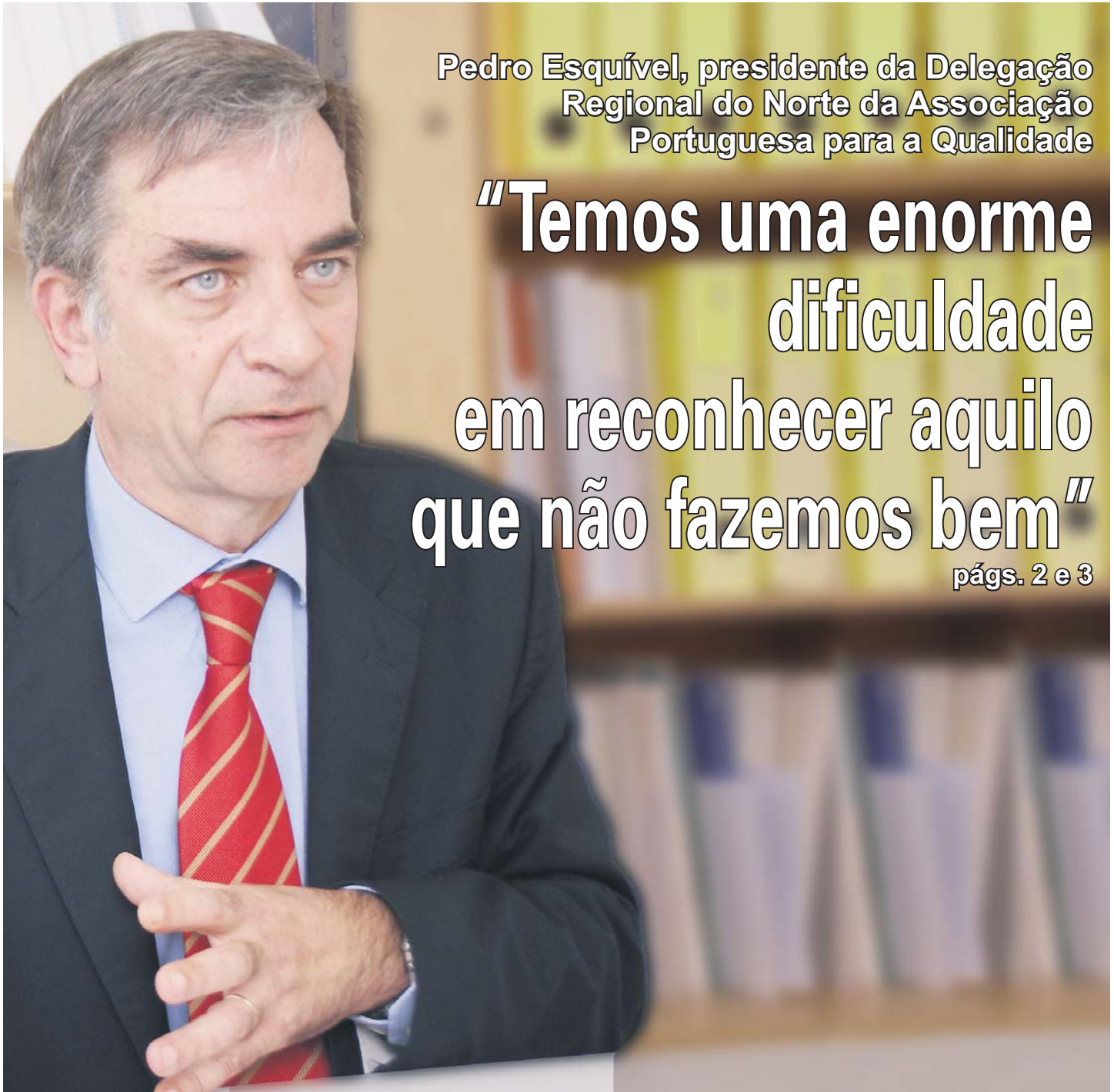


CERTIFICAÇÃO



Pedro Esquível, presidente da Delegação Regional do Norte da Associação Portuguesa para a Qualidade

“Temos uma enorme dificuldade em reconhecer aquilo que não fazemos bem”

págs. 2 e 3

ENTREVISTA

“Certificação é uma condição de sobrevivência”

págs. IV e V



EXPORTAÇÕES

levam empresas a reforçar aposta na certificação



pág. VII

CERTIFICAÇÃO

ajuda empresas a resistir à crise

pág. VI



EXPANSÃO

da certificação a novos segmentos de atividade



pág. VIII

Cenertec organiza seminário sobre a norma NP 16001:2009

O Cenertec, centro de energia e tecnologia, empresa ligada à formação, vai realizar, no próximo dia 26 de novembro, no hotel Premium Porto-Maia, na Maia, entre as 9 h e as 13 h, um seminário dedicado aos sistemas de gestão de energia: norma NP 16001:2009 requisitos de aplicação. O custo de frequência é de 80 euros, tendo os participantes direito a um CD com textos de apoio e ao "coffee-break".

"O crescendo do impacto dos custos energéticos nas organizações e a necessidade de normalização dos sistemas implementados fazem com que a norma NP 16001:2009 seja uma poderosa ferramenta na procura de soluções mais competitivas, eficientes e com melhor desempenho ambiental", destacam as fontes da Cenertec. "Nesta sessão, vamos trabalhar, em concreto, os requisitos de aplicação de uma forma sequencial e verificando passo a passo a aplicação prática de cada um dos requisitos de forma a que as organizações saibam as particularidades da aplicação da norma e relacionem com o seu caso particular", acrescentam.

O formador é Luís Braga, pesquisador com experiência nesta área no campo das auditorias energéticas, autor de comunicações em seminários nacionais e internacionais, autor de auditorias energéticas em vários setores de atividade. E ainda responsável por projetos ligados ao piping, filtração, tratamento de água ou cogeração.

Optimus certificada para o Microsoft Lync 2010

A Optimus acaba de receber a certificação Microsoft do seu serviço "SIP Trunking" para o Microsoft Lync 2010. O primeiro permite a ligação das novas centrais telefónicas baseadas em IP à rede telefónica pública, através da rede core de nova geração.

"Tendo cumprido, totalmente, os testes de interoperabilidade, a Optimus torna-se a primeira empresa portuguesa certificada para o Microsoft Lync 2010. Esta certificação espelha o investimento da operadora num serviço suportado numa infraestrutura de comunicações única para voz, dados e internet baseada em IP", destacam as fontes da Optimus. Segundo a empresa da Sonaecom, estamos perante um processo que vai garantir aos clientes mais-valias como flexibilidade, escalabilidade, racionalização de custos, mas também qualidade de serviços e fiabilidade.

Esta certificação da Microsoft visa assegurar que os seus clientes têm a melhor experiência de utilização do tipo de comunicações unificadas citadas anteriormente em termos de "setup", utilização e suporte. Para tal, a multinacional dispôs de um programa de parceiros, através do qual e, com base numa entidade independente, certifica os produtos e serviços que cumprem os tais requisitos de interoperabilidade.

PEDRO ESQUÍVEL, PRESIDENTE DA DELEGAÇÃO REGIONAL DO NORTE DA APQ, FALA DE UMA POLÍTICA DA QUALIDADE QUE INCLUI

"Temos uma enorme dificuldade aquilo que não fazemos bem"

Para melhorar, precisamos de reconhecer que temos falhas, que podemos mudar. Os portugueses não o querem reconhecer, travando, assim, o seu desenvolvimento. "Em Portugal, existe uma dificuldade enorme em se reconhecer aquilo que não se faz bem", destaca à VE o presidente da Delegação Regional do Norte da Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), Pedro Esquível. Mas há outras áreas que dificultam a progressão das nossas empresas, desde logo, a falta de planeamento estratégico ou a dificuldade em seguir as regras. Quanto à certificação, esta pode ser uma porta de entrada para a qualidade. Como diz Pedro Esquível, uma condição necessária, mas não suficiente.



"É, extremamente, complicado gerir muitas certificações. É complicado e caro", refere Pedro Esquível, presidente da Delegação Regional do Norte da Associação Portuguesa para a Qualidade.

SANDRA RIBEIRO
sandraribeiro@vidaeconomica.pt

Vida Económica – A qualidade, dizem algumas vozes, é um conceito muito subjetivo, difícil de medir. Concorda com esta visão?

Pedro Esquível – Não faço muitas referências ao passado e aos gurus. De qualquer modo, neste caso, julgo ser importante, e isto porque um desses especialistas, quando questionado sobre o que era a qualidade, respondeu que não sabia, mas que teria a ver com o ter mais receitas e menos custos.

Devo dizer, contudo, que o conceito de qualidade é muito mais abrangente do que fazer certificações ou controlar a qualidade dos produtos. Ainda assim, estamos a falar de algo que tem sofrido alterações ao longo dos anos. Na década de 80, o posicionamento era diferente do de hoje e o que estava na moda era a qualidade total. O

que significava fazer tudo bem, qualquer que fosse a atividade da empresa, desde as mais simples às mais estratégicas.

Posteriormente, nos anos 90, começaram a existir algumas especializações que acabaram por encostar um pouco a qualidade à parede, na medida em que surgiram grupos ligados à segurança, à responsabilidade social. Estas mudanças levaram os gestores a limitar a qualidade a um papel muito mais restrito, essencialmente, ao produto. Ainda assim, nesta época, foram criados os prémios excelência, os quais eram, naturalmente, 100% abrangentes. Provavelmente, tratou-se da última reação da qualidade no sentido de mostrar a sua grande amplitude. O destaque vai ainda para a ISO 9004, a qual é uma norma, extremamente, bem escrita. É, aliás, mais um guia que ajuda as empresas a serem excelentes.

Pessoalmente, só vejo a qualidade no seu sentido mais largo,

como algo que está relacionado com tudo.

VE – E, neste momento, em que patamar nos encontramos? Na parte mais restrita ou mais abrangente?

PE – Se estivermos a falar dos gestores, na parte mais restrita. Mas, no mundo dos profissionais, isso é impossível. É impossível um profissional da qualidade limitar a sua atuação à qualidade do produto ou a qualquer outra área. Hoje, não faz muito sentido pensar numa política de qualidade que não inclua as vertentes do ambiente, segurança, sustentabilidade, direitos humanos.

VE – A qualidade é sempre apontada como uma "arma" para enfrentar a concorrência. É mesmo assim? Ou trata-se de uma teoria?

PE – Não, estamos a falar de algo que se pode verificar na prática. De qualquer modo, nós não

O AMBIENTE, MAS TAMBÉM A SEGURANÇA, A SUSTENTABILIDADE OU OS DIREITOS HUMANOS”

de em reconhecer

temos, verdadeiramente, muitas indústrias competitivas. Há setores muito mais competitivos e sofisticados do que outros como será o caso do automóvel, das farmacêuticas, eletrónica. E isto acontece porque estão, sistematicamente, sob uma grande pressão, tendo sido obrigadas a apostar na qualidade. A forma de trabalhar é completamente diferente, todos os segundos contam. Dou-lhe um exemplo: numa empresa competitiva, um relatório faz-se antes do pequeno-almoço, noutra que não se rege por estes parâmetros, o mesmo relatório é capaz de demorar três meses, já que é sujeito a vários níveis de aprovação, não existindo autonomia ou confiança nas pessoas.

VE – Em relação às PME, estamos, efetivamente, mais competitivos, demos um salto ou não se pode falar dessa forma?

PE – Deixe-me, em primeiro lugar, falar da gestão de risco. E o que se pretende com este tipo de gestão? Analisar as falhas, aquilo em que estamos atrasados, que não fazemos bem. Ora, em Portugal, existe uma dificuldade enorme em se reconhecer aquilo que não se faz bem. Enquanto que, na tal indústria competitiva, faz parte do tal planeamento estratégico mostrar, a certa altura, as falhas que a mesma apresenta, numa outra não competitiva, isso até é mal visto.

É que não nos podemos esquecer que existem dois tipos de organização: a funcional e a estratégica, sendo que esta última pretende colocar a empresa numa situação o mais competitiva possível no âmbito de um determinado espaço temporal.

VE – Trata-se de uma visão de longo prazo?

PE – Essa visão de longo prazo, praticamente, não existe em Portugal. Além disto, há que referir um outro aspeto muito importante: o cumprimento de regras. Estou, por exemplo, a falar da questão da pontualidade, onde falhamos muito. Mas há outros. Em Portugal, o gestor típico vê a lei como uma camisa de forças, em vez de a encarar como uma janela de oportunidades.

Os profissionais da qualidade que trabalham em empresas evoluídas sabem que, quando as regras são bem elaboradas, estas servem para colocar a empresa numa situação mais favorável.

Há ainda um terceiro elemento, que é um dos mais fracos em Portugal: refiro-me ao acompanhamento estratégico. Numa empresa normal, há um determinado plano estratégico, um calendário, acabando-se, na prática, por o colocar na gaveta e com as pessoas a rege-

rem-se, apenas, pelo orçamento e não pelo plano estratégico. O que acontece, nas empresas mais competitivas, é que o plano estratégico é tão agressivo que nem sequer está ligado ao orçamento. Bom, poderá estar ou não. Uma coisa é certa: há sempre um acompanhamento, as iniciativas da empresa, como, por exemplo, o lançamento de novos produtos, a formação de pessoas, são, constantemente, alvo de um seguimento.

VE – A certificação e a qualidade são dois conceitos muito associados. De qualquer modo, o segundo é mais amplo do que o primeiro. As empresas já fazem esta distinção e vão mais além?

PE – Existem vários tipos de linguagem. Em linguagem teórica, a qualidade é mais abrangente.

VE – Mas também a verdade é que a certificação abrange um

número cada vez maior de áreas?

PE – Mas essa expansão está ameaçada, já que para uma empresa é, extremamente, complicado gerir muitas certificações. É complicado e caro. Por isso, são raríssimas as empresas que vão para além da qualidade e da segurança. As entidades que se têm esforçado no sentido de introduzir novas certificações, têm falhado nos objetivos. Disso são exemplo o sistema de gestão da inovação ou a certificação de recursos humanos. Neste último caso, verifica que existirão três ou quatro empresas certificadas.

A certificação é, digamos, o bilhete para entrar. Só posso ter alguns clientes se optar pela certificação, mas não é mais do que isso. Para o agarrar e manter toda a vida não basta a certificação, terei que fazer muitas outras coisas. É uma condição necessária, mas não suficiente.

PUE



Soluções à SUA Medida

Estrada Vale da Rosa, 119 2910-845 Setúbal
Tel +351 265 729 850 | Fax +351 265 729 859
www.slog.pt | info@slog.pt



LOGÍSTICA INTEGRADA

Os nossos serviços principais englobam uma vasta gama de actividades de Recepção, Armazenagem, Preparação de Encomendas e Distribuição:

- Paletização de cargas a granel
- Recepção e conferência de mercadorias
- Cross Docking
- Logística Inversa
- Armazenamento diferenciado
- Picking e preparação de encomendas
- Packing e etiquetagem
- Impressão/emissão de documentos do Cliente
- Entregas no dia seguinte em Portugal e Espanha
- Entregas bi-diárias na grande Lisboa e eixo Lisboa-Porto

- Inventários permanentes ou periódicos
- Gestão de devoluções e resíduos
- Controlo e informação diária de indicadores de desempenho (KPI's)
- Os serviços que prestamos estão suportados em Sistemas de Informação da última geração tanto quanto à interface com o Cliente, como quanto às operações internas.
- Sistema de Gestão de Armazém, com leitura óptica e gestão e controlo integrado de processos, actividades e tarefas
- Interface para Recepção, transmissão e partilha de ficheiros com Clientes
- Armazenamento em pilha, estanteria convencional, alta densidade e sistemas automáticos



LOGÍSTICA ESPECIALIZADA

Temos ao dispor dos nossos Clientes serviços que pelas suas características necessitam de um alto grau de personalização, além de competência e experiência por parte de quem os executa.



LOGÍSTICA INHOUSE

Componente muito procurada na actividade de qualquer operador logístico, a actividade de Gestão de operações nas instalações do Cliente, encontra na S-LOG um parceiro interessado, conhecedor e capaz.



LOGÍSTICA AUTOMÓVEL

Componente mais antiga da sua actividade, a logística de veículos possui altos padrões de rigor e qualidade que nos é reconhecida por alguns dos maiores fabricantes.

JORGE MARQUES DOS SANTOS, PRESIDENTE DO IPQ, CONSIDERA

Politécnico de Leiria qualificado em todas as áreas de I&DT e inovação

O Instituto Politécnico de Leiria (IPL) já se encontra, neste momento, qualificado para prestar serviços de investigação e desenvolvimento tecnológico (I&DT), de consultoria e de serviços de apoio à inovação a PME. Isso em todos os domínios científicos no âmbito dos vales I&DT e inovação segundo resultados, recentemente, divulgados pelo programa Compete.

Na prática, o IPL vai poder ajudar as empresas na criação de novas soluções tecnológicas, através da realização de estudos de viabilidade técnico-científica e de pequenos projetos de I&DT. O resultado? A melhoria e/ou criação de novos produtos, processos ou sistemas e subsequente transferência da tecnologia para a empresa promotora.

“Temos a enorme vantagem de trabalhar em campos muito abrangentes e diversos que se demonstram na oferta das nossas



escolas, nas áreas da saúde, artes, tecnologia, gestão, ensino, turismo, tecnologias do mar, entre outras, e que nos habilitam a trabalhar em vários domínios, investigar, estudar e fornecer os resultados desse trabalho às empresas”, destaca o presidente do IPL, Nuno Mangas. “Temos um corpo docente extremamente qualificado e equipados motivados e dinâmicos. O que nos permite, de facto, prestar um serviço de consultoria de qualidade”, acrescentou.

SGS com estatuto de operador económico autorizado

A SGS obteve, recentemente, o estatuto de operador económico autorizado atribuído pela Direcção de Serviços Antifraudada da Direcção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo.

Com isto, a SGS, os seus estabelecimentos Alentejanos, na Foz de Santa Rita e em Vila Real, garantem às empresas a aplicação simplificada dos processos de importação e exportação, bem como uma maior segurança e um menor risco associado às mercadorias ajuizando da sua entrega.

O estatuto de operador económico autorizado, dizem, funciona ainda como um facilitador de todo o processo alfandegário, permitindo, deste modo, a redução de custos logísticos e o aumento da competitividade por via da simplificação na fiscalização das cargas.

“Certificação é uma condição de sobrevivência”



sejam a sua dimensão ou o setor de atividade em que atuam, que começaram a ter a noção de que certificação já não é mais um fator de diferenciação, para se tornar numa condição de sobrevivência.

VE - Na sua opinião, a crise tem, de alguma forma, retraido as empresas no que toca ao investimento em processos de certificação de qualidade?

JMS - A crise não é alheia ao facto de o número de empresas certificadas que quer em termos mundiais quer na Europa quer também em Portugal, tenha deixado de ter aumentos significativos. A crise pode ser uma grande oportunidade para assegurar a implementação de padrões consistentes da qualidade. Nesta altura, a reatoma para Portugal passa por apoiar fortemente as exportações. A certificação quer de produtos quer de empresas desempenha um papel importante e não pode deixar de ser considerada como um fator de diferenciação que proporciona uma vantagem competitiva.

A economia global está a enfrentar a maior crise desde há décadas e, por isso, o maior desafio que se coloca, hoje, é o de restaurar a confiança dos consumidores e

investidores. Neste momento de crise, a qualidade desempenha um papel essencial no seu combate, devendo ser usada como uma importante ferramenta que permitirá aos agentes económicos aceder às melhores práticas, aumentando, desta forma, a produtividade e assegurando a qualidade dos seus produtos e serviços. Mas também a confiança dos seus clientes ao longo da cadeia de valor, através da melhoria da relação preço/qualidade, a qual influencia cada vez mais as decisões de compra.

Concluiu dizendo que, com a crise, a qualidade para as empresas portuguesas e nomeadamente a sua certificação, é um fator ainda mais importante, constituindo uma ajuda para se aproximarem dos exigentes padrões das suas concorrentes estrangeiras, permitindo a sua consolidação nos mercados atuais ou entrada em novos mercados e a promoção e aumento da competitividade. A certificação também pode promover, internacionalmente, um produto, um serviço, uma região ou um país que depois não satisficam em termos de qualidade esperada. Não é só o investimento perdido, é toda a credibilidade futura que fica em causa.

PUB

A SGS É LÍDER MUNDIAL EM AUDITORIA E CERTIFICAÇÃO

SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO:

- QUALIDADE (ISO 9001)
- AMBIENTE (ISO 14001) / ISO 26000
- SEGURANÇA ALIMENTAR (HACCP, ISO 22000, ISO 22003)
- ENERGIA (ISO 50001)
- RESPONSABILIDADE SOCIAL (ISO 26000 e N° 4489)
- RECURSOS HUMANOS (ISO 45001)
- ACCREDITAÇÃO GLOBAL (UNE, T0001)
- INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO (IP-2457)
- ECODISEÑO (UNE, ISO 15001)
- CONTINUIDADE DO NEGÓCIO (BS 25999)
- DIAGNÓSTICO DE RISCO (ISO 31000)
- TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO (ISO 20000)
- VEÍCULOS (ISO 18000)
- AUTOMÓVEL (ISO 18000)
- AVIAÇÃO E AEROSPACIAL (AS 9100, EN 9100, AS 9110)
- SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (ISO 27001)
- SEGURANÇA DE ALIMENTAÇÃO (ISO 22000)
- TRÁFICO MARÍTIMO (ISO 19001)
- TRÁFICO AEREO (ISO 9001)
- OLEO (ISO 22000)
- ELETRÓNICA (ISO 16949, IATF 16949, IECQ)
- TELECOMUNICAÇÕES (IT 15000)
- FERRAMENTAS (ISO 9000)
- CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS
- CERTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

WWW.PT.SGS.COM
PT@PT.SGS.COM
Fotos: Paulo Ferreira/SGS



a competitividade e implementaram sistemas de gestão da qualidade. O crescimento de empresas certificadas, em Portugal, não é o grande objetivo da qualidade. Não significa que a organização atinja um elevado nível de qualidade. Antes pelo contrário, a certificação deve ser encarada como o início do caminho, depois tem de se continuar com um espírito de melhoria contínua, recorrendo à utilização de técnicas e métodos de gestão que lhe permitam produzir melhores produtos e/ou prestar melhores serviços. É necessário ter um bom produto/serviço e capacidade de gestão e inovação.

As empresas portuguesas têm vindo a ficar sensibilizadas para o valor que a certificação pode trazer. A evolução da certificação em Portugal tem acompanhado o ritmo dos outros países europeus. Portanto, dizer que há um número cada vez maior de empresas, quaisquer que

VE - O conceito de qualidade é algo que vai para além da certificação. Considera que as empresas já têm esta noção ou ainda estão muito limitadas à obtenção do certificado?

JMS - A qualidade é, hoje, reconhecida como uma condição indispensável à com-

petitividade e implementaram sistemas de gestão da qualidade. O crescimento de empresas certificadas, em Portugal, não é o grande objetivo da qualidade. Não significa que a organização atinja um elevado nível de qualidade. Antes pelo contrário, a certificação deve ser encarada como o início do caminho, depois tem de se continuar com um espírito de melhoria contínua, recorrendo à utilização de técnicas e métodos de gestão que lhe permitam produzir melhores produtos e/ou prestar melhores serviços. É necessário ter um bom produto/serviço e capacidade de gestão e inovação.

As empresas portuguesas têm vindo a ficar sensibilizadas para o valor que a certificação pode trazer. A evolução da certificação em Portugal tem acompanhado o ritmo dos outros países europeus. Portanto, dizer que há um número cada vez maior de empresas, quaisquer que

VE - O conceito de qualidade é algo que vai para além da certificação. Considera que as empresas já têm esta noção ou ainda estão muito limitadas à obtenção do certificado?

JMS - A qualidade é, hoje, reconhecida como uma condição indispensável à com-

SANDRA RIBEIRO
sandr@iure.observatoriadecomunicacao.pt

Vida Económica - A competitividade e a qualidade estão intimamente ligadas. Considera que este binómio já é algo de comum para as empresas portuguesas ou ainda há um investimento a fazer nesta área?

Jorge Marques dos Santos - Sim, a competitividade e a qualidade estão intimamente ligadas. Acrescentaria que a produtividade também. Vejamo, por exemplo, que se uma empresa tem implementado um sistema de gestão da qualidade, consegue fazer comparações face a objetivos que tenha estabelecido. E sendo capaz de medir, de identificar o que não faz bem e corrigir, vai ser capaz de melhorar a produtividade, diminuir os custos, racionalizar os recursos, assegurar consistência da produção e portanto ser mais competitiva.

Certificação ajuda empresas a resistir à crise



SANDRA RIBEIRO
sandraribeiro@vidaeconomica.pt

Os tempos de crise podem servir para as empresas limarem arestas, reforçarem as suas estruturas. A certificação pode ser uma ajuda. Foi isto que constatámos ao falar com entidades do setor, como é o caso da Associação Portuguesa de Certificação (APCER), SGS e Certif.

“As empresas com sistemas de gestão implementados e certificados são mais resilientes em tempos de crise, tendo desempenhos superiores à média dos setores económicos em que se inserem”, afirma à VE o gestor de Produto da APCER, André Ramos. O responsável considera que, em tempos em que é necessário implementar estratégias de sobrevivência, estas podem ser “muito mais facilmente geridas com sucesso, através da monitorização do desempenho de processos ou de uma mentalidade de melhoria contínua e orientação para os resultados, tal como está prescrito na abordagem dos referenciais normativos”.

A certificação “continua a ser um dos objetivos das organizações que pretendem estar no mercado de uma forma credível e sustentável”, disse ainda.

O mesmo pensam os responsáveis da SGS. “A crise levou um número crescente de organizações a ver a certificação como uma opção estratégica que promove o sucesso da sua atividade”, refere a porta-voz

da empresa para este caso, Sandra Matias. “Claramente, existe uma tendência para que, neste cenário, a certificação seja encarada pelas organizações como um meio para se tornarem, efetivamente, mais competitivas no mercado, onde atuam, para fortalecerem a sua imagem e aumentarem a satisfação dos clientes. Isto com efetivas melhorias organizacionais e minimização dos custos”, acrescentou. No entender da SGS, a certificação é também uma mais-valia para aquelas empresas que procuram novos mercados quer em termos setoriais ou geográficos como será o caso daquelas que exportam.

Disto nos dá conta o diretor-geral da Certif, Francisco Barroca. Apesar de reconhecer que, no universo onde atuam, na certificação de produtos, houve algumas desistências, não deixa também de dizer que assistimos ao movimento inverso, com um número maior de empresas a optarem por este tipo de processos. Tudo isto graças às exportações. “Quando os mercados são mais exigentes, a marca de conformidade é uma mais-valia muito grande”, destaca. Algo que se aplica e acaba também por beneficiar o organismo certificador. “Por outro lado, há países onde é obrigatória a certificação, sendo que o organismo responsável tem de estar qualificado. Nesses casos, tem havido novos clientes, já que a Certif tem procurado e conseguido essa qualificação”, sublinha.

Certificação chega a um número crescente de setores

Quando se pede aos nossos entrevistados um balanço da certificação, da sua aplicação, as opiniões são diversas. Uns destacam a sua crescente abrangência, outros os seus benefícios, outros ainda falam na nossa margem de progressão. No primeiro caso, estamos a falar da SGS, que destaca o facto de termos começado pela qualidade, ambiente e segurança e estarmos já num outro patamar, que, agora, engloba áreas como os recursos humanos, a responsabilidade social ou a energia. E até outros de âmbito mais setorial, como é o caso das tecnologias de informação, turismo rural ou telecomunicações. “O que, à partida, se apresenta como um custo indireto acrescido acaba por se revelar num investimento bastante vantajoso quer em crédito de confiança quer como indutor de metodologias de trabalho que minimizam erros, defeitos e desperdícios”, destaca, por sua vez, André Ramos, da APCER.

“Naquilo que diz respeito à certificação de produtos, o mercado nacional é pouco exigente e isso reflete-se no número de certificações”, revela Francisco Barroca da Certif. No entender deste responsável, há ainda muito por fazer, sobretudo se nos compararmos com o resto da Europa. A prova está no facto de algumas empresas perderem negócios por não serem detentores do certificado de conformidade que lhes é exigido no momento da venda.



MIGUEL FÉLIX ANTÓNIO
diretor-geral Adjunto da S-LOG – Serviços e Logística, S. A. (Grupo Entrepasto)

Logística de confiança

A S-LOG - Serviços e Logística, S.A. (www.slog.pt), empresa que pertence ao Grupo Entrepasto, é um dos poucos operadores logísticos que detém a tripla certificação, pela APCER, do Sistema de Gestão de Qualidade, de Ambiente e de Segurança e Saúde do Trabalho, segundo as normas NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007 / NP 4397:2008, respetivamente.

O Grupo Entrepasto cujas origens remontam à primeira metade do século passado em Moçambique opera em várias áreas de negócio, também em Portugal (desde 1967), Brasil (desde 1974) e em Timor desde há poucos meses a esta parte.

Em Portugal, onde tem cerca de 1090 colaboradores, distribui e vende a retalho as viaturas automóveis Hyundai e Subaru e comercializa e assiste, para além destas, as marcas Audi, Dacia, Ford, Mazda, Mitsubishi, Nissan, Opel, Peugeot, Porsche, Renault, Sear, Skoda e Volkswagen.

Através do Entrepasto Máquinas importa e distribui os tratores agrícolas Case-IH e Mitsubishi, máquinas de movimentação de terras Case e New Holland, dumpers Bell, máquinas de compactação Atlas, martelos Okada, marcadores de estradas Hofmann e no setor das máquinas de movimentação de cargas, os empilhadores Nissan e Still.

Desenvolve igualmente atividade nos setores Imobiliário (Entrepasto Gestão Imobiliária), Rent-a-Car (E-RENT), Leilões de Automóveis (SLR) e Seguros (E-SEO), para além da Logística (S-LOG – Serviços e Logística).

Se refiro todo este detalhe, é para sublinhar o histórico, a dimensão, a amplitude e a diversidade das atividades prosseguidas pelo Grupo Entrepasto em 4 continentes, o que é suscetível de poder apresentá-lo como um projeto com valores bem definidos, assente numa relação de confiança e procurando dispor de soluções à medida das necessidades dos clientes.

O diagnóstico sobre a crise duradoura, severa e profunda que nos afeta e afetará, está mais do que feito e refeito.

Contudo, haverá que preparar os tempos que se seguirão, que nada é eterno, nem mesmo as tempestades mais violentas, e nada melhor do que aproveitar as ameaças e os tempos difíceis para inverter os paradigmas em que temos vivido.

Ao otimismo inconsciente que nada augura de bom, e ao negativismo e ao pessimismo paralisantes, oponhamos o realismo do bom senso.

Habitualmente, nas organizações, muitas funções são realizadas da mesma forma anos a fio, apenas porque nunca ninguém se predispôs a colocar em causa interesses instalados aqui e ali, mas que verdadeiramente não têm qualquer interesse, exceto, naturalmente, para meia dúzia de interessados, ou instalados.

Deveremos, pois, tirar partido positivo da crise, e olhar com outros olhos para aquilo que por comodidade, desleixo, passividade, ou outra qualquer razão, por vezes irracional, mantemos na ineficiência.

Uma das operações que pode ser realizada de forma diferente, garantindo um melhor nível de serviço, é a logística. Ainda desconhecido por muitas organizações, a logística quando entregue a especialistas de dimensão crítica e escala, focados nessa atividade, permite uma redução dos encargos operacionais.

A qualidade do serviço prestado melhora porque a focalização na função permite aos operadores especializados dispor de infraestruturas físicas apropriadas e ativos humanos com competências próprias, capacidades que individualmente rareiam nas empresas se estas tiverem outro tipo de atividade central.

Hoje, mais do que nunca, a confiança e a integridade dos agentes económicos é uma característica imprescindível a quem quiser vencer de forma idónea neste mundo condicionado por múltiplas e complexas variáveis.

A tripla certificação do seu Sistema Integrado de Gestão e a inserção num grupo como o Entrepasto, multinacional no espaço lusófono, faz da S-LOG um verdadeiro parceiro de confiança para todas as empresas que queiram acrescentar valor ao seu negócio e simplificar as operações instrumentais das suas atividades.

CERTIF E AIMMP DESTACAM A EXIGÊNCIA DOS MERCADOS EXTERNOS E QUE SE ESTENDE A PAÍSES DO MÉDIO ORIENTE, ÁFRICA OU ÁSIA

Exportações levam empresas a reforçar aposta na certificação



Há que saber distinguir entre os consultores que se ficam pelos procedimentos de papel e aqueles que têm, de facto, uma visão adequada do que é um sistema de qualidade, consideram Francisco Barroca, diretor-geral da Certif, e Paula Barroso, consultora sénior da AIMMP.

As empresas são mais do que nunca levadas a concentrarem os seus esforços nas exportações. E, com isso, a investirem na certificação. Esta uma das principais ideias que saiu de um pequeno-almoço/debate realizado no hotel Tiara, no Porto, e dedicado a esta área, onde contámos com a presença do diretor-geral da Certif, Francisco Barroca, e com a consultora Sénior da Associação das Indústrias de Madeira e Mobiliário de Portugal (AIMMP), Paula Barroso.

SANDRA RIBEIRO
sandra@ibeiro@videaeconomica.pt

Numa altura de crise, as empresas viram-se cada vez mais para os mercados externos. E daí reforça-se uma necessidade: a de certificar. Há que cumprir determinadas regras e, por isso, há que recorrer à certificação. Disto nos demos conta no debate que organizámos com representantes da Certif e da AIMMP.

“Como o mercado não está muito bem, as empresas vêm-se, mesmo, obrigadas a certificar, sobretudo para os mercados externos, onde é exigida a certificação”, afirma Paula Barroso. O mesmo refere Francisco Barroca. “As empresas que começaram, agora, a exportar não têm outra hipótese que não seja a de certificar o produto. Isto porque os mercados de destino são exigentes, mais informados e sabem que a certificação é um aspeto diferenciador.”

E não se pense que isto se aplica, somente, às economias ditas mais evoluídas. É preciso estar atento, produzir com qualidade qualquer que seja o destino dos nossos produtos. “Hoje, a informação flui, o acesso às normas é global”, explica Francisco Barroca. E acrescenta: “É normal que qualquer país do Médio Oriente, África, Ásia tenha um conjunto de requisitos que, antes, só se aplicavam, na

Europa. As normas são as mesmas.”

O mercado é, aliás, o grande impulsionador da certificação mais do que as normas que são impostas por lei. “Há dois tipos de obrigações: aquela que é definida por lei em relação à qual se pode fugir quando não há fiscalização, e a outra, aquela que é imposta pelo mercado. Aí não há hipótese de fugir, acabando esta por ser mais impositiva do que a primeira”, revela Francisco Barroca.

Consciente disto, o setor das madeiras e mobiliário tem um projeto ligado ao desenvolvimento do setor que, entre outros aspetos, vai ajudar as empresas a certificar, a fundo perdido, a denominada cadeia de responsabilidade. Trata-se de um processo que define os requisitos para a rastreabilidade da matéria-prima certificada desde a floresta até ao produto acabado, assegurando que a madeira/cortiça ou outro produto de origem florestal incluído, no produto ou linha de produção, provém de florestas certificadas.

“Dentro deste programa, a certificação foi o eixo mais concorrido, já que o mercado o exige, mesmo, em tempos de crise. Os empresários continuam a aderir, mais por exemplo do que a uma certificação de qualidade, porque os mercados externos o exigem”, destaca Paula Barroso.

Marcação CE ainda é vista como um custo

Quando questionámos os nossos entrevistados sobre a forma como é encarada a certificação, como um custo ou investimento, Paula Barroso menciona, desde logo, a marcação CE. Isto para dizer que os empresários ainda olham para esta obrigatoriedade como algo que é sinónimo de despesa. Francisco Barroca dá-nos uma perspetiva algo diferente ao afirmar que para algumas empresas será sempre um custo, uma vez que antes da marcação CE não faziam nada. “Há casos de empresas que não faziam sequer um ensaio de produto e, agora, já o fazem. Passaram, inclusive, a ter outras perspetivas ao nível dos mercados, dos clientes, porque conseguiram expandir-se para domínios até, agora, desconhecidos, além de ficarem com uma salvaguarda legal”, explica. Neste cam-

po, verifica-se, contudo, um problema, o da fiscalização. “A própria Comissão Europeia se queixa do facto de os Estados-membros não procederem à fiscalização do mercado”, revela Francisco Barroca.

A fiscalização dos produtos certificados

Há, contudo, outros mecanismos que garantem aos consumidores a resolução de casos que violam os preceitos da certificação. Francisco Barroca fala das competências da Certif nesta matéria ao dar conta que o organismo que dirige pode verificar a conformidade de um determinado produto desde que o mesmo esteja certificado. “Felizmente para nós e para o sistema, 99,99% das reclamações estão ligadas a questões comerciais fora do âmbito da certificação”, diz Francisco Barroca.

No setor das madeiras e do mobiliário há também exemplos de que a fiscalização é atuante. Paula Barroso fala de um caso recente de falsificação de paletes – estas não cumpriam os requisitos técnicos de uma marca certificada a nível internacional – que levou, aliás, a AIMMP a intervir, em conjunto com a SGS

e a ASAE, tendo esta última entidade já procedido à sua apreensão.

Do lado oposto da cadeia, antes do produto chegar ao mercado, há que o certificar. Algo que pode passar pela realização de ensaios e, para tal, são necessários os laboratórios. Paula Barroso lamenta o encerramento do centro tecnológico ligado às madeiras pelas competências que tinha e apoio que prestava ao setor. Francisco Barroca não deixa, contudo, de dizer que, à exceção deste caso, possuímos “centros tecnológicos que funcionam muito bem, não existindo, por isso, dificuldades no momento de realizar os ensaios que são necessários”.

Quanto àquilo que as empresas têm de pagar para aderir à certificação, a opinião é unânime: os custos pesam mais do lado das consultoras e não tanto das certificadoras. De qualquer modo, em relação aos primeiros, alertam os nossos entrevistados, há que saber distinguir entre aqueles que, apenas, se ficam pelos procedimentos de papel e os outros. Ou seja, aqueles que têm, de facto, uma visão adequada do que é um sistema de qualidade, do que é um processo de fabrico e vão diretos ao objetivo.

ACABE O ANO A POUPAR E COMECE O NOVO ANO A GANHAR!

Torne-se cliente Fonte Viva e até ao fim do ano não paga o aluguer da máquina.

Poupe até 80€!

Watercoolers e Purificadores

CONTACTE-NOS E CONHEÇA AS SOLUÇÕES QUE TEMOS PARA SI!
808 290 000 - www.fonteviva.com.pt
Campanha válida de 1 de Setembro a 31 de Dezembro de 2011.

fonte viva

Cerveja e mais momentos

NORMAS LIGADAS À GESTÃO DA ENERGIA, À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA OU À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO SÃO ALGUNS DOS EXEMPLOS

Certificação entra em novos segmentos de atividade

SANDRA RIBEIRO
sandraribeiro@vidaeconomica.pt

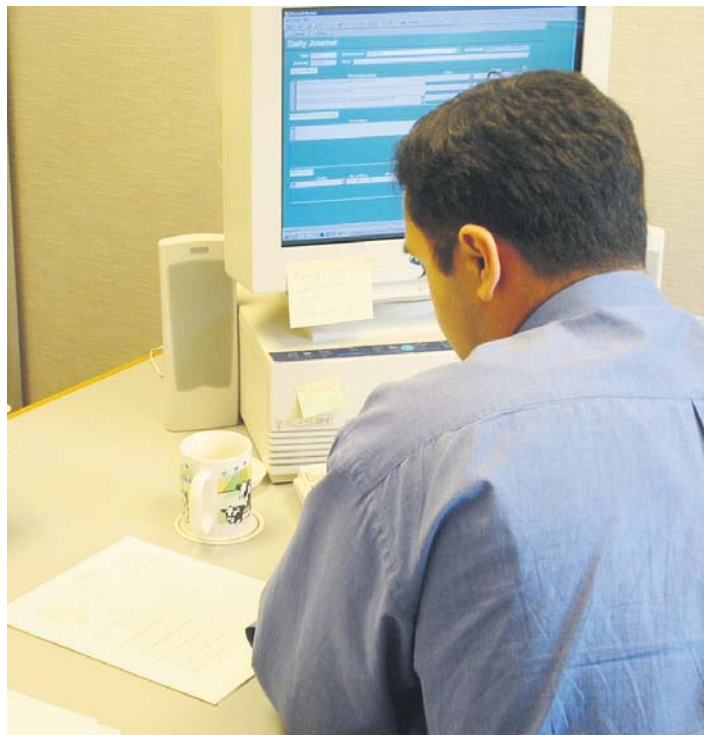
Apesar dos tempos difíceis que vivemos, a certificação continua a expandir-se a novos segmentos. Foi isto que verificámos ao contactar algumas das certificadoras da nossa praça como é o caso da SGS, TÜV Rheinland, Bureau Veritas ou a Associação Portuguesa de Certificação (APCER).

No primeiro caso, o destaque vai para a responsabilidade social corporativa (RSC) que ganha uma nova dimensão com o surgimento da crise. “Com a atual crise económica e as suas consequências sociais, com a inevitável perda de confiança por parte dos consumidores, a diminuição dos níveis de confiança nos negócios e, por último, com a atenção pública redobrada no desempenho social e ético das empresas, torna-se imperativo que estas adotem uma abordagem estratégica à RSC”, refere à VE a “Social Responsibility Manager” da SGS, Leonor Centeno. Algo que fica facilitado, uma vez que, agora, é possível uma gestão integrada da RSC, através da integração dos três eixos, ou seja, do ambiental, económico e social. Os benefícios são vários e aplicam-se às mais variadas áreas de uma empresa. Leonor Centeno destaca as questões da competitividade, mas também o acesso facilitado ao capital, a melhoria da relação com os clientes, recursos humanos ou da capacidade de inovar.

A aposta na gestão energética

Já o olhar da TÜV Rheinland vira-se para a gestão de energia, para um novo serviço de certificação que tem para este setor. Estamos a falar da normal internacional ISO 50001. Os objetivos são diversos. Desde logo, proporcionar às organizações a melhoria do desempenho energético, o aumento da eficiência energética, mas também a redução dos impactos nas alterações climáticas ou nos custos destas rubricas. “Consideramos que a exploração dos requisitos da norma ISO 50001 vem proporcionar às organizações a otimização dos seus consumos energéticos, os quais se transformam, rapidamente, em retorno operacional dos resultados obtidos. O que, no atual panorama, se pode considerar como a norma que as empresas precisam para o controlo da vertente energética”, dizem as fontes da empresa à VE.

Quem também faz a defesa da ISO 50001 é a APCER. Segundo a certifica-



dora, estamos perante uma norma que, pelo facto de assentar na estrutura comum do sistema de gestão, apresenta um elevado nível de compatibilidade com a ISO 9001 e ISO 14001, permitindo, assim, a integração com estes ou outros sistemas de gestão existentes no mercado.

Uma norma dirigida às autoridades locais

O destaque da APCER vai ainda para a denominada “Qualities”. Neste caso, um sistema de gestão que visa a melhoria contínua da qualidade das atividades, serviços e produtos disponibilizados pelas autoridades locais. Em termos práticos, a norma promete melhorar a eficiência e a qualidade, a longo prazo, das atividades desenvolvidas por estas entidades, envolvendo-as numa abordagem de desenvolvimento sustentável, melhorando ainda a satisfação dos habitantes locais e visitantes.

“A marca europeia ‘Qualities’, para

além, de fator diferenciador, é o reconhecimento do esforço das autoridades locais para disponibilizar aos seus cidadãos e visitantes uma oferta de qualidade superior quer ao nível do desenvolvimento de competências técnicas por parte dos prestadores de serviços quer no que toca à definição de uma abordagem de desenvolvimento sustentável”, referem as fontes da certificadora.

A Bureau Veritas, outra das empresas que contactámos para fazer esta peça, realça a importância de normas como a ISO 27001 ou a ISO 20000. A primeira ligada aos sistemas de gestão de segurança da informação, a segunda aos sistemas de gestão das tecnologias de informação. “Verifica-se o surgimento de uma grande diversidade de referenciais e normas de certificação, indicador que traduz o interesse crescente que o mercado tem manifestado relativamente aos produtos, serviços e sistemas certificados”, revelam, por sua vez, as fontes da Bureau Veritas.

AnubisNetworks obtém certificado integrado nas áreas da investigação, inovação e desenvolvimento

SANDRA RIBEIRO
sandraribeiro@vidaeconomica.pt

A AnubisNetworks, empresa de fornecimento de soluções de segurança para e-mails/redes e dados para prestadores de serviços de internet, implementou, recentemente, o sistema de gestão integrado de qualidade, investigação, desenvolvimento e inovação. Isto em conformidade com a norma de referência NP4457:2007. O certificado foi recebido das mãos da EIC, Empresa Internacional de Certificação.

Com isto, a empresa pretende assegurar a conformidade das suas atividades com os requisitos da norma de referência, bem como promover a melhoria contínua dos seus processos, através da definição e monitorização de objetivos e indicadores do sistema de gestão integrado.

“A AnubisNetworks, como empresa de referência no mercado da segurança, tem de mostrar que está sempre a par de todas as certificações que interessam neste mercado. Só assim conseguimos cumprir de forma mais rigorosa, os compromissos que temos com os nossos clientes”, destaca o presidente Executivo da empresa, Francisco Fonseca.

VivaFit neutraliza pegada de carbono dos “sites”

O grupo VivaFit, uma cadeia de ginásios, procedeu, há pouco tempo atrás, à neutralização da pegada de carbono associada ao funcionamento dos seus websites, dando, assim, seguimento à implementação da sua estratégia de sustentabilidade ambiental.

O procedimento foi realizado com recurso à emissão de certificados de produção de energia limpa gerada, a partir de fontes renováveis livres de emissões de CO₂ da Vistapura. Esta uma empresa especializada na produção de energia limpa com base nas fontes solar e eólica em nome de terceiros.

Como explica a VivaFit, os certificados emitidos correspondem à produção de 400 Kwh de energia verde, sendo esta a quantidade equivalente ao consumo do alojamento dos “websites” em servidor por um ano. Tal vai permitir evitar a emissão de 1600 Kg de CO₂ para a atmosfera. Em todo o mundo existem mais de 226 milhões de websites ativos e, por isso, responsáveis pela emissão anual de 2,2 mil milhões de toneladas de CO₂ para o ambiente. E as perspetivas não são as melhores. Segundo um estudo divulgado pela VivaFit, por volta de 2020, as emissões de CO₂ associadas às tecnologias de informação vão, mesmo, ultrapassar a indústria aeronáutica a nível mundial.

PUB

Negócios e Reuniões no lugar certo.
Para que ninguém falte!

Tv. Salitre, 7 / Av. Liberdade
Reservas tel.: 213 218 218 - salas@heritage.pt
www.hoteis-heritage.com

Metro - Avenida
50 metros

Autocarros e Aerobus
50 metros

HOTEL LISBOA PLAZA

Estacionamentos
Parque Mayer

Rua do Salitre - Restauradores

Comboio
Linha de Sintra-Rossio
300 metros