

Índice

testemunho
direto 02

eiC europa 02

aconteceu
em auditoria 03

entrevista 04

Mensagem
de Natal EIC

Feliz Natal e um excelente 2019!

Um editorial nesta época de Festas contém sempre, de uma forma mais ou menos explícita, um desejo de felicidades para todos.

São esses os nossos votos para os clientes e para todos os que nos estão próximos, auditores, fornecedores e todos os outros que partilham o nosso quotidiano. É tempo para recarregar forças, em família, usufruindo do espírito da paz, da compreensão e da solidariedade que, de uma forma quase mágica, nos conquista nesta época. O Natal coincide com o solstício de inverno; é, em consequência, o encerrar de um ciclo e início de outro, por regra propicia uma análise ao que se passou nesse ciclo que acaba, o que esteve melhor, o que esteve menos bem, quais foram os nossos pontos fortes e os nossos pontos fracos; começa-se a planear o futuro, traçando metas e objetivos a atingir.

Parece-nos que o ano passou mais uma vez a correr; são novos desafios que se aproximam, para os quais temos de sentir-nos preparados para poder apoiar aqueles que confiam em nós.

Nestes dias festivos e que inspiram um espírito altruísta, em que pensamos mais em dar do que em receber, a eiC vem desejar a todos um

FELIZ NATAL E UM EXCELENTE ANO DE 2019! ◉

/// MANUEL VIDIGAL
Comissão Executiva da eiCeic
empresa
internacional
de certificaçãoRua 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 ///



OS MEUS 3 CONTACTOS COM A eiC

O meu primeiro contacto com a eiC foi anterior ao seu nascimento. O Manuel Vidigal não largava o telefone: "São as minhas sócias que estão a terminar a documentação para a nossa certificação". Apesar de ser diretor de recursos humanos numa empresa certificada de acordo com a ISO 9003, uma coisa que só os 'vintage' conhecem, o mundo da certificação pouco me dizia.

O meu segundo contacto foi um desafio que a eiC me lançou para organizar um curso para auditores internos. Ao fazê-lo resolvi frequentá-lo e foi aí que fiquei a saber o que implica e quais os benefícios que resultam de uma certificação ISO.

Fiquei auditor devido à paciência da Ana Freire e da Aline Cortez, que me acompanharam nas primeiras auditorias, como auditoras coordenadoras, e me iam corrigindo a escassez de paciência para os pormenores.

Desses tempos de auditor recordo momentos especiais:

Auditorias com o Arlindo Louro a fábricas de cortiça porque a cortiça entranha-se nas pessoas que por lá trabalham!

Auditar com o Vasco Garcia em Viana do Cas-



telo, porque auditar também pode ter momentos de descontração!

Auditar uma empresa de contabilidade em Fátima, porque o cliente merece sempre o nosso respeito!

Auditar a academia e o pavilhão do Sporting, porque o profissionalismo dos benfiquistas e o amor à causa dos sportinguistas são uma simbiose extraordinária.

Auditar em Macia quatro dias depois de ser operado, porque contei com a simpatia da

Amélia Lopes da Costa para trazer o carro de volta!

Auditar uma fábrica nova em folha onde já havia mais não conformidades que sei lá o quê! Auditar 4 referenciais, numa equipa de 4 auditores (seriam 5?) e não certificar nenhum! Fiz mais auditorias e em todas aprendi. Na minha primeira auditoria como auditor coordenador ficou-me claro que não é tarefa que me esteja destinada.

O meu terceiro contacto com a eiC foi a criação da eiC Formação. Um projeto que ainda não cumpriu a sua visão: ser um parceiro de todos os auditores e de todas as entidades.

Um desafio que me tem proporcionado pensar na gestão numa perspetiva de serviço a uma comunidade de profissionais/parceiros da eiC. Uma aprendizagem que procuro fazer todos os dias, que passados cinco anos ainda está nos primeiros passos.

Ainda temos muito caminho para percorrer! Eu, talvez por ser Pedro, também vou andar por aí!

//////////////////// Pedro Castaño
eiC Formação



Marca eiC cresce em Itália

Na sequência da constante, efetiva e sustentada internacionalização da nossa Marca, desde o primeiro trimestre do ano de 2017 que um acordo foi estabelecido com o Organismo de Certificação ITACA Italiana Certificazioni Aziende S.R.L. - reconhecido em Itália pela respetiva Entidade Acreditoradora ACCREDIA para a certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade em alguns sectores.

Este acordo, formalmente firmado a 1 de janeiro de 2017, após avaliação técnica no local e testemunho de auditoria desenvolvida na região de Sant'Agata De' Goti (Nápoles), demonstrou-se bastante interessante para ambas as partes. No nosso caso pela referida internacionalização da marca eiC e pela ITACA a capacidade de ultrapassar as barreiras de um mercado descrito como demasiado pesado e insuportável para o nível de capacidade das pequenas e médias empresas daquela referida região e não só (algumas vezes o conceito win/win não é só um chavão de gestão). No final de 2017 (ano de arranque) atingiram-se números que cla-

ramente excederam as melhores expectativas, ou seja, 30 certificados emitidos para certificação de Sistemas de Gestão Qualidade, Ambiente e Saúde e Segurança no Trabalho.

Em 2018 o ritmo mantém-se com alguma diversidade dos clientes, mas mantendo a seguinte linha condutora – C. Civil; Especialidades; todo o tipo de serviços subcontratados pelas autarquias, transportes, transportes especializados, manutenções de estradas, vias e caminhos, limpezas, etc.

Este ano já foi efetuada uma segunda avaliação em Itália, que passou por supervisão de auditoria e análise dos processos em escritório, podendo-se comentar que a mesma teve como resultado uma avaliação de globalmente adequado aos requisitos que temos de cumprir.

As nossas estimativas apontam para um simpático valor total de certificados emitidos em 2018 que pode ser superior a mais de 70 certificados.



QUANDO SER ENGENHEIRO QUER DIZER QUE NÃO SOMOS NÓS... ////



Mais do que em alguns outros países europeus, há em Portugal um certo hábito de tratar por 'Doutor' ou 'Engenheiro' os licenciados (que, às vezes, nem sequer o são). Há quem considere que o devido estatuto não é plenamente atingido se esse tratamento ficar esquecido.

Pessoalmente, posso admitir que, uma ou outra vez, posso ser atendido com mais deferência devido a ser 'engenheiro', mas nunca me senti muito à vontade com a divulgação, por vezes involuntária, desse grau honorífico. Jamais me esqueci de quando, pouco tempo depois de me licenciar, ao passar por uma fila de pessoas que esperavam um autocarro, deparei com uma senhora, mãe de uma amiga minha, que me cumprimentou com um sonoro 'Bom Dia, Sr. Engenheiro!' – e toda a fila voltou a cabeça na minha direção!

A divulgação desse título é feita muitas vezes sem interferência da nossa parte. Por exemplo, possuo há largos anos um cartão de crédito da Unicre que menciona, no local do nome, 'Eng Rogério Marques'. Claro que poderia ter pedido para tirarem o 'Eng' do cartão, mas nunca me dei a esse trabalho.

Vem isto a propósito de algo que se passou, não propriamente numa auditoria, mas na deslocação que fiz motivada por uma auditoria.

Há bastantes anos, desloquei-me a Macau para realizar uma auditoria. Como tive algum tempo livre, aproveitei uma tarde para ir a Hong Kong (trajeto que, na altura, se fazia por mar).

Correu tudo conforme previsto, apesar de alguma dificuldade em me entender com os chineses (custava-se quase sempre a perceber se estavam a falar em inglês ou se continuavam a falar em 'chines'...). Fiz algumas compras, gastei algum dinheiro. Mas não havia problema, tinha o cartão de crédito para fazer um '*cash advance*'.

Assim fiz: dirigi-me a uma máquina automática e tentei levantar dinheiro, mas não consegui. Passei para outra máquina, mas continuei a não ter sucesso. Experimentei várias máquinas que encontrei, mas o resultado foi sempre negativo. Com as máquinas é assim, às vezes há um problema que não conseguimos ultrapassar. Mas não valia a pena entrar em pânico, os bancos podem realizar esse '*cash advance*'.

Dirigi-me a um banco, e fiquei finalmente descansado porque não me puseram nenhum problema; mas pediram-me, obviamente, o passaporte.

E a conclusão foi inesperada! O funcionário do banco conclui que o cartão de crédito não era meu: o nome que estava no cartão era 'Eng Rogério Marques' e o do passaporte era 'Rogério Marques'; portanto, não era a mesma pessoa. E convencer um chinês de que 'Eng' era um título honorífico e não um nome revelou-se uma tarefa impossível. Logo, não me podiam dar o dinheiro, eu não era o titular do cartão!

Que fazer?

Acho que nem tinha dinheiro que chegasse para pagar a viagem de volta para Macau.

Comecei desesperadamente a tentar fazer '*cash advance*' em todas as máquinas que encontrava (essas não me pediam o passaporte...), à medida que a minha angústia crescia.

Até que, finalmente, uma das máquinas deve ter percebido a minha aflição e concedeu-me o desejado montante que eu pedia. E respirei de alívio!

Nunca mais consegui usar o cartão da Unicre sem me lembrar desta situação... 

Rogério Marques
////////// eic





Alecto Torres, Diretor geral

COPEBE

/// Alecto Torres Diretor geral

Para garantir os melhores serviços de segurança humana e patrimonial em Angola, a COPEBE investiu na formação dos seus colaboradores e na implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade. Em 2019, a empresa perspetiva avançar para os referenciais ISO 14001 e ISO 45001.

A COPEBE é uma empresa certificada de acordo com a norma ISO 9001. Quem adota a ISO 9001 adota uma gestão por processos que visa a melhoria contínua. No caso da COPEBE, quais os benefícios mais evidentes da implementação deste referencial para o desempenho global da empresa?

A implementação da ISO 9001 trouxe grandes benefícios ao nível da organização interna. A gestão por processos permitiu definir uma estrutura organizacional conhecida por todos e onde todos tinham que participar para assegurar um serviço de qualidade ao cliente. Tornou visíveis os estrangulamentos nos diferentes processos, permitiu identificar as causas e otimizar os resultados.

A melhoria contínua é visível através do painel de indicadores estabelecido para acompanhar todos os processos. As pessoas tornaram-se mais cientes das suas responsabilidades e do que podiam exigir aos outros, tornou-se mais fácil trabalhar. Desde 2014, data da primeira certificação, que a satisfação interna aumenta todos os anos.

Face à competitividade e globalização do mercado, as empresas encontram nos

Sistemas de Gestão mais uma ferramenta para melhorar as organizações. No caso da COPEBE, seria difícil operar no mercado da segurança privada em Angola, caso não fosse certificada de acordo com a norma ISO 9001?

A certificação do sistema permitiu mostrar ao mercado uma postura dinâmica e empreendedora. É, sem dúvida, um argumento de vendas forte quer no sector privado, quer no sector público.

De futuro, a COPEBE, sempre na senda da melhoria contínua, perspetiva implementar novos referenciais normativos na empresa? Se sim, quais?



Equipa COPEBE

Em 2019 a COPEBE pretende consolidar a sua certificação no referencial ISO 9001, posteriormente fará sentido integrar no sistema de gestão já existente as dimensões ambiental (ISO 14001) e de segurança, higiene e saúde no trabalho (ISO 45001).

Há ainda o sonho de a COPEBE poder vir um dia a ser reconhecida nos níveis de excelência da EFQM – European Foundation for Quality Management

Para certificar a COPEBE de acordo com o referencial ISO 9001, a empresa recorreu à EIC. Como tem sido esta parceria?

A EIC foi o parceiro escolhido desde o primeiro momento pela sua presença física em Angola. Considerámos importante ser auditados por pessoas conhecedoras da realidade e do mercado angolano.

A relação de confiança foi estabelecida desde o primeiro momento, e qualquer relação que começa com uma base de confiança, desenvolve-se e solidifica-se facilmente. O feedback que os auditores nos deixam nas auditorias têm permitido à COPEBE crescer e tornar-se mais eficiente nas suas operações, acrescentando, deste modo, valor para o negócio.

perfil da empresa

A COPEBE Security Services Angola, Lda. é uma empresa de direito angolana fundada em 1995 e tem como objeto social prestar serviços especializados de segurança humana e patrimonial.

O crescimento contínuo ao longo de 23 anos de existência, a aposta constante na formação dos seus funcionários e um efetivo de mais de 3000 seguranças colocam a COPEBE numa posição cimeira, senão mesmo numa posição de liderança do sector da segurança em Angola.

Com o objetivo de reforçar ainda mais a sua presença no mercado e assegurar um serviço de segurança cada vez mais eficiente e eficaz, a COPEBE modernizou a imagem, as estruturas, apostou numa gestão mais dinâmica e em novas tecnologias de segurança.

Os principais clientes da empresa são: Sonangol, Ende, Ensa, ministérios, embaixadas e a banca.

COPEBE

Rua da Liberdade, 38 Vila Alice
LUANDA

T: +244 948 724 466

copebe@copebe.co.ao

Director Geral: Alecto Torres

alecto.torres@copebe.co.ao

T: +244 929 092 505/+351 969 999 005





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 //

ITÁLIA



ITACA, S.r.l
Avenue Vittorio Emanuele
III-82019 Sant'Agata de'
goti N.º 31 - Benevento
////////



T: +390 823 953 259
E: direzionecommerciale@
itacacertificazioni.it
////////

ANGOLA



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



T: +244 944 340 962
+244 922 777 675
E: angola@eic.pt //

MOÇAMBIQUE



Avenida Samora
Machel, n.º 56, r./c.
Cidade de Matola
////////



T: +258 827 740 394
E: mozambique@eic.pt
////////

eic
empresa
internacional
de certificação