

Índice

 aconteceu
em auditoria 02

 testemunho
direto 03

 normalização 04

 info eic 04

 divulgação 05

 entrevista 06

Escrever um editorial para o Natal de 2020 parece, logo à partida, um pouco penoso. Nunca nos ocorreu estar nestas circunstâncias!

Mas, mesmo em 2020, esta época de Natal, e de seguida o fim do ano, é por um lado um período de festa e de solidariedade e, por outro, de balanços. Este ano foi o que poderíamos dizer atípico, mas a palavra atípico não é aplicável. Não tem a força necessária. Todos temos estado a tentar organizar-nos para conseguirmos, apesar de tudo o que nos aconteceu, algum conforto familiar e alcançar umas horas que tragam uma rutura com o agreste do nosso dia a dia. Mas os dias passam, o Natal aproxima-se e vamos sendo invadidos por alguma melancolia. Este Natal será forçosamente diferente; mesmo com o Governo a permitir regras ligeiramente mais flexíveis, as famílias não deverão reunir-se em grupos tão alargados como pedem as nossas tradições.

E a dúvida doentia vai-se instalando: como iremos sair deste período tão estranho? Tão estranho que nem sabemos ainda quando vai acabar.

O que já sabemos é que não vamos ter como pre-

/// continua
página seguinte

Mensagem de Natal EIC



Rua da Tobis
Portuguesa,
n.º 8 - 2.º 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)



sente de Natal o regresso a uma vida normal por uma extinção miraculosa do vírus.

Mas esta ameaça à Humanidade conduziu-nos a uma espécie de ano zero para refletirmos como irá ser o futuro e quais os princípios que deveremos adotar para o garantir.

As coisas positivas são as que merecem o nosso olhar; o contrário, o que nos é adverso, já estamos a receber todos os dias.

Períodos de insegurança necessitam de quem dê garantias: esse é o papel essencial da Certificação.

As crises geram oportunidades!

Isto são reflexões sobre o Natal; mas, como referi, é também tempo de balanços, de pensarmos onde estamos e para onde queremos ir.

Em março, no início da pandemia, sabíamos que

éramos sólidos. Os bancos dão-nos um ótimo *rating*. Hoje, sabemos que somos ágeis e eficientes. Em pouco dias, conseguimos criar novas rotinas e respondemos, bem, à maior crise económica dos últimos 100 anos.

Os indicadores de 2020 são em tudo próximos, iguais ou melhores do que em exercícios anteriores. Mas nunca se sai incólume de uma crise como esta. Quem sobrevive sai melhor ou pior, mas nunca como antes. A eiC vai sair desta crise melhor e mais forte. Assim, desejamos a todos os que nos têm ajudado umas Boas Festas e que o ano de 2021 seja o que todos esperamos, melhor que o anterior. ◉

Manuel Vidigal
Comissão Executiva da eiC

aconteceu em auditoria



MULHERES DE CALÇAS!...

Houve tempos em que tínhamos uma vida mais livre, podíamos viver de uma forma que hoje não nos é permitido. Quem se lembra ainda dos aeroportos cheios de gente, das longas filas para entregar bagagem ou para passar os controlos de raios X, da espera para beber um café ou comer uma simples sandes, da dificuldade em arranjar um lugar para esperar sentado ou até para utilizar as casas de banho?...

Como moro a alguns quilómetros de Lisboa, quando utilizava o transporte aéreo de manhã cedo tinha por hábito, quando chegava ao aeroporto, passar imediatamente pelos serviços sanitários, para evitar ter de os utilizar durante a viagem aérea. Mas o aeroporto de Lisboa, pelas 7 ou 8 da manhã, costumava ter já muito movimento. Para além da elevada utilização por passageiros, muitas vezes me aconteceu passar por vários WC e constatar que estavam a ser limpos e, consequentemente, inacessíveis (sobretudo para quem não tem tempo para estar à espera). Depois de, uma vez, só ter conseguido utilizar os sanitários junto ao átrio onde se situam a maior parte das lo-

jas (apinhado de utilizadores), resolvi que, da próxima vez, iria "enfiar-me" no primeiro que encontrasse, assim que chegasse...

E foi o que fiz. Em dezembro do ano passado, tinha de apanhar um voo cerca das 8 horas da manhã para o Funchal, para começar a auditoria cerca das 10. Entrei pela zona das saídas (que fica do lado onde costumava parquear o carro) e procurei o WC mais próximo que encontrei. Não havia sinal do equipamento das limpezas: ótimo!



Mas, mal tinha entrado, veio uma senhora na minha direção. Pronto! Vai-me dizer que estão a fazer a limpeza e não posso utilizar (embora a senhora não tivesse a aparência de trabalhar nas limpezas...). Mas o que ela me disse foi: "Esta é a casa de banho das senhoras...!"

Devo ter ficado de várias cores! Que vergonha! Podia jurar que tinha visto o símbolo do WC masculino, com o característico homem de calças! Depois de pedir desculpa e de me apressar a sair, fui confirmar o símbolo que tinha visto à entrada. E lá estava, um indivíduo de calças!

Um indivíduo? Com o cabelo um pouco armado, as ancas um pouco largas ... Pois, na realidade, era uma mulher, mas de calças! Quase igual ao símbolo do homem a seu lado, apenas se distinguia por um pequeno caracol no cabelo e as ditas ancas ligeiramente mais largas...

Mulheres de calças!!!... Que vergonha me fizeram passar! ◉

Rogério Marques

eiC





LONGE, MAS SEMPRE PERTO DA EIC! // // //

A minha colaboração com a eiC vem de longa data. Com laços familiares à mistura, intermitente durante alguns anos e tomando, com o tempo, formas mais permanentes.

Hoje em dia, no plano geográfico, trabalho longe de Portugal - julgo que uns dez mil quilómetros me separam da Rua Tóbis durante a maior parte do ano. Mas nem por isso me sinto ausente. A internet permite-nos viver estas situações maravilhosas que conjugam mundos e ampliam e enriquecem as experiências de todos nós. Por isso, e para entreter o leitor entre um artigo sobre certificação e outro, decidi contar um pouco sobre o lugar onde vivo, aquilo que me trouxe e o que continua a manter-me aqui.

Resistência foi talvez a última capital provincial argentina a ser fundada. Quando a pisei pela primeira vez em 2010, disseram-me que o nome fazia referência à resistência indígena que manteve a região livre da colonização ocidental durante tanto tempo. Dizem outras fontes que a cidade se fundou no local onde pôde resistir e assentou a primeira colônia branca. Enfim, o reverso de uma mesma medalha.

Aqui, ter mais do que um apelido é coisa - dizem - de príncipes e princesas, de dinheiros antigos e modos injustos. Fico sempre a pensar que o que me surpreendia, em criança, nas histórias da realeza, era a quantidade de nomes próprios. Vinham assim como um comboio cheio de vagões encaixados uns nos outros e como é que uma pessoa se lembraria daquilo tudo? Hoje, às vezes, divertem-me os olhares que me devolvem essa surpresa. E Portugal onde é que fica mesmo? Para lá do mar. Cristiano Ronaldo!

Eu cheguei para conhecer a Natureza e, como em tudo o que fazemos, na procura de alguma verdade. O que é que acontece "do outro lado do mundo"? Esse lugar na nossa mente onde ficam todas as florestas, a fauna impressionante, os minérios, as enormes águas em catarata ou qualquer outra riqueza natural que continuamos a imaginar inesgotável... Encontrei-me com espaços e situações to-

talmente novos para mim. Ao longo destes anos pude acompanhar alguns dos processos que lemos em artigos ou vemos na televisão. Conheci gente silenciosa cuja história recente está marcada por muita violência e repressão. Senti como pisam o bosque num contacto tão íntimo e suave que se diria quase amoroso. Como se agacham, se sentam. Como olham, como sinalizam. Como conversam pausadamente. Não temem o silêncio. Parece mesmo que vivem mergulhados nele e que é esse silêncio que tece a matriz que os une ao espaço envolvente. Um privilégio, sem dúvida, esses tempos que acederam a partilhar comigo.



Viver na província do Chaco argentino onde, hoje em dia, as lutas continuam a ser pela posse da terra, é estar mergulhada num contraste permanente entre o poder inconsequente que impõe, explora, arrasa e violenta e o maravilhoso poder regenerativo da vida. Entre a opressão de um governo local e a calidez humana em cada casa.

Julgo que fui ficando porque as relações assim o permitiram. Fui tão bem recebida e com tanta familiaridade, que a noção de estrangeira rapidamente se dissipou. Vivi vários meses com desconhecidos que ofereceram a sua casa como porto seguro, que me incluíram no seu espaço cultural e quotidiano com essa naturalidade úni-

ca da empatia. E assim fui pertencendo e tudo também me foi pertencendo.

Hoje vivo numa zona campestre a 20 quilómetros da cidade, num terreno onde a vida explode em matizes de verde e nos ensina, dia-a-dia, a relação entre todas as coisas. Continuo a colaborar com a eiC na missão a que se propõe, a contactar clientes e auditores que não devem imaginar de onde lhes falo ou escrevo. Também essa situação original me diverte. Agradeço e valorizo muito as relações profissionais sempre tão humanas que se geraram neste espaço de trabalho ao longo dos anos.

Trabalho sempre a partir de casa - com ou

sem pandemia -, às vezes em manhãs límpidas em que os pássaros cantam e tudo parece perfeito, outras vezes tentando ignorar os calores infernais e a humidade. Cortes de luz são visitas diárias (ou porque chove, ou porque há vento, ou pela trovoada, ou porque a rede não aguenta as exigências dos ares condicionados, ou porque a empresa tem que arranjar uma linha a 6 quilómetros daqui, ou, ou, ou...). Dizem que o visitante que pisa a pegada do índio Toba já não se vai embora. Gosto de pensar que fica, pelo menos, com o coração mais cheio. ●

////////// Sara Cortez

eiC



AUDITORIAS COVID CLEAN // // //

Desde há cerca de nove meses, março de 2020, que o nosso quotidiano se alterou de forma significativa. Empresarial, social e familiarmente reaprendemos posturas, métodos e comportamentos ao nível essencialmente comunicacional que desafiam, de forma constante, décadas de hábitos de interação social.

A pandemia que o mundo vive tornou-se também um desafio para a espécie humana e consequente capacidade de superação face às dificuldades que o combate à Covid-19 coloca.


Em Portugal, e como em todos os demais países, foi necessário adequar o funcionamento da sociedade à nova realidade e, assim, garantir o desenrolar das atividades económicas o mais equilibradamente possível. Indústrias e serviços reinventaram-se e conseguiram, maioritariamente, responder ao desafio e estabilizar o respetivo desempenho em níveis adequados.

O mercado da certificação, como não podia deixar de ser, reagiu também ao ritmo da sociedade e percebeu a importância que teria, junto dos consumidores e clientes, uma comprovação independente de boas práticas na gestão dos riscos biológicos.

A eIC, face à óbvia ausência de normativo internacional adequado, desenvolveu um conjunto de requisitos agrupados em 4 grandes

áreas -: Gestão da crise e continuidade do negócio, Definição e implementação de medidas de proteção, prevenção, controlo e mitigação, Gestão do conhecimento e Gestão de resíduos – consubstanciando-os em 9 capítulos, tomando por base as orientações das entidades de referência DGS; OIT, ACT e INFARMED: Avaliação de pontos críticos; Etiqueta respiratória; Distanciamento social; Higienização das mãos; Equipamentos de proteção individual; Limpeza e desinfeção; Monitorização; (In)formação; Comunicação; e Gestão dos resíduos gerados. Construiu-se assim o nosso referencial de boas práticas na gestão dos Riscos Biológicos Covid-19 com a marca COVID CLEAN.

Auditar estas boas práticas levantou também alguns desafios às equipas auditoras, nomeadamente ao nível da perceção do ponto em que a amostragem que efetuamos nos pode deixar seguros sobre a nossa recomendação, da capacidade de avaliar quais as probabilidades das práticas corretas que observamos durante um pequeno período de tempo (dias) se tornam efetivamente rotinas interiorizadas de forma perene, da consistência do envolvimento da gestão na sistemática passagem da informação sobre os benefícios do cumprimento das regras estabelecidas, passagem de informação que, para atingir os objetivos, terá de ser persistente mas ao mesmo tempo inovado-

ra, de que o Plano de contingência da Organização é periodicamente revisto face à evolução do conhecimento sobre o vírus e adequadamente comunicado, se os registos de higienização correspondem de facto a uma prática constantemente assumida ou a um mero “papel onde se colocam cruzinhas”. A experiência pessoal e apreendida com os demais auditores da eIC com prática de auditar este referencial é de satisfação, por se constatar uma real preocupação das organizações na implementação de medidas adequadas às recomendações das entidades competentes, uma apertada monitorização sobre a prática dessas medidas e uma vontade de transformar algumas delas, nomeadamente nos aspetos do distanciamento social (prefiro o termo pessoal), da etiqueta respiratória e das práticas de higienização (mãos, superfícies, equipamentos, etc), como rotinas para além do final desta pandemia que todos desejamos que seja amanhã, mas que infelizmente nos deverá acompanhar por mais alguns meses. 



////////// Valadas Pinho
Auditor Covid Clean

ENCONTRO DE AUDITORES 2020 // // //

A eIC fez 20 anos em 2020!

Como é habitual quando se atingem aniversários com números terminados em “0” ou múltiplos de “25”, a comemoração tem de ser especial. Como o Encontro de Auditores é a ocasião privilegiada para essas comemorações, quando todos (ou quase todos) nos juntamos, o Encontro de Auditores 2020 foi cuidadosamente pensado para festejar o evento! Ou melhor, começou a ser cuidadosamente preparado, preparação essa que até justificou ensaios!

No Encontro de 2019, foi definido que o Encontro de 2020 seria na 2.ª quinzena de março deste ano. Precisamente na altura em que a pandemia da Covid-19 começou a impor confinamentos e a impedir a possibilidade de nos juntarmos. Adiado inicialmente para setembro, teve de ser novamente agendado para 20 de novembro. E não houve mais adiamentos.

Nem tudo o que se tinha pensado para março pôde ser realizado, mas o Encontro de Auditores 2020 ficou marcado por uma grande inovação: pela primeira vez, estivemos todos reunidos sem termos de sair de casa ou do local onde habitualmente trabalhamos! De facto, realizamos o 1.º Encontro de Auditores virtual, em que todos nos vimos e ouvimos utilizando as TIC no nosso computador. Assim, estivemos todos reunidos, com um programa mais curto, mas não fugindo muito do habitual: considerações sobre o ano que passou, sobre a Bolsa de Auditores e a abordagem a um teste de aferição (realizado antecipadamente pelos auditores), que permitiu a discussão de algumas questões sobre os referenciais normativos. No final, fizemos um brinde conjunto ao futuro da eIC!

E até para o ano! Resta saber se virtual ou presencialmente...



A PANDEMIA COVID 19 E O SEU IMPACTO EM ANGOLA // // //

Apesar de existirem semelhanças por regiões em relação aos impactos provocados pela pandemia, foca-se o caso de Angola, em cujo território o impacto tem sido bastante negativo, traduzindo-se, no caso de muitas empresas, a verem reduzidas as suas produções e prestações de serviços de forma repentina, obrigando a reduções de pessoal, aumento dos *stocks*, dificuldades em honrar compromissos financeiros com fornecedores, banca e Estado. Como em Angola, o Governo possui menos soluções de auxílio às empresas comparando com outros Países como Portugal para enfrentar as consequências de uma pandemia como esta do vírus SARS-COV-2, originou muito desemprego, que já era elevado, através de despedimentos, obrigando as pessoas a procurarem auxílio, aumentando os mercados informais, os negócios de rua, incluindo formas pouco dignas.

Tal como está a acontecer com outros Países, também em Angola algumas empresas viram uma janela de oportunidade para rever as suas estratégias, até porque as importações de matérias-primas tornaram-se mais difíceis, consequência dos estrangulamentos de trocas comerciais existentes no Mundo inteiro.

Alguns profissionais mais impreparados para a gestão, entraram na medida imediatista de despedir a maioria ou a totalidade das pessoas das suas equipas criando os problemas sociais inevitáveis, conforme referido. Outros, mais profissionais (uma minoria), estão a continuar com a retoma das atividades dentro das possibilidades de procura dos mercados e com as restrições de biossegurança dentro das empresas.

O Governo Angolano, apesar de tudo, continua otimista no percurso que traçou de diversificar a economia, diminuir as importações, aumentar a produção de bens transacionáveis e podemos afirmar que as consequências desta pandemia em nada se opõem a esta estratégia nacional, retardando apenas a velocidade da sua implementação com os consequentes custos sociais conhecidos.

A sociedade Angolana está assim bastante fragilizada com o desemprego a aumentar significativamente e com muita desorientação das pessoas na rua, desvalorizando medidas de biossegurança recomendadas pela OMS.

Vale a pena destacar o que a pandemia tem desafiado, nas áreas de recursos humanos e nas lideranças das empresas, tem sido enorme, como não podia deixar de ser, pois a pandemia veio evidenciar muitas fragilidades para os gestores impreparados ou pouco preparados.

As análises de risco nas empresas ainda não são uma ferramenta habitual de planeamento e antecipação de cenários e como se prova, os gestores têm de melhorar as suas performances enquanto líderes, através da formação profissional, do aumento de parcerias, da repartição de riscos, na implementação de modelos de gestão por processos com muito foco nos clientes, por forma a satisfazer necessidades, mas também antecipando a satisfação de expectativas.

Os gestores deverão manter maior vigilância sobre os mercados e a necessidade de inovação, quer internamente quer nos produtos




e serviços que prestam aos clientes, fortalecendo a capacidade de enfrentar pandemias e outras crises.

Também as áreas de recursos humanos, apesar de nem sempre constituírem áreas relevantes em África, deverão estar em articulação com a necessária evolução dos gestores e líderes, remando no mesmo sentido e, para isso, serem geridas por profissionais melhor preparados.

Como já referido acima, no caso de Angola, tem existido alguma precipitação dos gestores (de uma forma geral, as áreas de recursos humanos limitam-se a cumprir ordens da gestão de topo) em despedir perante as dificuldades, contribuindo para o aumento da instabilidade social do País. Em alguns casos tem sido também uma estratégia oportunista para diminuir a carga salarial com novos trabalhadores para repor os que, entretanto, foram despedidos.

No caso de Angola, as áreas de recursos humanos não possuem um grande destaque na organização, tal como acontece em Países Europeus. Os responsáveis destas áreas são muito desvalorizados pela gestão de topo, consequentemente estas áreas não têm sido relevantes na gestão da situação; devemos referir que os líderes, em muitos casos, não estão a gerir bem as situações quer de forma premeditada ou não.

Finalmente, em Angola, antevê-se alguma melhoria lenta das organizações, não obrigatoriamente com mais emprego, mas mais rigor na gestão à custa de várias pressões:

- Existência de sectores exigentes como o petrolífero que determina que os fornecedores locais apresentem certificações, políticas de continuidade do negócio, entre outros;
- A pressão de saber reagir melhor às crises com base na experiência vivida com a atual pandemia;
- A necessidade de compatibilizar a sua estratégia empresarial em sintonia com a estratégia nacional;
- Diminuir a dependência de mão-de-obra estrangeira;
- Surgimento de mais pequenas empresas de jovens Angolanos que, perante a dificuldade de emprego, vão formando o autoemprego com atividades pouco dependentes da importação, serviços em geral, turismo, formação, entre outros. 

////////// José Sousa

Auditor eIC





Marília Faísca, Diretora Técnica

SYNLAB

/// Marília Faísca Diretora Técnica

O Grupo SYNLAB tem atualmente 20 laboratórios e 40 unidades de recolha certificadas de acordo com a norma ISO 9001:2015 e um segundo a ISO 15189:2014. O objetivo é continuar a fazer mais e melhor no âmbito normativo, mas respeitando sempre as especificidades de natureza técnica de cada centro. Como sublinha Marília Faísca, as "Boas Práticas" são a âncora do funcionamento da SYNLAB.

O Grupo SYNLAB, fruto da fusão da Labco com a Synlab, é uma rede de laboratórios e centros de análises clínicas líder na prestação de serviços de diagnóstico médico na Europa. Na sequência da fusão, o Grupo teve necessidade de uniformizar procedimentos. Para isso, recorreram à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com a norma ISO 9001:2015. Como tem decorrido todo este processo?

Em abril de 2018 foi necessário fazer uma reestruturação profunda do Sistema de Gestão da Qualidade, motivado pela reorganização da SYNLAB Portugal, com a criação do Departamento de Qualidade, inexistente até ao momento. É um SGQ ainda em construção e jovem, que está a evoluir lentamente devido ao elevado número de laboratórios, às unidades externas de colheitas, aos colaboradores envolvidos e, sobretudo, à mudança de contexto da organização em março de 2019.

E quais têm sido os grandes desafios com a implementação do SGQ?

Sendo um SGQ ainda jovem e em construção, os desafios são permanentes. No entanto, noto que todos os laboratórios de Análises Clínicas, Genética e Anatomia Patológica estão a fazer um esforço muito grande no caminho para uma normalização dos processos que regem a nossa atividade. Considero que o maior desafio inerente à nossa atividade é dar resultados analíticos fiáveis e verdadeiros, que vão contribuir para diagnósticos clínicos, monitorização de terapêutica e, em suma, para a Saúde dos nossos clientes. Desta forma, e dentro da uniformização que se pretende com a implementação dum SGQ, cada laboratório é uma entidade única, com características de natureza técnica especí-

ficas, embora unidos por conceitos de Ética e Deontologia comuns. O desafio final é conseguir respeitar as diferenças, criando conceitos e desempenhos uniformes.

Como é que todo o processo foi vivido internamente? A Direção e os colaboradores entenderam e aceitaram todos os passos?

O contexto de Pandemia obriga a uma mudança constante de paradigma da organização a vários níveis, que envolve tudo e todos, desde a Direção, os Recursos técnicos, os Recursos Humanos, a Metodologia de Gestão e Organização, o *Marketing*, etc. Este facto faz com que o SGQ em implementação tenha que ser mais dinâmico do que teríamos previsto há um ano atrás.

No vosso entender, quais os benefícios claros destas Boas Práticas para o bom funcionamento da vossa rede de laboratórios e centros de recolha?

Dada a natureza da nossa empresa – Laboratórios de análises clínicas, anatomia patológica e genética humana –, as Boas Práticas são a "âncora" do nosso funcionamento, já que não temos margem para erros que podem contribuir para práticas clínicas menos eficientes.

Em Portugal, o Grupo SYNLAB dispõe de vários laboratórios e de um vasto conjunto de centros de recolha de análises clínicas. Quantos laboratórios e quantos centros de recolha têm? Quantos destes estão certificados de acordo com a norma ISO 9001:2015?

O Grupo SYNLAB tem, atualmente, cerca de 23 laboratórios e mais de 350 unidades externas de colheita. Dentro da certificação Multisite pela norma ISO 9001:2015 encontram-se 20 laboratórios, estando prevista a extensão de mais uma unidade laboratorial em 2021. A integração das Unidades de Colheita no âmbito



Clínica Palmela





Clínica Columbano

da certificação é um processo recente e que está a evoluir de forma faseada; atualmente temos 40 unidades dentro do âmbito da certificação.

De futuro, o objetivo é alargar a toda a rede? Se sim, preveem que isso aconteça até quando?

O nosso objetivo a médio/longo prazo é que toda a rede esteja envolvida no âmbito de uma das normas: ISO 9001 ou ISO 15189, nomeadamente as unidades externas de colheita dos 20 laboratórios envolvidos na Certificação Multisite e, brevemente, do laboratório que adicionaremos ao âmbito em 2021. Não iremos estender a certificação a toda a organização já que um dos laboratórios está acreditado pela Norma 15189:2014 e não prevemos alterar esta realidade.

Para certificarem todo o processo recorreram a entidades externas. E, no caso particular da eiC, que auditou recentemente o vosso SGQ, como decorreu esta "parceria"?


A parceria com a eiC já tem algum tempo e é sempre muito construtiva. A nossa colaboração é excecional a todos os níveis e tem contribuído imenso para o crescimento do Grupo SYNLAB em termos de Qualidade.

Está nos vossos planos, implementar e certificar outras normas? Se sim, quais?

Nos nossos planos está a implementação da Acreditação de ensaios pela norma ISO 15189, em mais um ou dois laboratórios do grupo. De momento temos um laboratório dentro do âmbito dessa norma. É uma norma específica de laboratório e começamos a ter exigências de alguns clientes, nesse sentido.

Consideram ser diferenciador na vossa área de atividade o facto de estarem cer-

tificados no âmbito da Qualidade? E todo o vosso esforço de fazer mais e melhor é percebido pelos vossos clientes?

É evidente que é diferenciador e fundamental nas parcerias com outras organizações. Apesar do cliente final não estar amplamente informado sobre os benefícios de uma certificação, sem dúvida, que a implementação de um SGQ contribui para a melhoria do nosso desempenho. Isso traduz-se, naturalmente, numa perceção de qualidade pelos nossos clientes. 



Clínica Entroncamento



Clínica Perosinho

perfil da empresa

O Grupo SYNLAB é o líder europeu em serviços de diagnóstico médico, com mais de 500 milhões de análises realizadas anualmente. Com uma equipa multidisciplinar de mais de 20.000 colaboradores, está presente em mais de 45 países e alcançou uma posição de liderança nos principais mercados. O seu portefólio inclui uma gama completa de serviços de laboratório médico a utentes, profissionais de saúde, clínicas e indústria farmacêutica. Mais informação em www.synlab.pt.

SYNLAB Portugal
Avenida Columbano Bordalo
Pinheiro, 75, Piso 6
1070-061 Lisboa
T: +351 808 303 203
geral@synlab.pt
www.synlab.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 /////

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 7B
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
/////

