

Índice



editorial 01



info eic 03



clientes 05

destaque

Mensagens de Natal EIC

Estava há pouco a ver o filme de Natal que nós EIC vamos enviar a todos os parceiros e uma das frases que tínhamos escolhido voltou a parecer-me particularmente adequada à quadra do ano: 365 novas oportunidades de sucesso.

É assim que encaramos o novo ciclo que se avizinha. Novo ano, novos desafios, novas oportunidades. Para além de oportunidades de sucesso, para nós, para todas as organizações, são igualmente oportunidades de melhoria. Se queremos ter sucesso, temos de lutar sempre pela nossa melhoria. É sempre tempo de melhorar. Cada dia traz mudanças e isso obriga-nos a refletir nas implicações que daí decorrem para os nossos processos.

O nosso objetivo último é a procura permanente de mais valor, para nós e para os nossos clientes. Nunca estarmos contentes com o que já alcançamos. Ter sempre por horizonte o que nos parece ser o progresso,

/// continua
página seguinte

eic
empresa
internacional
de certificação



Rua da Tobis
Portuguesa,
nº 8 - 2º Andar
Esc. 10
1750-292 Lisboa
PORTUGAL //



T: (351) 21 422 0640
F: (351) 21 422 0649
E: geral@eic.pt
S: www.eic.pt //



editorial (continuação)



de acordo com a visão que resulta da nossa leitura do que são as grandes tendências do momento. Objetivo: diferenciação. Diferenciação que nos traga vantagens competitivas.

É este o desafio que enfrentamos, com a força da confiança que os nossos clientes nos têm dado. Para nós, o ano de 2017 foi o ano da expansão para outros mercados europeus.

Encontrados os parceiros mais adequados, o desenvolvimento da nossa atividade tem sido notório, começando a exportação a ter algum peso na nossa faturação.

//////////

**Para nós, o ano de 2017
foi o ano da expansão
para outros mercados
europeus. //////////**

Nos exercícios anteriores, estivemos mais dirigidos para os PALOP, nomeadamente Angola e Cabo Verde. A EIC faz questão e tem orgulho em contribuir para o futuro dos países de língua portuguesa. Ao longo deste tempo, contamos ali com clientes fiéis que veem na EIC um parceiro.

Não gostaria de terminar este meu texto sem referir um outro facto que nos tem trazido alguma preocupação.

Está a terminar o período de transição para a certificação de acordo com as novas versões das Normas ISO 9001 e ISO 14001. Costumamos achar que “à boa maneira portuguesa” guardamos tudo para o fim. Na realidade, não somos só nós, portugueses, que estamos com algum atraso neste processo; a situação mereceu mesmo uma comunicação do IAF onde se toma a resolução de que “nenhum Organismo de Certificação poderá realizar auditorias, sejam de concessão, acompanhamento ou de renovação de

acordo com as anteriores versões daquelas Normas, após 15 de março de 2018”.

Os nossos clientes, até ao fim de outubro do corrente ano, passaram já 30% dos seus certificados ISO 9001 e 29,4% dos 14001. Significa que até 15 de setembro, data limite do período de transição, este ritmo terá de aumentar significativamente. Será um esforço para todas as partes envolvidas mas que, a nosso ver, com maior ou menor dificuldade, será ultrapassado. No entanto, como refiro acima, é uma situação que vai requerer um esforço adicional a todos, EIC e clientes, para ultrapassar com êxito este repto.

Para acabar como comecei, novo ciclo novas oportunidades de sucesso. O Estado Português, através do Portugal 2020 – Sistema de Incentivos à Qualificação e Internacionalização, disponibiliza apoio à Certificação, que considera estratégica para a competitividade da Economia, através de incentivos financeiros não reembolsáveis.

Muitos dos nossos clientes têm aproveitado esta oportunidade para se diferenciarem através da Certificação por outros referenciais, alguns deles mais recentes mas que depressa tiveram impacto no mercado.

Estará aqui uma oportunidade para a sua empresa? A família EIC deseja-lhe um feliz Natal e que o novo ano lhe proporcione 365 novas oportunidades de grande sucesso e felicidade. ●

/// MANUEL VIDIGAL
Comissão Executiva da eic



TESTEMUNHO

DIRETO // // // // //

Escrever algo sobre si próprio é uma tarefa fácil para alguns. Para mim, que não gosto de escrever, é um desafio. No entanto, não podia deixar de aceitar este repto que a eiC me lançou.


Desde pequena que adoro animais, especialmente cães. De tal modo que partilhava a minha paixão (ou será adição) por chocolates com os cães da minha rua. Um dia, fui mordida por um deles e, se até à altura estava decidida a ser veterinária, mudei de ideias e pensei em seguir biologia. Não consegui entrar e optei por tirar Engenharia Agronómica no Instituto Superior de Agronomia, escolhi a vertente de Agronomia Tropical; como não há Erasmus nos trópicos, acabei a fazer o trabalho de fim de curso numa estufa de plantas tropicais em Wageningen, na Holanda. Trabalho que muitos considerariam chato, mas que me trouxe uma experiência excelente e a certeza de gostar de investigar e de fazer trabalhos metódicos.

Após a licenciatura, aceitei trabalhar no doutoramento de uma amiga e acabei por ficar 10 anos no laboratório de solos do ISA a fazer investigação, altura em que aproveitei para fazer um mestrado em Produção Vegetal. Como a área da investigação não trazia muitas perspetivas de continuidade, aproveitei a oportunidade que me surgiu de fazer algo completamente diferente: trabalhar na área de Sistemas de Gestão da Qualidade. Aceitei o desafio.... Já lá vão 11 anos a trabalhar nesta área.

Passar de um laboratório com trabalho sistemático para o turbilhão da consultoria foi um desafio maior do que imaginava. Como a vida



é feita de adaptação, fui percorrendo o meu caminho até sentir que detinha conhecimentos nesta área para ter confiança em dar asas a uma outra paixão - a de ensinar. Já o tinha feito numa universidade e agora era a vez de o fazer para o mundo empresarial.

Com a nova edição da norma de sistemas de gestão da qualidade, tive oportunidade de desenvolver um conjunto de cursos que vão desde a transição à implementação, passando pelos novos desafios da auditoria. Estes cursos têm-me permitido uma troca de experiências que me enriqueceram como profissional, e ajudaram-me igualmente na coordenação pedagógica da eiC Formação, permitindo-me conhecer melhor a perspetiva dos profissionais que trabalham nas empresas certificadas. Faltava-me agora a perspetiva do outro lado - a de um organismo certificador - e aceitei também fazer parte da equipa comercial da eiC. Do sonho de ser bióloga até ao mundo dos sistemas de gestão, continuam a acompanhar-me os chocolates, como tão bem sabe esta equipa que me recebeu há um ano. 


//////////////////// Ana Garcez eiC

18.º ENCONTRO DE AUDITORES // // // //



Como acontece todos os anos, decorreu mais um Encontro de Auditores da eiC que aconteceu em maio último.

Azeitão foi o local escolhido para a realização do evento. Devido ao número crescente de auditorias que estão a fazer-se tendo por referencial as novas versões da ISO 9001 e 14001, o Encontro abordou esses novos referenciais e a troca de experiências dos auditores, a legislação que deve ter-se em conta e a relação do Planeamento Estratégico com a nova 9001. Houve ainda a habitual avaliação do desempenho dos auditores e as novas versões da documentação a usar em auditoria. No final, visitamos o estuário do Sado e fomos brindados com a presença de alguns golfinhos.

Para imortalizar o momento e como já vem sendo habitual, tiramos a fotografia de grupo. 



///ACONTECEU EM AUDITORIA

COMO, NUMA AUDITORIA, TUDO SE TRANSFORMOU DE REPENTE... ...E OS AUDITORES SE VIRAM EM PLENO FILME DE ALFRED HITCHCOCK!

Há alguns anos, fizemos uma auditoria juntos a uma pequena empresa, localizada em Almada.

Fomos muito bem recebidos, tanto pelo administrador da empresa como pelos restantes colaboradores, nomeadamente pelas duas senhoras responsáveis pela gestão do sistema (tendo em conta que havia dois referenciais em avaliação).

A auditoria foi decorrendo no meio do habitual monte de papéis (tratava-se de uma empresa de serviços), até que chegou a hora do intervalo para almoço.

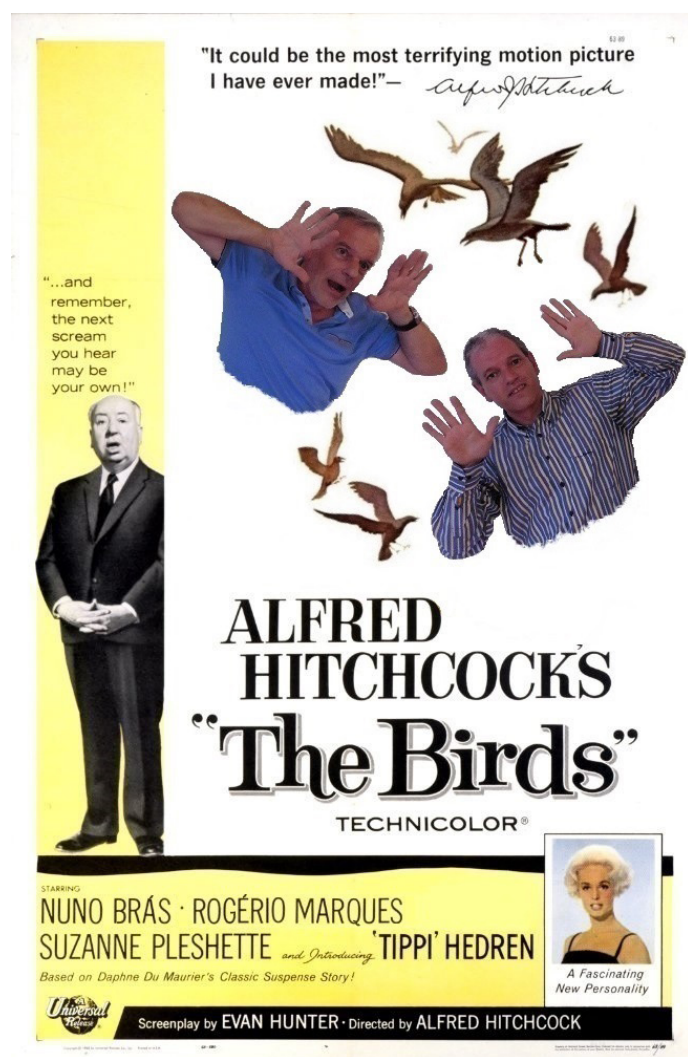
Nada fazia prever o que se iria passar!...

Para o almoço, fomos deixados por nossa conta. Estávamos ao pé de uma das praças principais de Almada, era Verão e estava calor, não se justificava irmos muito longe.

Num dos lados da praça, vimos um restaurante que servia o chamado "fast food", com uma esplanada e mesas livres, parecia o ideal para matar a fome sem ir muito longe nem gastar muito tempo. Temos de confessar que não olhámos em volta com o cuidado devido (como auditores, deveríamos ter feito, mas estávamos no merecido descanso do almoço...).

Lá viemos nós com os nossos tabuleiros e sentámo-nos numa das mesas da esplanada. Começámos calmamente a comer, gozando o dia calmo e o ambiente em redor. Ao longe, um sujeito de aspeto britânico, um pouco barrigudo e com um ar fleumático saía com um cão pela trela de uma loja de animais.

Quando se comem hambúrgueres, fazem-se sempre algumas migalhas. Eis que aparece, com um ar um pouco tímido, um simpático pombo que pousou na nossa mesa para comer uma pequena migalha. Como a migalha era pequena e o pombo parecia querer mais, demos-lhe mais um pouco de pão. Aí, surgiu um outro pombo... E mais outro! E outro!! E mais pombos!!! De repente, pareceu-nos que todos os pombos do mundo se tinham precipitado para a nossa mesa!... Estávamos em pleno filme de Hitchcock, através de alguma "porta" tínhamos passado para o universo d'"Os Pássaros", e bem dizia Hitchcock: "o próximo grito que ouvir pode ser o seu!...". Que fazer? Fugir? Para onde? Nem havia tempo para pensar! Iríamos ser comidos pelos pássaros? Será que não iríamos conseguir concluir a auditoria? Cada vez tínhamos mais pombos à volta de nós, da nossa mesa, já não víamos nada senão pombos!!



Surgiu então a nossa salvadora! Uma das empregadas do restaurante apareceu, empunhando a arma necessária para fazer face à situação: uma vassoura! Dirigi-se à nossa mesa com um ar furioso e bateu com toda a força com o cabo da vassoura na mesa, repetidas vezes, até os pombos se afastarem. E apontou-nos o letreiro na parede que nós tínhamos ignorado: "NÃO ALIMENTAR OS POMBOS!"...

Sobrevivemos! E lá continuámos a auditoria a seguir ao almoço!... 

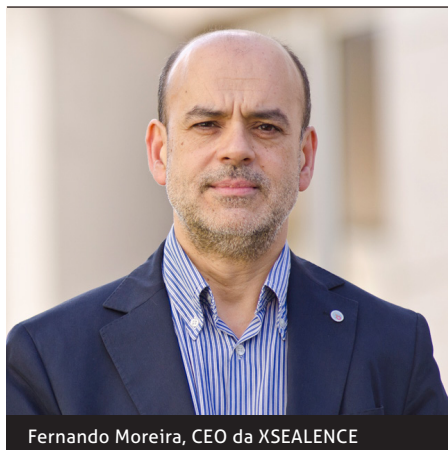
ELENCO (por ordem alfabética):

Nuno Brás

Rogério Marques

////// eiC





Fernando Moreira, CEO da XSEALENCE

XSEALENCE Sea Technologies, SA

/// Fernando Moreira CEO

A internacionalização da XSEALENCE determinou a implementação e respetiva certificação da norma ISO 9001:2015. Um salto qualitativo que já está a redirecionar o futuro da empresa.

Quais são as principais áreas de atuação da XSEALENCE?

A empresa dedica-se ao desenvolvimento, comercialização, instalação e assistência técnica de sistemas TICE - Tecnologias de Informação, Comunicações e Eletrónica para atividades marítimas, com ênfase em monitorização das atividades de pesca.

O primeiro produto da equipa (ainda no INESC) foi o MONICAP: criado em 1988 foi o sistema VMS (Vessel Monitoring System) pioneiro a nível mundial, facto que o tornou a referência da legislação europeia de fiscalização de atividades de pesca. O MONICAP é um sistema de monitorização para a inspeção das atividades de pesca que utiliza o GPS (Global Positioning System) para a localização e o Inmarsat C para comunicações satélite entre as embarcações e um centro de controlo terrestre.

As capacidades disponibilizadas pelo sistema vão bem além do sistema básico de monitorização, incluindo nomeadamente:

- Inspeção e proteção das atividades de pesca
- Controlo do tráfego marítimo
- Aquisição, receção e transmissão de dados meteorológicos
- Localização rápida e exata de barcos em perigo.

Recentemente implementaram um sistema de gestão da qualidade de acordo com a norma ISO 9001:2015 para a atividade de "Desenvolvimento, Comercialização, Instalação e Assistência Técnica de Sistemas TICE para as Atividades Marítimas. Que motivações vos levaram a optar pela implementação desta norma?

As principais motivações foram a política do grupo de empresas onde se insere, que privilegia as certificações de organizações e produtos; a sistematização de processos internos, centrando-os no cliente e uma forte

imposição internacional (condição apresentada pelas entidades competentes para participar em concursos de fornecimento).

Que dificuldades sentiram internamente na implementação do mesmo? Houve necessidade de alterar muitos procedimentos e reorganizar o modo de funcionamento da empresa?

Foi na verdade um processo suave. A empresa é de pequena dimensão, está organizada (também fruto do tempo de mercado que já tem) mas pouco sistematizada, nomeadamente visando a gestão do conhecimento, um grande desafio em pequenas estruturas. Não houve grandes alterações no funcionamento da empresa, o que também foi ajudado pela atitude desta nova versão da norma em relação ao respeito pela forma como as estruturas estão organizadas e já funcionam. Foram sistematizados os procedimentos e criados alguns novos (vg, tratamento de reclamações e não conformidades).

O que pensam os colaboradores e os vossos clientes sobre a Certificação da empresa de acordo com o referido referencial?

Para os clientes é uma indicação de referencial normativo adotado pela empresa para a organização do trabalho e da estrutura, relevante atendendo a que os atuais principais clientes (nacional e internacionais) são estatais. Para os colaboradores é um salto qualitativo de organização do trabalho, introduzindo novos mecanismos participativos e criando as primeiras ferramentas de gestão de conhecimento, pontos muito importantes numa pequena organização.

Foi claro para os colaboradores as mais-valias que podem resultar da implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade para o crescimento do negócio?

Ainda não totalmente claro. Tendo sido percebido que a empresa precisava dar este passo para poder responder a alguns concursos de fornecimento, este é um resultado objetivo. Todo o esforço de implementação, mesmo que contido e bem estruturado, não permitiu ainda sentir globalmente o que se explicou serem os objetivos globais institucionais ao implementar a norma na empresa. Mas a implementação é recente e o tempo ajudará a perceber melhor o que ela traz e permite.



Sistema Seasight: Sistema de Conhecimento Situacional Marítimo





Sistema Seainspector: ferramenta de apoio às atividades de inspeção

Sendo uma implementação recente, tem sido fácil manter ou ainda subsistem dúvidas e pontos a afinar?

Como referi anteriormente, tendo sido uma implementação conseguida sem grande perturbação do trabalho da equipa, tem sido fácil manter o sistema a rolar. Contudo subsistem nomeadamente as dúvidas e questões normais de utilização dos novos mecanismos entretanto criados (vg, não conformidades e reclamações).

Para a direção da XSEALENCE, quais foram os pontos positivos que resultaram da aplicação desta norma para a empresa?

Claramente a sistematização de processos e objetivos institucionais, sempre difíceis de criar e manter numa pequena estrutura como é a XSEALENCE, que é uma microempresa (apesar de pertencer a um grupo, o nicho de mercado onde está conduz a uma atuação autónoma em muitas áreas). O foco no cliente é outro dos resultados importantes desta implementação da norma: sendo sempre a razão de ser da empresa, a atuação no dia a

dia nem sempre consegue estar focada em princípios fundamentais que o garantam, e a aplicação da norma sistematiza essa forma de encarar uma parte interessada tão importante para a razão de ser da empresa.

De acordo com os planos que têm para a empresa no futuro e em função das áreas de atividade em que se movimentam, era possível continuar a laborar e a crescer nos mercados externos sem a empresa estar certificada de acordo com esta norma?

Não: essa foi aliás, como se disse atrás, uma das motivações principais de implementação da norma. Os concursos internacionais exigem esta certificação e a empresa, como a vemos hoje, só pode crescer pela internacionalização.

O facto de terem um sistema de gestão da qualidade implementado e certificado por uma entidade externa é um ponto diferenciador na vossa área de atividade?

Não que o percebamos no mercado: já é normal este referencial de certificação na

concorrência real e potencial, a XSEALENCE só lá chega em 2016 porque foi constituída há pouco tempo e previamente as motivações principais ainda não se aplicavam.

Em todo o processo contaram com o apoio da EIC. Como decorreu esta 'parceria'?

A parceria iniciou-se com a imposição de uma entidade internacional que exigiu a certificação (a empresa tinha sido constituída havia pouco tempo). A EIC trabalhou estreitamente connosco desde o início até à auditoria final de certificação, ajudando a definir o plano de trabalhos e permitindo em prazo reduzido a realização das várias etapas do processo. Foi um parceiro fundamental em todo este processo, que podemos aliás dizer que teve todo o sucesso, uma vez que ganhámos o concurso (neste caso em Cabo Verde).

É vossa intenção implementarem outras normas no futuro? Se sim, quais?

Sim, para já a norma IDI (NP 4457).

perfil da empresa

A XSEALENCE – Sea Technologies, SA é uma empresa de base tecnológica com soluções de Tecnologias de Informação Comunicações e Eletrónica (TICE) para a área marítima (com ênfase em monitorização de atividades de pesca), surgindo em 2013 como um *spin-off* do INOV INESC INOVAÇÃO (www.inov.pt), estando a equipa no mercado há cerca de 30 anos.

XSEALENCE
Sea Technologies, SA

Rua da Carvalha, nº570
2400-441 LEIRIA
T: 244 859 460 F: 244 859 469
mail@xsealence.pt
www.xsealence.pt





PORTUGAL



Rua da Tobis
Portuguesa, n.º 8
2.º Andar, Esc. 10
1750-292 Lisboa
////////



T: (351) 21 422 0640
F: (351) 21 422 0649
E: geral@eic.pt //
S: www.eic.pt //

ANGOLA



Av. Lenine,
n.º 78
Ingombota
Luanda
////////



T: +244 941 967 387
+244 922 777 675
E: angola@eic.pt //
S: www.eic.co.ao //

MOÇAMBIQUE



Avenida Mao
Tse Tung,
1201 - 1.º
Maputo
////////



T: +258 828 866 369
E: mozambique@eic.pt
S: www.eic.co.mz //
////////

