junho / Outubro	180
A13. Lead Auditor ISO 14001, reconhecido pelo IEMA	50	Lisboa / Porto	Abril / Novembro	1250
A15. Auditorias do Ambiente para Auditores, reconhecido IRCA	24	Lisboa	Julho	800
A16. Pós-graduação/Especialização Sistemas Gestão Ambiental	350	Lisboa	Abril	2570

SEGURANÇA

Designação	Duração (h)	Local	Mês de realização	Preço (€ + IVA)
S1. Sensibilização à Segurança e Higiene do Trabalho	8	Lisboa	Março	150
S2. Obrigações legais do Empregador	8	Lisboa	Abril	180
S3. Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho	32	Lisboa	Maio / Outubro	580
S4. OHSAS 18001:1999 vs OHSAS 18001:2007	8	Lisboa e Porto	Janeiro / Junho / Outubro	170
S5. Implementação Sistema de Gestão OHSAS 18001:2007*	32	Lisboa e Porto	Março / Setembro	580
S6. Qualificação de Auditores Internos OHSAS 18001:2007*	40	Lisboa e Porto	Maio / Novembro	740
S8. Organização da Emergência / Planos de Emergência Internos	8	Lisboa e Porto	Abril / Dezembro	180
S11. Certificado de Segurança	14	Lisboa e Porto	Maio	90
S15. Lead Auditor OHSAS 18001, reconhecido pelo IRCA	50	Lisboa / Porto	Setembro / Maio	1250
S17. Auditorias OHSAS 18001 para Auditores - reconhecido IRCA	24	Lisboa	Março	800
S18. Trabalhador Designado para a SHST *	35	Lisboa	Março	500
S20. Revalidação do CAP de Técnico Superior SHT*	31 / 104	Lisboa	Março	550 / 1.100
S21. Pós-graduação/Especialização Gestão Segurança e Saúde no Trabalho (Técnico Superior de SHT+Auditor OSHAS 18001)*	570	Lisboa Porto	Março / Outubro Fevereiro	2850

* Cursos Homologados/Em Processo de homologação pelo ISHST/ACT

SISTEMAS INTEGRADOS

Designação	Duração (h)	Local	Mês de realização	Preço (€ + IVA)
I1. Implementação Sistema de Gestão Integrado: Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social	32	Lisboa e Porto	Abril / Setembro	580
I2. Auditorias a Sistemas de Gestão Integrados: Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social	56	Lisboa e Porto	Junho / Outubro	830
I3. Pós-graduação/Especialização em Gestão Integrada de Sistemas: Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social	390	Lisboa	Maio	2.650

PLANO DE FORMAÇÃO 2008

selecção de cursos



QREN

A SGS Training, entidade formadora acreditada pela Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), apoia-o na elaboração de candidaturas com vista ao financiamento do Plano de Formação da sua Organização, no âmbito do novo Quadro Comunitário 2007-2013 (QREN). Consulte-nos!

RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL

Designação	Duração (h)	Local	Mês de realização	Preço (€ + IVA)
RS1. Princípios, Declarações e Códigos de Conduta: a sua definição e comunicação	8	Lisboa e Porto	Junho	150
RS4. Implementação de um Sistema de Gestão Responsabilidade Social: SA8000	24	Lisboa e Porto	Março / Setembro	470
RS5. Lead Auditor SA8000, reconhecido pelo IRCA	50	Lisboa e Porto	Maio	1550

RECURSOS HUMANOS

Designação	Duração (h)	Local	Mês de realização	Preço (€ + IVA)
RH1. Implementação Sistema Gestão Recursos Humanos: NP 4427	16	Lisboa e Porto	Fevereiro / Setembro	370
RH3. Formação Pedagógica Inicial de Formadores*	103	Lisboa e Porto	Fevereiro / Setembro	490
RH5. Liderança, Gestão e Motivação de Equipas	24	Lisboa e Porto	Março / Outubro	400

* cursos homologados pelo IEFP

SECTOR ALIMENTAR

Designação	Duração (h)	Local	Mês de realização	Preço (€ + IVA)
AL1. Implementação de Sistemas HACCP	16	Lisboa e Porto	Março / Setembro	350
AL3. Implementação Sistema ISO 22000:2005	16	Lisboa e Porto	Janeiro/Abril/Julho/Outubro	380
AL4. Boas Práticas de Higiene e Segurança Alimentar	8	Lisboa e Porto	Março / Novembro	150
AL9. Gestão de Crises na Área Alimentar	16	Lisboa e Porto	Março / Novembro	350
AL11. Análise Sensorial	8	Lisboa	Maio	150
AL12. Segurança Alimentar nos Transportes	8	Lisboa e Porto	Junho	150
AL16. Auditorias a Sistemas HACCP	32	Lisboa e Porto	Maio / Outubro	610
AL17. Qualificação de Auditores Internos ISO 22000:2005	40	Lisboa e Porto	Abril / Julho / Novembro	730
AL18. Lead Auditor ISO 22000, reconhecido pelo IRCA	50	Porto/ Lisboa	Março / Setembro	1450
AL19. Especialização Sistemas Gestão Segurança Alimentar	250	Lisboa	Fevereiro	2500

INVESTIMENTO, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

Designação	Duração (h)	Local	Mês de realização	Preço (€ + IVA)
ID11. Implementação de um Sistema de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI) - NP4457	24	Lisboa e Porto	Janeiro / Junho / Outubro	480
ID12. Auditorias internas a Sistemas de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação	40	Lisboa e Porto	Setembro	750
ID13. Desenvolvimento de Novos Produtos	16	Lisboa	Julho	400

SECTOR ENERGIA

Designação	Duração (h)	Local	Mês de realização	Preço (€ + IVA)
E1. Energias renováveis	16	Lisboa	Abril	250
E2. Auditorias energéticas	40	Lisboa	Abril	750
E3. Introdução ao SCE (DL 78/2006; DL 79/2006; DL 80/2006)	8	Lisboa	Fevereiro	150
E4. Estudo detalhado dos Regulamentos RCCTE ou RSECE	40	Lisboa	Março	750
E5. Qualificação de Peritos no âmbito do Sistema de Certificação Energética - RCCTE *	36	Lisboa Porto	Fevereiro e Março / Maio Março	880
E6. Qualificação de Peritos no âmbito do Sistema de Certificação Energética - RSECE - ENERGIA*	32	Lisboa Porto	Março e Abril / Junho e Julho Março e Abril	850
E7. Qualificação de Peritos no âmbito do Sistema de Certificação Energética - RSECE - QAI*	28	Lisboa Porto	Maio Maio	750
E8. Qualificação de Gestores de Energia	64	Lisboa	Maio	1000
E9. Projectistas e instaladores de painéis solares	40	Lisboa	Junho	700
E10. Gestão e Auditorias Energéticas nos Transportes	40	Lisboa	Junho	730

*Acções Reconhecidas pela ADENE



- 02 JET-LAG**
Chris Kirk, CEO do Grupo SGS
- 06 GRANDE ENTREVISTA**
João Salgueiro, Presidente da APB
- 10 TEMA DE CAPA**
A Indústria Vitivinícola Portuguesa
- 16 SERVIÇOS SGS**
Single Food Audit Pack
- 18** DomusQual e DomusNatura
- 22** Validação e Verificação das Emissões de CO²
- 24** Qualificação de Oficinas de Reparação Automóvel
- CERTIFICAÇÕES SGS**
- 26** Grupo Parque Expo
- 30** Águas do Cávado
- 31** Câmara Municipal de Guimarães
- SGS NA PRIMEIRA PESSOA**
- 32** João Marques, Administrador Financeiro da SGS Portugal
- PARCEIROS**
- 34** ANEMM - Associação Nacional das Empresas Metalúrgicas e Electromecânicas
- SGS NO MUNDO**
- 36** SGS Brasil
- NORMAS EM DESTAQUE**
- 38** Norma NP 4457
- BREVES**
- 40** Eventos e notícias diversas

FICHA TÉCNICA

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



MISSÃO DO GRUPO

:: SERVIÇO SEM FRONTEIRAS

O Grupo SGS - Société Générale de Surveillance S.A.   a maior organiza o mundial no domínio da inspec o, verifica o, análise e certifica o. Com mais de 48 mil colaboradores, a SGS opera uma rede de mais de 1000 escritórios e laboratórios em todo o mundo.

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

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

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

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

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

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

VALORES QUE DIFERENCIAM

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

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

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

DAR A CONHECER O VINHO PORTUGUÊS

O vinho é um dos produtos com maior impacto para o nosso país. O seu potencial de exportação e o reconhecimento crescente da sua qualidade são factores que têm incentivado os industriais do sector a investir na modernização. Esta passa por medidas como o investimento em equipamentos, o aperfeiçoamento do processo de produção mas também dos próprios Sistemas de Gestão; passa pela formação dos recursos humanos e também pela forma como são abordados os mercados nacionais e internacionais.

Todas estas medidas têm tido um retorno crescente, que se reflecte no aumento da procura e nas excelentes críticas que, todos os anos, os nossos vinhos recebem nos mais variados eventos e na imprensa especializada do sector.

Além do impacto económico directo sobre o sector vitivinícola português, o prestígio do vinho português influencia positivamente a imagem que Portugal tem no mundo. Os nossos vinhos e a sua colocação no mercado global têm o mérito de associar Portugal a conceitos como o requinte, a experiências agradáveis e intensas, diferenciando-nos pela qualidade e pela excelência.

Enquanto essa diferenciação se solidifica, a SGS procura cada vez mais tornar-se um facilitador da expansão das empresas portuguesas, criando serviços inovadores e adaptados ao nosso mercado. O *Single Food Audit Pack* permite uma maior rentabilidade temporal e de recursos, integrando as auditorias para as empresas do sector alimentar. O *DomusQual* e o *DomusNatura* introduzem conceitos inovadores no mercado da construção, demonstrando a qualidade e a sustentabilidade dos edifícios. Para a indústria seguradora, a assinatura do protocolo entre a SGS e o Centro Zaragoza permitirá constituir uma rede de oficinas qualificadas segundo o sistema deste organismo.

“A SGS PROCURA CADA VEZ MAIS TORNAR-SE UM FACILITADOR DA EXPANSÃO DAS EMPRESAS PORTUGUEASAS, CRIANDO SERVIÇOS INOVADORES E ADAPTADOS AO NOSSO MERCADO.”

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



A certificação de Sistemas de Gestão continua a ser uma das ferramentas com melhores resultados de melhoria organizacional. O sector vitivinícola não é excepção. De facto, a grande aposta na qualidade nos últimos anos tem incidido não apenas no produto mas também na optimização das organizações, sendo já apreciável o número de Sistemas de Gestão certificados. Com 216 empresas certificadas desde Junho, destacamos ainda o Pavilhão Atlântico, a Águas do Cávado e a Câmara Municipal de Guimarães como três bons exemplos de gestão.

Desejo que 2008 seja um excelente ano para os portugueses e em especial para si, caro leitor da SGS Global.



CHRIS KIRK

CEO DA SGS
EM PORTUGAL

NO GRUPO SGS QUEREMOS... ACRESCENTAR VALOR AO CLIENTE

Chris Kirk, *Chief Executive Officer* (CEO) do Grupo SGS, veio a Portugal para visitar a afilizada portuguesa e participar no Fórum Europeu da SGS que, pela primeira vez, reuniu em Lisboa. Na entrevista que concedeu à revista da SGS Portugal, Chris Kirk fala sobre os desafios que o Grupo tem pela frente, reafirma os objectivos de crescimento e os meios para os atingir.

Como viveu este seu primeiro ano de mandato como CEO do Grupo SGS?

Foi um ano fascinante! Sabe, antes de ser nomeado CEO já desempenhava funções que me obrigavam a viajar - como *Chief Operating Officer* para o Sudeste Asiático/Pacífico e enquanto vice-presidente executivo das áreas *Minerals* e *Environment*, cargos que têm assento no Conselho de Operações -, mas ao longo destes últimos meses 'descobri' como o Mundo é realmente grande. A SGS está presente em mais de 140 países e as afiliadas devem receber a visita do CEO! É claro que é impossível visitar todas estas páises no espaço de um ano, pouco tempo sobraría para estar no escritório e em casa com a família. Sim, de facto 'descobri' que se perde imenso tempo a viajar e que isso faz com que tenha menos tempo para estar em casa com os meus filhos. Porém, aprendemos a valorizar e a focar-nos na qualidade do tempo que estamos juntos, em detrimento da quantidade.

Relativamente às funções, há diferenças substanciais. Hoje em dia uma boa parte do meu tempo é ocupado na função de interlocutor entre a Companhia e o mercado, os analistas, a imprensa, as autoridades. É completamente diferente do que fazia antes, porque a maior parte do meu tempo era dedicada a trabalhar para os clientes.

Os resultados da SGS têm vindo a crescer de ano para ano e os analistas financeiros internacionais são praticamente unânimes em considerar a compra das acções da Companhia como um investimento seguro a médio e longo prazo. A que se devem as excelentes performances da SGS nestes últimos anos e, em particular, em 2006 e nos primeiros seis meses de 2007?

Realmente a SGS tem tido resultados muito bons nos últimos anos. A reestruturação que fizemos em 2002 mudou a nossa forma de fazermos negócios e de nos organizarmos enquanto Grupo que actua à escala global. Passámos a dar tanto enfoque às regiões como às áreas de negócio e foi essa nova visão que deu origem ao Conselho de Operações. Este órgão permitiu-nos atingir dois objectivos: por um lado, dar mais atenção às áreas de negócio, uma vez que possibilita que os meus colegas do Conselho procurem novos mercados, globalizem as áreas de negócio e levem os serviços da SGS a todos os cantos do mundo; por outro lado, responsabiliza os *Chief Operating Officers*

to brutal do negócio, basta olhar para o volume de negócios em 2002 e compará-lo com o de 2006 ou com o dos primeiros seis meses do exercício de 2007. E a consequência disso é que a SGS se tornou uma espécie de 'menina querida' do mercado, o que é ótimo. Mas, por outro lado, as empresas podem tornar-se também vítimas do seu próprio sucesso.

Mas o que quer dizer com isso?

Veja o outro lado da situação: como os resultados operacionais e financeiros da SGS têm sido bons, os mesmos analistas esperam que façamos aquisições, mas a realidade é que é cada vez mais difícil comprar empresas que estejam tão bem ou melhor do que nós. Por isso, ou compramos empresas que estão substancialmente piores, reestruturamo-las e fazemos com que fiquem tão boas ou melhores, ou encontramos quem faça melhor do que nós, o que não é fácil. Desafio-a a encontrar uma organização que actue exclusivamente nas áreas de inspecção, verificação, análise e certificação e apresente resultados superiores aos da SGS!

“O MAIS IMPORTANTE, O QUE FAZ CRESCER O NEGÓCIO, É O ESTAR SEMPRE A ACRESCENTAR VALOR. E SE ESTAMOS SEMPRE A ACRESCENTAR VALOR, A RENTABILIDADE AUMENTA. NO FUNDO TUDO SE RESUME A ISSO: SUBIR NA CADEIA DE VALOR, A ACRESCENTAR VALOR PARA OS CLIENTES E PARA A EMPRESA.”

pelo fornecimento eficiente desses mesmos serviços nas respectivas regiões. O objectivo é o de fornecer os serviços aos clientes da forma mais eficiente e menos onerosa, mas sempre dentro dos padrões de qualidade e na observância do nosso rigoroso código de conduta.

Esta reestruturação originou um incremen-

Mas a estratégia de crescimento continua a passar pelas aquisições?...

Claro que vamos continuar a comprar empresas. Não há razão nenhuma para não o fazermos. Mas não tencionamos 'deitar dinheiro para a rua'.

Preferimos fazer investimentos em empresas nas quais sabemos que vamos poder fazer



crescer o negócio. Só em 2007 já analisámos perto de uma centena de empresas, incluindo algumas de dimensão apreciável e que foram amplamente badaladas nos órgãos de comunicação social.

Quais são os principais desafios que a SGS vai ter pela frente?

O maior desafio é o de manter o nível de sucesso e isso significa que temos de qualificar mais as nossas pessoas, de continuar a apostar nelas e a investir no desenvolvimento das suas capacidades. O sucesso da SGS depende inteiramente das pessoas que aqui trabalham, não vamos conseguir chegar mais longe sem elas.

Depois, temos de continuar a olhar atentamente para os negócios onde estamos, até para determinarmos se estamos na melhor parte do negócio ou onde devemos estar. As possibilidades de expandirmos o negócio são imensas, há um mundo de oportunidades lá fora, só temos de saber aproveitá-las!

Isso significa que a SGS vai entrar em novas áreas de negócio?

Por que não? Por vezes, quando digo que há inúmeras oportunidades, as pessoas ficam a olhar para mim com uma expressão de dúvida estampada no rosto, mas é verdade. Veja por exemplo o que se passa na principal área de negócio, a Oil, Gas & Chemicals (Petróleo e Petroquímicos). Nesta área, a SGS posiciona-se em todas as fases da cadeia de valor ao nível do *downstream* (que abarca praticamente todas as operações que vão do poço até ao ponto de venda ao consumidor) e até hoje nunca se envolveu nas actividades que estão ao nível do *upstream* (pesquisa, perfuração, etc.). Porém, o que temos feito de há três anos a esta parte, em todas as áreas de negócio, e fizemo-lo deliberadamente, foi comprar negócios que estão envolvidos na exploração, no processamento e assim sucessivamente, sendo que agora estamos presentes em todas as fases da cadeia de valor. E será nesse sentido que vamos continuar a avançar nesta área.

Dou-lhe outro exemplo: hoje em dia a principal actividade da SGS na área da Agricultura já não são as inspecções, como acontecia há uns anos atrás, mas sim as análises no terreno, verificando a aplicação de pesticidas, a qualidade de sementes, as características dos terrenos, as qualidades dos fertilizantes, etc.

O mais importante, o que faz crescer o negócio, é o estar sempre a acrescentar valor. E se estamos sempre a acrescentar valor, a rentabilidade aumenta. No fundo tudo se resume a isso: subir na cadeia de valor, acrescentar valor para os clientes e para a empresa. Se pensar que na área dos Petróleos e Petroquímicos ganhámos 850 milhões de dólares actuando

apenas na área do processamento, então imagine quanto poderemos ganhar se investirmos nas restantes fases da cadeia.

E, nessa perspectiva, quais são as áreas de negócio que irão crescer mais rapidamente a curto e a médio prazo? E em termos de actividades?

Sem dúvida a dos Petróleos e Petroquímicos e do Industrial. Nas actividades, as previsões apontam para a Certificação (de Sistemas, de Serviços e Produtos) e Testes e Análises. A SGS está a investir muito na actividades de Testes e Análises porque é uma área em que nos podemos diferenciar da concorrência e ser muito competitivos. Aliás, o investimento de 15 milhões de dólares realizado na aquisição do Laboratório *McMurray Resources Research and Testing Ltd.* (MRRT), localizado em Fort McMurray, Alberta, Canadá, no coração da região de *oil sands* de Athabasca é disso exemplo. É um laboratório único, o verdadeiro estado da arte, capaz de analisar amostras com 1500 toneladas métricas. Não há mais nenhum laboratório com essa capacidade no mundo. Investimentos como este são vantajosos para os nossos clientes, que retiram mais valor dos resultados dos testes e análises que realizam.

E como se prevê que progridam as restantes áreas de negócio?

Globalmente todas vão bem, como os resultados o demonstram, mas eu diria que a área de *Life Sciences* (Ciências da Vida) precisa de 'amor e carinho', teremos de lhe dedicar mais atenção. A área Governos & Instituições (GIS) vai muito bem. As Inspeções Pré-Embarque constituem uma actividade que está em decréscimo contínuo, no entanto os meus colegas reinventaram completamente a área de negócio. Através de novos serviços de apoio às Alfândegas (fornecimento de scanners, formação, apoio técnico), conseguiram dar completamente a volta por cima.

E quais são as regiões do mundo onde a SGS regista maior crescimento?

Este ano a Europa esteve incrivelmente bem, tanto em termos de crescimento da actividade como da rentabilidade. Continua a ser a região que apresenta maior volume de negócios, embora esteja a crescer menos do que a China e toda a região do Sudeste Asiático (e da Ásia em geral). Perspectivamos que as actividades da SGS na China/Hong Kong, na verdade em toda a Ásia, e na América Latina venham a crescer bastante no futuro. Mas para já é de facto a Europa que continua a ter os melhores resultados.

E Portugal?

Bem, Portugal faz parte da Europa e isso em termos de negócio diz tudo! Estive no país apenas algumas horas. Porém, tive oportunidade de conhecer os escritórios e os laboratórios da

empresa em Portugal e, mais importante, de conhecer as pessoas. E isso é de facto o mais interessante, pois encontrei aqui um grupo de pessoas extremamente motivado com o que faz. A nossa organização depende das pessoas, pelo que é necessário que tenhamos essa paixão, esse empenho, essa motivação e vontade de fazer, é isso que faz com que tenhamos sucesso. Esse é aliás um ponto que gostava de reiterar. O sucesso da SGS não tem nada a ver comigo mas sim com as 50 mil pessoas motivadas que diariamente em todo o mundo fazem por isso. Algumas pessoas da equipa portuguesa só as conheci hoje, mas sei que são de facto fantásticas. Além disso, a SGS em Portugal tem das melhores e mais agradáveis instalações que já tive oportunidade de visitar.



SOBRE CHRIS KIRK

Nascido no Reino Unido, Chris Kirk (50 anos) integrou a SGS em 1981 na Nova Zelândia. Sob a sua liderança, a actividade *Minerals* cresceu substancialmente e tem, actualmente, um peso significativo no portfólio de serviços da SGS. Deteve uma série de cargos de direcção na Tailândia, Gana, Singapura e Austrália. Foi nomeado para o Conselho de Operações em 2002, inicialmente como COO - *Chief Operating Officer* para o Sudeste Asiático/Pacífico e, em 2003, como vice-presidente executivo das áreas *Minerals & Environment*. Bacharelato em Ciência/Zoologia da Universidade de Wales, Chris Kirk concluiu uma Pós-Graduação no Curso de Educação da Universidade de Newcastle. É desde Dezembro de 2006 CEO - *Chief Executive Officer* do Grupo SGS.



NOVO
Fax Único Nacional
707 200 329
707 200 FAX

ESCRITÓRIOS

LISBOA
Pólo Tecnológico de Lisboa, 6
Pisos 0 e 1
1600-546 Lisboa
Tel.: 217 104 200
Fax.: 217 157 520

LEÇA DA PALMEIRA
Rua Veloso Salgado, 583/587
4450-801 Leça da Palmeira
Tel.: 229 894 500
Fax.: 229 894 590

SINES
Zona Industrial Ligeira B
Lote 1073
7520-309 Sines
Tel.: 269 634 181
Fax.: 269 634 182

MADERA
Edifício Vilas Madalena, 237 Lapa C,
Conjunto de Stº António
9000-321 Funchal
Tel.: 291 740 360
Fax.: 291 740 366

AÇORES
Rua José do Carmo, 21 - 2º Piso
8000-076 Ponta Delgada
Tel.: 298 302 590
Fax.: 298 302 589

FORMAÇÃO

LISBOA
Pólo Tecnológico de Lisboa, 6
Pisos 0 e 1
1600-546 Lisboa
Tel.: 217 104 200
Fax.: 217 157 520

LEÇA DA PALMEIRA
Rua Veloso Salgado, 583/587
4450-801 Leça da Palmeira
Tel.: 229 894 500
Fax.: 229 894 590

LABORATÓRIOS

AGRO-ALIMENTAR
Pólo Tecnológico de Lisboa, 6
Piso 2
1600-546 Lisboa
Tel.: 217 104 200
Fax.: 217 157 520

PETROQUÍMICOS
Zona Industrial Ligeira B
Lote 1073
7520-309 Sines
Tel.: 269 634 181
Fax.: 269 634 182

LOGÍSTICA

MAIA
Rua do Oeste, 29
Zona Industrial de Maia, Gemunde
4470-308 Maia
Tel.: 229 435 610
Fax.: 229 435 619

PÓVOA DE SANTA IRIA
Avenida do Casal da Serra - Lote 19
2525-085 Póvoa de Santa Iria
Tel.: 219 486 320
Fax.: 219 470 801

Linha de Informações

707 200 747
707 200 SGS

pt.informations@sgs.com
WWW.PT.SGS.COM

WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS



Bons resultados da banca nacional facilitam...

APOSTA NA INOVAÇÃO E NA QUALIFICAÇÃO DOS RECURSOS

A ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BANCOS (APB) FOI CRIADA EM 1984 COM O OBJECTIVO ESTATUTÁRIO DE REPRESENTAR OS BANCOS NACIONAIS E ESTRANGEIROS QUE EXERCEM ACTIVIDADE EM PORTUGAL. PROMOTORA DE UM CONJUNTO DIVERSO DE INICIATIVAS, COMO A ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E DE PARECERES, FORMAÇÃO PROFISSIONAL, RECOLHA DE INFORMAÇÃO ESTATÍSTICA E DIFUSÃO DE TRABALHOS DE REFLEXÃO SOBRE ACTIVIDADE BANCÁRIA, A APB CONTRIBUI PARA UM SECTOR BANCÁRIO SÓLIDO E ATENTO AOS PROBLEMAS E ÀS NECESSIDADES DO PAÍS. EM ENTREVISTA À SGS GLOBAL, O PRESIDENTE DA DIRECÇÃO, JOÃO SALGUEIRO, APONTA OS OBJECTIVOS PRÁTICOS DA APB, DEFENDE UMA GESTÃO PRÓ-ACTIVA NO SECTOR BANCÁRIO E ANALISA OS BONS RESULTADOS DA BANCA NACIONAL.

Os bancos em Portugal funcionam bem e apresentam bons resultados. Porquê?



Porque apostaram com rigor na via da profissionalização e da modernização tecnológica. A qualidade do sector é reconhecida em Portugal e revela-se também em comparações internacionais. O desempenho é positivo e traduz-se naturalmente nos resultados que são atingidos. Importa que sejam correctamente avaliados, o que nem sempre acontece. Muitas vezes compara-se o que não é comparável e é frequente comparar os resultados da banca com os resultados das empresas de pequena dimensão. Esta comparação não faz sentido. Para uma análise correcta é importante a comparação com os bancos de outros países ou com empresas portuguesas de igual dimensão.

Mas se compararmos os resultados actuais com os de anos mais recentes, a conclusão é a de que cresceram mesmo...

Felizmente não apenas neste sector. Em regra, todas as empresas que têm estratégias realistas e que as concretizam com determinação têm melhorado o seu desempenho. Se compararmos os lucros do sector com os de

outras empresas que estão na Bolsa portuguesa, como a PT, a EDP, a Galp Energia, grande distribuição, etc. vemos que os lucros da banca estão a meio da tabela das empresas portuguesas cotadas. Deve sublinhar-se que os resultados são obtidos em ambiente de muito forte concorrência. Os capitais beneficiam hoje de total mobilidade, deslocando-se em tempo real no espaço da economia globalizada. Os clientes portugueses podem livremente relacionar-se com bancos no exterior e, inclusive, trabalhar entre nós alguns dos maiores bancos europeus, aos quais esses mesmos clientes têm acesso.

Seja como for, como se explicam os resultados atingidos pelos nossos bancos, designadamente ao nível da eficiência?

É mais fácil perceber como é que os bancos deixariam de ser rentáveis. Se os bancos não tivessem evoluído para uma eficácia superior, em diferentes domínios, não estariam hoje na posição em que se encontram.

O sector exige elevado nível de competências e constante trabalho de actualização. Actualmente, 42% dos funcionários do sector são licenciados. Há 15 anos esta taxa não chegava aos 12%, o que significa que a melhoria do nível de qualificação dos recursos humanos tem sido muito forte. O sector emprega hoje pouco mais de 50 mil pessoas, aproximadamente o número de funcionários que empregava há 20 anos atrás, mas a verdade é que os serviços bancários aumentaram significativamente, o que só foi possível pelas inovações tecnológicas introduzidas. Se as instituições financeiras não tivessem apostado na completa informatização dos seus serviços, não seria possível trabalhar tão depressa e com índices de fiabilidade tão elevados. Esta atitude e a solidez dela resultante demonstram que estamos, nesta matéria, claramente em linha com os sistemas avançados da inovação e da modernização tecnológica. Acrescem a estes factores, a aposta forte em campanhas de lançamento de novos produtos, a entrada em novas áreas de actividade, a internacionalização e os processos de reestruturação por que algumas entidades passaram e que no final culminaram na obtenção de acréscimos de qualidade e eficiência. A banca portuguesa adoptou práticas de 'gestão pró-activa', sendo capaz de antecipar a mudança para um paradigma mais profissional, mais eficiente, mais diversificado e mais próximo das necessidades dos clientes.

Mau desempenho em qualquer destes domínios teria comprometido o resultado final. Os resultados atingidos são a consequência da conjugação de todas essas acções. A economia portuguesa estaria melhor se muitos outros sectores tivessem realizado progressos idênticos.

Que exemplos positivos podem ser apontados relativamente a essa pró-actividade?

Aquando da introdução da moeda única, que foi um processo bastante complexo, Portugal foi dos países que melhor fez a transição. Também quando entrámos para a União Europeia, antecipámos a circulação de capitais em três anos relativamente ao prazo que estava convencionalizado. Estes resultados positivos não teriam sido possíveis sem uma gestão voltada para o futuro porque é importante fazer as mudanças voluntariamente e não por imposição, assegurando em tempo resultados positivos.

As entidades que adoptam esta postura estão, regra geral, atentas à permanente requalificação dos seus recursos e às evoluções tecnológicas que geram mais-valias ao nível do desempenho profissional dos seus quadros, na qualidade dos serviços prestados e também dos resultados financeiros. Mas convém não esquecer que esta atitude implica, sobretudo, rigor temporal, uma característica pouco estimada por nós portugueses, que insistimos em não contabilizar o tempo e ir adiando as soluções. Assim acontece quanto à reforma da Administração Pública e das funções do Estado.

Cinco anos decorreram desde que o debate se impôs e estamos apenas a começar. De igual modo, 30 anos sobre a necessidade de alteração à Lei do Arrendamento, vários anos também desde que se proclama a urgência de reforma da Justiça, do Ensino e de outras indispensáveis para o progresso do País e das suas instituições. Somos em regra avessos a mudanças, o que é altamente penalizador pelos atrasos e custos que provoca. No sector bancário as estratégias e os procedimentos em que assenta felizmente têm evitado esta má tradição.

É um sector que se preocupa com a sua 'sobrevivência' no mercado e que investe fortemente para atingir resultados, sobretudo ao nível da qualidade. Quem não inova, quem não progride, deixa de ter espaço no mercado. Quem não adopta padrões de qualidade exigentes fica rapidamente fora do mercado bancário. Não tem hipótese porque os concorrentes sabem como aproveitar essas fragilidades. Tem obrigatoriamente de haver grande preocupação com a qualidade da organização interna. Tem que se atribuir grande importância aos manuais de procedimentos nos quais se encontram descritas as funções e a melhor forma de as desempenhar por cada um dos colaboradores, e igualmente quais os critérios que devem servir de base à avaliação do desempenho profissional de cada um. Felizmente, temos no sector práticas regulares para aperfeiçoamento das organizações. Compete às inspecções internas corrigir casos que possam correr menos bem. Mas as auditorias periódicas são importantes porque permitem a auto-avaliação e detectar em tempo oportuno as mudanças indispensáveis para que as instituições mantenham elevado grau de eficiência face a desafios em evolução permanente.

Os manuais de procedimentos pelos quais os bancos portugueses se regem são feitos internamente?

Os manuais internos têm obrigatoriamente de respeitar normas externas mas isso não invalida que sejam feitos internamente. É obrigatório respeitar os regimes dos depósitos, dos cheques ou do crédito; é necessário respeitar as leis internacionais que se aplicam às transacções bancárias; é obrigatório o cumprimento da legislação nacional em vigor nos diferentes domínios. Uma multiplicidade de normas que naturalmente se reflectem nesses manuais e

“SE OS BANCOS NÃO TIVESSEM EVOLUÍDO PARA UMA EFICÁCIA SUPERIOR NÃO ESTARIAM HOJE NA POSIÇÃO EM QUE SE ENCONTRAM”.



que contribuem decisivamente para melhorar os processos da actividade bancária. Em função do conhecimento acumulado, cada instituição define internamente quais os melhores métodos e os melhores princípios para cumprir as normas externas a que está sujeita, dependendo também desse cumprimento a sua posição relativa face à concorrência. Basta recordar que a concorrência bancária se mede hoje em pontos básicos, que são percentagens de percentagens, para compreender que a concorrência é muito intensa e que os resultados são consequência de uma multiplicidade de ajustamentos de pormenor. Noto que cada 1% tem cem pontos básicos e que hoje, na prática bancária, o que se discute são pontos básicos e não pontos percentuais.

Nesse processo de evolução, os bancos têm apostado numa estratégia activa e diferenciada de relacionamento com os clientes?

Efectivamente assim tem sido, assumindo-se o marketing claramente como o motor de grande mudança.

Mudança essa visível também nos balcões?

Nos balcões há agora menos colaboradores porque tem sido feito grande esforço para difundir a Internet e os ATM's (Multibanco) e também porque os quadros são hoje mais polivalentes. Em algumas áreas, como os *back-offices*, a banca disponibilizou 40% dos seus efectivos nos últimos 20 anos que se requalificaram para outras funções: funções técnicas, gestores de contas e gestores nos balcões. Para que as novas funções fossem desempenhadas com profissionalismo, os bancos em conjunto com o Instituto de Formação Bancária organizaram em devido tempo, seminários e módulos de formação para novas operações bancárias, utilização em linha dos computadores e melhor compreensão dos novos mercados e instrumentos financeiros. A materialização desta atitude por parte da banca portuguesa implicou, uma vez mais, uma política activa de antecipação relativamente às mudanças necessárias ao nível das qualificações profissionais.

Planear é, pois, imprescindível para assegurar um bom desempenho?

É assim por várias razões. Para assegurar relações duradouras com os clientes, para garantir a qualidade do serviço prestado e para assegurar rigor e transparência nas actividades internas. Qualquer instituição que não garantisse normas rigorosas de desempenho acabaria por pôr em causa a sua credibilidade, eficácia e qualidade na prestação dos seus produtos e serviços. Se planear e executar com

rigor e com profissionalismo, correrá riscos indubitavelmente menores, e conseguirá uma resposta mais pronta, qualidade mais elevada e resultados mais concorrenciais.

MELHORIA DO SERVIÇO ATRAI CLIENTES

A banca portuguesa está bem dimensionada para as solicitações de que é alvo?

Tem-se discutido muito se os bancos maiores são mais eficazes. Não há evidência de economias de escala na banca, sobretudo, a partir de um determinado limiar. A qualidade do desempenho é possível com diferentes dimensões, para diversos segmentos de mercado. Mas os bancos de retalho têm tendência natural para aumentar o número de balcões. Estudos realizados mostram que um dos principais factores de preferência de um banco relativamente a outro é a proximidade dos seus balcões: próximo de casa, do emprego, dos locais de diversão, ou das escolas.

Os bancos portugueses estão, felizmente, bem dimensionados para o nosso mercado e asseguram boa implantação em todo o território nacional, sendo verdade que Portugal apresenta taxas de bancarização acima da média de outros países. Os clientes podem escolher entre várias redes com dimensão nacional.

Mais difícil é a implantação internacional devido à dimensão do País. A Espanha, por exemplo, investe mais facilmente em Portugal do que nós investimos no país vizinho. Um banco espanhol que queira ter em Portugal uma posição idêntica à de que desfruta no seu país precisa apenas de aumentar os seus investimentos em 20%. Para um banco português proceder da mesma forma, o investimento requerido ascende a mais de 500%. Para além disso, conseguir-lo é sempre uma grande proeza, sabendo que a cultura do público e das autoridades espanholas é, regra geral, bastante proteccionista. Acresce que o quadro que Portugal oferece aos bancos e entidades financeiras para trabalhar com não-residentes é claramente desfavorável face a outros mercados e praças internacionais.

Mas há bancos portugueses noutros mercados, como por exemplo na Polónia ou nos países africanos de expressão portuguesa.

São mercados completamente diferentes, com exigências igualmente diferentes, designadamente na dimensão e na quantidade dos investimentos que requerem.

Nós temos um sistema relativamente consolidado mas não

“ACTUALMENTE, 42% DOS FUNCIONÁRIOS DO SECTOR SÃO LICENCIADOS. HÁ 15 ANOS ESTA TAXA NÃO CHEGAVA AOS 12%, O QUE SIGNIFICA QUE A MELHORIA DO NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS TEM SIDO MUITO FORTE.”

em grau superior ao da média dos países europeus de igual dimensão. Funcionamos bem internamente e devemos orgulhar-nos disso. No presente o nosso sector bancário não carece de grandes reestruturações a nível nacional. Acresce que vêm surgindo novas instituições bancárias, o que é muito positivo. É também muito vantajoso que no nosso mercado concorram entidades com perfis muito diversificados. Mas em relação ao exterior poderíamos aproveitar muito melhor o potencial de expansão dos nossos bancos. Seria vantajoso rever as condições em que podemos trabalhar com não-residentes. Permitiria melhorar a nossa balança com o exterior e criar empregos qualificados, como, aliás, outros países têm feito com sucesso.

A banca nacional poderá vir a adoptar normas internacionais de gestão, como as ISO?

Penso que na prática se tem caminhado para esse patamar, com os bancos a adoptarem cada vez mais os padrões da qualidade e as normas organizativas que são internacionalmente aceites e reconhecidas.

A certificação dos Sistemas de Gestão é, em geral, positiva. Estamos já perante um sector que, por natureza, cumpre múltiplas regras e que segue princípios estritos de qualidade e de rigor. Acresce que, na prática, já há no mercado português vários bancos com sistemas de gestão certificados por organismos internacionais acreditados para o efeito, o que significa que é um caminho que tem vindo a ser seguido com tranquilidade.

CERTIFICAÇÃO É POSITIVA

Há pelo menos um banco, a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Águeda, com o Sistema de Gestão integrado de Qualidade e Ambiente, e outro, o Banif, que obteve a certificação da Qualidade. Acredita que outros se seguirão? Julgo que vai acontecer com mais bancos, sobretudo porque é útil a demonstração exterior da qualidade das nossas instituições e dos nossos serviços.

No fundo, os princípios e os procedimentos da generalidade das instituições bancárias não diferem muito entre si, o que é confirmado pelas análises que são feitas pelas Agências de Rating, que procuram avaliar as instituições melhor preparadas para resistir à concorrência e ganhar quotas de mercado, o seu grau de solidez financeira e o potencial de desenvolvimento futuro. Estas análises funcionam para todos os bancos como uma espécie de certificação, até porque são fundamentais para eventualmente diferenciar as condições de acesso aos mercados. Assim sendo, o rigor, a qualidade, a eficácia são naturalmente objectivos prioritários para os bancos.

Neste sentido, foram muito positivos os resultados do FSAP (*Financial Sector Assessment Program*), avaliação do nosso sistema financeiro realizada pelo Fundo Monetário Internacional em 2006. Permitiram conclusões particularmente encorajadoras, quer obtidas de comparações internacionais quer pela solidez revelada por exercícios de *stress testing* nas nossas principais instituições financeiras.



“QUEM NÃO INOVA DEIXA DE TER ESPAÇO NO MERCADO ACTUAL. QUEM NÃO ADOPTA PADRÕES DE QUALIDADE EXIGENTES FICA RAPIDAMENTE FORA DO MERCADO BANCÁRIO.”



APB NA EUROPA

A Associação Portuguesa de Bancos, de que são sócias 38 entidades financeiras, é membro da Federação Bancária da União Europeia (com sede em Bruxelas) e nessa qualidade tem-se feito representar, entre outros, no Comité de Controlo Bancário, Comité dos Mercados Financeiros, Comité das Questões Contabilísticas, Comité de Sistemas de Pagamento, Comité Fiscal, Comité Jurídico, Comité Consumidores, Comité Anti-Fraude e Anti-Branqueamento de Capitais e Comité Bancário para os Assuntos Sociais Europeus.



HÁ VINHOS FANTÁSTICOS EM PORTUGAL ... MAS TEMOS QUE SABER VENDÊ-LOS!



Vasco Avillez cumpre o terceiro mandato na presidência da ViniPortugal - Associação Interprofissional para a Promoção dos Vinhos Portugueses.

Conhecedor profundo do sector onde trabalha há 38 anos, aborda na entrevista que deu à SGS Global a importância da união de esforços e dos recursos financeiros para a divulgação da qualidade do vinho português.

“Os vinhos portugueses podem ser promovidos no Reino Unido, nos Estados Unidos e depois nos países nórdicos. Os locais que se escolhem para se fazer a promoção dos vinhos têm de ser previamente acordados entre todos, de maneira a que o dinheiro disponível

em Portugal para a sua promoção seja devidamente orientado para um só objectivo”, explica Vasco Avillez para justificar a existência e a actividade da ViniPortugal.

Criada em 1997, esta entidade tem como objectivo promover os vinhos, as aguardentes e os vinagres portugueses no mercado interno e nos mercados internacionais definidos como alvo, motivo pelo qual agrupa estruturas associativas e organizações de profissionais ligados ao comércio. Os seus associados são o Instituto da Vinha e do Vinho; a ACIBEV - Associação de Comerciantes e Industriais de Bebidas e Vinhos; a ANCEVE - Associação Nacional dos Comerciantes e Exportadores de

Vinhos e Bebidas Espirituosas; a AND - Associação Nacional de Destiladores de Produtos e sub-produtos Agrícolas; a ANDOVI - Associação Nacional das Denominações de Origem Vitivinícolas; a CAP - Confederação dos Agricultores de Portugal; a FENADEGAS - Federação Nacional de Adegas Cooperativas; a FENAVI - Federação Nacional de Viticultores Independentes e a FEVIPOR - Federação de Viticultores de Portugal.

De fora desta associação ficou a entidade responsável pela gestão e pela promoção do Vinho do Porto, que decidiu não assinar o contrato de criação da Viniportugal, motivo pelo qual estas duas entidades trabalham de forma autónoma.

A incumbência de fazer a promoção dos vinhos de Portugal foi delegada à ViniPortugal pelo Instituto da Vinha e do Vinho (IVV), que para financiar as acções de promoção faz reverter para a associação parte das verbas cobradas pela certificação dos vinhos. “Cada vez que algum produtor certifica as suas garrafas

de vinho, paga ao IVV a taxa de promoção do produto. O IVV recolhe essa taxa, retém 70% da mesma para custear as suas despesas e encaminha os restantes 30% para a Viniportugal. Desta percentagem provém o nosso orçamento anual, que é aproximadamente de 3 milhões de euros”.

PRODUZIR PARA EXPORTAR

A promoção dos vinhos portugueses no estrangeiro tem mercados prioritários definidos a partir de um estudo encomendado à empresa de consultoria *Monitor Company*, de Michael Porter. Foi este perito norte-americano que apontou a vitivinicultura como um dos clusters mais promissores da economia portuguesa, no estudo que lhe foi encomendado na década de 90 pelo Governo de Cavaco Silva. Num novo estudo, apresentado em Maio de 2003, a *Monitor Company* definiu como prioritários os ‘mercados de primeira água’. Estes mercados são aqueles onde, por excelência, podem ser atingidos de imediato sucessos de venda que poderão depois ser replicados noutros mercados. O Reino Unido, para a Europa, e os Estados Unidos, para o resto do mundo, são os mercados assim definidos. No fundo, diz o responsável máximo da ViniPortugal, “é como na música de Sinatra ‘If I can make it there, I’ll make it anywhere’. E nós acreditamos nesta premissa desde o início porque nos parece adequada e com fortes probabilidades de obter resultados. A prática, de resto, tem vindo a confirmar que assim é.”

Neste último estudo, a empresa de consultoria que o desenvolveu defende também o aumento das exportações de vinho de qualidade de modo a atingir a meta dos mil milhões de euros em 2010.

Feito o diagnóstico, com objectivos claros e quantificados, foi encomendado à mesma empresa um plano de marketing-tipo adaptável ao produtor individual e desde então a ViniPortugal “tem desenvolvido e implementado cursos de formação que visam ensinar aos produtores que tipo de vinho produzir, como organizar a presença numa ou em várias feiras internacionais, como exportar os vinhos e como é que verdadeiramente se aprecia um determinado vinho para depois o reproduzir com determinado nível de diferenciação e o colocar nos circuitos globais da comercialização. Temos trazido para estes cursos de formação vinhos da Austrália, da Nova Zelândia, da Califórnia e da África do Sul, que são um sucesso de vendas. Comprámos as garrafas, forne-

mos informações sobre as características e sobre os preços, e damos o vinho a provar, dizendo-lhes que é este o vinho que se produz lá fora e aquele que os consumidores bebem com enorme satisfação. Normalmente, respondem-nos que ‘o sabem fazer’, mas a verdade é que não sabem. E não sabem porque senão faziam bem para agradar ao consumidor global em vez de fazerem apenas o que gostam de fazer e da forma como bem entendem, criando inúmeras diferenciações sem a consistência e sem o corpo que lhes permitiriam entrar em força e em quantidade nos vários mercados estrangeiros”.

É neste ponto, aliás, que Vasco Avillez coloca a tônica daquela que deve ser a estratégia de promoção dos vinhos portugueses: “Nós queremos vender, queremos vender muito mais inclusive, mas para isso temos de nos adaptar ao mercado em que o queremos fazer”. Para o presidente da ViniPortugal, “não tem efeito ou peso algum o produtor dizer que ‘não é esse vinho que quer produzir porque o quer fazer de outra forma e com outras características para que o seu vinho seja o melhor do mundo’. Até pode ser verdade mas não é esse o vinho que se vende! E se o mercado compra mais vinho feito com a casta ‘Shiraz’ da Austrália, ‘Sirah’ de França ou ‘Cabernet Sauvignon’ e ‘Cabernet Merlot’ da África do Sul, nós temos de produzir vinho semelhante a partir das nossas castas, a ‘Touriga Nacional’ e a ‘Tinta Roriz’, diferenciando-o da concorrência mas mantendo-lhe características idênticas e, sobretudo, apostando na qualidade do produto e do serviço e também no preço, para que o consumidor compre e beba vinho português”. E se o cliente estrangeiro gostar do vinho mas “não conseguir dizer ‘Tinta Roriz’, a ViniPortugal tem de insistir na promoção para que a mensagem e a fonética passem efectivamente para o lado de quem compra, para que fiquem no ouvido e na memória dos consumidores globais”.

MUDAR PARA VENDER MELHOR

Vasco Avillez considera que o sector vitivinícola nacional tem vindo a evoluir mas lembra que “a concorrência é de tal maneira forte que os menos preparados e aqueles que não querem alterar absolutamente nada ao nível da selecção e do uso das castas e dos procedimentos de fabrico, ou se afirmam através de uma excelente qualidade e se transformam em grandes sucessos de venda ou ficam, inevitavelmente, para trás e são ultrapassados



→ VASCO AVILLEZ
Presidente da Viniportugal

INOVAÇÃO E NOVOS MERCADOS

Tem sido positiva a participação dos vinhos portugueses em concursos internacionais e prova disso é o facto de haver cada vez mais vinhos nacionais medalhados. Vasco Avillez explica que “os vinhos portugueses vão ao *Wine Challenger*, que é um concurso inglês, o melhor do mundo e o mais exigente, e saem de lá em terceiro lugar, logo a seguir aos franceses e aos italianos”.

Além dos mercados prioritários para a promoção dos vinhos portugueses, Reino Unido e Estados Unidos, a ViniPortugal tem também investido na Alemanha, “que é um mercado enorme mas que não tem crescido muito” e em quatro países nórdicos: Suécia, Noruega, Dinamarca e Finlândia.

Angola e Índia são dois mercados em análise, sendo que para o primeiro tem aumentado não só o interesse como a quantidade de vinho engarrafado, o que significa que é a altura certa para “propormos um plano de acção específico aos nossos associados para trabalharmos este mercado, inclusive porque ao aumento do consumo acresce a estabilização do pagamento dos produtos e dos bens transaccionados”, reconhece Vasco Avillez.

Todos os projectos e iniciativas da ViniPortugal são divulgados pela Internet. Por isso, os associados e as demais partes interessadas devem consultar o site para se manterem informados sobre a produção, a comercialização e o consumo do vinho nacional.



por produtores de outros países que apresentam qualidade e bom preço ao mercado". Mas esta transformação do mercado produtor e das estruturas que o compõem tem sido positiva, não só em termos da qualidade mas também da quantidade do vinho certificado pelo IVV e que entra nos circuitos comerciais nacionais e internacionais. Vasco Avillez não tem dúvidas sobre esta questão: "Trabalho nesta actividade há 38 anos e reconheço que a evolução foi grande e que os vinhos que muitos

dos produtores nacionais produzem hoje em dia nada têm a ver com os do passado. Para melhor, naturalmente!

São mais de 700 os bons vinhos, facto que acarreta consigo um grave problema: o do escoamento da produção. "E esta é uma situação que urge resolver e ultrapassar para que não continuemos a chegar ao final do ano com quantidades enormes de vinho por comercializar lá fora.

O mercado nacional tem os seus limites e todos nós temos que perceber que assim é e arranjar soluções para resolver este problema", sublinha Vasco Avillez.

FAZER PROMOÇÃO INTERNA

A previsão de escoamento da produção de vinho para 2007 era no entanto, mais optimista. Vasco Avillez explica inclusive que até o vinho branco, que é difícil de exportar, teve no ano passado um comportamento diferente, uma vez que toda a colheita anterior a 2007 foi escoada até Dezembro para mercados internacionais. A confirmar-se em absoluto esta situação, "terá sido a primeira vez em 20 anos!". Depois, é preciso não esquecer que a última campanha da uva foi 25% menor do que as anteriores mas, inequivocamente, de maior qualidade, "factor que alavanca extraordinariamente a exportação".

A produção nacional de vinho ronda os sete milhões de hectolitros, o que para os 10 milhões de habitantes do país dá uma média de 45 litros por pessoa/ano, correspondendo ao consumo de 4,5 milhões de hectolitros. "Portugal produz sete milhões e consome 4,5 milhões, o que significa que podem ser orientados para a exportação 3,5 milhões e que,

em simultâneo, muito há a fazer ao nível do consumo interno, designadamente junto dos jovens. A geração mais nova bebe álcool mas não

bebe vinho porque nos sítios onde vai divertir-se às sextas-feiras e aos sábados não há vinho para beber... apenas Vodka, Gin,!" É preciso, portanto, apostar na promoção do consumo moderado de vinho como parte integrante da nossa cultura.

A ViniPortugal tem vindo, por isso, a desenvolver um programa de promoção de venda de vinho a copo e já organizou acções de formação para chefes de restaurantes assentes, sobretudo, na explicação da lei europeia sobre o copo aferido e nas vantagens desta diferenciação do consumo através da disponibilização da venda a copo. Vasco Avillez reconhece que esta lei "ainda não pegou" em Portugal e defende uma maior fiscalização da ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica junto dos restaurantes e estabelecimentos similares.

Ainda no âmbito da promoção interna do consumo moderado de vinho nacional, Vasco Avillez defende que é preciso rever o Sistema de Certificação, sendo que neste ponto a ViniPortugal reconhece que as intenções do Ministério da Agricultura se aproximam das necessidades do sector.

A associação defende a redução das actuais 19 Comissões Vitivinícolas Regionais (CVR's) para cinco.

Vasco Avillez defende também uma redução do número de adegas e de locais de engarrafamento. "Há linhas de engarrafamento novas, pagas pelo Estado, que trabalham dois dias por ano. Mas o produtor quer ter a sua própria linha... O dinheiro que os produtores encaminham para aí faz, por exemplo, imensa falta para questões tão prementes e indispensáveis como é a reestruturação da vinha".



"HÁ LINHAS DE ENGARRAFAMENTO NOVAS, PAGAS PELO ESTADO, QUE TRABALHAM DOIS DIAS POR ANO. MAS O PRODUTOR QUER TER A SUA PRÓPRIA LINHA... O DINHEIRO QUE OS PRODUTORES ENCAMINHAM PARA AÍ FAZ, POR EXEMPLO, IMENSA FALTA PARA QUESTÕES TÃO PREMENTES E INDISPENSÁVEIS COMO É A REESTRUTURAÇÃO DA VINHA".

3

PERGUNTAS PARA TRÊS ENÓLOGOS

Os enólogos Fernando Moura, em representação da região dos Vinhos Verdes; João Nicolau de Almeida, em representação da região do Douro; e João Portugal Ramos, em representação do Alentejo; aceitaram responder a três perguntas sobre a performance exportadora do sector vitivinícola português.

- 1 :: O vinho português está a ter um reconhecimento crescente no mercado internacional. O que foi feito para conquistar esse reconhecimento?
- 2 :: O que pode ser feito para melhorar as performances de exportação dos vinhos portugueses?
- 3 :: Diga-nos, por favor, quais são as três marcas de vinho que mais aprecia.

- 1 :: Deve-se à melhoria significativa da qualidade de produção da uva no sector vitícola e da qualidade do vinho, muito induzida pelo aumento da intervenção de enólogos. Também aumentaram significativamente as acções de divulgação e promoção do vinho português nos mercados internacionais.
- 2 :: Talvez realizar mais acções de promoção do vinho português e mais concentradas em mercados-alvo, designadamente em países não produtores, pois não será tão difícil como nos países produtores. Deve-se fazer também um melhor trabalho de acompanhamento dessas acções junto das grandes empresas distribuidoras em cada mercado. Os clientes gostam de se sentir acompanhados.
- 3 :: Nos brancos, aprecio bastante os vinhos Alvarinho e os base de castas em cruzado (região do Dão). Em tintos aprecio os vinhos do Douro e do Alentejo.



→ FERNANDO MOURA



→ JOÃO PORTUGAL RAMOS

- 1 :: Tem havido nos últimos anos uma grande transformação no sector ao nível das vinhas, ao nível da tecnologia da produção e em especial uma grande mudança na mentalidade dos produtores, o que, inevitavelmente, veio evidenciar o enorme potencial de Portugal como país produtor vitivinícola.
- 2 :: Em especial, Portugal necessita de maior investimento na promoção dos vinhos portugueses como um todo, o que, no meu ponto de vista, passa por um maior apoio estatal.
- 3 :: Nunca respondi até hoje a este tipo de questão, por razões óbvias. E, graças a Deus, se a pergunta há uns anos poderia fazer algum sentido, hoje a ela responder, não indicaria apenas três mas 30 vinhos ou mais.

- 1 :: Conjugaram-se vários factores, entre os quais o acordar da produção para tentar produzir vinhos com maior qualidade e com recurso a novas tecnologias; o aparecimento de uma nova geração de técnicos, mais bem formada e preparada cientificamente; a implementação e a exigência de melhores condições de higiene e segurança; políticas de marketing mais agressivas, em particular no estrangeiro e nos meios especializados; maior associativismo ao nível da produção e distribuição, designadamente para exportação.
- 2 :: Hoje em dia há uma maior organização e coordenação entre os organismos e as empresas na promoção dos vinhos, maior aposta na investigação com aplicação prática na viticultura, embora a Universidade precise de 'descer mais à terra', e, sobretudo, verificou-se uma evolução muito grande ao nível do marketing e da distribuição. Mas ainda há muito que aprender. Pelo menos, hoje já há uma maior noção de que é preciso produzir para vender.
- 3 :: Não quero seleccionar nenhum vinho em particular. Hoje em dia produzem-se muitos bons vinhos em Portugal.



→ JOÃO NICOLAU DE ALMEIDA



SERVIÇOS DE APOIO

METROLOGIA CREDIBILIZA NEGÓCIO

Hoje, as empresas que pretendem que a sua actividade seja reconhecida são obrigadas a implementar um processo metrológico, no sentido de manter um controlo sobre os instrumentos de medição. “A calibração dos instrumentos de medição é, pois, uma necessidade básica para assegurar a rastreabilidade das medições, a confiança nos resultados medidos, a redução da variação das especificações técnicas dos produtos, a prevenção sobre possíveis defeitos e a compatibilização das medições”, frisa José Melo Gomes, responsável técnico do Departamento de Metrologia da SGS Portugal.

Desde 1997 que este Departamento tem vindo a desenvolver a sua actividade na calibração de recipientes regulares e irregulares, quer utilizando linhas ópticas de referência quer utilizando o método de calibrações líquidas e, em alguns casos, os dois métodos. Estes serviços atraem um número crescente de interessados, designadamente as transportadoras (rodoviárias e ferroviárias) e/ou os produtores e exportadores de vinho. A uma calibração corresponde a emissão de um certificado “a partir do qual as Alfândegas intervêm através da taxação de impostos sobre todos os agentes que comercializam líquidos”, acrescenta José Melo Gomes.

Empresas Vitivinícolas Certificadas pela SGS

 <p>Adega Cooperativa da Covilhã, C.R.L. :: Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)</p>	 <p>Adega Cooperativa de Borba, C.R.L. :: Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000) :: Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar (ISO 22000:2005)</p>	 <p>Adega Cooperativa de Cantanhede, C.R.L. :: Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)</p>
 <p>Adega Cooperativa de Freixo de Espada à Cinta, C.R.L. :: Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)</p>	 <p>Adega Cooperativa de Murça, C.R.L. :: Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)</p>	 <p>Adega Cooperativa de Ponte da Barca, C.R.L. :: Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)</p>
 <p>Adega Cooperativa de Sabrosa, C.R.L. :: Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)</p>	 <p>AVELEDA - Soc. Agrícola e Com. Quinta da Avelada, S.A. :: Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)</p>	 <p>CAVES PRIMAVERA, S.A. :: Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)</p>
 <p>Companhia União dos Vinhos do Porto e Madeira, LDA. :: Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)</p>	 <p>FALUA - Sociedade de Vinhos, S.A. :: Sistema de Gestão da Segurança Alimentar (HACCP (Codex Alimentarius CAC/RCP 1-1969, Rev.4 (2003)))</p>	 <p>GRAN CRUZ PORTO - Sociedade Comercial de Vinhos, LDA. :: Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)</p>
 <p>Manoel D. Poças Júnior - Vinhos, S.A. :: Sistema de Gestão da Segurança Alimentar (HACCP (Codex Alimentarius CAC/RCP 1-1969, Rev.4 (2003)))</p>	 <p>PROVAM - Produtos de Vinhos Alvarinho de Monção, LDA. :: Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)</p>	 <p>Sociedade Agrícola e Comercial Quinta do Bucheiro, LDA. :: Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)</p>

AO SECTOR VITIVINÍCOLA

FORMAÇÃO APOSTA NA QUALIDADE

Muito recentemente decorreu o 1º Grande Curso de Enologia da SGS, em parceria com a Confraria Gastronómica dos Açores e com o apoio do Hotel do Colégio, em Ponta Delgada. Dirigida principalmente às actividades de restauração e hotelaria, esta acção contou com 20 participantes, dos quais alguns chefes de sala e directores de hotéis. O curso foi ministrado pelo conceituado enólogo Carlos Lucas, reconhecido pelo seu contributo para a divulgação e para o crescimento das vendas dos Vinhos do Dão e pelo seu trabalho na Dão Sul - Sociedade Vitivinícola, S.A..

O Plano de 2008 da SGS Training, Departamen-

to de Formação da SGS Portugal, apresenta uma série de acções que apoiam a indústria vitivinícola a identificar e a lidar com as questões da Qualidade e Segurança Alimentar. Para além de serem uma obrigatoriedade legal dos Governos, das indústrias e dos distribuidores, a Qualidade e a Segurança Alimentar constituem, ainda, vantagens ao nível do reconhecimento internacional, facilitando as trocas e promovendo a confiança e a estabilidade no comércio internacional. O sector vitivinícola tem sido dos sectores mais activos neste âmbito, demonstrando uma grande capacidade de modernização e apostando na formação e qualificação dos seus recursos humanos.

SEGURANÇA NAS EXPORTAÇÕES UM FACTOR CRÍTICO DE SUCESSO

O controlo da qualidade e a segurança nas exportações são condições essenciais para o sucesso da internacionalização das empresas vitivinícolas. E porque nem sempre é fácil às empresas produtoras, às associações ou às traders do sector conseguirem assegurar as melhores condições contratuais junto dos seus clientes internacionais, a SGS Portugal disponibiliza serviços específicos para as suas necessidades.

É o caso, por exemplo, da Garantia de Pagamento da Mercadoria com Cartas de Crédito, mecanismo que é accionado após a emissão dos Certificados de Inspeção SGS. “As cartas de crédito são uma importante salvaguarda para as empresas, tanto em situações de importação como de exportação. No caso específico das exportações, é a empresa portuguesa que exige ao cliente o pagamento da mercadoria quando esta sai de Portugal, sendo esta paga através de uma Carta de Crédito, após a SGS ter inspeccionado a carga e verificado se está conforme com as condições contratuais e o caderno de encargos do produto”, explica Anabela Gonçalves, directora da Divisão Consumer Testing da SGS Portugal. Esta Divisão presta, ainda, outros serviços que permitem reduzir o risco das operações para qualquer mercado, como sejam:

- Inspeção Final por amostragem - onde são confirmadas as quantidades e a qualidade visual (da embalagem, etiquetas, rótulos, outra documentação, incluindo Relatórios de Ensaio);
- Recolha de Amostras para Análise ou Testemunho - as amostras são seladas pela SGS e guardadas nas suas instalações ou nas do cliente;
- Assistência ao Carregamento e Selagem do Contentor - para verificar a quantidade carregada, o acondicionamento da mercadoria e se o produto corresponde ao acordado (verificação visual).

J. Portugal Ramos, Vinhos, S.A.



- Sistema de Gestão da Segurança Alimentar (HACCP (Codex Alimentarius CAC/RCP 1-1969, Rev.4 (2003))
- Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)

Manuel da Costa Carvalho Lima & Filhos, LDA.



- Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)

Quintas Melgaço Agricultura e Turismo, S.A.



- Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)
- Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar (ISO 22000:2005)

UDACA - União das Adegas Cooperativas do Dão, C.R.L.



- Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)

UNICER - Bebidas de Portugal, SGPS, S.A.



- Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)





Single Food Audit Pack

Auditorias Integradas a Sistemas de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar

UMA SÓ AUDITORIA QUE ABRANGE OS VÁRIOS REQUISITOS DAS NORMAS INTERNACIONAIS DA QUALIDADE E SEGURANÇA ALIMENTAR. A NOVA SOLUÇÃO DA SGS ICS RESPONDE A UMA DAS NECESSIDADES MAIS CRÍTICAS DA COMPLEXA CADEIA DE PRODUÇÃO ALIMENTAR.

A

o longo da extensa e por vezes complexa cadeia de produção alimentar, os produtores e os fornecedores/distribuidores são forçados a responder a exigências impostas pelos diferentes mercados onde actuam. E não são assim tão poucas as vezes em que,

para dar resposta a clientes de diferentes países, as empresas têm de demonstrar que asseguram o cumprimento de vários referenciais normativos internacionais relativos à segurança e à qualidade alimentar. Tarefa que implica, desde logo, a sujeição a várias auditorias de verificação da conformidade dos Sistemas de Gestão ou requisitos implementados com as diferentes normas.

Para ajudar as organizações a gerir os recursos despendidos neste âmbito de uma forma mais eficiente, a SGS ICS criou o *Single Food Audit Pack* (Solução de Auditoria Integrada para a Qualidade e Segurança Alimentar).

“É uma solução que tem por objectivo apoiar as

organizações do sector alimentar a integrar os vários referenciais da qualidade e segurança alimentar (ISO 9001 e ISO 22000, Codex HACCP, GMP - Good Manufacture Practices, BRC - British Retail Consortium e IFS - International Food Standard) num Sistema de Gestão único, que é auditado com recurso a uma única *checklist* fortemente consolidada”, explica Raquel Silva, gestora de Produto da SGS ICS.

A solução *Single Food Audit Pack* criada pela SGS ICS contempla diferentes combinações de normas (**ver caixa**), possibilitando às empresas escolherem o pacote (ou a combinação) mais adequado às respectivas necessidades, incidindo a auditoria sobre os requisitos das normas seleccionadas.

A realização de uma única auditoria tem vantagens óbvias para as empresas, desde logo pela redução do tempo despendido com a avaliação da conformidade, menores custos financeiros com o processo e diminuição das interrupções da actividade. Mas é, sobretudo, ao nível da eficiência que estão os maiores ganhos. Um Sistema de Gestão Integrado, completo e

Normas abrangidas pelo Single Food Audit Pack

- Pack 1: ISO 9001 + ISO 22000
- Pack 2: ISO 22000 + HACCP/GMT
- Pack 3: ISO 22000 + ISO 9001 + HACCP/GMT
- Pack 4: ISO 22000 + BRC
- Pack 5: ISO 22000 + IFS
- Pack 6: ISO 9001 + ISO 22000 + HACCP/GMT + BRC/IFS

abrangente (porque cumpre os requisitos de vários referenciais) torna a organização mais eficiente a vários níveis.

Contudo, e como salienta Isabel Berger, gestora de Produto da SGS ICS, a solução *Single Food Audit Pack* "permite que a organização a auditar desenvolva a integração dos requisitos dos vários referenciais normativos num único Sistema de Gestão, sem cair na tentação de construir sistemas paralelos. Da parte da SGS ICS há um grande esforço em tornar algo que é efectivamente complexo num processo o mais simples possível para os clientes, designadamente através da inclusão, numa única *checklist*, de todos os requisitos inerentes às normas por que querem ser certificados, de todos os requisitos exigíveis aos auditores, etc."

É depois com esta lista de verificação que uma equipa de auditores da SGS ICS, que reúne todas as valências necessárias, irá fazer a auditoria à empresa. No final, "será elaborado apenas um relatório e em caso de não conformidades estas são identificadas de forma muito mais global. Quando atingida a conformidade, serão emitidos os diversos certificados relativos a cada norma auditada que permitirão à empresa responder às exigências dos seus clientes", conclui Raquel Silva.

UM PASSO PARA A ADOÇÃO DA ISO 22000

A preocupação crescente com a segurança alimentar reforçou a necessidade de integração entre os múltiplos referenciais exigidos pelo sector e foi um dos motores de desenvolvimento da nova família de normas da *International Organization for Standardization* (ISO), a ISO 22000, que estabelece os princípios do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar. Contudo, apesar do consenso internacional

que levou à criação da ISO 22000, os mercados têm reagido com alguma lentidão à substituição das antigas normas pelo novo *standard*. "Esta situação é particularmente visível nas exigências que a grande distribuição a nível europeu continua a colocar aos seus fornecedores", adianta Isabel Berger. Assim, a nova solução criada pela SGS ICS permite às empresas "avanzarem com a implementação da norma ISO 22000 mas, ao mesmo tempo, terem a preocupação de integrar os requisitos impostos pelos mercados onde actuam, como o *British Retail Consortium* exigido pela Grã-Bretanha e também por alguns países nórdicos ou o *International Food Standard*, pedido pela distribuição alemã ou francesa", acrescenta.

Mas não são só as empresas exportadoras que poderão tirar partido das vantagens conferidas por este novo programa da SGS ICS. "Mesmo ao nível do mercado interno esta solução é uma mais-valia, por exemplo, na evolução do HACCP segundo o *Codex* para a ISO 22000, um passo que será determinante para o futuro das organizações que se posicionam ao longo da cadeia de produção alimentar", considera ainda Raquel Silva.

ABORDAGEM INOVADORA

O *Single Food Audit Pack* não utiliza nem novos *standards* nem novos requisitos. Contudo, a abordagem e a apresentação dos mesmos são realmente inovadoras. "Pensamos que esta solução responde às necessidades sentidas pelo mercado ao mesmo tempo que ajuda o próprio mercado a evoluir. Os requisitos não são novos mas a forma de apresentação dos mesmos é-o, proporcionando ao cliente/organização uma clara vantagem na integração dos requisitos e, conseqüentemente, uma maior capacidade de resposta ao mercado com que trabalha", refere Isabel Berger.



→ ISABEL BERGER e RAQUEL SILVA
Gestoras de Produto da SGS ICS



BENEFÍCIOS DEVERAS ATRACTIVOS

- :: Ganhos de eficiência através de uma só auditoria;
- :: Menos interrupções da actividade, sendo os diferentes departamentos da empresa auditados uma só vez;
- :: A revisão do Sistema de Gestão através de um único relatório de auditoria por parte dos gestores torna-se mais simples e fácil;
- :: Ajuda a alinhar os diferentes Sistemas de Gestão internos, aumentando a eficiência da organização;
- :: A equipa altamente qualificada e experiente de auditores da SGS ICS;
- :: Não conformidades apresentadas de forma global;
- :: Demonstra a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar mais completo e abrangente.

Organização	Âmbito	Norma
JUROFRUTAS, Lda.	Aples; Pears	EUREPGAP Fruit and Vegetables
BEIRA BAGA - Produção e Comercialização de Pequenos Frutos, Lda.	Raspberry; Blackberries; Currants	EUREPGAP Fruit and Vegetables
WELLPICT PORTUGAL	Strawberry	EUREPGAP Fruit and Vegetables
GRANFER - Produtores de Frutas, C.R.L.	Receipt, Sorting, Treatment, Storage and Supply of apples, pears, nectarines, peaches and plums.	BRC GLOBAL STANDART - FOOD
DARDICO	Processing and Freezing of Vegetables.	BRC GLOBAL STANDART - FOOD
COOPVAL	Receiving, Storing, Grading and Packing of Pear and Apple for Export to United Kingdom.	BRC GLOBAL STANDART - FOOD
CAMPOTEC, S.A.	Receiving, Slicing, Washing and Packing of Prepared Lettuces, mixed salads (Gourmet Crispy and Mix for Fun), diced and sliced onions, grated carrot, sliced tomato; and supply of graded tomato.	BRC GLOBAL STANDART - FOOD
UNIROCHA.COM - EUROHORTA	The Receiving, Washing, Grading, Storing and Packing of a range of Fresh Fruits (Pear, Plum, Peach, Nectarine).	BRC GLOBAL STANDART - FOOD
RENOVA - Fábrica de Papel do Almonda, S.A.	The Manufacture and Supply of Paper Napkins.	BRC GLOBAL STANDART - IoP



UM COMPROMISSO COM A QUALIDADE E COM A SUSTENTABILIDADE



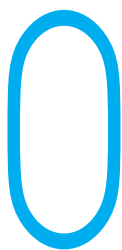
Projecto do Arquitecto Rogério Cavaca, o Edifício do Parque está localizado na zona nobre de Matosinhos Sul. Num investimento previsto de 44 milhões de euros, o empreendimento, com forma de implantação em 'U', terá seis pisos e um total de 117 habitações, com tipologias que vão desde o T1 ao T6+1, destacando-se as áreas amplas e bem equilibradas dos apartamentos.

A sua localização privilegiada entre o mar e o Parque da Cidade determinou a opção arquitectónica do exterior do edifício em vidro, onde sobressaem as grandes aberturas das janelas e varandas.

O projecto também contempla a construção de amplos jardins e átrios na área envolvente do edifício, espaços concebidos para incentivar os moradores a desfrutarem da paisagem e dos extensos espaços verdes proporcionados pelo Parque da Cidade.

O empreendimento estará dotado de uma piscina na cobertura, que poderá ser utilizada todo o ano, um ginásio para uso exclusivo dos condóminos e uma sala multi-usos.

O Edifício do Parque foi distinguido com o prémio 'Melhor Projecto Imobiliário do ano 2007' no SIL (Salão Imobiliário de Lisboa), o maior certame nacional para o mercado imobiliário. O galardão foi atribuído à RAR Imobiliária pelo 2º ano consecutivo.



Edifício do Parque é o primeiro empreendimento em Portugal objecto de qualificação ao nível da qualidade técnica de construção - *DomusQual* – e de certificação em termos de sustentabilidade - *DomusNatura*. Ambas as metodologias são inéditas no mercado português e foram desenvolvidas pela SGS.

A promotora do projecto Edifício do Parque é a RAR Imobiliária, uma empresa do universo RAR que é hoje uma referência no mercado imobiliário pelo desenvolvimento de projectos que privilegiam a inovação e os mais elevados padrões de qualidade.

“Ao longo dos 20 anos de actividade privilegiámos uma estratégia assente no crescimento contínuo e sustentado da empresa, na qual o respeito pelos nossos stakeholders (colaboradores, fornecedores, clientes e comunidade onde estamos inseridos) e pelos princípios da sustentabilidade estiveram sempre presentes”, refere José António Teixeira, presidente da RAR Imobiliária.

jugação com a introdução de medidas efectivas de minimização do impacto ambiental, da maior eficiência energética, conforto e redução dos custos de utilização.

No que respeita “ao processo de implementação dos requisitos do *DomusQual*, poucas alterações foram introduzidas”, assegura José António Teixeira. Desde logo, acrescenta o presidente, “porque os padrões de qualidade exigidos pela RAR Imobiliária são bastante elevados e estão presentes quer na escolha dos materiais quer na selecção dos parceiros - fornecedores e construtores certificados - quer, ainda, no rigoroso cumprimento da legislação aplicável”.

Já o facto da SGS intervir logo na fase inicial do projecto teve um impacto muito positivo na vertente da sustentabilidade. Isto porque ao factor qualidade exigido pelo *DomusQual*, o *DomusNatura* vem associar factores como a preocupação social e ambiental, a eficiência energética e a gestão eficiente dos recursos. “A este nível a intervenção da SGS foi, sem dúvida, importante para a melhoria do empreendimento”, reconhece José António Teixeira. Da análise

PROMOVIDO PELA RAR IMOBILIÁRIA, O EDIFÍCIO DO PARQUE É O PRIMEIRO EMPREENDIMENTO EM PORTUGAL A IMPLEMENTAR AS METODOLOGIAS DE QUALIFICAÇÃO DOMUSQUAL E DE CERTIFICAÇÃO DOMUSNATURA, DA SGS.

A opção de garantir externamente no novo empreendimento a vertente da qualidade do processo de construção, e de certificar a vertente da sustentabilidade, onde os impactos económicos, ambientais e sociais do empreendimento são controlados e minimizados, vem, assim, ao encontro das preocupações da empresa. “Pareceu-nos que era importante não só transmitir mas, sobretudo, demonstrar ao mercado os valores pelos quais regemos a nossa actividade”, sustenta José António Teixeira.

COMEÇAR DE RAIZ

A qualificação e a certificação segundo as metodologias desenvolvidas pela SGS só serão atribuídas no final da construção do Edifício do Parque. Contudo, desde a fase de projecto que o mesmo vem sendo acompanhado pela SGS, havendo um elevado controlo da qualidade, que se estenderá, depois, ao longo dos vários níveis do processo construtivo, em con-

se feita pelos técnicos da SGS ao projecto do Edifício do Parque resultaram várias sugestões de alterações. Por exemplo, foi sugerido que 15% dos apartamentos estivessem preparados para pessoas com mobilidade reduzida ou que alguns aparcamentos da garagem fossem eliminados, de modo a melhorar a qualidade e o conforto dos restantes. Ideias que os responsáveis do projecto acolheram com agrado. “Pareceram-nos preocupações muito relevantes e, ainda que as normas legais estivessem a ser cumpridas, o projecto foi sujeito a alterações”. A criação do Sistema Nacional de Certificação Energética e da Qualidade do Ar Interior, consubstanciado no Regulamento das Características de Comportamento Térmico dos Edifícios e no Regulamento dos Sistemas Energéticos e de Climatização dos Edifícios, veio trazer novas obrigações legais. Mas, no que se refere a estas matérias, o *DomusNatura* vai mais longe. “O projecto em si já previa a introdução de





→ JOSÉ ANTÓNIO TEIXEIRA
Presidente da RAR Imobiliária

O ARRANQUE DOS PROCESSOS DE QUALIFICAÇÃO E DE CERTIFICAÇÃO DO EDIFÍCIO DO PARQUE MARCA O INÍCIO DE UMA NOVA ETAPA PARA A RAR IMOBILIÁRIA.

painéis solares, mas a SGS sugeriu-nos outras medidas, algumas das quais nem sequer tínhamos presentes, como o aproveitamento de águas pluviais para a rega dos espaços verdes comuns, entre outras”, constata José António Teixeira. Medidas que vão contribuir para a redução da factura energética do Edifício do Parque e para a sustentabilidade ambiental do empreendimento.

“O nosso objectivo é alcançarmos o nível máximo de certificação prevista no *DomusNatura* mas temos consciência de que, sendo o primeiro projecto a implementar as novas metodologias de qualificação e certificação, esta não será uma tarefa fácil”. O presidente da RAR Imobiliária salienta, no entanto, que o compromisso e o envolvimento da gestão de topo em todo o processo é um factor crucial para se alcançarem as metas propostas. Primeiro porque é preciso sensibilizar e mobilizar a estrutura da organização para o processo, depois porque é preciso estabelecer uma ligação entre os objectivos que se pretendem alcançar com a certificação e aqueles que são os valores, a estraté-

gia e a missão da empresa. “Esta intervenção da SGS não se esgota na fase inicial do processo, antes estende-se ao longo do mesmo, de forma a criar os meios necessários para que as metodologias sejam aceites por todos os parceiros envolvidos, fornecedores e construtores. Concluída a obra, é preciso ainda zelar para que os princípios que estiveram inerentes à certificação sejam mantidos no tempo”, defende José António Teixeira.

UM COMPROMISSO DE FUTURO

O arranque dos processos de qualificação e de certificação do Edifício do Parque de acordo com as metodologias *DomusQual* e *DomusNatura* marca o início de uma nova etapa no percurso da RAR Imobiliária pois, doravante, todos os seus projectos imobiliários serão alvo de qualificação e de certificação. “É o compromisso que assumimos e que é consequência do reconhecimento das enormes mais-valias e benefícios que estes processos nos trazem, tanto a nível interno como externo”, justifica José António Teixeira.

Se ao nível do negócio a qualificação *DomusQual* funciona como um elemento diferenciador no competitivo mercado imobiliário, com impactos óbvios ao nível da imagem da RAR Imobiliária, ela representa também uma garantia adicional, dada por uma entidade terceira independente e idónea, da qualidade da construção, do cumprimento dos projectos e da legislação em vigor, tanto para o promotor do empreendimento como para o cliente que o adquire.

A certificação *DomusNatura*, por sua vez, reflecte-se na redução dos impactos ambientais do empreendimento, designadamente na redução dos consumos de água e energia eléctrica, da emissão de CO² e, ainda, na preservação da natureza e do meio ambiente. E se a preservação do meio ambiente e o correcto ordenamento do território nem sempre são argumentos suficientes para certo tipo de clientes, há efeitos práticos da certificação a que ninguém fica indiferente: consumir menos energia de forma mais eficiente, custa menos dinheiro. E os futuros residentes no Edifício do Parque irão sentir essa redução na factura energética e nos custos de manutenção do edifício.

Preocupações que a RAR Imobiliária tem como suas e que se espelham na forma como desenvolve a sua actividade e se posiciona na comunidade.

A construção do Edifício do Parque já arrancou e com ela se seguirá uma nova etapa de implementação paralela das metodologias *DomusQual* e *DomusNatura*, a qual exigirá o acompanhamento e a fiscalização permanente dos especialistas da SGS.



DomusQual e DomusNatura

Aliar o critério económico à preocupação ambiental

AO ALIAR AS PREOCUPAÇÕES COM A QUALIDADE DA CONSTRUÇÃO ÀS PREOCUPAÇÕES COM A SUSTENTABILIDADE, AS METODOLOGIAS DOMUSQUAL E DOMUSNATURA RESPONDEM DE FORMA EFICIENTE ÀS CARÊNCIAS DO MERCADO.

Antecipando as necessidades do mercado, que são influenciadas tanto pelas imposições legais decorrentes da criação do Sistema Nacional de Certificação Energética e da Qualidade do Ar Interior como pela crescente preocupação com a protecção e preservação do meio ambiente, a

SGS Portugal tem vindo a desenvolver há dois anos duas metodologias de qualificação e certificação: o *DomusQual*, que tem como objectivo final verificar a conformidade técnica da construção, e o *DomusNatura*, que permite a certificação da construção em termos de sustentabilidade.

O projecto ‘Edifício do Parque’, promovido pela RAR Imobiliária é, assim, o primeiro empreendimento em Portugal a caminho de obter a qualificação ao nível da qualidade técnica de construção e, simultaneamente, a certificação em termos de sustentabilidade, segundo os referenciais desenvolvidos pela SGS. Em breve outros lhe seguirão o exemplo. Segundo Cláudia Rocha, responsável pelo Departamento de Construção e Edifícios da SGS Portugal, estas metodologias dão resposta às enormes carências sentidas pelo mercado da construção em Portugal, sobretudo no que diz respeito à existência de “uma diferenciação dos níveis de qualidade geral de construção, que possa ser facilmente reconhecida pelo cidadão comum e que, simultaneamente, possa ser assegurada por uma empresa como a SGS Portugal, que tem como principais pilares a integridade e a independência”, justifica.

O interesse em relação à marca *Domus* tem, por isso, subido, “traduzindo-se num aumento

significativo do número de propostas apresentadas para a certificação de edifícios”, acrescenta Sara Ramos. A responsável pelo Departamento de Gás e Energia da SGS Portugal sublinha que “este crescimento reflecte também uma maior preocupação pelas questões relacionadas com a sustentabilidade ambiental e pela qualidade na construção e conseqüente conforto para os usuários dos empreendimentos certificados”.

PRESSÃO AMBIENTAL

O esforço efectuado na construção e manutenção de um edifício deve considerar uma economia de recursos, com vista a encontrar uma justa medida entre o custo necessário para a produção e o benefício do produto realizado. No entanto, “esta lógica económica deve ser sustentável: a construção e a manutenção devem ser geridas a pensar no futuro”, defende Cláudia Rocha. Se até aqui este era um factor deixado ao critério, e à consciência, de construtores/promotores, “até 2009 a nova legislação sobre Certificação Energética, que impõe novas regras sobre a qualidade do ar interior e sobre o consumo energético de cada empreendimento, abrangerá todas as construções, quer sejam novas ou apenas remodelações”, relembra Sara Ramos.

É na conjugação deste importante conjunto de factores que as metodologias desenvolvidas pela SGS mais se distinguem. “O *DomusNatura* conjuga o factor qualidade do *DomusQual* com factores como a preocupação ambiental, eficiência energética e gestão eficiente dos recursos, com o objectivo de aumentar o conforto e a redução de custos de utilização dos edifícios”, explica Sara Ramos. A certificação pressupõe a adopção de técnicas construtivas e a utilização

de materiais com menores impactes, sem esquecer a adopção de boas práticas ambientais, de forma a que o edifício seja uma mais-valia para quem o utiliza, que consuma o mínimo de recursos possíveis e que tenha reduzidos impactes ambientais.

SGS COM INTERVENÇÃO ALARGADA

A equipa da SGS que está a intervir no projecto de qualificação e certificação do Edifício do Parque é multidisciplinar, com principal enfoque nas áreas de engenharia civil, da qualidade, do ambiente e da energia.

Os meios humanos estão divididos pelas vertentes do *DomusQual* e *DomusNatura*, a saber:

DomusQual

Análise de projecto

- :: Equipa de Assessores Jurídicos
- :: Equipa Multidisciplinar de Projectistas
- Verificação da Qualidade de Construção em Obra**
- :: Técnico de Qualidade
- :: Projectistas das várias especialidades com intervenções pontuais

DomusNatura

Verificação Técnica

- :: Equipa de Técnicos da SGS Portugal
- :: Equipa de Assessores Jurídicos
- Acompanhamento e Avaliação**
- :: Técnico *Domusnatura*
- :: Projectistas das várias especialidades



MERCADO DO CARBONO

UMA OPORTUNIDADE PARA AS EMPRESAS MAIS COMPETITIVAS



O MERCADO DOS CRÉDITOS DE EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA (GEE) É UMA DAS ÁREAS MAIS COMPETITIVAS E DE MAIOR FUTURO DA ECONOMIA GLOBAL, OFERECENDO OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO ÚNICAS PARA AS EMPRESAS PORTUGUESAS.

O Mercado do Carbono tem um potencial de crescimento verdadeiramente ímpar e será impulsionado pelo início do primeiro período de cumprimento do Protocolo de Quioto (2008-2012). A meta que se coloca aos Estados-Membros

da União Europeia nestes próximos quatro anos é particularmente exigente: reduzir em 8% os valores de emissão de GEE registados em 1990, sendo que para as empresas portuguesas o nível de exigência não é menor. Portugal não poderá ultrapassar em mais de 27% as emissões de GEE registadas em 1990. Este desafio, a que Portugal terá de atender já a partir de Janeiro de 2008, representa também uma oportunidade de negócio para muitas empresas num mercado em franca expansão.

O Comércio Europeu de Licenças de Emissão, criado pela União Europeia e apenas direccionado para empresas, já movimentou mais de 3,5 mil milhões de euros e 594 milhões de toneladas de CO₂ desde que foi institucionalizado. E a sua competitividade não se esgota em 2012. Pelo contrário, a União Europeia comprometeu-se a reduzir em 20% as suas emissões de CO₂ até 2030. A agilidade que o Mer-

cado do Carbono revela é, por isso, surpreendente, animado com oferta e procura dinâmicas e aproveitando a internacionalização dos mercados financeiros.

O Mercado do Carbono em Portugal conta, igualmente, com condições promissoras. As emissões de GEE têm aumentado a um ritmo superior ao esperado e o potencial de compra de créditos de emissões de GEE é enorme, dada a procura manifestada pelas empresas ainda não ser significativa e, sobretudo, por as metas de redução serem incrementadas. Além disso, e como sustenta Paula Costa, directora da Divisão de Ambiente e Segurança da SGS Portugal, "existe ainda o desafio adicional de investimento em tecnologias mais limpas. Porém, a evolução vai depender dos incentivos que venham a ser criados, nomeadamente no preço estabelecido para o carbono".

Segundo estimativas, Portugal necessitará anualmente de 10 a 20 MtCO₂ para cumprir o Protocolo de Quioto e o custo poderá atingir cerca de 2 biliões de euros anuais.

Entre 2008 e 2012, admite-se que a procura suplante em muito a oferta, o que se deve essencialmente aos critérios rígidos aplicados pela Comissão Europeia para a atribuição de emissões, podendo o Plano Nacional de Atribuição

de Licenças de Emissões (PNALE) para o período em causa sofrer um corte significativo face à proposta inicial.

PROPOSTA DE VALOR DA SGS

“A SGS é um actor privilegiado no Mercado do Carbono, pois oferece os serviços mais rigorosos, credíveis e competitivos em termos de validação e verificação das emissões de GEE. A SGS é reconhecida mundialmente devido à sua independência e objectividade ‘científica’ nesta e noutras matérias”, sustenta Luís Barrinha, director de Certificação de Ambiente e Segurança da SGS ICS.

Na União Europeia, o Mercado do Carbono mais competitivo a nível mundial, a SGS encontra-se acreditada por cada Estado-Membro para exercer a verificação dos dados das emissões de CO₂. A nível mundial, e desde 1999, a empresa está acreditada pelas Nações Unidas como Entidade Operacional Designada para a validação de projectos e verificação de emissões reduzidas. Por isso, tanto em Portugal como no resto do mundo, a SGS disponibiliza o seu conhecimento e experiência para apoiar os seus clientes na medição de emissões, na validação das suas metodologias e na verificação dos relatórios de emissões.

A SGS valida igualmente projectos no âmbito do Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL) em todo o mundo, assegurando a fiabilidade técnica, o rigor científico e a credibilidade necessárias para as transacções no Mercado do Carbono.

Outra área de intervenção no domínio do Mercado do Carbono é a de apoio a Projectos de Implementação Conjunta, criando condições para a transacção de unidades de redução de emissões mediante projectos de investimento entre empresas ou países do Anexo I, designadamente países do Hemisfério Norte em

desenvolvimento emergente e rápido, como, por exemplo, os países da Europa do Leste. Importa ainda referir o constante crescimento do Mercado Voluntário do Carbono, onde se incluem a determinação da Pegada e Inventários de carbono. A SGS tem desenvolvido alguns trabalhos nesta área, porém, a existência de inúmeros referenciais desenvolvidos pelos diversos fundos de carbono, quer privados quer públicos, dificulta a consistência na avaliação. Por esse facto a SGS tem estado envolvida no desenvolvimento de referenciais que possam conduzir a uma verdadeira normalização e regulamentação desta área do Mercado do Carbono.

CREDIBILIDADE NAS TRANSACÇÕES

Os serviços da SGS são procurados por agentes económicos que pretendem garantias do maior rigor ao nível da validação de processos / metodologias e da verificação das emissões. “É esse rigor que constitui uma mais-valia para as empresas e para os investidores no Mercado do Carbono. A SGS não propõe projectos académicos. Os dados relativos a emissões verificados pela SGS são reconhecidos como válidos junto das organizações decisoras. Por isso é que empresas, Fundos Privados de Investimento e Estados são clientes da SGS”, sublinha Luís Barrinha, que acrescenta: “Credibilidade é a palavra-chave. Sem credibilidade, o mercado de CO₂ não funcionaria. Sem confiança na validação e na verificação, condição crucial para o investimento na compra e venda de emissões, não há credibilidade. A credibilidade dos dados certificados aumenta o valor de mercado dos créditos e o que a SGS assegura é, justamente, a credibilidade tão necessária a estes processos”.

Em todo o mundo, a SGS é responsável por cerca de 46% das licenças emitidas, tendo já validado e verificado projectos que equivalem a quase metade das emissões mundiais de CO₂.



→ LUÍS BARRINHA
Director de Certificação de Ambiente e Segurança da SGS ICS



→ PAULA COSTA
Directora da Divisão de Ambiente e Segurança da SGS Portugal

A JUZANTE DO MERCADO DE CARBONO

A par dos serviços de validação e verificação, o Grupo SGS em Portugal, através da Divisão de Ambiente e Segurança, presta também um leque alargado de serviços técnicos que, como explica Paula Costa, podem assumir níveis de intervenção distintos consoante as necessidades das empresas. São serviços que ajudam as organizações a construir ferramentas e/ou metodologias que lhes permitem caminhar com segurança neste novo mercado bolsista mundial.

Muitas das organizações que procuram os ser-

viços da SGS Portugal pretendem perceber se estão abrangidas pelo PNALE e, em caso afirmativo, quais os passos que devem dar, nomeadamente para a diminuição da sua intensidade carbónica, seja na procura de combustíveis alternativos com factores de emissão mais baixos ou mudanças nos processos que geram energia nas suas diversas formas. Por enquanto a procura não é significativa, o que é indicador do enorme potencial de crescimento desta área de negócio, e o mercado que existe caracteriza-se pelos extremos. “Temos clientes muito madu-

ros nesta área, empresas que detêm um perfeito entendimento sobre as suas obrigações e que já estão posicionadas no Mercado do Carbono, inclusive que o encaram como um mercado de oportunidades financeiras. E temos outros clientes que ainda estão a tentar perceber o Mercado do Carbono e quais as suas principais obrigações. De qualquer forma, creio que as empresas têm hoje uma capacidade de resposta e um entendimento mais abrangente do que aquele que tinham no primeiro PNALE que agora termina”, conclui Paula Costa.



SGS ICS ACREDITADA PELO CENTRO ZARAGOZA PARA A QUALIFICAÇÃO DE OFICINAS DE REPARAÇÃO AUTOMÓVEL



O ACORDO DE COLABORAÇÃO ENTRE O MAIOR E MAIS PRESTIGIADO CENTRO DE INVESTIGAÇÃO ESPANHOL NA ÁREA DA REPARAÇÃO AUTOMÓVEL E O ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO SGS ICS FOI ASSINADO EM JULHO E, NUMA PRIMEIRA FASE, ABRANGE A REDE CONVENCIONADA DE OFICINAS DE REPARAÇÃO AUTOMÓVEL COM AS COMPANHIAS DE SEGUROS FIDELIDADE MUNDIAL E IMPÉRIO BONANÇA.

O acordo entre a SGS ICS e o Centro Zaragoza, assinado por Ana Pina Teixeira, presidente do Conselho de Administração do Grupo SGS Portugal, e José Manuel Carcaño, director-geral do Centro Zaragoza, a 23 de Julho, representa o culminar do processo de acreditação do organismo de certificação da afiliada portuguesa do grupo multinacional SGS para realizar a qualificação de oficinas em Portugal, de acordo com o Sistema de Qualificação de Oficinas Centro Zaragoza. Este Sistema de Qualificação foi especialmente concebido para oficinas de reparação de veículos em Portugal e baseia-se nos requisitos do Regulamento de Certificação e nos Critérios Gerais de Certificação do Centro Zaragoza, uma das instituições mais avançadas da Europa na investigação e desenvolvimento no domínio da reparação de danos automóvel. "Ao adoptar este sistema, a oficina assume um compromisso de qualidade da gestão e dos serviços que presta aos clientes, demonstrando

que tem capacidade de gestão e competência técnica para prestar os serviços a que se propõe e, ainda, que cumpre as normas legais que lhe são aplicáveis, nomeadamente, as de carácter ambiental", explica José Manuel Carcaño. E acrescenta: "Estamos muito satisfeitos por termos um acordo com a SGS ICS, pois faz parte de um Grupo sólido e reconhecidamente competente neste domínio. Era exactamente isso que procurávamos, um parceiro português com competência técnica, rigor, credibilidade e solidez financeira com a qual pudéssemos trabalhar com confiança. É a SGS ICS que irá realizar as auditorias e atribuir os certificados de conformidade às oficinas de reparação de veículos que cumprirem os requisitos do Sistema de Qualificação de Oficinas do Centro Zaragoza (em função dos respectivos níveis)". A uniformização de procedimentos entre as duas entidades e o processo de acreditação da SGS ICS como organismo auditor demorou alguns meses mas foi concluído com sucesso. "A vantagem é que este Sistema de Qualificação de Oficinas consegue harmoni-

zar os requisitos necessários aos serviços prestados pelas oficinas de reparação de veículos com os requisitos colocados pelas companhias de seguros. As primeiras companhias com quem estamos a trabalhar são a Fidelidade Mundial e a Império Bonança mas certamente que outras seguradoras irão seguir os seus passos”, conclui Manuel Carcaño.

OFICINAS COM QUALIDADE E RENTÁVEIS

As companhias de seguros do Grupo Caixa Geral de Depósitos trabalham com o Centro Zaragoza há já cinco anos nas áreas de peritagem, avaliação de danos e redução do custo médio por dano, tendo esta parceria dado excelentes resultados. Com a entrada em vigor da legislação que atribui às companhias de seguros a possibilidade de conduzir de forma efectiva o processo de reparação dos danos automóvel em caso de sinistro (Decreto-Lei 83/06), a Fidelidade Mundial e a Império Bonança decidiram propor ao seu parceiro avançar para a qualificação das cerca de 120 oficinas que integram a rede convencionada. Com a acreditação da SGS ICS, pelo Centro Zaragoza, como entidade idónea para realizar as auditorias de avaliação da conformidade às oficinas, o projecto está em condições de passar à fase seguinte. “O nosso objectivo é ter todas as oficinas da rede qualificadas dentro de três anos. Se tudo correr como previsto as primeiras 15 estarão aptas para ser auditadas no final de 2007 mas tudo vai depender das oficinas. Por outro lado, o próprio Sistema irá ser implementado de forma evolutiva, pois a grande maioria das oficinas irá

começar pelo nível de qualificação mais baixo, as três estrelas, em que o que está em causa é fundamentalmente, a capacidade técnica/qualitativa para prestar o serviço; no segundo nível de qualificação, as quatro estrelas, as oficinas terão que ter consolidada também a vertente produtiva e no nível mais elevado, as cinco estrelas, aos dois anteriores acresce a componente da rentabilidade da empresa. É do interesse óbvio das seguradoras do Grupo Caixa Seguros que os seus parceiros de negócio se caracterizem por elevados índices de produtividade e rentabilidade. Isso significa que são bons nos serviços que asseguram e prestam ao cliente – que, muitas vezes é também cliente da companhia de seguros – e que fazem um trabalho de máxima qualidade”, sustenta Luís Soares de Albergaria, director-coordenador da Direcção de Sinistros - Gestão de Fornecedores da Caixa Seguros. Da parte da SGS ICS, por seu turno, tudo está a postos para iniciar as auditorias. A adaptação aos requisitos exigidos pelo Sistema de Qualificação de Oficinas do Centro Zaragoza foi bastante rápida e o processo de formação e qualificação dos auditores também.

Além dos três directores que acompanham o projecto – Sandra Matias, Luís Barrinha e Luís Neves – a equipa da SGS ICS para a actividade prevista no primeiro ano de execução do protocolo é constituída por dois auditores e dois técnicos de suporte ao sector administrativo. “Com a evolução do projecto avaliaremos a necessidade de lhe afectar mais recursos. A qualquer altura podem ser qualificados mais auditores”, explica Sandra Matias, directora de Operações da SGS ICS.



→ JOSÉ MANUEL CARCAÑO, Director-Geral do Centro de Zaragoza; LUÍS SOARES DE ALBERGARIA, Coordenador da Direcção de Sinistros - Gestão de Fornecedores da Caixa Seguros; e ANA PINA TEIXEIRA, Presidente do Conselho de Administração do Grupo SGS Portugal; no dia da assinatura do acordo em Lisboa

FICHA TÉCNICA

Empresa



Actividade

O Centro Zaragoza S.A., instituto de investigação sobre reparação de veículos, nasceu como uma sociedade em 1987 graças à iniciativa de um grupo de 14 seguradoras que operavam no sector do seguro automóvel. O objectivo fundamental do Centro Zaragoza é “a gestão e o controlo dos danos materiais do seguro do automóvel e o fomento de iniciativas com vista à melhoria da Segurança Rodoviária”. Para isso investiga, experimenta e estuda as características, métodos e sistemas de reparação dos veículos, assim como analisa o seu comportamento e a nível de segurança nos acidentes de viação. O Centro Zaragoza desenvolve ainda a formação permanente dos especialistas e profissionais que participam no diagnóstico, reparação e peritagem dos veículos sinistrados.

Para saber mais

czinf@centro-zaragoza.com

<http://www.centro-zaragoza.com>



Grupo Parque Expo

COM CERTIFICAÇÕES SGS ICS



Constituída para dar corpo à grande exposição mundial que mudou radicalmente a zona oriental da cidade de Lisboa, a Parque Expo 98, S.A., é uma empresa de capitais exclusivamente públicos (Estado Português detém 99,1% e a Câmara Municipal de Lisboa 0,9%) vocacionada para a concepção e realização de grandes projectos de requalificação urbana. A Parque Expo 98 tem o Sistema de Gestão da Qualidade certificado de acordo com a NP EN ISO 9001:2000 desde 2004. O certificado, atribuído pela SGS ICS, abrange as actividades de prospecção, concepção e gestão de projectos de renovação urbana e requalificação ambiental e é válido até 2008. A Parque Expo 98, apesar de 'casa-mãe', não foi a primeira empresa do grupo a obter a certificação. A pioneira foi a Oceanário de Lisboa S.A., cujo Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e Ambiente está certificado desde 2003. A SGS ICS foi a entidade seleccionada para realizar a auditoria de renovação da certificação do primeiro aquário certificado da Europa, que teve lugar em Outubro de 2007. Em Julho tinha sido a vez da Atlântico S.A. obter a certificação do respectivo SGQ, também atribuída pela SGS ICS.





→ JOÃO FOLCATA e MIGUEL DE OLIVEIRA, Administrador-Delegado do Oceanário de Lisboa, e Coordenador do Departamento de Operações, Qualidade e Ambiente do Oceanário de Lisboa, respectivamente

EVOLUÇÃO SUSTENTADA PELA QUALIDADE

UMA EFICIENTE E RIGOROSA GESTÃO, ASSENTE NUM SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO DA QUALIDADE E AMBIENTE, CONSTITUI UM DOS PILARES DO SUCESSO DO OCEANÁRIO DE LISBOA.

EM 2008, ANO EM QUE CELEBRA O SEU DÉCIMO ANIVERSÁRIO, O MAIOR AQUÁRIO DA EUROPA VAI ABRAÇAR UM NOVO DESAFIO: A RESPONSABILIDADE SOCIAL.

Prestes a completar dez anos, o Oceanário de Lisboa é hoje um *ex-libris* da capital portuguesa, tendo sido visitado por mais de 12 milhões de pessoas. Hoje, a exposição permanente de oito mil animais e plantas, de 450 espécies diferentes, continua a ser a principal referência do maior aquário da Europa, atraindo mais de um milhão de visitantes por ano. Mas esta é apenas uma das facetas de uma instituição que, ao longo dos anos, tem multiplicado o número de programas que promove e de projectos em que participa, sejam eles na área da educação, de onde se realizam iniciativas como o 'Vaivém-Oceanário', os 'Bastidores do Oceanário', o 'S.O.S. Oceano' e o 'Atelier dos Oceanos', ou de investigação científica. O rol de serviços prestados pela instituição estende-se também à área comercial, onde se incluem a Loja do Mar, o aluguer de salas para eventos e conferências e a concessão de espaços comerciais. Actividades que, no seu conjunto, sustentam e financiam a instituição e lhe têm permitido crescer e ganhar projecção internacional. Grande parte do sucesso do Oceanário de Lisboa

pode ser atribuído a uma rigorosa e eficiente gestão, a qual é suportada por um Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente (SGQA), certificado, desde 2003, segundo as normas ISO 9001 e ISO 14001. O Oceanário foi o primeiro aquário público da Europa a obter a certificação. Dois anos depois, o sistema foi reforçado com o registo no EMAS (Sistema Comunitário de Ecogestão e Auditoria), o qual constitui um veículo essencial da comunicação dos compromissos da empresa com a comunidade, em especial no que respeita à eco-eficiência da gestão, à prevenção da poluição e à utilização racional dos recursos naturais.

Estas ferramentas tornaram-se um precioso auxílio na organização da instituição, tornando-a mais eficiente e dinâmica, e facilitando a prossecução daquela que é a sua missão: a conservação dos Oceanos, através da alteração dos nossos comportamentos.

"Ao longo dos anos o Oceanário de Lisboa evoluiu. Há dez anos tudo girava à volta dos animais e o Sistema Integrado foi construído a partir daí. No entanto, aos poucos apercebe-mo-nos que, tal como estava, o SGQA não respondia a todos os desafios que eram lançados ao Oceanário. Hoje tudo mudou. A biologia passou a ser uma área de suporte à actividade e o cliente é o seu eixo central", lembra Miguel de Oliveira, coordenador do Departamento de Operações, Qualidade e Ambiente do Oceanário de Lisboa.

A satisfação do cliente/público e a promoção do conhecimento dos oceanos, através da sensibilização dos cidadãos para a necessidade de conservação desse património, tornaram-se o foco do Sistema. "Ao mesmo tempo, são estes os factores que impulsionam a melhoria e a mudança

da própria organização", acrescenta João Folcata. Segundo o administrador-delegado do Oceanário de Lisboa, "a qualidade aumenta a eficiência, ajuda a medir os resultados e dá-nos um maior conhecimento sobre a evolução do produto, a satisfação do público e a obtenção de resultados financeiros, sem os quais não era possível subsistir", sustenta.

A IMPORTÂNCIA DO FACTOR INTERNO

No Oceanário de Lisboa trabalham cerca de meia centena de pessoas, na sua maioria biólogos. É este pequeno grupo de funcionários que, 24 horas por dia, se encarrega da monitorização da exposição, o que inclui a limpeza e a manutenção dos habitats, o controlo da temperatura e de outras variáveis importantes e a prestação dos cuidados especiais que cada animal necessita. Para João Folcata o envolvimento de todos os colaboradores para a melhoria e para a evolução contínua da empresa é uma mais-valia que o Sistema de Gestão vem reforçar. "São as pessoas que na sua actividade diária e com as suas ideias contribuem para a Qualidade do serviço que prestamos", afirma o administrador-delegado. "A última auditoria de acompanhamento, a qual foi realizada pela primeira vez pela SGS ICS, reforçou a necessidade de ouvir, compreender e envolver os colaboradores na resolução das dificuldades, motivando-os a participar activamente na evolução desta empresa", sublinha.

O DESAFIO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

O crescente envolvimento do Oceanário de Lisboa com a sociedade motiva-o a abraçar, já em 2008, um novo desafio: certificar a sua Respon-



sabilidade Social. “Acreditamos que as organizações têm um importante papel a desempenhar no desenvolvimento da sociedade. Sendo o Oceanário uma instituição vocacionada para a educação, sensibilização e conservação dos oceanos, não nos podemos alhear desta questão. Muito pelo contrário, ela faz parte do dia-a-dia da instituição, como o provam os vários protocolos que já estabelecemos com associações e organizações de cariz social, os vários projectos de cooperação científica em que participamos ou os programas de educação que desenvolvemos e que têm por objectivo a sensibilização dos jovens para a necessidade de protegerem o meio ambiente, através da alteração dos seus comportamentos”, justifica João Folcato.

Para o administrador-delegado, a certificação da Responsabilidade Social, não trará propriamente algo novo mas tornará mais eficiente o trabalho que o Oceanário tem vindo a desenvolver, aumentando dessa forma o seu impacto.

“O volume de actividades que desenvolvemos nesta área tem vindo a crescer significativamente pelo que tornou-se imperativo estruturar e programar as diversas acções”.

À semelhança do Sistema de Gestão Integrado da Qualidade e Ambiente, o âmbito da certificação da Responsabilidade Social abrangerá as actividades de concepção e manutenção de exposições e actividades recreativas, educativas e comerciais associadas.



PRINCÍPIOS A CUMPRIR

- :: A satisfação dos clientes, através do reconhecimento da Qualidade dos seus produtos;
- :: Enriquecimento do conhecimento e a satisfação pessoal dos seus colaboradores;
- :: Promover o trabalho em equipa, a interligação entre as diferentes áreas da organização, de modo a criar um ambiente de trabalho que favoreça uma participação pró-activa;
- :: Manter uma comunicação eficaz, interna e externa, destinada a todas as partes interessadas;
- :: Fomentar uma relação estreita com os fornecedores, procurando uma efectiva parceria;
- :: Prosseguir a melhoria do nível de desempenho da empresa.

*in Relatório de Sustentabilidade 2006,
do Grupo Parque Expo*

PAVILHÃO ATLÂNTICO UM PALCO CERTIFICADO

A ATLÂNTICO - PAVILHÃO MULTIUSOS DE LISBOA, S.A. FOI A PRIMEIRA ARENA DA EAA - EUROPEAN ARENAS ASSOCIATION, A CERTIFICAR O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE, SEGUNDO A NORMA ISO 9001.



Construído no âmbito da EXPO' 98, o Pavilhão Atlântico é hoje um dos símbolos de modernidade da cidade que o acolhe. Prestes a completar a sua primeira década, o espaço multi-usos tornou-se um destino obrigatório dos principais eventos e espectáculos nacionais e internacionais, sejam eles musicais, desportivos, multi-média ou teatrais. Para tal contribuem a sua generosa capacidade, uma vez que é um dos maiores recintos cobertos da Europa, os seus recursos tecnológicos, capazes de responderem às exigências dos grandes espectáculos, e, sobretudo, os elevados padrões de qualidade e rigorosos princípios de gestão por que se rege. "Ao longo dos anos conseguimos construir uma imagem sólida na prestação de serviços de qualidade", defende Jaime Fernandes, administrador-executivo da Atlântico - Pavilhão Multiusos de Lisboa, S.A., empresa responsável pela gestão, prestação global de serviços e apoio à realização de eventos nacionais e internacionais no Pavilhão Atlântico. Uma qualidade reconhecida e comprovada pela recente certificação, de acordo com os requisitos da norma internacional ISO 9001, do seu Sistema de Gestão da Qualidade. A Atlântico S.A. é, assim, a primeira empresa do seu segmento a obter esta distinção, sendo o Pavilhão Atlântico a primeira 'arena' certificada da EAA. O âmbito desta certificação abrange aquele que é o *core business* da empresa, ou seja, "a gestão de espaços multiusos e a prestação integrada e qualificada de serviços destinados a eventos", em que se incluem a produção executiva, o *ticketing*, ou os serviços complementares de assistência, gestão de público, apoio logístico, montagem e desmontagem, entre muitos outros. "Não nos limitamos a alugar um espaço, oferecemos um serviço chave-na-mão, planeado em estreita colaboração com o cliente", explica Jaime Fernandes.

DESAFIO INTERNO

O desafio de implementar a norma internacional foi lançado pela Direcção do Grupo Parque Expo, do qual a Atlântico S.A. faz parte, mas logo foi adoptado com entusiasmo por toda a organização. "A decisão, por parte do Conselho de Administração, de estabelecer como meta o início da Presidência Portuguesa da União Europeia (cujos trabalhos decorreram até Dezembro de 2007 numa das salas e no centro de negócios do Pavilhão Atlântico) para a concretização do objectivo de desenvolver, implementar e certificar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) colocou-nos perante um enorme desafio, cujo desfecho positivo só foi possível graças ao en-



→ JOSÉ FAÍSCA, ISA DIAS e JAIME FERNANDES, respectivamente, Coordenadores da Área da Qualidade e Administrador-Executivo da Atlântico - Pavilhão Multiusos de Lisboa, S.A.

volvimento de todos os colaboradores directos da empresa", sublinha Isa Dias. Uma opinião partilhada e reforçada por José Faísca, que, em conjunto com Isa Dias, coordena a área da Qualidade da Atlântico. "Esta actividade assenta muito na confiança que os clientes depositam em nós e na qualidade dos serviços que prestamos. Qualidade essa que se encontra intrinsecamente ligada ao profissionalismo e à motivação dos recursos humanos. E este foi um aspecto que saiu claramente reforçado com a implementação do SGQ", sustenta José Faísca.

Hoje, é possível observar uma maior comunicação entre os diferentes departamentos e um maior envolvimento dos colaboradores na actividade da empresa. As mudanças estendem-se também à própria gestão da organização. "Ao descrevermos cada actividade fomos obrigados a reflectir sobre a forma como ela é executada, algo que por vezes a rotina intensa do dia-a-dia não nos permite fazer. Assim, foi possível corrigir e melhorar alguns procedimentos e, inclusive, rever alguns processos", refere Isa Dias.

O sistema de monitorização da qualidade implementado atesta e valida as mudanças verificadas. "Os resultados que frequentemente vamos recolhendo são muito positivos e chegam mesmo a superar as nossas expectativas", adianta Isa Dias. Esta responsável acrescenta que a preocupação com a qualidade dos serviços prestados não é nova na Atlântico. Pelo contrário, "esteve sempre presente ao longo dos dez anos de vida desta instituição. Razão pela qual insistimos para que o âmbito da certificação incluísse a expressão 'prestação de serviços qualificados'". Esta preocupação representa também um desafio permanente, uma vez que grande parte dos serviços complementares, como gestão de público, assistência e montagem, entre outros, são prestados por uma estrutura

de apoio externa, em regime de *outsourcing*. "Temos uma relação muito próxima com os nossos fornecedores, pois de outro modo era impossível exigirmos e mantermos os elevados níveis de qualidade obtidos. Agora, o desafio que se nos coloca é conseguirmos transportar os benefícios da certificação da estrutura fixa para esta estrutura móvel", constata Jaime Fernandes.

MAIS-VALIA EXTERNA

O administrador-executivo da Atlântico sublinha que a certificação é também uma mais-valia face a um mercado competitivo, exigente e em constante mutação como é aquele em que a empresa actua. "A qualidade dos nossos serviços é agora reconhecida por uma entidade independente e idónea, a SGS ICS, facto que naturalmente reforça a imagem que projectamos para o exterior", justifica.

E este é um factor deveras importante porque metade da facturação da empresa provém da realização dos grandes eventos públicos, para os quais, aliás, o Pavilhão Atlântico foi pensado e projectado. "Apesar deste ser um mercado imprevisível, pensamos que é no reforço desta área que assenta o futuro do Pavilhão Atlântico", defende Jaime Fernandes. No entanto, o administrador-executivo reconhece que os eventos privados continuarão a desempenhar um papel importante na viabilização do espaço. Embora não tenha sido concebido para tal, o Pavilhão Atlântico é um dos lugares de eleição para a realização de eventos empresariais, e outros, de âmbito restrito. Uma escolha associada, uma vez mais, à qualidade e complementaridade dos serviços prestados, factores decisivos para que o Pavilhão Atlântico fosse distinguido durante três anos consecutivos (2004 a 2006) com o galardão "O melhor espaço para congressos" do País, atribuído pela Publituris.

ÁGUAS DO CÁVADO, S. A.



A CAMINHO DA EXCELÊNCIA

Perfeitamente consciente da natureza do serviço que presta e do impacto que a actividade de captação, tratamento e adução de água tem na saúde pública e no bem-estar da comunidade, a empresa Águas do Cávado tem vindo a implementar, e a certificar, Sistemas de

Gestão que implicam a adopção de metodologias e de processos de organização e de controlo sujeitos a auditorias periódicas extremamente rigorosas.

“A implementação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade era uma exigência prevista no contrato de concessão mas nem era preciso tal exigência. A Administração empenhou-se fortemente na implementação de uma estratégia de crescimento apoiada e sustentada num Sistema de Gestão da Qualidade desde a primeira hora”, conta José Couto Lopes, administrador-delegado da Águas do Cávado, S.A. desde o início de 2007.

“Havia a perfeita noção de que o Sistema de Gestão da Qualidade seria uma mais-valia para o crescimento futuro da empresa, quer em termos organizacionais e operacionais quer para os objectivos que se pretendiam atingir”, recorda, por sua vez, Raquel Figueiredo, que está na empresa desde 2001 e é a actual responsável pela Área Funcional da Qualidade Total. “A opção pela gestão da qualidade, do ambiente, da segurança, pela acreditação do laboratório, e, recentemente, pela certificação do Sistema de Gestão de Recursos Humanos e pela norma relativa à Responsabilidade Social concorre directamente para o valor mais importante no nosso *core business*, a confiança do consumidor. A empresa só vende água se o consumidor acreditar que é seguro consumi-la. Por isso, é determinante transmitir a segurança do produto que fornecemos e só o conseguiremos adoptando as melhores práticas de gestão e de controlo, e certificando-as por entidades terceiras idóneas, rigorosas e credíveis”, acrescenta o administrador-delegado.



→ JOSÉ COUTO LOPES e RAQUEL FIGUEIREDO
Administrador-Delegado e Responsável pela Área Funcional da Qualidade Total da Águas do Cávado, S.A.

Os dois Relatórios de Sustentabilidade já publicados (2006 e 2004/2005) demonstram que o objectivo da qualidade é partilhado e valorizado por todas as partes interessadas, desde os clientes directos – os municípios – aos colaboradores, passando pelos fornecedores e pela comunidade abrangida.

“É necessário garantir o abastecimento 24h/dia, 365 dias por ano nas melhores condições. É para nós fundamental procurar não termos reclamações do serviço, de falhas no abastecimento nem relativas à qualidade da água”, salienta Raquel Figueiredo.

Para José Couto Lopes, “todos estes processos de certificação implicam sempre o uso das melhores práticas e com estas conseguimos que a empresa tenha bons desempenhos a vários níveis, incluindo na optimização de custos, que tendem a aumentar sempre que ocorrem intervenções não programadas. Essa é talvez a principal mais-valia, o bom desempenho, pois tem repercussões e é consequência da melhoria das condições laborais dos trabalhadores (tanto no que respeita ao regime jurídico como no âmbito da responsabilidade social), da maior transparência dos processos e da expansão dos vínculos de comunicação verticais e horizontais da empresa, por exemplo.

Em termos ambientais, a certificação é uma mais-valia clara, é uma valiosa ferramenta para monitorizar os processos existentes e garantir que

os serviços são prestados com os menores impactes ambientais possíveis”.

Reforçar a política de melhoria contínua com vista à excelência é o principal objectivo da Administração da Águas do Cávado, S.A. para o futuro próximo. Inclusive, o objectivo faz parte do Plano Estratégico do Grupo Águas de Portugal, que está empenhado em criar um Sistema de Responsabilidade Empresarial com todas as empresas participadas. A médio prazo só um factor poderá perturbar temporariamente esses planos: as anunciadas fusões entre empresas participadas do Grupo AdP, de forma a conferir-lhes uma dimensão mais competitiva e uma maior sustentabilidade económica, financeira e social.

O PERCURSO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade da Águas do Cávado, S.A. foi certificado em 2001 pela SGS ICS, por conformidade com norma ISO 9001 para as actividades de captação, tratamento e adução de água para consumo humano e concepção e desenvolvimento de infra-estruturas. A esta seguiu-se a implementação dos requisitos das normas de Ambiente (ISO 14001) e Segurança (NP 4397 / OSHAS 18001), e a certificação do correspondente Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SIGQAS), tendo em vista o estabelecimento e o controlo de condições ambientais internas e externas que contribuem para a prevenção da poluição, assim como o controlo dos riscos a que os colaboradores que trabalham para a Águas do Cávado, S.A. estão expostos.

Actualmente a Águas do Cávado, S.A. é a única empresa do seu sector, e uma das primeiras em Portugal, a obter a certificação do seu Sistema de Gestão de Recursos Humanos, atribuída também pela SGS ICS. A compatibilidade dos requisitos da norma NP 4427 com o SIGQAS facilitou todo o processo. Em breve, a equipa da Qualidade, a Administração e os cerca de 70 colaboradores vão ter mais um motivo para celebrar: a certificação do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social da empresa de acordo com a norma SA 8000. E mais uma vez pela SGS ICS.



Câmara Municipal de Guimarães

CERTIFICAÇÃO OPTIMIZA RECURSOS

Na entrevista que concedeu à SGS Global, Júlio Mendes, Vereador da Câmara Municipal de Guimarães com o pelouro da Qualidade, explica as razões que levaram o Executivo camarário a decidir pela implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, que paulatinamente pretende estender a todos os serviços, e os benefícios que a iniciativa já proporcionou na relação com os munícipes vima-ranenses.

O que motivou a Câmara Municipal de Guimarães a implementar e posteriormente a certificar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com os requisitos da norma ISO 9001?

A Câmara Municipal de Guimarães decidiu implementar o SGQ no início de 2006. O que motivou essa decisão foi a necessidade de reflectir sobre a sua própria organização, com o propósito de otimizar os recursos, particularmente os humanos, de incrementar a produtividade global, de satisfazer as necessidades e responder melhor às expectativas dos munícipes e, naturalmente, de envolver os colaboradores em projectos de mudança organizacional.

Que serviços da Câmara estão abrangidos pelo SGQ?

Considerando a complexidade dos vários serviços da autarquia, o SGQ começou por ser implementado na Divisão de Gestão Urbanística, que compreende os serviços de Licenciamento de Obras Particulares, Licenciamento de Utilização e Licenciamento de Loteamentos, e no Departamento Financeiro, que envolve os serviços de Contabilidade, Tesouraria, Aproveitamento e Compras, Património e Gabinete de Estudos e Projectos Financeiros.

Quais foram as dificuldades sentidas durante todo o processo de implementação do SGQ?

Não se sentiram grandes dificuldades, sobretudo não se sentiram dificuldades que inviabilizassem a implementação do SGQ. Verificou-se, isso sim, um grande envolvimento quer da

gestão de topo quer de todos os colaboradores. E até prevíamos algumas dificuldades ao nível da interacção com os serviços que não se encontravam abrangidos por este processo.

De um modo geral, os 80 colaboradores abrangidos, e que participaram na implementação dos requisitos do Sistema, acolheram bem a iniciativa. Inicialmente houve um ou outro que mostrou algum cepticismo mas à medida que o processo se foi desenvolvendo esse sentimento foi diminuindo e acabou por desaparecer. Na realidade, o resultado final foi surpreendente, no sentido em que se verificou o empenho de todos no sucesso da implementação do SGQ. E o resultado da auditoria de concessão, em que foram identificados apenas três PAC (Pedidos de Acção Correctiva) menores, um dos quais foi resolvido no próprio dia e os restantes durante a semana que se seguiu, demonstra esse interesse de todos no sucesso da implementação do SGQ.

Já é possível evidenciar as mais-valias resultantes do SGQ, quer internamente quer na relação com os cidadãos, individuais ou empresas, e com os fornecedores?

Sem dúvida. Procurando satisfazer cada vez mais os requisitos dos seus clientes/munícipes e tendo em vista aumentar o seu grau de satisfação, a Câmara Municipal de Guimarães instituiu vários mecanismos com vista à obtenção de um maior controlo das actividades desenvolvidas e uma maior eficiência dos serviços. Por exemplo, foram estabelecidos prazos par-

celares para a execução de tarefas e instituídos mecanismos de controlo destes prazos, por forma a tornar mais céleres os procedimentos e as respostas ao cliente, sobretudo em matéria de licenciamento urbanístico. Foram também implementadas metodologias para avaliação dos fornecedores, as quais tendem a melhorar a qualidade dos seus serviços e, conseqüentemente, a resposta da autarquia. A criação de um mecanismo mais rigoroso de conferência de facturas e a circulação de documentação em formato digital, tendo em vista uma melhor gestão documental e a redução de custos com o papel, são outras duas conseqüências positivas do SGQ.

Numa primeira avaliação da satisfação dos munícipes, realizada em Novembro de 2006, estes apresentaram um grau de satisfação de 48%. Actualmente, o grau de satisfação subiu para 51% e a tendência é que vá aumentar à medida que o SGQ se vá consolidando e alargando aos restantes serviços.

Quando é que o SGQ será estendido a outros departamentos? Quais os serviços prioritários?

O objectivo da autarquia é a certificação de todos os serviços. Assim, estamos já a alargar o âmbito do SGQ às actividades desenvolvidas pelo Departamento de Obras Municipais, pela Divisão de Pessoal e pela Secretaria-Geral. A primeira auditoria de acompanhamento está agendada para Junho de 2008 e nessa altura esperamos realizar já a auditoria de extensão.



→ JÚLIO MENDES
Vereador da Câmara Municipal de Guimarães
com o pelouro da Qualidade



Quando olha para trás, João Marques considera que evoluiu muito rapidamente na estrutura da empresa, para o que terá sido decisiva a política de valorização dos recursos humanos que a SGS Portugal defende e implementa.



UMA CARREIRA BEM SUCEDIDA CONQUISTADA COM MÉRITO

JOÃO MARQUES É ADMINISTRADOR FINANCEIRO DA SGS PORTUGAL DESDE 2002, FUNÇÕES QUE EXERCE COM TENACIDADE, RIGOR E PROFISSIONALISMO. AFINAL, AS CARACTERÍSTICAS QUE LHE PERMITIRAM SUBIR A PULSO NA ESTRUTURA DA SGS PORTUGAL, ONDE INICIOU A SUA VIDA PROFISSIONAL HÁ 27 ANOS. É com orgulho que João Marques recorda o seu percurso profissional na SGS, o qual teve início em 1980. Então com 21 anos, este jovem trocou uma carreira militar por um ordenado de 45 Euros (cerca de 9 contos na moeda antiga), um emprego de estafeta na SGS e a promessa de poder continuar a estudar. Cedo concluiu o bacharelato em Contabilidade e passou a chefiar o Departamento com o mesmo nome. Após ter concluído a licenciatura em Auditoria Financeira, e com a saída do anterior responsável, em 1994 João Marques assumiu a Direcção Financeira da SGS Portugal.

Continuando sempre a apostar na sua formação e valorização profissional, em 2000 concluiu a pós-graduação em Finanças para Executivos no ISCTE e em 2003, por instruções da sede da em-

presa em Genebra, frequentou o curso *Leading for Performance and Growth* ministrado pelo IMD (Lausanne - Suíça). Actualmente, frequenta o *Executive MBA*, no ISCTE.

Quando olha para trás, João Marques considera que evoluiu muito rapidamente na estrutura da empresa, para o que terá sido decisiva a política de valorização dos recursos humanos que a SGS Portugal defende e implementa, desde sempre, e que lhe permitiu desenvolver as suas competências e respectivos conhecimentos.

Ao longo das últimas duas décadas também a empresa soube evoluir e posicionar-se como líder de mercado na sua área de actividade. "Há 27 anos a SGS Portugal era uma empresa muito diferente. Empregava entre 50 a 70 trabalhadores e a sua actividade assentava apenas em três áreas de negócio: na prestação de serviços de supervisão de cargas e descargas de produ-

“O GRUPO QUADRUPLICOU O SEU VOLUME DE NEGÓCIOS RELATIVAMENTE AO ANO DE 1994 – ANO EM QUE ASSUMI A DIRECÇÃO FINANCEIRA – DÁ EMPREGO DIRECTO A CERCA DE DUAS CENTENAS DE PESSOAS E ESTÁ IMPLANTADO EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL”.

tos petrolíferos e petroquímicos, na supervisão e controlo das cargas e descargas de cereais a granel e na inspecção de todas as exportações com destino a Angola, por força do contrato então celebrado com o Governo angolano”, recorda João Marques.

Com o início da década de 90, acompanhando a evolução natural do mercado e as necessidades das empresas, designadamente das industriais, a SGS Portugal iniciou uma estratégia de expansão e de investimento em novas áreas de negócio, tendo sido responsável pela introdução em Portugal de produtos e de serviços inovadores. “Em 1995 iniciou-se o projecto *Automotive*, com a elaboração dos estudos de mercado e a criação dos meios necessários à prestação deste serviço”, conta João Marques. Dois anos depois, a 1 de Janeiro de 1997, a Divisão *Automotive* estava operacional e a SGS estabelecia uma parceria pioneira no mercado segurador português: um contrato de *outsourcing* de peritagem automóvel com uma grande companhia seguradora.

Seguiram-se outras apostas em novas áreas, como a Certificação de Sistemas e Serviços, que conduziu à criação de uma nova empresa – a SGS ICS. Em apenas um ano esta nova unidade atingiu o *break even*, contrariando as previsões iniciais de que seriam necessários três anos para recuperar o investimento realizado.

“Passados 13 anos, o Grupo quadruplicou o seu volume de negócios relativamente ao ano de 1994 – ano em que assumi a Direcção Financeira – dá emprego directo a cerca de duas centenas de pessoas e está implantado em todo o território nacional, incluindo os arquipélagos dos Açores e da Madeira”, lembra João Marques.

Para este crescimento contribuiu, também, uma nova filosofia de organização encetada por Genebra em 2002, que confere uma maior autonomia às suas afiliadas, passando as mesmas a ser governadas e geridas exclusivamente por trabalhadores nacionais.

OLHAR PARA O FUTURO COM CONFIANÇA

Actualmente, a SGS Portugal oferece ao mercado um leque diversificado de serviços, que se dividem pelas várias áreas de negócio do Grupo: Supervisão de Produtos Agrícolas, *Automotive*, *Consumer Testing*, Ambiente, Governos e Institui-

ções, Industrial, Petróleo e Petroquímicos e Certificação de Sistemas e Serviços. É nesta vasta oferta que, segundo o seu administrador financeiro, reside a vantagem competitiva da instituição. “Os últimos seis anos têm sido marcados por uma contração da economia nacional, o que tem provocado uma resposta mais lenta por parte do mercado. O facto de apostarmos numa estratégia que privilegia a diversificação e o investimento contínuo em novas áreas de negócio e serviços, não só diminui o risco de exposição à recessão do mercado, como nos permite antecipar as necessidades das empresas e das indústrias nacionais”, lembra João Marques. Este mesmo responsável elege quatro áreas que, acredita, terão um maior potencial de crescimento a curto e médio prazo. “A área industrial, que irá sofrer um grande impulso com o arranque de grandes projectos, como o do TGV e o do novo aeroporto; a área que está ligada às energias renováveis, onde se incluem os projectos de biomassa e de aproveitamento da energia eólica, entre outros; o crescimento das importações oriundas de mercados tão distantes como a China aumenta a necessidade dos importadores nacionais garantirem a qualidade e o controlo da mercadoria que adquirirem. Face à presença mundial do Grupo SGS, o serviço de inspecção tem crescido substancialmente e a perspectiva é a de que as solicitações continuem a aumentar. De uma forma geral, todos os serviços associados à área do consumo, como sejam a rotulagem, o controlo da higiene, ou as auditorias mistério, deverão registar uma maior procura, em virtude das crescentes exigências dos consumidores”. De acordo com o mesmo responsável, a expansão da actividade da SGS em Portugal poderá fazer-se ainda através da aquisição de outras empresas, sobretudo de unidades ligadas à área industrial, ao ambiente e à segurança. Face a este quadro, o administrador financeiro da ‘casa’ arrisca traçar metas ambiciosas: “Graças ao crescimento orgânico e às operações de aquisição é possível que a partir de 2010 a SGS Portugal possa atingir uma facturação seis vezes superior à de 1994”.

É, por isso, com confiança que João Marques encara o futuro – o seu e o da empresa, cujo destino financeiro gere e cujos valores de ética e de cultura da responsabilização partilha com enorme satisfação.



PROTOCOLO SGS/ANEMM

PARCERIA VANTAJOSA PARA O SECTOR METALÚRGICO E ELECTROMECHANICO

A SGS VAI DISPONIBILIZAR CONDIÇÕES ESPECIAIS DE ACESSO AOS SEUS SERVIÇOS A TODAS AS EMPRESAS SÓCIAS DA ANEMM (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS METALÚRGICAS E ELECTROMECHANICAS).

O Grupo SGS Portugal e a ANEMM assinaram no dia 6 de Julho um protocolo de parceria que visa dinamizar um conjunto de serviços da SGS junto dos sócios desta associação. “A ANEMM é uma associação empresarial que congrega e presta serviços, directamente ou através de parceiros, a cerca de mil associações das mais diversas fileiras da indústria metalúrgica e electromecânica. Este protocolo que assinámos com a SGS, uma empresa com credibilidade, idoneidade e *know-how* amplamente reconhecidos tanto a nível nacional como internacional, vem precisamente no sentido de apoiar as empresas associadas em áreas técnicas e tecnológicas que são essenciais à modernização e à competitividade do sector”, explica João Reis, director-geral da ANEMM. “Muitos dos serviços que estão incluídos no Protocolo respeitam a áreas que as empresas associadas têm de recorrer no seu dia-a-dia no âmbito do desenvolvimento normal da sua actividade – refiro-me, por

exemplo, ao apoio na marcação CE relativo à aplicação da Directiva Máquinas, à inspecção de equipamentos sob pressão, às inspecções a equipamentos de trabalho, às inspecções de gás, aos ensaios não destrutivos, à avaliação da qualidade do ar, entre outras. Com este protocolo, os associados da ANEMM vão poder beneficiar destes serviços em condições mais favoráveis”.

O protocolo abrange, ainda, serviços como as análises de águas residuais e de consumo industrial, as auditorias de segurança alimentar, os ensaios eléctricos e electrónicos, o apoio à importação de materiais, a certificação do produto, os serviços de apoio à área ambiental e industrial e a formação, que engloba todos os cursos que constam do plano de formação da SGS Training e todos aqueles que, não estando incluídos no plano, a ANEMM queira realizar.

Para a SGS, sustenta Daniela Duarte, gestora de Cliente, o protocolo celebrado com a ANEMM representa a possibilidade do Grupo expandir a actividade neste sector da indústria nacional, composto essencialmente por empresas de pequena e média dimensão.

“Para usufruírem das vantagens previstas no protocolo – que consistem em descontos sobre o valor da tabela de preços base para todos os serviços previstos – os associados da ANEMM deverão entrar em contacto com o Departamento Técnico da Associação, que os encaminhará para a SGS, onde lhes será prestado todo o apoio necessário às suas necessidades. No *website* da ANEMM (www.anemm.pt) os associados têm também à sua disposição um documento de suporte que podem preencher e enviar para a Associação para que depois a SGS lhes possa apresentar propostas com os descontos preferenciais previstos no protocolo assinado entre as partes”, conclui Daniela Duarte.

A par da credibilidade e do reconhecimento que a marca SGS aportará, “as empresas associadas da ANEMM sabem que podem contar com a total independência, objectividade e confidencialidade e com uma equipa de técnicos especializados nas diversas áreas, com total disponibili-



→ DANIELA DUARTE e JOÃO REIS, Gestora de Cliente da SGS e Director-Geral da ANEMM, respectivamente



A Associação Nacional das Empresas Metalúrgicas e Electromecánicas (ANEMM) tem por objectivo a representação, defesa e promoção dos direitos e interesses dos seus associados junto da administração e dos poderes públicos, parceiros sociais e UE. Assegura aos seus associados apoio nas áreas jurídico-laboral, económico-fiscal, técnica, comercial e de formação, bem como na aproximação a potenciais clientes, através de feiras e doutros meios de divulgação.

Para saber mais: www.anemm.pt
Pólo Tecnológico de Lisboa, Rua G nº2
(Lote 13) 1600-485 LISBOA



SALÃO PROFISSIONAL DE TÉCNICAS E EQUIPAMENTOS PARA VITICULTURA E ENOLOGIA



Enovit.08

SALÃO PROFISSIONAL DE TÉCNICAS E EQUIPAMENTOS
PARA VITICULTURA E ENOLOGIA

6, 7 e 8_Novembro_2008

FIL_Parque das Nações

Lisboa_PORTUGAL



Organização

IFE Portugal
Rua Basílio Teles, 33 - 1.º Dto
1070-020 Lisboa
Portugal
Tel: +351 21 00 33 800
Fax: +351 21 00 33 888
Mail: enovitportugal@ife.pt
Web: www.enovitportugal.com



Official Media
enovitis
Vida rural



→ Fachada da Filial em Rondonópolis

SGS Brasil

Crescer com sustentabilidade

A SGS BRASIL DISPONIBILIZA AOS SEUS CLIENTES SERVIÇOS E SOLUÇÕES NAS ÁREAS DE INSPEÇÃO, TESTES, VERIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

orientados para os sectores de Óleo & Gás, Mineral, Indústria de Máquinas e Equipamentos, Bens de Capital e Processos Industriais, Electrónica, Automóvel, Indústria Alimentar, Garantias Comerciais e Monitorização de Projectos para ONG e MDL.

Trabalham para a afiliada brasileira da SGS cerca de 1800 colaboradores, sendo que o corpo técnico da equipa inclui mais de 50 mestres, pós-graduados e doutorados, 230 engenheiros e especialistas técnicos e 300 inspectores e técnicos qualificados.

A SGS Brasil conta com mais de 25 escritórios nas principais capitais estaduais e portos brasileiros e possui 16 laboratórios com capacidade para realizarem mais de 4000 tipos de análises diferentes.

No Brasil, o Grupo SGS está presente através de três companhias: a SGS Brasil, a SGS Geosol e a SGS ICS Certificadora.

A SGS Brasil tem negócios com a maioria das organizações que fazem parte da lista das 500 maiores empresas elaborada pela Revista Exame, tidas como as 'Maiores e Melhores' no país, e é líder de mercado em diversos sectores. "Cerca de

85% da soja em grão que sai do Brasil passa pelo crivo dos nossos inspectores. Na área da Segurança Alimentar, o sector de Bens de Consumo é referência graças aos nossos técnicos e auditores. Também somos líderes nacionais no sector Petroquímico, do Petróleo, Gás e Álcool e no sector dos Minérios detemos mais de 60% do mercado de análises", sublinha Roberto Castillo, presidente da SGS Brasil.

O ano de 2006 pautou-se, do ponto de vista do mercado, pela diversificação do portfólio e pela criação de novos serviços, como o *outsourcing* de laboratórios, programas sectoriais e certificação de segunda parte.

A empresa apostou igualmente em soluções inovadoras, como as auditorias integradas para a segurança alimentar, e incrementou os laboratórios do Minerals para Diamantes e Geoquímicos. Segundo Roberto Castillo, "para 2008 o grande desafio será reestruturar internamente a Companhia, aumentando as sinergias entre os sectores. Para o efeito, foi lançada a campanha 'Erova Mirã', que significa mudança e futuro no dialecto tupi-guarani. Apoiados na história e no fortalecimento dos valores da organização, prevemos que a Companhia duplique o seu tamanho em dois anos, de forma sustentável e contínua".



"Cerca de 85% da soja em grão que sai do Brasil passa pelo crivo dos nossos inspectores. Na área da Segurança Alimentar, o sector de Bens de Consumo

é referência graças aos nossos técnicos e auditores. Também somos líderes nacionais no sector Petroquímico, do Petróleo, Gás e Álcool e no sector dos Minérios detemos mais de 60% do mercado de análises", sublinha Roberto Castillo, presidente da SGS Brasil.

Inserida num sector cada vez mais competitivo e com accionistas cada vez mais exigentes nos objectivos que estipulam, a SGS Brasil quer diferenciar-se no mercado e tornar-se um *one-stop solution provider* confiável, criativo e capaz de entregar serviços personalizados de acordo com as necessidades e especificidades de cada empresa cliente.

RELAÇÕES BILATERAIS MAIS ALÉM DA TRADIÇÃO

A intensificação do diálogo político e do intercâmbio económico a partir de meados dos anos 90 tem fortalecido as relações entre o Brasil e Portugal. O relacionamento bilateral entre os dois países caracteriza-se actualmente por uma agenda densa e diversificada que ultrapassa os fundamentos tradicionais e os vínculos históricos, étnicos, culturais e linguísticos. Esta profunda transformação do relacionamento decorre, do lado português, da consciência da importância estratégica que representa uma parceria com o Brasil, um país dotado de dimensão 'transatlântica'. Nesse sentido, o Brasil constitui destino preferencial de grande parte dos investimentos portugueses no exterior. Só nos primeiros nove meses de 2007, os investimentos directos portugueses no Brasil atingiram os 224 milhões de dólares (155 milhões de euros), indica o Banco Central (BC) do Brasil. Os maiores investimentos provenientes de Portugal este ano foram da Aero LB Participações, do sector de transportes (32 milhões de dólares), Alnilan, indústria de artigos de borracha e plástico (31 milhões de dólares), Galo, da área de intermediação financeira (22 milhões de dólares) e White Martins Gases Industriais, fabrico de produtos químicos (18 milhões de dólares).

De acordo com os dados do Banco Central, Portugal encontra-se na 18ª posição na ordem dos maiores investidores estrangeiros no Brasil. Nos primeiros lugares estão os Países Baixos, Estados Unidos, Luxemburgo, Espanha e Alemanha. No turismo, o Brasil concentra as atenções de alguns dos mais importantes investidores portugueses neste sector, entre os quais se encontram o Grupo Pestana, Vila Galé, Espírito Santo, Banco Privado Português, Oásis e Aquapura. A maioria dos empreendimentos turísticos localiza-se no Nordeste brasileiro, mas começam a surgir oportunidades noutros locais, nomeadamente Minas Gerais, uma zona que as autoridades brasileiras consideram emergente. Ao todo, e até 2009, estão em curso investimentos portugueses no sector do turismo superiores a 280 milhões de euros.

DO TURISMO AO SECTOR AGRO-ALIMENTAR

Actualmente o Brasil tem Portugal como o seu principal fornecedor de azeite, com uma quota de praticamente metade do mercado brasileiro do produto, o que perfaz um total de 48 milhões de euros, prevendo-se que este ano registe um aumento de 25% em relação a 2006. Recentemente, e devido a um programa de cooperação assinado entre a Embrapa e o Instituto Superior de Agronomia (ISA) de Lisboa, Portugal passou também a exportar mudas de oliveiras para o Brasil. As mudas serão utilizadas nas investigações com o objectivo de identificar a melhor espécie que se adapta ao clima brasileiro para o futuro cultivo por produtores do Rio Grande do Sul, na fronteira com a Argentina e o Uruguai. No sector petrolífero, Portugal e Brasil preparam-se para dar grandes passos juntos. A descoberta de petróleo no poço Tupi Sul, ao largo da bacia de Santos, vai permitir à portuguesa Galp, com a sua posição de 10% naquele campo, garantir um terço do consumo português nos próximos 15/18 anos. A produção no Brasil deverá arrancar em 2011, segundo estimativas da Petrobras. No entanto, se as reservas chegarem ao máximo estimado de oito mil milhões de barris, à cotação actual (mais de 95 dólares o barril), o petróleo que caberia à Galp vale aproximadamente 54,2 mil milhões de euros, ou seja, um terço do PIB anualmente produzido em Portugal. As descobertas feitas no Tupi são boas novas para a Galp e para Portugal mas são ainda melhores para o Brasil. As estimativas apontam para um crescimento de 50% das reservas petrolíferas brasileiras, o que levaria o Brasil a passar de um produtor médio (24.º lugar no ranking mundial) para um grande produtor, entrando directamente no *Top ten*.



→ Filiais em Paranaguá e Betim



A NÃO PERDER...

O Brasil é o país com maior biodiversidade do planeta. Possui 20% das espécies animais e vegetais existentes no mundo, sendo exemplo desta riqueza a floresta tropical da Amazônia, com 3,6 milhões de km².

:: Maravilhas naturais

O país possui a maior reserva de água doce do planeta, para a qual contribuem, sobretudo, a Bacia Amazónica e o Aquífero Guarani.

:: Cultura e tradição

O estilo musical brasileiro mais conhecido é o samba, nascido na Bahia a partir da música levada pelos escravos africanos. Na década de 1950 surgiu ainda a bossa-nova, considerada a forma brasileira de compor e interpretar jazz norte-americano.

:: Gastronomia

A culinária brasileira é fruto de uma mistura de ingredientes europeus, indígenas e africanos. Os pratos mais representativos do país são feitos à base de arroz, feijão e farofa (farinha de mandioca).

:: Saiba mais em

www.braziltour.com
www.brasilturismo.com



NP 4457: 2007

Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação.

ESTA FAMÍLIA DE QUATRO NORMAS É O RESULTADO DO PROJECTO 3 DA INICIATIVA PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTADO DA INOVAÇÃO EMPRESARIAL PROMOVIDA PELA ASSOCIAÇÃO EMPRESARIAL PARA A INOVAÇÃO (COTEC), E QUE VISA ESTIMULAR AS EMPRESAS NACIONAIS A DESENVOLVEREM A INOVAÇÃO DE UMA FORMA SISTEMÁTICA, EFICIENTE E EFICAZ, CONTRIBUINDO PARA O REFORÇO DAS SUAS VANTAGENS COMPETITIVAS, NUMA ECONOMIA CADA VEZ MAIS GLOBALIZADA E ASSENTE NO CONHECIMENTO.



NP 4456:2007 - Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI). Terminologia e definições das actividades de IDI, que estabelece os termos e definições utilizados no conjunto das normas.

NP 4457:2007 - Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI). Requisitos do sistema de gestão da IDI, que define os requisitos de um sistema de gestão de investigação, desenvolvimento e inovação aplicável a qualquer organização, permitindo que a organização defina a sua política de gestão e objectivos de IDI, estabeleça um sistema de gestão da IDI para alcançar os seus objectivos e melhorar o seu desempenho, de modo a criar conhecimento e transformá-lo em riqueza económica e social. Esta norma permite a certificação do sistema de gestão.

NP 4458:2007 - Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI). Requisitos de um projecto de IDI, que define os requisitos necessários para definir um projecto que tenha possibilidades de alcançar os seus objectivos, não só contemplando aspectos de IDI mas também tudo o que se relacione com a gestão do projecto e a exploração dos resultados. Esta norma pode ser usada para a certificação de projectos de IDI.

NP 4461:2007 - Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI) e Projectos de IDI. Competência e avaliação dos auditores de sistemas de gestão da IDI e dos auditores de projectos de IDI, que define os requisitos de

competência necessários aos auditores de terceira parte de sistemas de gestão de IDI e de projectos de IDI, bem como os requisitos para manutenção e melhoria de competências e sua avaliação.

As normas NP 4457 e NP 4458 constituem duas poderosas ferramentas para apoiar as Organizações a desenvolver as suas actividades de investigação, desenvolvimento e inovação de uma forma sustentada, sistemática e eficaz.

Neste artigo apresenta-se a NP 4457 - Requisitos do Sistema de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação.

A NP 4457 segue uma abordagem PDCA: Planear-Executar-Verificar-Actuar, orientando-se para a melhoria contínua e estruturando os requisitos pela afinidade com as diferentes fases deste ciclo. A norma foi alinhada com outras Normas de Sistemas de Gestão, permitindo uma implementação independente ou uma plena integração das várias vertentes do Sistema de Gestão de qualquer Organização:

- Qualidade (ISO 9001);
- Ambiental (ISO 14001);
- Segurança e Saúde Ocupacional (OHSAS 18001 / NP4397);
- Recursos Humanos (NP 4427);
- Responsabilidade Social (SA 8000 / NP 4469, actualmente em desenvolvimento).

A Norma está estruturada como se segue:

- 0. Introdução
- 0.1. Modelo do processo de IDI
- 1. Objectivo e campo de aplicação
- 2. Referências normativas
- 3. Definições
- 4. Requisitos do Sistema de Gestão da IDI
- 4.1. Generalidades
- 4.2. Responsabilidade da gestão
- 4.3. Planeamento da Investigação, Desenvolvimento e Inovação
- 4.4. Implementação e operação
- 4.5. Avaliação de resultados e melhoria

Na Introdução é desenvolvido o conceito de inovação subjacente a esta Norma e o Modelo do processo de IDI, o “Modelo de interações em cadeia, um modelo de inovação para a economia do conhecimento”.

Na 3ª edição do Manual de Oslo, o conceito de inovação, até então geralmente associado apenas à inovação de base científica e de origem tecnológica, normalmente associada à inovação de produtos (bens e serviços) e processos, foi alargado, incluindo agora a inovação organizacional e a inovação de marketing.

Inovação é a implementação de uma nova ou significativamente melhorada solução para a empresa, novo produto, processo, método organizacional ou de marketing, com o objectivo de reforçar a sua posição competitiva, aumentar o desempenho ou o conhecimento. Distinguem-se quatro tipos diferentes de inovação:

Inovação do produto - Introdução no mercado de novos ou significativamente melhorados produtos ou serviços. Inclui alterações significativas nas suas especificações técnicas, componentes, materiais, *software* incorporado, interface com o utilizador ou outras características funcionais;

Inovação de processo - Implementação de novos ou significativamente melhorados processos de fabrico, logística e distribuição;

Inovação organizacional - Implementação de novos métodos organizacionais na prática do negócio, organização do trabalho e/ou relações externas;

Inovação de marketing - Implementação de novos métodos de marketing, envolvendo melhorias significativas no design do produto ou embalagem, preço, distribuição e promoção.

O modelo de inovação é suportado por interfaces e interações entre o conhecimento científico e tecnológico, o conhecimento sobre a organização e o seu funcionamento, e o mercado ou a sociedade em geral, incluindo as microenvolventes (fornecedores, consultores, parceiros, distribuidores, clientes, concorrentes) e macroenvolventes (sistema de educação e formação, sistema científico e

tecnológico, infraestrutura-informacional, reguladores, financiadores, sistemas sectoriais).

O conceito de inovação subjacente a esta Norma decorre da sua aceção como um mecanismo gerador de riqueza, cujo impacte e utilidade resulta em benefícios para a organização e para a sociedade.

A terminologia/definições utilizadas na NP 4457 (e que estão estabelecidas na NP 4456) basearam-se na mais recente edição dos Manuais de Frascati e de Oslo da OCDE, complementadas por terminologia da ISO 9000:2005.

Na Cláusula 4 estão desenvolvidos requisitos comuns a Sistemas de Gestão, bem como os requisitos específicos desta Norma:

- Criatividade (4.4.1, 4.4.2)
- Gestão das ideias (4.3.2)
- Gestão das interfaces e da produção do conhecimento (4.3.1)
- Comunicação (Interna e Externa) (4.4.3)
- Identificação e análise de problemas e oportunidades (4.4.1)
- Avaliação de oportunidades (4.3.2), incluindo Reclamações, Satisfação de Clientes e resultados de Projectos de IDI.
- Análise, avaliação, selecção e gestão de projectos (4.4.1)
- Gestão e coordenação do portfólio de Projectos de IDI (4.4.1)
- Planeamento de Projectos de IDI / Execução de Projectos de IDI (4.3.3)
- Gestão da propriedade intelectual (4.4.1)
- Gestão do conhecimento (4.4.1)
- Competência, formação e sensibilização (4.4.2)
- Avaliação de resultados – Projectos de IDI e Sistema de Gestão de IDI (4.5.1)

A finalizar, e como *keynote paragraph*, aqui se reproduz o primeiro parágrafo da NP 4457:

“Sendo o conhecimento a base da geração de riqueza nas sociedades avançadas, e a investigação e o desenvolvimento um dos pilares da criação desse conhecimento, é na inovação que se encontra o meio de transformar esse conhecimento em desenvolvimento económico e social”.



→ LUÍS NEVES
Director de Certificação da Qualidade
e de Certificação do Produto da SGS ICS





NOVA DIRECTORA COMERCIAL DO GRUPO SGS PORTUGAL

Patrícia Franganito assumiu recentemente o cargo de directora do Departamento Comercial do Grupo SGS Portugal.

Licenciada em Engenharia de Produção Industrial, ramo de Energia e Ambiente, é ainda pós-graduada em Gestão pelo Valor com tese desenvolvida no âmbito da estratégia, valores e recursos humanos nas organizações. Na área pedagógica é formadora certificada e possui qualificações nos âmbitos da e-formação e na gestão da formação.

Patrícia Franganito iniciou a sua actividade no Grupo SGS Portugal em 2001, onde já desempenhou funções como técnica do serviço, gestora de Clientes e auditora coordenadora de Sistemas de Gestão da Qualidade e da Certificação do Serviço, participando ainda na concepção e desenvolvimento de especificações técnicas. Em finais de 2005, Patrícia Franganito acompanhou a reestruturação do Departamento Comercial do Grupo SGS, ascendendo em 2007 a directora deste Departamento.

Ocupando esta nova posição no Grupo SGS, Patrícia Franganito vê no “crescimento a palavra que servirá de força motriz para a definição das acções que compõem a estratégia do Grupo SGS, assim como na identificação dos factores críticos de sucesso, no aproveitamento das oportunidades e na minimização das ameaças”.

Para 2008, os objectivos estabelecidos pela nova directora do Departamento Comercial passam por “oferecer serviços cada vez melhores, sempre em busca da excelência. Iremos contribuir para a obtenção de uma cultura de cooperação e saúde organizacional.”



SGS

APRESENTA ELV PROJECT E PROTOCOLO COM VALORCAR

A SGS assinou um protocolo com a VALORCAR relativo ao desmantelamento de veículos em fim de vida (VfV). Este protocolo foi apresentado aos desmanteladores nacionais no dia 18 de Setembro de 2007 nas instalações da SGS no Lumiar.

No dia 12 de Dezembro, a Inspeção-geral do Ambiente e do Ordenamento do Território (IGAOT), realizou mais uma reunião do grupo de trabalho do projecto de veículos em fim de vida da IMPEL - *European Union Network for the Implementation and Enforcement of Environment Law*. Com representantes da Bélgica, Bulgária, Holanda, Irlanda, Portugal e Suécia, esta reunião contou também com apresentações da VALORCAR e da SGS. Além da parceria para VfV em Portugal, as duas entidades – representadas por Ricardo Furtado, director da VALORCAR, e por Pedro Coelho, director da Divisão Automotiva do Grupo SGS Portugal – apresentaram o ponto da situação relativo ao desmantelamento e gestão de peças de VfV bem como das inspeções pré-embarque efectuadas aos veículos usados para exportação.

FROM FIELD TO FORK CONTROLO DA CADEIA DE PRODUÇÃO

Ao longo dos últimos anos a preocupação com a qualidade dos produtos alimentares aumentou consideravelmente, tal como o reforço da vigilância por parte da União Europeia. Mas, paralelamente, a concorrência impulsiona a evolução e a inovação dos meios de produção e variada oferta de produtos.

Em resposta a esta realidade, a SGS procedeu à elaboração do *Workshop ‘From Field to Fork - Controlo da Cadeia de Produção’*, que teve lugar na Lispolis - Pólo Tecnológico de Lisboa, no dia 6 de Novembro de 2007.

Consciente das novas preocupações do sector alimentar relacionadas com os valores nutricionais e com a qualidade do mercado, a SGS introduziu esta temática no *Workshop* através da apresentação de casos práticos de sucesso quer na Fileira Carnes quer na Fileira Vegetal. Não esquecendo as temáticas habituais relacionadas com a rastreabilidade dos alimentos e as boas práticas de produção. Com mais de uma centena de participantes este *Workshop* teve como oradores o director da Divisão *Consumer Testing Services* a nível Europeu, Frank Janssens, a professora Margarida Moldão, do Instituto Superior de Agronomia da Universidade Técnica de

Lisboa, e Jerónimo Pinto, coordenador de Produção Agro-alimentar da Companhia das Lezírias.



PREOCUPAÇÃO AMBIENTAL É PRIORIDADE SGS COMPENSA EMISSÕES DE CO²

Perante as agressões constantes a que o meio ambiente está sujeito, decorrentes das actividades empresariais, ou até mesmo do quotidiano dos cidadãos comuns, o conceito de responsabilidade ambiental e social é cada vez mais emergente, e as alterações climáticas são-nos cada vez menos indiferentes.

Em Outubro de 2007, o Grupo SGS Portugal procedeu à oferta de 500 árvores à Câmara Municipal de Ourique, para recuperação da mata junto do Castelo. As árvores foram adquiridas à ANEFA - Associação Nacional de Empresas Florestais Agrícolas e do Ambiente, que leva a cabo o projecto Pronatura, que visa contribuir para a conservação da natureza, recuperação de zonas áridas e fomento da gestão florestal sustentável.

A plantação destas árvores foi, simbolicamente, feita pelos alunos do 1º Ciclo da Escola Básica de Ourique no dia 18 de Outubro durante a semana da Floresta Tropical e dia em que a ANEFA abriu a 2ª época de plantação de 2007.

Esta iniciativa integra-se na Política de Responsabilidade Social do Grupo SGS Portugal e representa uma forma de ‘pagamento da sua factura’ para com o Ambiente, relativamente às emissões de CO², directas e indirectas (consumo de combustível pela frota automóvel (110 viaturas) e consumo de electricidade), resultantes da sua actividade.



SGS E UFP APRESENTAM PÓS-GRADUAÇÃO EM SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO

No dia 26 de Setembro a SGS e a Universidade Fernando Pessoa apresentaram a sua parceria para a realização da Pós-Graduação em Sistemas Integrados de Gestão - Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social. Esta Pós-Graduação teve início no mês de Novembro de 2007 e demonstra a preocupação de ambas as partes em aproximarem a vertente académica e empresarial.

AUDITORIAS MISTÉRIO: DESCUBRA A QUALIDADE DO SEU SERVIÇO!

Procurando responder sempre com eficácia às necessidades dos seus clientes, a SGS realizou duas sessões da Apresentação Temática 'Auditorias Mistério', nos dias 26 de Setembro e 2 de Outubro, em Lisboa e no Porto, respectivamente. Presentes estiveram grandes empresas representativas de diversos sectores de actividade como a indústria têxtil e do couro, serviços de telecomunicações, serviços de segurança privada, hotelaria, e de fabricação/distribuição de produtos de higiene e detergentes. Esta adesão demonstra a grande flexibilidade e fácil adaptação da metodologia aos serviços/produtos e objectivos específicos de cada empresa.



SGS NO X COLÓQUIO REGIONAL DA QUALIDADE NOS AÇORES

A Delegação dos Açores da Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ) e a Direcção Regional do Comércio, Indústria e Energia promoveram um Colóquio no dia 6 de Novembro de 2007 onde se apresentaram exemplos pioneiros da Gestão da Qualidade, as suas experiências, dificuldades e vantagens. A SGS ICS, representada por Sandra Matias, directora de Operações, fez uma retrospectiva dos 10 anos de Qualidade nos Açores com enfoque nas necessidades/exigências dos Clientes.

RECURSOS HUMANOS E INOVAÇÃO: FONTES DE COMPETITIVIDADE DAS EMPRESAS PORTUGUESAS

A SGS apresentou as recentes normas para a Certificação de Sistemas de Gestão de Recursos Humanos (NP 4427) e de Sistemas de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação (NP 4457) em duas Apresentações Temáticas, em Lisboa e no Porto. As sessões decorreram num ambiente de aberto debate, no qual representantes de empresas de diferentes sectores de actividade provaram que estas são duas variáveis incontornáveis para a competitividade da economia portuguesa.



CERIMÓNIA DO HASTEAR DA BANDEIRA E ENTREGA DO CERTIFICADO DA QUALIDADE AO ISEC



O Instituto Superior de Engenharia de Coimbra (ISEC) acolheu no dia 24 de Outubro de 2007, a cerimónia do Hastear da Bandeira e entrega do Certificado da Qualidade pela SGS ICS. A certificação, de acordo com a norma ISO 9001:2000, incide sobre a actividade de Formação Superior de Profissionais de Engenharia nas áreas leccionadas no ISEC, impondo padrões muito exigentes e, simultaneamente, permitindo demonstrar publicamente o seu compromisso e a preocupação com a Qualidade.

DESMISTIFICAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO ALIMENTAR

Foi este o tema do seminário que a SGS ICS apresentou no dia 26 de Outubro de 2007 em Leça da Palmeira. Perante a complexidade das normas do Sector Alimentar (ex.: HACCP, BRC, IFS, EurepGAP, ISO 22000), a SGS ICS cumpriu um dos seus principais objectivos, que consiste em apresentar de forma simples e acessível todas as normas de certificação relevantes para este sector.



CLASSIFICAÇÃO ADUANEIRA E EXPORTAÇÃO PARA ANGOLA

Dada a actual importância do volume das exportações portuguesas para Angola, a SGS levou a cabo uma formação destinada a dar resposta às dúvidas dos exportadores nacionais, nomeadamente aos que possuem investimentos em Angola. Com edições em Lisboa e no Porto, esta acção cumpriu o objectivo de otimizar o fluxo documental entre o exportador e a SGS para assim ser possível a redução do tempo de emissão dos certificados.





SGS EUROPEAN FORUM

O Grupo SGS realizou o seu Fórum Europeu em Lisboa no dia 7 de Novembro de 2007, no Hotel Meridien. Este Fórum decorre da Directiva 94/45/CE de 22 de Setembro 1994, que estabelece a sua realização com representatividade dos trabalhadores, para multinacionais com mais de 10 afiliadas em Estados-Membros. De notar que este foi o primeiro SGS European Forum a realizar-se em Portugal, assim como a contar com a presença do CEO do Grupo SGS. Chris Kirk apresentou o ponto de situação do negócio relativo a todas as actividades do Grupo.



ASSOCIAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO LOCAL DA BAIRRADA E MONDEGO COM QUALIDADE CERTIFICADA

A SGS ICS atribuiu, no passado dia 14 de Novembro de 2007, à AD ELO - Associação de Desenvolvimento Local da Bairrada e Mondego), o certificado de conformidade do seu Sistema de Gestão da Qualidade com a norma ISO 9001:2000. Com esta certificação, a AD ELO tem diversos objectivos, nomeadamente, aumentar o nível de satisfação dos cidadãos utentes, clientes e de todas as partes interessadas, e promover uma melhoria contínua na prestação dos seus serviços.



SGS DEBATE SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICAÇÃO ENERGÉTICA E DA QUALIDADE DO AR INTERIOR NOS EDIFÍCIOS NO 32º COLÓQUIO DA APQ

Pela primeira vez na Madeira, nos dias 8 e 9 de Novembro de 2007, o 32º Colóquio da APQ teve como tema genérico: 'Excelência: o sorriso do sucesso'. Durante este evento foram reconhecidos os 25 anos de um esforço contínuo em prol da Qualidade no nosso país a Ana Pina Teixeira, presidente do Conselho de Administração do Grupo SGS Portugal. O 32º Colóquio da APQ contou, ainda, com a presença de Sara Ramos, responsável pelo Departamento de Gás e Energia da SGS, que abordou o tema 'Sistema Nacional de Certificação Energética e da Qualidade do Ar Interior nos Edifícios'.

LOGÍSTICA AXA/SEAT MAIS SEGURA

A SGS apresentou o seu serviço de peritagem automóvel na reunião AXA/SEAT, que teve lugar no dia 13 de Novembro de 2007, em Vila Franca de Xira. Este serviço consiste na peritagem de danos decorrentes do transporte de veículos da SEAT. A parceria entre a AXA/SEAT e a SGS torna, assim, o transporte de veículos entre stands mais segura.



DELEGAÇÃO CHINESA DE DESPORTO ESTUDA PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO DE SERVIÇO NO ÂMBITO DOS JOGOS OLÍMPICOS DE PEQUIM 2008

Uma delegação da Administração-Geral Chinesa de Desporto veio a Portugal para elaborar um estudo sobre a Qualidade dos Serviços Desportivos. Após identificar Portugal como um dos poucos países em todo o mundo com Serviços Desportivos Certificados, a Administração-Geral Chinesa de Desporto solicitou à SGS ICS, organismo líder mundial em serviços de certificação, apoio para visitar um exemplo de boas práticas e qualidade no desporto. Para tal, foi seleccionado o Complexo Desportivo Municipal de Tomar, que está certificado desde 2004.

A acompanhar esta visita estiveram o vereador do Pelouro e a chefe de Divisão do Desporto da Câmara Municipal de Tomar, Corvelo de Sousa e Diva Cobra, respectivamente, bem como Patrícia Pereira, directora de Certificação do Serviço da SGS ICS.

A delegação chinesa foi composta por 6 elementos, com cargos que abrangiam diversas vertentes da Administração das Actividades Desportivas, nomeadamente, a Direcção do Departamento Económico, a Academia das Ciências Desportivas e o Departamento Jurídico da Associação Chinesa para a Certificação e Acreditação.

O principal objectivo desta visita prendeu-se com um estudo sobre a Qualidade e a Certificação do Serviço na Área do Desporto. A delegação teve oportunidade de contactar directamente com instalações e serviços certificados, de forma a conhecer as melhores práticas actuais na Europa para a gestão da prática de actividades desportivas. De facto, só Portugal e França foram seleccionados para estas visitas da delegação da Administração-Geral Chinesa de Desporto, pois são manifestamente os países europeus em que a Certificação do Serviço está mais desenvolvida, nomeadamente na área do desporto.

8º ENCONTRO NACIONAL DE ARQUIVOS MUNICIPAIS

Realizado no dia 16 de Novembro de 2007 em Vila Real, o 8º Encontro Nacional de Arquivos Municipais contou com a SGS representada por Ana Barbosa, que alertou para a importância da Certificação e da Segurança na Informação em Arquivos.



EXPO ENERGIA

A Expo energia realizou-se de 20 a 22 de Novembro de 2007 no Tagus Park, em Oeiras, tendo como objectivo a discussão dos principais assuntos da área energética e exposição das inovações e novas soluções para um consumo energético equilibrado e baseado na sustentabilidade.

A SGS marcou presença com um stand e, no dia 22, quando foi discutido o tema da Gestão da Energia nos edifícios e transportes, com a intervenção de Sara Ramos, responsável do Departamento de Gás e Energia, como uma das oradoras.



JORNADAS TÉCNICAS DO TERMALISMO E WELLNESS

A SGS esteve presente nas I Jornadas Técnicas de Termalismo e Wellness, que tiveram lugar nos dias 23 e 24 de Novembro de 2007 na Vila de Caldelas, em Amares. Representada por Carla Lima, gestora de Clientes, a SGS debateu a necessidade da certificação de Termas e Spas como forma de responder às exigências do Cliente.



9º CONGRESSO DA MANUTENÇÃO

Organizado pela Associação Portuguesa de Manutenção Industrial (APMI), realizou-se nos dias 22 e 23 de Novembro de 2007, o 9º Congresso da Manutenção, na Exponor. Além do stand na zona da exposição de patrocinadores, a SGS foi representada por José Fabião, director técnico da Divisão Industrial, que apresentou o tema da 'Manutenção de Equipamentos em Fim de Vida', numa das conferências técnicas.



SGS ICS ENTREGA CERTIFICADOS DO SGDI

O IPQ realizou nos dias 26 e 27 de Novembro de 2007, no Centro de Congressos da Alfândega do Porto, uma Conferência Internacional subordinada ao tema Qualidade e Inovação - Uma Relação Biunívoca. No dia 26 de Novembro teve lugar um jantar no Palácio da Bolsa onde decorreu a cerimónia de entrega dos certificados às 15 primeiras empresas que obtiveram a certificação do seu Sistema de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI), de acordo com a Norma Portuguesa 4457:2007.

Nesta cerimónia estiveram representados 4 organismos de certificação - AENOR, APCER, BV e SGS ICS, que entregaram os certificados às respectivas empresas certificadas: BIAL, BRISA, EFACEC, IMPERIAL, MARTIFER, MOTA ENGIL, NOKIA SIEMENS, PT INOVAÇÃO, RENOVA, SAG, SOMAGUE ENGENHARIA - ENGIGÁS E NEOPUL, SONAE INDÚSTRIA - EURORESINAS E TMG.

SGS FOI ENTIDADE AVALIADORA DO TROFÉU CALL CENTER 2007

Pela 2ª vez, a SGS foi a entidade avaliadora do Troféu Call Center 2007 que visou premiar os melhores Call Centers pela qualidade do serviço de atendimento ao cliente.

As 12 empresas finalistas do Troféu Call Center 2007 foram alvo de uma avaliação por parte da SGS através da metodologia Auditorias Mistério, mais particularmente da técnica Mystery Calls que consistem em chamadas telefónicas realizadas em regime de anonimato e identidade fictícia, onde se simulam cenários reais para analisar diversas dimensões no funcionamento dos Call Centers. Os grandes vencedores do Troféu Call Center foram a DHL e a Teleperformance nas categorias de gestão própria e outsoucers, respectivamente.



FORMAÇÃO DE PERITOS QUALIFICADOS PARA UMA SUPERIOR QUALIDADE AMBIENTAL INTERIOR

Entrou em vigor o Sistema de Certificação Energética e Qualidade do Ar Interior de Edifícios (DL 78, 79 e 80 de 2006). Para dar resposta a esta obrigatoriedade, torna-se necessário que existam no mercado Peritos Qualificados responsáveis pela avaliação dos edifícios. A SGS, tendo os seus cursos reconhecidos pela ADENE, já conta com 2 edições concluídas dos cursos RCCTE e RSECE Energia, onde participaram 34 e 42 formandos, respectivamente. Em Novembro de 2007, realizaram-se 2 edições do curso RSECE QAI, na qual participaram cerca de 38 formandos. A SGS Training já tem disponível o seu Plano de Formação para 2008, não apenas na vertente Energia mas também Qualidade, Ambiente, Segurança, Responsabilidade Empresarial, Recursos Humanos, Alimentar, Industrial, Florestal, Logística, Automóvel, Saúde e Laboratórios.

NOTA DE CORRECÇÃO

Na lista de empresas certificadas publicada na SGS Global 21, por lapso, foram mal classificadas duas empresas como Certificação do Produto quando deveriam ter sido classificadas como Certificação da Segurança Alimentar. Assim, a 611 - Assistência Técnica Lda. e a QUINTAS DE MELGAÇO - Agricultura e Turismo, S.A. receberam o certificado de acordo com a norma NP EN ISO 22000:2005.

Empresas Certificadas pela SGS ICS

de Julho de 2007 a Novembro de 2007

Qualidade

ZNDMARKET, Lda.
ACEMBEX - Comércio e Serviços, Lda.
ADEGA COOPERATIVA DE BORBA
ADELO - Assoc. de Desenvolvimento Local da Bairrada e Mondego
AEMARCO - Ass. Empresarial do Marco de Canaveses
AIBILI - Assoc. para Investigação Biomédica e Inovação em Luz e Imagem
ALÍSIO II - Imobiliária & Turismo, S.A.
ALTITUDE SOFTWARE
ÁLVARO AMARAL LÁZARO, Lda.
ANTICOR - Sociedade de Anti-corrosão, Lda.
AUGUSTO GUIMARÃES & IRMÃO, Lda.
BANDAGUE - Soc. de Recauchutagem de Pneus a Frio, S.A.
BEIRALA - Lanifícios, S.A.
BEMPOSTA - Investimentos Turísticos do Algarve, S.A.
BIOSANIDADE, Lda.
BONAFARMA - Produtos Farmacêuticos, S.A.
BRAGMAIA - SOCIEDADE TRANSFORMAÇÃO DE FERRO, Lda.
BRICANTEL - Comércio de Mat. Eléc. de Bragança, Lda.
BRIOSA - Conservas de Pescado, Lda.
BRISA ACCESS - ELECTRÓNICA RODOVIÁRIA, S.A.
BRISA - ENGENHARIA E GESTÃO, S.A.
C.T.E.Q. - Centro Técnico de Estudos Químicos, S.A.
CÂMARA MUNICIPAL DE GUIMARÃES
CARLOS ROMEIRO - Comércio e Distribuição de Bebidas, Lda.
CARTIL - Telecomunicações e Electrónica, S.A.
CASA QUINTELA - Prod. de Presuntos e Enchidos da Cova da Beira, Lda.
CIMENTOS EUROPA, S.A.
CLC - Companhia Logística de Combustíveis, S.A.
COBOLEO - Distribuição de Combustíveis e Lubrificantes, Lda.
COIMBRA JARDIM HOTEL - Soc. Gestão Hoteleira, S.A.
COLMOL COLCHÕES, S.A.
COLORISA - Indústria Cerâmica, Lda.
CONSTRUÇÕES JOSÉ PATRÃO & FILHOS
CONSULAI, Lda.
CORTICAPE, Sociedade de Cápsulas para Cortiça, Lda.
CORTIÇAS LAMOSEL, Lda.
COSTA CARREGAL - Artes Gráficas, Lda.
COVAS TRANSPORTES, Lda.
CRC - Consultores de Gestão, Lda.
CTM - Comércio e Transportes Marcolino, Lda.
CTT EXPRESSO - Serviços Postais e Logística, S.A.
DESICOR - Indústria de Madeira e Cortiças, S.A.
DIAMANTINO COELHO & FILHO, S.A.
DIONÍSIO FÁRIA & SILVA, Lda.
ECO.PATROL - Controlo e Protecção Ambiental, Lda.
ECCAMBIENTE, S.A.
EDUARDO COELHO, Lda.
EEM - Empresa de Electricidade da Madeira, S.A.
EFS - Engenharia, Fiscalização e Serviços, Lda.
ELECTRO PLANÍCIE, Lda.
EMT - Empresa Madeirense de Tabacos, S.A.
EQUIPEX - Equipamento e Mobiliário Escolar, Lda.
ESCOLA DE CONDUÇÃO AUTO BRAGA, Lda.
ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA DE COIMBRA
ETM - Electricidade e Telecomunicações do Minho, Lda.
EURICO FERREIRA, S.A.
EUROCABOS - Condutores Eléctricos de Tecnologia Avançada, S.A.
EUROFRUTAS - Sociedade de Frutas, S.A.
EXCESS PUBLICIDADE, Lda.
EXPOENTE - Serviços de Economia e Gestão, S.A.
EXPORTEMBAL - Fabricação e Exportação de embalagens
EZPELETA - Portugal - Móveis de Jardim, Lda.
EZPELETA, S.A.
FAS - Sistemas de Informação, Lda.
FÉNIX SECURITY GROUP, S.A.
FERBRITAS - Empreendimentos Industriais e Comerciais, S.A.
FORJAÇO - Aço Forjado, Lda.
GASILIMA - DIST. DE GÁS, COMBUSTÍVEIS E LUBR., Lda.
GEOPLANO - Aherne, Consultores Geotécnicos, S.A.
GRUPNOR - Grupo Português de Elevadores do Norte, Lda.
HELIX - Indústria de Confeccões, S.A.
HIDRAULICONCEPT - Engenharia, S.A.
HIPERJANELAS, Lda.
HORTO MONDEGO - Planeamento e Execução de Espaços Verdes, Lda.
HOTEL BAÍA DE MONTE GORDO, S.A.
IBERLAB - Equipamentos de Laboratório, Lda.
IMPERIAL - PRODUTOS ALIMENTARES, S.A.
IMPORVENDA - Produtos Alimentares, S.A.
INDULIS - COMÉRCIO DE MATERIAL ELÉCTRICO, S.A.
INSTITUTO DE GENÉTICA MÉDICA JACINTO DE MAGALHÃES
INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO
INTERLIMPE - Limpezas Mecanizadas, Lda.
IRMÃOS MACHADO - Centro Ortopédico do Franchal, Lda.
ISEC - Instituto Superior de Engenharia de Coimbra
ISPORECO, Lda.
J. PEREIRA FERNANDES, S.A.
J.S. GOUVEIA (METALOMECÂNICA), Lda.
JABA RECORDATI, S.A.
JACINTO MARQUES DE OLIVEIRA, SUCRS, Lda.
JMS - Indústria de Mobiliário Hospitalar, Lda.
JOAQUIM MOREIRA PINTO & FILHOS, Lda.
JORMARG - Acabamentos Metalúrgicos, Lda.
JOSÉ BRITO & AUGUSTO CONSTRUÇÕES, Lda.
JOSÉ CARLOS & FILNAS - JOALHEIROS, Lda.
JOSÉ DO COUTO, Lda.
JTP2 - CONSTRUÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
JUNTA DE FREGUESIA DE OLIVEIRA DO DÓURO
KEYPOINT - Consultoria Científica, Lda.
LEASE PLAN PORTUGAL, Lda.
LENA AMBIENTE - Gestão de Resíduos, S.A.
LIDERCISTER - Transportes de Pulverulentos, Lda.
LIMPOPO - Limpezas Mecanizadas, Lda.
LISETE SIMÕES - Serv. Limpezas Unip. Lda.
LITOGRAFIS - Artes Gráficas, Lda.
LIVIG GEST, S.A.
LUSO TELHA - Cerâmica de Telhas e Tzolos de Águeda, Lda.
MAILTEC TI, S.A.
MANUEL DA COSTA CARVALHO LIMA & FILHOS, Lda.
MARINOTEIS - Soc. Promoção e Construção Hotéis, S.A.
MÁRMORES GALRÃO, S.A.
MARPE - Construções e Instalações Técnicas, S.A.
MATERFUT - Materiais de Construção, Lda.
MECAR - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, Lda.
MEDIGUI - Sociedade Mediação Imobiliária, Lda.
MOGAL - Investimentos Hoteleiros e Turísticos, S.A.
MOLDOESTE II - Indústria de Plásticos, Lda.
MOURAPLÁS - Consultoria de Hotelaria, Lda.
MT - Instalações Técnicas, S.A.
MUNDIFIOS - Comércio de Fios, S.A.
MUNICÍPIO DE MIRA
N.J.L. - Indústrias Metalúrgicas, Lda.
NET PLAN - Telecomunicações e Energia, S.A.
NUCASE - Contabilidade e Assistência Fiscal, S.A.
O2 - Tratamento e Limpezas Ambientais, S.A.
ORTHOS XXI - Unipessoal, Lda.
PARDAL & LAMÚRIA, Lda.
PAULARTE - João Paulo Oliveira Martins, Lda.
PENGEST - Planeamento, Engenharia e Gestão, S.A.
PINGO DOCE - Distribuição Alimentar, S.A.
PLANITEC - Moldes Técnicos, Lda.
PLASTROFA - Plásticos da Trofa, Lda.
PREBEL - Soc. Técnica de Pré-fabricação e Construção, S.A.
PROSISTEMAS - Consultores de Engenharia, S.A.
R.S. & SANTOS - Distribuição de Elect., Lda.
RAMA - Rações para Animais, S.A.
RANDSTAD INHOUSE SERVICES
RECHEIO - Cash and Carry, S.A.
REPNUMMAR - Logística e Tránsitos, Lda.
RIBERMOLD - High Precision Molds, Lda.
RIOMETAIS - Comércio de Sucata, Lda.
ROLISA - Rolamentos e Acessórios para Indústria, Lda.
RUI MARTINS - Engenharia, Lda.
S. DRIVE - Comércio e Reparação de Veículos, Lda.
S. ROQUE - Máquinas e Tecnologia Laser, Lda.

Qualidade

SAGIES - Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, S.A.
SAINT GOBAIN ABRASIVOS, Lda.
SANTOS DA CUNHA 4 - Assiste, Lda.
SANTOS DA CUNHA 6 - Logística e Transportes, Lda.
SANZALA - Sociedade Fornecedor de Cafés, Lda.
SERRALHARIA CENTRAL DE ALVARELHOS, Lda.
SERRALHARIA DO DUTEIRO, Lda.
SERRALHARIA RIBINOX, Lda.
SINALCARO - Sistemas de Comunicação, Lda.
SOARES E LUCAS - Análises e Enfermagem, Lda.
SOLNAVE, S.A.
SOTUBO - Móveis Metálicos, S.A.
TÉCNICAMA - Equipamentos e Serviços, Lda.
TELIC - Telecomunicações e Montagens, S.A.
TOMEFEL - Comércio e Indústria de Automóveis, Lda.
TRACOPOL - Transportes e Construções, S.A.
TRAMEL - Transformadora Metalúrgica, Lda.
TURICASAIS - Actividades Turísticas, S.A. - Hotel Monte Prado
VALINOX - Indústrias Metalúrgicas, Lda.
VALNOR - Valorização e Trat. de Resíduos Sólidos do Norte Alentejano, S.A.
VARELA & CIA, Lda.
VEPELIBÉRICA - Ind. e Com. de Mat. de Const. Civil, Lda.
VERDASCA & VERDASCA - Fábrica de Artefactos de Cimento
VISTA ALEGRE ATLANTIS, S.A.
WHITE - Airways, S.A.
WIDEX PORTUGAL - Reabilitação Auditiva, Lda.
WORTHINGTON CYLINDERS, S.A.
XPLAS - Indústria de Plásticos, Lda.

Ambiente

2NDMARKET, Lda.
ALÍSIOS II - Imobiliária & Turismo, S.A.
BHB, Sistemas de Controlo e Medida, Lda.
BONAFARMA - Produtos Farmacêuticos, S.A.
BRISA ACCESS - ELECTRÓNICA RODOVIÁRIA, S.A.
BRISA - ENGENHARIA E GESTÃO, S.A.
CLC - Companhia Logística de Combustíveis, S.A.
COIMBRA JARDIM HOTEL - Soc. Gestão Hoteleira, S.A.
COSTA CARREGAL - Artes Gráficas, Lda.
ECO PATROL - Controlo e Protecção Ambiental, Lda.
H.T.A. - Hóteis, Tur. e Animação dos Açores, S.A.
HENRIQUE MARÇAL & FILHOS, Lda.
IMOAREIA - Investimentos Turísticos, SGPS, S.A.
ISPORECO, Lda.
JABA RECORDATI, S.A.
JÓRO Lda.
KEY PLASTICS RSL PORTUGAL Lda.
LABESFAL - Laboratórios Almiro, S.A.
LENA AMBIENTE - GESTÃO DE RESÍDUOS, S.A.
MARINOTEIS - Soc. Promoção e Construção Hotéis, S.A.
METALÚRGICA RIBEIRENSE, Lda.
NET PLAN - Telecomunicações e Energia, S.A.
O2 - Tratamento e Limpezas Ambientais, S.A.
SAGIES - Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, S.A.
TROIARESORT - Investimentos Turísticos, S.A.
TURICASAIS - Actividades Turísticas, S.A. - Hotel Monte Prado
VALINOX, INDÚSTRIAS METALÚRGICAS, Lda.
VALNOR - Valorização e Trat. de Resíduos Sólidos do Norte Alentejano, S.A.

Investigação, Des. e Inovação

BRISA - AUTOESTRADAS DE PORTUGAL, S.A.
IMPERIAL - Produtos Alimentares, S.A.

Segurança

2NDMARKET, Lda.
BHB - Sistemas de Controlo e Medida, Lda.
BONAFARMA - Produtos Farmacêuticos, S.A.
CLC - Companhia Logística de Combustíveis, S.A.
COIMBRA JARDIM HOTEL - Soc. Gestão Hoteleira, S.A.
EURICO FERREIRA, S.A.
FALL SAFE ON LINE, Lda.
GASPAR CORREIA - Instalações Técnicas Especiais, S.A.
INSTITUTO DE GENÉTICA MÉDICA JACINTO DE MAGALHÃES
JABA RECORDATI, S.A.
JÓRO, Lda.
LABESFAL - Laboratórios Almiro, S.A.
NET PLAN - Telecomunicações e Energia, S.A.
O2 - Tratamento e Limpezas Ambientais, S.A.
SAGIES - Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, S.A.
SANIBRITAS - Produção de Britas e Areias, S.A.
VALNOR - Valorização e Trat. de Resíduos Sólidos do Norte Alentejano, S.A.

Segurança Alimentar

ADEGA COOPERATIVA DE BORBA
ALÍSIOS II - Imobiliária & Turismo, S.A.
HOTEL BAÍA DE MONTE GORDO, S.A.
JOÃO GOMES CAMACHO, S.A.
SANZALA - Sociedade Fornecedor de Cafés, Lda.

Serviço

A. LUIS & FILHOS UNI. - Escola de Condução Príncipe das Beiras
ACULEIFORM - Centro de Nutrição e Estética, S.A.
ESCOLA DE CONDUÇÃO SÁ PEREIRA, Lda.
HOSPITAL DE SANTO ANDRÉ, E.P.E.
VARELA & CIA, Lda.

Produto Alimentar

CAMPOAVES - Aves do Campo, S.A.

Produto Industrial

GEORG FISHER AG.
POLINÉRGIA - Gestão de Energias Alternativas, Lda.
POLITEJO - Indústria de Plásticos, S.A.

Responsabilidade Social

APICCAPS - Associação Portuguesa dos Industriais de Calçado, Componentes e Artigos de Pele e seus Sucedâneos

Marcação CE

BRITAFIEL - Agregados e Ornamentais, S.A.
FERBRITAS - Empreendimentos Industriais e Comerciais, S.A.
MAXIT - Tecnologias para Const., Reab. e Ambiente S.A.
PREBEL - Soc. Técnica de Pré-fabricação e Construção, S.A.

ISO TS 16949

JOAMAR - Tratamento de Superfícies, Lda.
TESCO - Componentes para Automóveis, Lda.

Bioenergy:

Challenges and Opportunities

International Conference and Exhibition on Bioenergy

April 6th / 9th 2008

Universidade do Minho, Guimarães, Portugal

CEBio
REDE DE COMPETÊNCIA PARA A BIODIVERSIDADE

The International Conference **BIOENERGY: Challenges and Opportunities** that will take place in Guimarães will be the first in Portugal fully dedicated to Bioenergy. It follows the creation of a Competence Network in Bioenergy funded by the Portuguese Innovation Agency (AdI). **A Brokerage event and a Technical exhibition** will be held simultaneously.

The "**Brokerage Event**" will organize bilateral meetings between those who have technology offers and those who are looking for specific opportunities.

In the **Technical Exhibition** space for exhibitors is scheduled at 9 m².

Bioenergy Resources: forest, crops, algae, organic residues;
Fuel production: logistics (supply, storage) and technologies;
Bioenergy Markets: trends, certification, taxing, financing, emerging markets; Thermochemical conversion technologies;
Solid Conversion of Biomass: pellets; Biorefineries: heat, power, liquid and solid fuels, other products; Biofuels for transports; Combustion; co firing; retrofitting; CHP: in industry and small scale facilities; Carbon Markets and environmental issues (life cycle analysis, CO₂); Biogas and Biohydrogen; Novel Biocatalysts.

Important dates

March 26th – registration closes

Contact:

http://www.cebio.net/bioenergy_challenges_2008.

e-mail: secretariat@cebio.net.

Telephone +351 253 510 236