

Índice

aconteceu
em auditoria 02

normalização 03

testemunho
direto 04

entrevista 05

Mensagem
de Natal EIC

Em 2020, a eIC fará 20 anos de existência. Em 1999, por esta altura, estávamos a discutir e a estabelecer os grandes princípios orientadores da empresa, então a nascer. Estas datas, assim mais redondas, são sempre momentos de balanços: o que correu bem, o que correu menos bem, onde fomos fortes e onde fomos menos fortes.

Quando em 2000 decidimos que pretendíamos ser uma entidade certificadora de carácter internacional e uma das maiores a atuar em Portugal, acreditámos ser um objetivo alcançável, mas ambicioso.

Graças aos princípios, que por altura do Natal de 1999 discutíamos, conseguimos-lo, mais cedo até do que o previsto. Agora chegou o momento de, com as bases criadas, traçar novas metas.

Temos vindo paulatinamente a lançar novos projetos que serão traves mestras do nosso crescimento. A curto prazo, estaremos em mais países e teremos certificações em mais referenciais, algumas delas pioneiras em Portugal. Temos vindo a preparar estrategicamente o futuro da eIC. Com o apoio dos nossos clientes, destinatários principais desta *Newsletter*, vamos seguramente continuar a crescer. Desejamos a todos umas Boas Festas e que o próximo ano, 2020, seja o que todos desejamos e ainda melhor que o anterior. ●

/// 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 ÓCULOS DA AUDITORA

Tive há tempos uma auditoria fora de Lisboa, juntamente com um colega meu, que foi o coordenador da equipa e em cujo carro nos deslocámos. Estas auditorias que começam de manhã em locais a alguma distância exigem de nós algum equilíbrio entre esforço matinal e tempo disponível.

Tínhamos já percorrido uma boa parte da distância entre Lisboa e a localidade onde se situava a empresa que íamos auditar quando, de repente, tive um pressentimento que depressa se transformou em pânico: depois de procurar na minha carteira, confirmei que não levava os óculos! Fazer uma auditoria sem capacidade de ler os documentos que tenho de analisar é completamente impensável e, sobretudo, impossível!

Rapidamente analisei com o meu colega o que fazer para resolver a situação e quais as várias hipóteses que tínhamos, mas na realidade só encontrávamos uma: voltar para trás e ir a casa buscar os óculos! Dada a distância que já tínhamos percorrido, isso iria atrasar significativamente o plano da auditoria.

Mas lembrámo-nos rapidamente de uma solução: todas as terras tem uma (ou mais) loja de chineses e as lojas de chineses têm de tudo.

Descobrimos a loja e eu lancei-me rapidamente à procura de uns óculos de leitura que fossem adequados. Depois de experimentar vários, decidi-me por uns, de cor "bordeaux", que cumpriam perfeitamente a função de me permitir ler e até não eram feios.

A auditoria começou e eu lá ajustei os óculos, para poder ler e analisar com facilidade os documentos necessários. Via perfeitamente. É certo que senti, por vezes, que os colaboradores da empresa olhavam para mim com alguma insistência. Mas não encontrava nada que pudesse justificar esses olhares. Talvez achassem os óculos bonitos.

A auditoria continuou e foi já no final que o meu colega se voltou para mim e disse-me que os meus óculos eram muito engraçados! Como?

Tinham umas luzes em cada haste que se acendiam quando eu os ajustava, enviando um feixe de luz! Esses focos de luz não eram uniformes e dependiam da forma como eu tocava nos óculos, podia estar só um foco aceso ou os dois...! Enfim, um festival de focos luminosos!...

Que vergonha! Nem consigo descrever como me senti! Nem sequer era Natal! E mesmo que o fosse, uma auditoria é uma coisa séria, e eu com uns óculos de Carnaval, Natal ou fosse lá o que fosse...

O que me valeu foi não ter sabido de nada antes do final da auditoria; caso contrário, teria tido alguma dificuldade em fazê-la!

Mas não vou jamais voltar a esquecer-me dos óculos! 

Amélia Lopes da Costa

////////// eIC





TRINTA ANOS DE CERTIFICAÇÃO EM PORTUGAL

Os autores deste texto estão ligados à chamada certificação da Qualidade desde o final dos anos 80 do século passado, quando a certificação em Portugal começou a realizar-se. Na realidade, havia anteriormente algumas empresas certificadas no país, mas por organismos estrangeiros que deslocavam-se a Portugal para fazer essas certificações.

Foi, de facto, no final dos anos 80 que as regras e as metodologias da certificação foram desenvolvidas no Instituto Português da Qualidade (organismo ao qual competia, na altura, a responsabilidade destas certificações). As primeiras auditorias tiveram normas portuguesas como referência (NP 3000); estas normas, embora seguissem documentos internacionais, foram rapidamente substituídas por normas europeias; passámos então para as normas NP 29000, considerando-se, na altura, que se tratava de uma certificação de sistemas de garantia da qualidade. Tanto as portuguesas como as europeias compreendiam três níveis de requisitos: conforme abrangiam essencialmente todo o sistema que conduzia ao fornecimento dos bens incluindo a conceção; todo o sistema com exclusão da conceção ou apenas um sistema voltado para a inspeção final. Anos mais tarde, em novas revisões das normas até chegarmos à NP EN ISO 9001:2015 atual, estas passaram a assumir-se como normas de gestão (sistema de gestão da qualidade), abandonaram os três níveis (embora possibilitem a não aplicação de determinados requisitos), passaram a exigir a abordagem por processos no processo de gestão, até à revisão de 2015, em que requisitos como, por exemplo, o “pensamento baseado em risco” foram explicitados.

Nos primeiros anos da certificação, começaram a ser desenvolvidos programas de incentivos financeiros que permitiam, entre outros benefícios, a implementação e certificação de sistemas da qualidade. Muitas empresas aproveitaram essa ajuda para montar os seus sistemas e conseguiram a certificação. É certo que algumas organizações não foram capazes ou não estiveram interessadas em manter o seu sistema muito para além dessa fase inicial da certificação. Mas foi neste início dos anos 90 que a maioria das organizações começaram a ter consciência de que o modelo definido pela norma constituía uma mais-valia para o funcionamento da organização e permitia-lhes conseguir melhores resultados. Os consultores começaram a ter um papel importante e aprenderam a preparar as empresas para irem ao encontro do modelo definido na norma.

Muitos auditores, embora fossem também consultores mas não atuassem como tal em auditorias de certificação, permitiram às organizações terem, de certo modo, uma visão externa do seu sistema, trazendo-lhes uma mais-valia que as ajudou no processo de melhoria. Não é por acaso que o comportamento de empresas

auditadas situa-se, por vezes, em extremos opostos: desde as que se fecham aos auditores, “aturando-os” como uma exigência para a certificação, até às que colaboram ativamente e com perfeita disponibilidade com os auditores, desejando até, por vezes, que a auditoria pudesse ser mais longa de forma a conseguirem uma mais abrangente avaliação do seu sistema.

Em 1994, apresentámos uma comunicação no Congresso da EOQ desse ano, na qual comunicámos o resultado de uma análise às não conformidades mais habituais que ocorriam em auditorias para certificação. As mais habituais ocorriam na área dos agora chamados recursos de monitorização e medição, eram sobretudo as calibrações dos equipamentos que falhavam (a oferta de laboratórios de calibração acreditados era também muito inferior à de hoje). Mas havia uma tendência para haver um grande número de não conformidades. Hoje, a situação teve uma evolução positiva: o número de não conformidades é, em geral, menor; podemos dizer que, de uma forma geral, a implementação do sistema da qualidade

63rd European Congress of Quality
23/24 October 2019, PT Meeting Center
Lisbon, Portugal
EUROPEAN ORGANIZATION FOR QUALITY

50 APQ 1969 - 2019

EOQ Congress 2019
Rediscovering Quality
23-24 October 2019

THIRTY YEARS OF QUALITY CERTIFICATION IN PORTUGAL

HIGHLIGHTS

1986 | NP 3000-1/2/3 - Quality Assurance
First steps in auditing procedures; most systems met requirements of levels that were focused on inspection (in some cases, only the final inspection); the certification body defined its own rules to qualify the audit team; though those rules concerned quality and technical aspects, quality concepts prevailed over technical ones.

1988 | NP EN 29001/2/3 - Quality Assurance
International standards (ISO) replaced Portuguese standards; there were no relevant differences as standards were similar, conditions to harmonize certification procedures with other certification bodies. Calibration of equipment was often the cause of most usual non conformities (there was not yet a wide range of accredited calibration laboratories and the use of foreign laboratories represented higher costs). Financial incentives have helped many companies to develop and implement their systems; some cases were successful, others failed to keep its certification.

1994 | NP EN ISO 9001/2/3 - Quality Assurance
Maintenance of three models, the client being able to choose which model was more adequate to implement its certification; systems still supported by many documents, being necessary to manage a lot of “paper”.

2000 | NP EN ISO 9001 - Quality Management Systems
Only one model, exclusions of some requirements were allowed, if not applicable; introduction of the management concept, the processes approach and customer focus, making easier the interaction between company management and quality management. Auditors had to change some auditing concepts in order to meet the new standard. Dimension of audits carefully managed to prevent higher costs, meeting accreditation rules.

2008 | NP EN ISO 9001 - Quality Management Systems
Easier compatibility with other standards.
ISO 17021 replaced EN 45012. The qualification of auditors and the dimension of audits have become more demanding. Companies in general have a deeper quality culture and ability to use quality tools in a better way. Number of non conformities in audits show a reduction.

2015 | NP EN ISO 9001 - Quality Management Systems
Most companies show their commitment with quality culture and consider feedback from several sources, including stakeholders, they have, in general, fewer non conformities; some companies consider audits as a tool that can help them to achieve better results, even if it is not consultancy, some even want audits to be longer.

eic | Ana Freire | Rogério Marques



(continuação)



TRINTA ANOS DE CERTIFICAÇÃO EM PORTUGAL ////

faz-se hoje com mais consistência e uma melhor consciência do que se pretende com os requisitos da ISO 9001. Hoje em dia, podemos mesmo dizer que as não conformidades mais habituais resultam de falhas no cumprimento de alguns requisitos que foram introduzidos mais notoriamente na versão de 2015 da ISO 9001 (a não conformidade mais corrente hoje em dia é a falta de informação aos fornecedores dos critérios de monitorização e controlo do seu desempenho, requisito que passa muitas vezes despercebido na gestão do sistema).

Ao longo destes 30 anos, alterações significativas foram feitas, não apenas pela alteração da ISO 9001, mas também pela evolução da forma como as auditorias são realizadas. As próprias equipas auditoras apresentam hoje, obrigatoriamente, mais qualificações na área de atividade que está a ser avaliada do que há alguns anos;

exige-se também mais evidências de conhecimentos da ISO 9001 e das metodologias de auditoria. O conhecimento mais aprofundado da área da atividade permite a essas equipas auditoras exercer melhor o seu papel de avaliação. Há, contudo, que manter um equilíbrio. Não podendo atuar como consultores e propor soluções, podem, no entanto, fazer com que as organizações tenham consciência de situações que podem levar a processos de melhoria.

Longo foi o caminho percorrido, mas muito mais haverá para percorrer, novas revisões da norma, novos requisitos exigidos aos auditores. Serão os desafios do Futuro! ●

//// Adaptação do texto submetido por Ana Margarida Freire e Rogério Marques
ao Congresso da EOQ de 2019 (Lisboa, outubro de 2019)

testemunho direto



FELIZ NA ÁREA COMERCIAL ////



Quando a eiC me desafiou para falar de mim, não foi difícil até porque quem me conhece sabe perfeitamente que até gosto de um bom "protagonismo".

A 03 de maio de 1981, aparecia algures na cidade de Lisboa um rapazola.

Filho de malta simples, alentejanos de gema, e ao contrário do que se diz, com muita garra para trabalhar e vingar na vida baseado na honestidade, na persistência e na verdade do que somos.

Foram esses os valores transmitidos e que 38 anos depois guardo para comigo.

Tinha em mim todos os sonhos do mundo. Quis ser professor, astronauta e mais tarde comissário de bordo, mas foi na faculdade no curso de Ciência Política que descobri que, afinal, a minha vocação era, de facto, na área comercial e no contacto com as pessoas.

Na verdade, quando iniciei a minha atividade no mundo da formação e na certificação de sistemas, nem sequer sabia o que era uma norma ISO. Via os autocarros, os barcos, as carrinhas e até as bandeiras e pensava "para que servirá isto?". Passados 12 anos este mundo trouxe-me o maior dos

privilégios, conhecer pessoas, muitas pessoas, aprender com elas e também dar o meu retorno.

Afinal, não existem duas pessoas iguais.

Hoje, e na área da certificação e da formação, adquiri uma visão muito mais global da importância de regras e procedimentos e nos recursos humanos, perceber qual o bem maior: as PESSOAS.

Todos os dias quando acordo, penso para comigo, de facto, gosto do que faço, e foi a melhor decisão que podia ter tomado na escolha do que queria profissionalmente.

Claro está, que isto caminha lado a lado com gostos especiais que complementam todos os dias a força de acreditar. A minha sobrinha Leonor, viajar, ginásio, um bom jantar e um copo, o Sol, o Mar, mas sobretudo os meus amigos que me fazem sorrir e a quem tento por todas as vias fazer sorrir.

E... Se quiserem saber mais, já sabem ... inscrições através de ricardo.gamito@eicformacao.pt ●

//////// Ricardo Gamito
eiC Formação





Paulo Pais, Diretor geral

Feira Viva, Cultura e Desporto, E. M.

/// Paulo Pais Diretor-geral

Para melhorar os serviços e satisfazer as expectativas dos clientes/utentes, a empresa Feira Viva não hesitou em implementar e certificar o sistema de gestão da qualidade. Um passo que se revelou estratégico para aumentar a competitividade e a notoriedade da empresa municipal.

A Feira Viva é uma empresa municipal certificada de acordo com a norma ISO 9001 para Serviços de Administração e Gestão das Piscinas Municipais, do Parque Ornitológico e de Eventos Culturais e Sociais de Santa Maria da Feira. O que vos motivou a implementar e a certificar a empresa segundo a norma referida e qual o significado desta certificação para a vossa empresa?

A grande motivação foi ficarmos dotados de uma ferramenta que nos auxiliasse num dos objetivos fundamentais da organização, a melhoria contínua. Dado o caráter da organização e a permanente mutação dos recursos e das necessidades dos clientes/utentes, o desafio era encontrar ferramentas fundamentais para assegurar permanentemente um “match” entre as necessidades dos clientes e os serviços disponibilizados pela organização. Ora isso exige uma dinâmica associada a um permanente dilema de desconforto da organização e, obviamente, de melhoria contínua. Aspeto determinante nessa vertente é assegurada pela ferramenta da certificação de qualidade na vertente dos registos. Como no jogo da Batalha Naval, ao dizermos B5 constatamos que foi um tiro na água, tal fica registado e não voltaremos a arriscar B5, porque já sabemos que será água.

Quais os benefícios mais evidentes resultantes da implementação deste referencial para o desempenho global da empresa?

Implementar e certificar um SGQ traz melhorias significativas para toda a estrutura organizacional. Alguns dos benefícios internos mais evidentes estão relacionados com uma melhoria significativa dos processos que conduzem a tomadas de decisões acertadas, porque tudo é medido e analisado

com base em evidências e na monitorização dos processos.

Seguir os princípios propostos pela ISO 9001 garante que tudo seja realizado de forma inteligente e com o máximo de aproveitamento de todos os recursos, quer sejam temporais, humanos ou materiais. Um sistema de gestão da qualidade ao reorganizar os processos da empresa, traz necessariamente melhorias contínuas, previne erros, diminui desperdícios, reduz reclamações por parte dos clientes. Deste modo, a empresa atinge um melhor desempenho, que resulta na redução significativa de custos.

Para implementarmos um sistema de gestão da qualidade é fundamental a participação ativa de todos os envolvidos porque só desta forma se alcançam os objetivos delineados. O envolvimento dos colaboradores na melhoria dos processos para que tudo possa operar como um sistema integrado e completo é a garantia do sucesso de qualquer organização.

Com a empresa a funcionar em pleno, não há dúvida que aumenta a notoriedade e a credibilidade da marca perante o mercado e a sociedade no geral.

Como é que todo o processo foi vivido internamente? Quais as maiores dificuldades sentidas pela Direção e pelos colaboradores?

É perfeitamente normal existirem inicialmente algumas resistências à implementação de um sistema de gestão da qualidade, porque as pessoas têm tendência a resistir à avaliação do seu desempenho por terceiros. No entanto, ultrapassada essa fase inicial, e com o investimento na formação dos colaboradores e em ações de sensibilização, tudo foi ultrapassado.

O controlo da documentação, a necessidade de registos e evidências, o rigor no cumprimento dos requisitos foram elaborados com a participação ativa de todos os colaboradores, o que permitiu o seu envolvimento e o seu



Viagem Medieval em Terra de Santa Maria





Perlim - Parque temático de Natal

compromisso com o sistema. Desta forma, foi mais fácil implementar e interiorizar a nova cultura empresarial e promover a melhoria contínua das atividades da empresa. Digamos que, superada esta fase inicial, outro momento de maior insegurança para os colaboradores foram as auditorias. Mas, com o tempo e ultrapassadas as não conformidades, tudo voltou a equilibrar-se.

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?


Sim. Inclusive fomos distinguidos pelo governo de Portugal com um prémio de boas práticas na administração pública.

É vossa intenção implementar novas normas no futuro. Se sim, quais?

Estamos em processo de análise. Tudo o que tem a ver com a dinâmica ambiental será com toda a certeza um dos próximos desafios.

Para certificar a empresa de acordo com a ISO 9001, a Feira Viva recorreu a uma entidade externa. Neste caso, a eiC. Como decorreu esta parceria?

A parceria resultou muito bem. A eiC entendeu o nosso enquadramento e o que pretendíamos com a certificação, fazendo-nos

crescer como organização. Temos agora um sistema de Gestão da Qualidade Adequado à nossa realidade. 



Meia Maratona da Primavera de Santa Maria da Feira



EUROPARQUE – Cidade dos Eventos

perfil da empresa

A Feira Viva, Cultura e Desporto, E. M. iniciou a sua atividade em 2001, por deliberação da Câmara Municipal de Santa Maria da Feira. Criada com o objetivo de gerir os Equipamentos Desportivos, Culturais e Sociais do Concelho de Santa Maria da Feira, a empresa gere atualmente as Piscinas de Santa Maria da Feira, de Fiães e de Lourosa; a área dos eventos culturais e da Educação Ambiental com a gestão do Parque Ornitológico de Lourosa e o Centro de Congressos Europarque.

Feira Viva, Cultura
e Desporto, E.M.

Rua Interior ao Europarque,
4520-153 Santa Maria da Feira
T: 256 330 900
geral@feiraviva.com
www.feiraviva.com

feira
cultura e desporto, e.m.



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