

Catálogo de Serviços

Área de Consultoria

Mais de 100 filiais e 800 profissionais
na Europa e América

www.infosn.com | 214 143 334

Edição Portuguesa







Quem **Somos** 4-8

Área da **Qualidade** 9-19

ISO 9001
ISO/TS 16949
ISO/IEC 17025
Gestão da Inovação: I+D+I
Acreditação – Outras Normas da Série 17000
EFQM
Qualidade Turística
Certificação da Qualidade de Produtos e Serviços.

Área do **Ambiente** 20-28

ISO 14001
Regulamento EMAS
Cadeia de Responsabilidade – Certificação Florestal
EcoDesign
Diagnósticos Ambientais
Eco Auditorias
Rótulo Ecológico
Prevenção e Controlo Integrado da Poluição – IPPC

Área da **Segurança Alimentar** 29-38

Sistemas de Auto-controlo; Planos de Pré-requisitos e HACCP
Serviço de Continuidade
Rastreabilidade
ISO 22000
BRC
IFS
Global Gap

Outros Serviços 39-47

Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho. OHSAS 18001:2007
Marcação CE
LOPD
ISO 27001
Software de Gestão: ISO EVOLUTION
Responsabilidade Social Corporativa
Acessibilidade Global
Operador Económico Autorizado

Outras Áreas de Actividade 48-51

Centro de Formação

Quem somos

4

A SN é o maior grupo empresarial da península ibérica especializado na Consultoria Empresarial e Formação em áreas como a Qualidade, Ambiente, Segurança Alimentar e Segurança e Higiene no Trabalho.



Missão

A SN assume, através dos seus produtos e serviços, a missão de contribuir para a melhoria da Qualidade, respeito pelo Ambiente e dos níveis de Segurança, Higiene e Saúde das organizações com que trabalha. Pretendemos deste modo melhorar, não só a competitividade e eficácia das entidades que nos procuram, como também manter elevados os índices de satisfação e realização pessoal e profissional dos nossos colaboradores.

A SN representa um projecto empresarial de origem espanhola, formado actualmente por mais de 800 profissionais, com representação em diversos pontos da Europa e América do Sul.

Desde a nossa formação, em 1996, temos colaborado com milhares de empresas e organizações nacionais e internacionais, procurando permanentemente a Melhoria Competitiva e a Excelência Empresarial, como as melhores ferramentas para o benefício das próprias organizações e da sociedade em geral.

Visão

A SN foi constituída desde logo, com um ideal de liderança e crescimento.

Assumimos hoje uma posição privilegiada no sector da Consultoria Empresarial, que se traduz não só numa ampla distribuição geográfica mas também, na participação activa nos principais Organismos e Instituições Internacionais, que promovem e regulam a nossa actividade. Colaboramos assiduamente nos mais diversos fóruns, estudos, seminários, etc., o que faz com que os nossos profissionais sejam reconhecidos e prestigiados no sector.

Pretendemos consolidar e assumir, cada vez mais, a posição de maior Organização Internacional, especializada em consultoria empresarial.

Quem somos

Qualidade do Serviço

A SN oferece aos seus clientes uma ampla gama de serviços altamente especializados.

Oferecemos o melhor serviço integral disponível, um serviço que além de cumprir os requisitos legais, cria uma filosofia de trabalho que aumenta a rentabilidade.

Flexibilidade

A SN adapta-se às necessidades específicas dos seus clientes através de recursos técnicos e humanos especializados, oferecendo um serviço personalizado em função das necessidades específicas de cada um.

Valores

Na SN fazemos da Qualidade do Serviço, Atenção ao Cliente, Inovação e Melhoria Contínua, a nossa bandeira.

Numa organização como a nossa, onde o **principal activo são as pessoas** que a formam, os Valores Corporativos, assim a sua compreensão e respeito, são fundamentais para transmitir aos nossos Clientes e à Sociedade em geral, a verdadeira essência do Grupo SN.

Assumimos o nosso compromisso e a nossa responsabilidade, convertendo palavras em actos e comportamentos reais, de forma a, no dia-a-dia, transmitir interior e exteriormente, os valores da nossa organização.



**INOVAÇÃO
RESPONSABILIDADE
TRABALHO EM EQUIPA
COLABORAÇÃO
COM O CLIENTE**

Metodologia de Trabalho e Colaboração

6



Experiência e Garantia

Os nossos projectos e sistemas são reconhecidos e permanentemente auditados e aprovados pelas mais prestigiadas Entidades de Certificação a nível nacional e internacional. Mantemos, com estas entidades, uma colaboração saudável e activa, que se traduz em actuações e projectos comuns.

Colaboramos de forma directa nas mais variadas associações e organismos sectoriais, o que nos permite oferecer aos nossos clientes uma visão objectiva, inovadora e competitiva do mundo da Qualidade, Ambiente, Segurança Alimentar e Segurança e Higiene no Trabalho.

As mais de 30.000 empresas clientes são o maior testemunho das nossas capacidades e prova dos níveis de excelência dos serviços que prestamos.

A maior garantia que podemos oferecer aos nossos Clientes, é o compromisso de toda uma Organização, líder no sector, capaz de orientar as suas inquestionáveis capacidades e recursos, para alcançar os objectivos de todos os projectos em que nos envolvemos.

Presença e Dimensão

Os nossos recursos técnicos têm como suporte uma equipa de 800 profissionais altamente qualificados e aptos para dar resposta a qualquer tipo de solicitação, distribuídos por mais de 100 localizações, em Espanha, Portugal e América do Sul.

Partilhamos Objectivos.

Trabalho personalizado e à medida

Orientamos toda a nossa actividade para a satisfação das necessidades específicas de cada cliente, porque cada Cliente é uma entidade especial e única, com recursos, disponibilidade e características distintas.

A nossa Equipa Técnica investe parte do seu tempo na compreensão das características e necessidades dos Nossos Clientes, com a finalidade de oferecer soluções específicas e “à medida” de cada um.

Compromisso

Fruto da nossa filosofia, orientada para a optimização dos resultados e do estudo e conhecimento das necessidades dos nossos clientes, concebemos soluções apropriadas para a obtenção de resultados excelentes que dêem resposta aos seus objectivos.

O nosso objectivo é o resultado dos nossos clientes e o nosso sucesso é o sucesso do trabalho que desenvolvemos com eles.

O que nos distingue

COMPROMISSO E RESPONSABILIDADE



**SOLUÇÕES À MEDIDA
ORIENTAÇÃO
PARA OS RESULTADOS**



Conhecimento e Profissionalismo

A SN é formada por excelentes profissionais procedentes das mais diversas áreas académicas, que constituem uma equipa altamente qualificada e multidisciplinar, apta para enfrentar os desafios propostos pelos nossos clientes.

A confidencialidade, a experiência e a responsabilidade são os pilares do profissionalismo dos nossos recursos humanos.

O elo comum que une estas pessoas é a sua capacidade técnica e humana, necessárias para proporcionar um excelente serviço aos nossos clientes, dando particular importância ao plano humano das relações profissionais, e à resposta ágil, eficaz e adequada às suas necessidades.

Proximidade no contacto, na distância, no tempo.

Apoio Integral

A SN oferece aos seus clientes uma ampla gama de serviços altamente especializados.

Oferecemos o melhor serviço integral disponível, um serviço que além de cumprir os requisitos legais, cria uma filosofia de trabalho que aumenta a rentabilidade.



Qualidade

Num mercado tão competitivo como aquele que a sociedade enfrenta actualmente, a Qualidade é uma necessidade fundamental. A organização deve procurar constantemente o aumento da qualidade dos produtos e/ou serviços visando acentuar a satisfação dos seus clientes.

A Qualidade assume uma vantagem estratégica no desenvolvimento das organizações pois contribui para o aumento da eficácia e da eficiência dos processos desenvolvidos pela organização.

A Qualidade caracteriza o sucesso de qualquer organização e o seu reconhecimento permite o acesso a mercados mais exigentes.

Assim, a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade passa por uma decisão estratégica e voluntária da organização que deve dispor dos meios e recursos necessários ao seu desenvolvimento.

Actualmente, a oferta em matéria de Qualidade abrange modelos conhecidos como a ISO 9001 e modelos mais específicos como por exemplo, para o sector automóvel ou para o sector funerário.

Com vista à promoção da melhoria contínua existem diversas ferramentas da Qualidade disponíveis às organizações tais como, Benchmarking, Controlo Estatístico do Processo, Custos da Qualidade e da Não Qualidade, entre outras. Estas ferramentas permitem uma evolução da organização e uma aposta personalizada na Qualidade.

ISO 9001

10



Actualmente estamos conscientes de que enfrentamos um mercado muito competitivo e selectivo, onde todas as organizações fazem por alcançar ou manter uma situação de privilégio.

Um mercado cada vez mais exigente e que admite, cada vez menos, a não qualidade.

- A norma ISO 9001 é um modelo de Gestão da Qualidade que reúne uma série de requisitos estruturados para gerir a qualidade dos produtos e serviços.
- É aplicável a qualquer organização, independentemente da sua dimensão ou actividade.
- A QUALIDADE é hoje em dia um pilar indispensável para a procura da melhoria continua.



O esquema mostra claramente como a iniciativa e impulso dos líderes permite dotar a organização de todos os recursos necessários (Técnicos e Humanos) para levar a cabo a produção de produtos ou a prestação dos serviços solicitados pelos clientes. Da produção (ou prestação de serviço) obtêm-se, como consequência de actividades de monitorização e medição, dados que permitem decidir estratégias de melhoria.

Em que consiste?

A Norma ISO 9001 baseia-se em oito princípios de gestão da qualidade:

- Liderança
- Envolvimento dos colaboradores
- Abordagem por processos
- Abordagem da gestão como um sistema
- Melhoria continua
- Tomada de decisão baseada em factos
- Relações de benefício mútuo com fornecedores



ISO 9001



A Norma ISO 9001 adapta-se a qualquer organização, permitindo o ajuste dos requisitos que estabelece, à realidade da organização.

Os Sistemas de Gestão da Qualidade são aplicáveis a todo o tipo de sectores, públicos ou privados e para todas as dimensões.

Um Sistema de Gestão da Qualidade segundo a Norma ISO 9001 deve ser encarado como uma mais valia por toda a organização, trazendo benefícios ao nível da melhoria da relação com os clientes, na diminuição do produto não conforme, no aumento da motivação dos colaboradores, na melhoria da imagem da organização, entre outros.

Vantagens

- Comerciais, de imagem e confiança para o cliente.
- Técnicas, sistematizando a execução de tarefas.
- Humanas, implicando as pessoas da organização
- Económicas, reduzindo custos e eliminado o desperdício.
- Melhora a organização e a gestão interna.
- Promove a diminuição do número de erros e consecutivas reclamações
- Incremento da relação com os fornecedores.

ISO/TS 16949

12



A indústria automóvel é reconhecida pela exigência e competitividade, exigindo que os seus fornecedores implementem sistemas de Gestão da Qualidade orientados para a melhoria contínua, optimização de recursos, redução de desperdícios e enfoque na prevenção de defeitos.

A Certificação de acordo com o referencial ISO TS 16949:2002 é uma pré-condição para a inclusão de uma organização nas listas de fornecedores regulares dos fabricantes de automóveis.

Estas normas têm por base as normas ISO 9000, incluem requisitos específicos associados à competência, consciencialização e formação dos colaboradores, à concepção e desenvolvimento de produtos, à produção e fornecimento do serviço e às actividades de medição, monitorização, análise e melhoria.

Toda a organização de carácter produtivo que se encontre incluída no sector automóvel, deve adoptar uma decisão estratégica: a adopção de um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a ISO / TS 16949 para avaliar a capacidade de cumprir com os requisitos do cliente e os regulamentos próprios da organização.

É de realçar que, em alguns sectores de produção, tais como a produção de electrodomésticos, componentes eléctricos, entre outros, podem encontrar na ISO/TS 16949, uma ferramenta brilhante para gerir e melhorar a qualidade dos seus produtos.



A ISO/TS 16949 foi desenvolvida com a cooperação da "IATF" (Internacional Automotiva Task Force) e o comité técnico TC 176.

Definem os requisitos comuns dos referenciais QS-9000 (EUA), VDA 6.1 (Alemanha), EAQF (França) e AVSQ (Itália).

ISO/IEC 17025



13



Aplicação fundamental, em:

- Laboratórios de ensaio.
- Laboratórios de calibração de equipamentos de medição.

Os Sistemas de Gestão utilizam as medições como um elemento básico do processo de melhoria contínua, como tal, o uso de dados fiáveis é imprescindível para a tomada de decisões. Por outro lado a comercialização de produtos em mercados nacionais e internacionais exige, que os diversos países reconheçam a validade das características medidas nos produtos em questão. Por esse motivo, actualmente, os laboratórios devem garantir aos seus clientes (internos e externos) a sua fiabilidade e a sua capacidade técnica para realizar as análises.

A Norma ISO/IEC17025 é a norma internacional que estabelece os requisitos gerais que deve cumprir qualquer laboratório que pretenda garantir a sua competência técnica e a fiabilidade das suas medições.

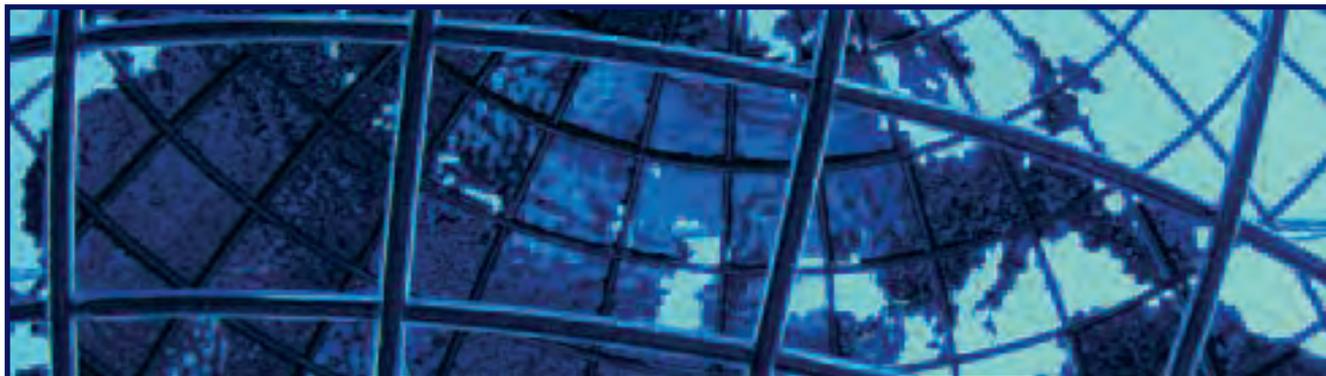
A Rede SN presta serviço na implementação do sistema de gestão, apoiando-se no conhecimento e experiência do Laboratório, nas normas, procedimentos e protocolos técnicos para, em colaboração com os nossos clientes, desenvolver um sistema de acordo com os requisitos da ISO 17025.

Vantagens

- Aumenta a confiança dos clientes.
- Aumenta a entrada noutros mercados. Os acordos internacionais permitem que os resultados sejam facilmente aceites pelos mercados estrangeiros. Esta aceitação contribui para reduzir os custos para os fabricantes e exportadores, reduzindo ou eliminando a necessidade de repetir medições no país de importação.
- Minimiza riscos. A fiabilidade nas medições e o reconhecimento do laboratório permitem tomar decisões baseadas numa informação tecnicamente segura. Perante a possibilidade de um litígio, é uma forma clara de demonstrar que a empresa adoptou ou efectuou as medições de acordo com requisitos estabelecidos e devidamente acreditados.
- Reduz tempo e custos. As medições e/ou ensaios têm custos e consomem tempo, ao efectuá-las correctamente evita-se a repetição de resultados que implicam o dispêndio de tempo e de custos.

Gestão da Inovação, I+D+I

14



Actualmente é fundamental que uma organização assegure a sua competitividade e expansão através da melhoria contínua dos modelos de negócio, do marketing, da organização, de tecnologias e da oferta de novos produtos e serviços.

Os processos de Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI) convertem-se numa necessidade na organização. Para o desenvolvimento deste sistema foram desenvolvidas as Normas Portuguesas de Gestão IDI alinhadas com as normas ISO de Sistemas de Gestão da Qualidade.

A NP 4457 serve de base à certificação IDI de uma organização baseando-se num modelo de inovação, suportado por interfaces e interacções entre o conhecimento científico e tecnológico, o conhecimento sobre a organização e o seu funcionamento, e o mercado ou a sociedade em geral.

A SN em Espanha foi pioneira na prestação de serviços técnicos relacionados com a implementação de Sistemas de Gestão da IDI. Cada projecto complementa e reforça as actividades de investigação, desenvolvimento e inovação dos nossos clientes.

Vantagens

- Planear, organizar e controlar os processos de IDI da organização resultando no envolvimento dos colaboradores e melhorando a interacção entre departamentos: prepara os recursos humanos para inovar.
- Melhorar a imagem empresarial e a competitividade, face a outras empresas do sector, no âmbito nacional e internacional.
- Conseguir tecnologia própria patenteada que permita a sua exploração, posterior licença ou venda.
- Acompanhar o desenvolvimento tecnológico, identificando e antecipando necessidades de mercado.
- Demonstrar aos organismos que avaliam os projectos de IDI para possível financiamento, a transparência destas actividades na empresa.
- A certificação das actividades e/ou projectos de IDI facilitam o acesso da empresa a uma série de importantes benefícios fiscais.



Dentro desta serie de Normas Destacam-se:

NP 4456 – Gestão de I+D+I. Terminologia e definições das actividades de I+D+I

NP 4457 – Gestão de I+D+I. Requisitos do sistema de gestão da I+D+I

Acreditação



15

A acreditação é o reconhecimento formal que um organismo independente cumpre com os requisitos especificados e que é competente para desenvolver as tarefas de avaliação da conformidade sobre as quais está acreditado.

A avaliação da conformidade é a demonstração de que se cumprem os requisitos especificados relativos a um produto, processo, sistema, pessoa ou organismo. O campo da avaliação da conformidade inclui actividades definidas nas normas da série ISO/IEC 17000, tal como o ensaio, a inspecção e a certificação, assim como a acreditação de organismos.

A SN assessora as empresas, laboratórios, entidades de inspecção ou certificação, nas actividades a realizar no processo de acreditação.



De aplicação fundamental, em:

- Entidades de inspecção
- Entidades de certificação de sistemas, produtos ou pessoas.

Normas

- ISO/IEC 17011 - Avaliação da conformidade. Requisitos gerais para os organismos de acreditação que realizam a acreditação de organismos de avaliação da conformidade.
- ISO /IEC 17020 - Critérios gerais para o funcionamento de diferentes tipos de organismos de inspecções.
- ISO/IEC 17021 - Avaliação da conformidade. Requisitos para os organismos que procedem à auditoria e à certificação de sistemas de gestão.
- ISO/IEC 17050-1/2 - Avaliação da conformidade. Declaração de conformidade do fornecedor. Parte 1: Requisitos gerais. Parte 2: Documentação de Apoio.
- ISO/IEC 17024 - Avaliação da conformidade. Requisitos gerais para organismos de certificação de pessoas

Excelência na Gestão: EFQM

16



O Modelo de Excelência com base nos critérios EFQM (European Federation for Quality Management) é um modelo de autoavaliação que permite a monitorização da evolução e progresso de uma organização no caminho para a excelência.

Este Modelo combina de forma equilibrada as pessoas, os recursos, os processos e os resultados a todos os níveis das Organizações e apresenta uma versatilidade tal que pode ser aplicado a Organizações de qualquer ramo e de qualquer dimensão.

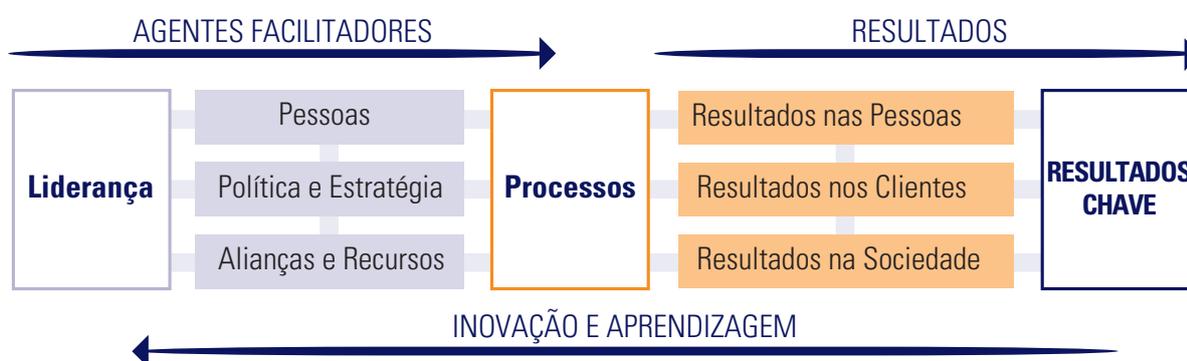
A equipa de consultores da SN, irá mostrar-lhe a versatilidade, facilidade e a utilidade que tem este modelo, ao mesmo tempo que o ajudará a vencer os obstáculos que supõe a mudança.

O modelo de excelência EFQM procura a melhoria da organização, cada vez mais competitiva até alcançar a Excelência.

O elemento chave para a melhoria é a autoavaliação. A autoavaliação é definida pela EFQM como um exame global, sistemático e regular das actividades e resultados de uma organização comparados com um modelo de excelência. O modelo é conhecido como Modelo Europeu de Gestão da Qualidade.

Este modelo assume como premissa que resultados excelentes a nível de desempenho, dos clientes, das pessoas e da sociedade (em geral) são alcançado através da liderança na implementação da política e da estratégia no que se refere às pessoas, às parcerias, aos recursos e aos processos. É baseado em nove critérios que se decompõem em sub critérios.

Estrutura do modelo EFQM



A equipa de consultores da SN, irá mostrar-lhe a versatilidade, facilidade e a utilidade que tem este modelo, ao mesmo tempo que o ajudará a vencer os obstáculos que supõe a mudança.

O modelo de excelência EFQM procura a melhoria da organização, cada vez mais competitiva até alcançar a Excelência.

Excelência na Gestão: EFQM



17

Vantagens

- Orientação directa para os resultados.
- Trabalha para a optimização dos resultados da organização através da melhoria contínua do sistema, possibilitando, graças ao estabelecimento de um sistema de medição permanente da eficácia dos processos.
- Permite conhecer os pontos críticos e fortes da organização.
- Revela as percepções das pessoas relativamente à organização.
- Mobiliza a organização para os princípios pela Gestão da Qualidade Total



Certificados de Reconhecimento:

- Nível 1: Committed to Excellence
- Nível 2: Recognized for Excellence
- Nível 3: EEA Finalist
- Nível 4: EEA Prizewinner
- Nível 5: EEA Winner



Qualidade Turística

18



O Sistema de Qualidade Turística está orientado para facilitar às empresas do sector turístico em qualquer país do mundo, uma ferramenta que lhes permita manter e melhorar a sua posição competitiva. Supõem basicamente o desenvolvimento de uma metodologia comum para todos os subsectores turísticos que estão implicados na melhoria da qualidade dos seus produtos e serviços.

O primeiro objectivo do sistema é dotar as empresas do sector turístico de um sistema de gestão e melhorar a qualidade de produtos e serviços, que lhes permita criar uma vantagem competitiva adequada aos novos desafios que o mercado lhes proporciona.

O referencial base da certificação do sistema de gestão de Qualidade Turística é a UNE 182001 "Hotéis e apartamentos turísticos. Requisitos para a prestação do serviço". Esta norma de origem espanhola pode ser aplicada noutros serviços turísticos.

Em Portugal, qualquer infra-estrutura do sector turístico pode implementar esta norma. No entanto, a certificação está condicionada a determinados requisitos.



Sectores de aplicação:

- Hotéis e alojamentos turísticos
- Agências de viagens
- Termas
- Restaurantes
- Parques de Campismo
- Turismo Rural
- Espaços naturais protegidos
- Postos de informação turística
- Estâncias Turísticas/ "Resorts"

Certificação da Qualidade de Produtos e Serviços. Certificações Sectoriais



A certificação de produtos e serviços é, cada vez mais, uma necessidade de mercado. Através da certificação, a empresa evidencia para o exterior que a qualidade dos seus produtos está de acordo com os mais exigentes requisitos nacionais, europeus e/ou internacionais.

A oferta de produtos e serviços para os quais existem Normas nacionais e/ou internacionais de referência e aplicação para a obtenção da sua própria certificação, são os mais variados.

Produtos e Serviços: betoneiras, produtos agro-alimentares, serviços geriátricos, pequenos comércio, cimento, janelas, portas, plásticos, electrodomésticos, componentes eléctricos, dispositivos médicos, brinquedos, etc.

Vantagens

- Incremento da Qualidade do produto ou serviço ao ser controlado de modo objectivo.
- Aumento da percepção da qualidade pelo cliente.
- Valorização do produto ou serviço.
- Competitividade frente a outras empresas concorrentes não certificadas.
- Aumento da produtividade.
- Redução de custos.
- Acesso a determinados mercados e concursos, face a um sistema com base em critérios internacionalmente aceite.



Algumas das certificações mais solicitadas na actualidade e nas quais colaboramos:

Certificação de Serviços:

ISO 13485 - Fabricantes de Dispositivos Médicos

NP 4427 - Sistemas de Gestão de Recursos Humanos

NP EN 15017 - Serviços Funerários

NP EN ISO 15189 - Laboratórios Clínicos

NP 4460 - Ética nas organizações

Nota: Independentemente do facto de não existirem Normas específicas para todo o tipo Serviços, qualquer serviço pode ser certificado com base no referencial ISO 9001 que serve de base a qualquer norma específica para a Certificação de Serviços.

Certificação de Produtos:

Produtos Agro-Alimentares (DOP, IGP, Produção Biológica, ...)

Componentes Eléctricos (cabos eléctricos, tomadas, e...)

Produtos de/para Construção Civil (cimentos, Argamassas, portas, janelas...)

Brinquedos e Produtos de Puericultura





Meio Ambiente

A progressiva deterioração do meio ambiente levou a que a implementação do Sistema de Gestão Ambiental se convertesse numa prioridade para a sustentabilidade, tanto a nível global como empresarial.

O importante objectivo de proteger o Ambiente pode, e deve, ser concretizado através da implementação de sistemas de gestão organizacional, que ajudem, não só a empresa no cumprimento de requisitos e recomendações a nível ambiental, como também a melhorar continuamente o seu comportamento relativamente ao Ambiente.

meio ambiente

ISO 14001



A Norma ISO 14001 é o sistema de referência mais completo e com maior aceitação, para a implementação e certificação de um Sistema de Gestão Ambiental.

Por ser um referencial bastante flexível, adapta-se facilmente a qualquer tipo de organização, independentemente da sua actividade e dimensão, proporcionando às empresas uma ferramenta de gestão que lhes permite controlar e actuar sobre os impactos ambientais associados às suas actividades.

A Norma 14001 é perfeitamente integrável com outras Normas de referência nomeadamente com as Normas ISO 9001 (Sistemas de Gestão da Qualidade) e OHSAS 18001 (Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho).

O objectivo fulcral da ISO 14001 é a prevenção da contaminação ambiental e o estabelecimento de compromissos, por parte da organização, com vista ao cumprimento toda a legislação Ambiental aplicável à sua actividade.

Princípios básicos da Norma ISO 14001

- Cumprir a legislação ambiental
- Participação dos colaboradores
- Compromisso na prevenção da contaminação
- Melhoria contínua do desempenho ambiental
- Relações de benefício mútuo com partes interessadas

Processo ISO 14001



ISO 14001

Vantagens

- Proporciona um sistema de controlo legislativo da área ambiental, aplicado às actividades da empresa evitando sanções;
- É um Referencial Normativo de reconhecimento internacional, pelo que a sua implementação elimina eventuais barreiras comerciais, constituindo uma oportunidade de negócio.
- Reduz os custos de produção, uma vez que privilegia o consumo controlado das matérias-primas, a redução dos consumos de energia e água, bem como o aproveitamento e a minimização dos resíduos produzidos.
- Destaca a imagem da empresa na sociedade, uma vez que a certificação reflecte o compromisso ambiental da empresa, fomentando a melhoria das relações com a comunidade, accionistas, organizações governamentais e ambientais.
- Cumprimento dos requisitos dos clientes que exigem ou valorizam fornecedores com um Sistema de Gestão Ambiental certificado.
- Ajuda a evitar os custos decorrentes de possíveis situações de emergência ambiental
- Promove uma conduta de consciência ambiental entre os colaboradores da organização.



Cadeia de Responsabilidade Certificação Florestal

24



A Certificação da Cadeia de Valor Florestal é fundamental nos dias de hoje, não só pelo comprometimento que a organização que se certifica faz perante a sociedade em geral, mas também pela garantia que transmite ao consumidor, de que o seu produto provém de uma floresta gerida de uma forma sustentável e que é garantida a rastreabilidade dos produtos de origem florestal, em toda a cadeia de valor.

A procura de produtos florestais certificados tem vindo a crescer nos mercados internacionais, principalmente na Europa, pelo que a opção pela certificação é um meio de garantir à indústria florestal nacional vantagem competitiva num mercado global. A certificação florestal tem por objectivo promover uma gestão responsável, salvaguardando as funções económicas, ambientais e sociais das áreas florestais.

A SN apoia a implementação da Certificação Florestal pelos dois principais esquemas de Certificação Florestal: PEFC e FSC.

Cada sistema tem requisitos próprios e impõe regras de gestão florestal diferenciadas, o FSC segundo os Princípios e Critérios e Indicadores do FSC e o PEFC pela Norma Portuguesa 4406:2003, em que ambos podem ser aplicáveis a diversos tipos de unidade de gestão florestal: individual, de grupo e regional (apenas o PEFC).



Certificação:

Sistema de Gestão Florestal
Destina-se a proprietários e/ou responsáveis pela Gestão Florestal

Cadeia de Responsabilidade

Organizações que processam e/ou transformam produtos florestais e organizações que comercializam produtos florestais certificados



Cadeia de Responsabilidade Certificação Florestal



25

Benefícios

- Valorização dos produtos e subprodutos de Madeira, gerados nos processos produtivos.
- Maior controlo dos recursos.
- Preocupação ambiental e social sobre a floresta.
- Melhoria da imagem das organizações e do sector florestal em geral.
- Constitui um instrumento de marketing para a comercialização dos produtos de madeira, papel, cortiça, entre outros.
- Permite o acesso a mercados mais exigentes.
- Melhora a gestão florestal em geral.



Os agentes envolvidos no mercado florestal nacional, desde a produção à indústria, que implementem os requisitos de um Sistema de Certificação Florestal beneficiarão de vantagens de posicionamento estratégico, económico, social e ambiental associadas a uma gestão florestal sustentável, profissional e transparente

Regulamento EMAS

26



O Regulamento (CE) n.º 1221/2009 permite a participação voluntária das organizações num sistema comunitário de eco gestão e auditorias (EMAS III).

Este sistema é aplicável a qualquer organização que pretenda melhorar o seu desempenho ambiental e fornecer informações relevantes, ao público e a outras partes interessadas, sobre os resultados decorrentes da gestão dos seus aspectos ambientais.

O Regulamento EMAS abrange todos os requisitos da ISO 14001 mas definindo requisitos adicionais.

Vantagens

Uma organização que implementa os requisitos do Regulamento EMAS adiciona às vantagens de uma certificação ISO 14001, aspectos como:

- Diferenciação no mercado acedendo á excelência na gestão ambiental.
- A empresa projecta uma imagem de máximo respeito em relação ao ambiente.
- Redução de custos associados a consumos, emissões e seguros.
- A verificação EMAS começa a ser mais valorizada do que a certificação ISO 14001, em alguns concursos públicos.
- Maior implicação dos colaboradores ao participar no processo destinado à melhoria contínua do comportamento ambiental da organização, bem como a conseqüente melhoria no envolvimento do trabalho e um aumento da motivação.



Um sistema baseado no Regulamento EMAS estabelece na empresa uma metodologia direccionada para a “**excelência na gestão ambiental**”.

Além de proporcionar uma ferramenta de gestão para o controlo e melhoria do comportamento ambiental, permite a redução contínua do impacte ambiental resultante das actividades e produtos concebidos.

Outros Serviços da Área do Ambiente



ECO DESIGN

O eco design consiste no desenho de produtos considerando critérios ambientais, minimizam os seus impactes directos e indirectos em todas as oportunidades.

O eco design apresenta soluções ambientais à empresa baseados na análise do ciclo de vida do produto.

DIAGNÓSTICOS AMBIENTAIS

Os diagnósticos ambientais consistem no levantamento da situação ambiental da organização com vista à verificação da conformidade legal, indicando acções correctivas e preventivas.

Ao realizar-se um diagnóstico ambiental efectua-se uma análise do licenciamento, água, ar, resíduos, ruído, energia, acidentes ambientais, substâncias perigosas, entre outros.

A SN elabora diagnósticos ambientais com diferentes âmbitos e objectivos conforme as necessidades do cliente.

ECO AUDITORIAS

Realização de auditorias ambientais nas instalações da organização com vista a verificar o grau de cumprimento da legislação vigente, assim como a sua situação ambiental.



Os diagnósticos ambientais e as eco auditorias, para além de proporcionarem à empresa a informação acerca do seu desempenho ambiental, podem constituir o ponto de partida para a decisão de implementação de um Sistema de Gestão Ambiental.

Outros Serviços da Área de Ambiente

28



RÓTULO ECOLÓGICO

O sistema do rótulo ecológico da UE é uma maneira simples de ajudar os consumidores, informando-os sobre os produtos à sua disposição. O logótipo da flor é reconhecido em toda a Europa e abrange uma grande variedade de grupos de produtos, facilitando o reconhecimento de produtos de qualidade que são menos prejudiciais para o ambiente.

Os critérios para atribuição do rótulo ecológico são desenvolvidos com base na análise do ciclo de vida dos produtos.

Prevenção e Controlo Integrado da Poluição - PCIP

A Prevenção e Controlo Integrados da Poluição (PCIP) veio trazer uma nova perspectiva às tradicionais estratégias sectoriais de combate à poluição, vindo reconhecer que a abordagem integrada no controlo da poluição favorece a protecção do ambiente no seu todo.

A SN tem experiência e recursos para ajudar as organizações na adaptação aos critérios exigidos pela Directiva 2008/1/CE de Prevenção e Controlo Integrado da Poluição.

Relatórios de Sustentabilidade Global Reporting Initiative (GRI)

As directrizes da **Global Reporting Initiative** constituem um documento internacional de referência relativamente à elaboração de relatórios de sustentabilidade.

A existência destas linhas orientadoras permite que os relatórios de sustentabilidade de diversas organizações possam ser comparados entre si independentemente do sector de actividade ou do país.

Os Relatórios de Sustentabilidade permitem às organizações:

Mostrar o seu compromisso com aspectos ambientais e sociais; Demonstrar a sua abertura e transparência; Mostrar capacidade de participar em mercados competitivos; Planear actividades, tornar-se mais eficiente e sustentável; Cumprir com legislação.





Segurança Alimentar

O sector alimentar encontra-se, actualmente, em fase de francas mudanças, tanto ao nível do consumidor final como ao nível de clientes intermédios.

As empresas alimentares devem estar conscientes de que, se por um lado, os consumidores estão cada vez mais exigentes quanto à questão da segurança alimentar, por outro lado, devido à aposta nas "marcas brancas", a distribuição alimentar representa cada vez mais uma grande quota de mercado. Nesta perspectiva, a Segurança Alimentar assume um papel preponderante: Os consumidores começam a ter preferência pelas empresas que certificadas e reconhecidas como capazes de garantir qualidade e segurança, dando prioridade aos seus produtos.

A SN oferece as soluções mais adequadas a cada caso, associando o cumprimento dos requisitos legais à manutenção da garantia de segurança alimentar, contando com equipas especializadas na área alimentar – Engenheiros Alimentares, Engenheiros Agrónomos (Biólogos, Químicos) – que prestam assessoria nos mais variados processos de certificação de Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar e ajudam as empresas no processo de adaptação a requisitos normativos de cariz internacional.

Segurança Alimentar

Sistemas de Auto-controlo; Planos de Pré-requisitos e HACCP

30



Os Sistemas de Autocontrolo são sistemas de gestão de carácter preventivo, que permitem realizar controlos sobre aspectos influentes na segurança alimentar dos produtos, nomeadamente, o controlo da qualidade da água, a formação dos manipuladores de alimentos, a qualificação de fornecedores, etc...

Pelo seu carácter preventivo, permitem agir por antecipação e evitar/eliminar situações que possam circunstâncias de alerta sanitário e a consequente perda de imagem da marca e/ou da empresa.

Os Sistemas de Autocontrolo são formados por Planos de Pré-requisitos e Análises de Perigos e Pontos Críticos de Controlo (Plano HACCP). Com estes Planos de Pré-requisitos controlamos os aspectos ambientais que melhoram a segurança e inocuidade do produto alimentar.

O HACCP é o sistema internacionalmente aceite e documentado pelo Codex Alimentarius, que define requisitos para um controlo eficaz da segurança alimentar. Este sistema apoia as organizações na gestão dos riscos que afectam a segurança/higiene alimentar e, sistematicamente, identifica-os pelo estabelecimento de parâmetros de controlo em pontos críticos durante o processo de produção alimentar.



Etapas do HACCP:

- Análise de Perigos
- Identificar os pontos críticos de controlo
- Estabelecer os limites críticos
- Elaborar um sistema de monitorização
- Descrever as acções correctivas
- Estabelecer um sistema de verificação
- Criar um sistema de documentação e registos.

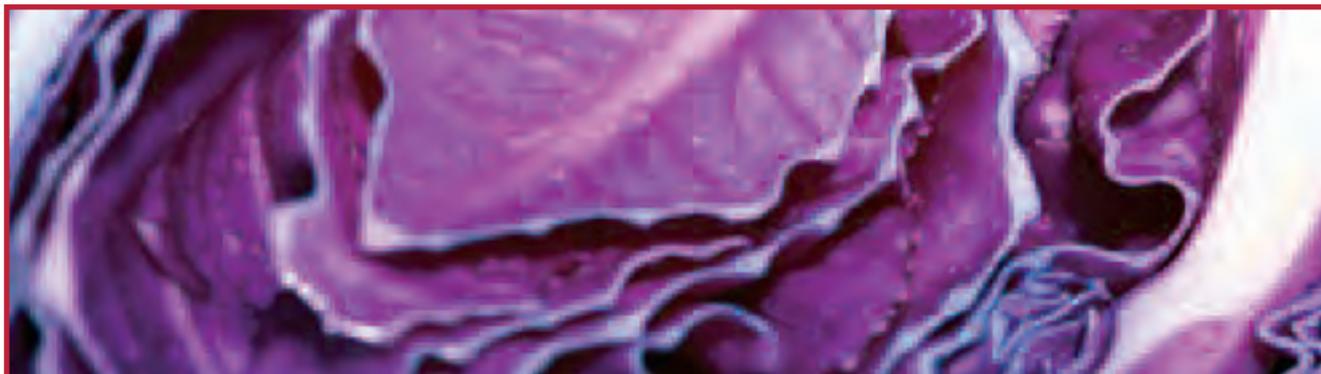
DIAGNÓSTICO INICIAL



SISTEMA DE SEGURANÇA ALIMENTAR



Sistemas de Auto-controlo; Planos de Pré-requisitos e HACCP



31

Dispor de um Sistema de Autocontrolo na sua empresa dar-lhe-à a garantia de que está a cumprir com os requisitos legais exigidos em termos de Segurança Alimentar, assim como terá ao seu dispor uma ferramenta eficaz que garante, não só a inocuidade do produto, como previne a ocorrência de problemas relacionados com a perda de controlo, que podem gerar grandes perdas económicas.



Todas as empresas que trabalhem com alimentos ou alimentação animal **têm a obrigação legal de dispor de um Sistema de Autocontrolo.**

Vantagens

- Permite eliminar ou minimizar os perigos de contaminação dos alimentos ao longo de toda a cadeia alimentar.
- Permite localizar as etapas e momentos em que a ocorrência de incidentes é mais provável e, deste modo, tomar as acções preventivas ou correctivas adequadas, antes do produto estar fabricado ou elaborado.
- Permite oferecer alimentos mais seguros e de maior qualidade. Isto reflecte-se numa redução de custos (sanitários, económicos, de imagem...)
- Permite o cumprimento dos requisitos legais que exigem a implementação de um sistema de segurança alimentar.

Serviço de Continuidade

32



O Serviço de Continuidade é de grande utilidade em empresas alimentares que devem, por exigência legal, dispor de um Sistema de Autocontrolo mas que não dispõem de recursos humanos específicos dedicados à manutenção desse sistema documental ou para a realização de verificações/auditorias.

O serviço de continuidade é um produto específico da SN que proporciona:

Vantagens

- Mantém actualizado o cumprimento dos requisitos legais
- Garante a inocuidade do alimento
- Garante a manutenção do Planos Pré-Requisitos e HACCP actualizados.

Dispor de um Serviço de Continuidade na sua empresa permite garantir o cumprimento dos requisitos definidos pela Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.



O Serviço de Continuidade que a SN oferece inclui:

- A adaptação e constante actualização da documentação.
- Um serviço personalizado que inclui, serviços de consultoria, auditoria e formação.
- A Garantia da segurança alimentar dos produtos

Rastreabilidade



A rastreabilidade define-se como a identificação física do produto desde a sua origem até o seu destino final.

Para conseguir manter adequadamente a rastreabilidade dos produtos, é necessário dispor de um Sistema Documental de Rastreabilidade.

Um Sistema de Rastreabilidade correctamente implementado permite conhecer a “vida” de um alimento desde a composição das matérias-primas, passando pela fase de processamento, distribuição, transporte, até o consumo final.

A implementação de um Sistema de Rastreabilidade é a ferramenta mais eficaz para solucionar uma situação de crise alimentar, facilitando, caso seja necessário, uma retirada selectiva de produtos do mercado.

Isto permite reduzir o custo que possa supor uma situação deste tipo, ao mínimo possível.

Os sistemas de Rastreabilidade realizados pela SN, uma vez implementados, são verificados através de simulacros de emergência alimentar, com os quais é possível demonstrar a sua eficácia e encontrar soluções para a melhoria.



É um requisito legal obrigatório desde 1 de Janeiro de 2005 pelo que é necessário que qualquer operador alimentar tenha implementado um sistema de Rastreabilidade eficaz.

Fases

- Definir âmbito de agrupamento de produto
- Estabelecer registos e documentação
- Estabelecer mecanismos de comunicação

Estabelecer processos de localização/imobilização

ISO 22000, Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar

34



A norma ISO 22000 é uma norma internacional que estabelece os requisitos necessários para planejar, desenhar, implementar, manter e melhorar um Sistema de Gestão de Segurança Alimentar com o objectivo de obter alimentos inócuos para o consumo.

É uma Norma reconhecida a nível internacional e cobre praticamente a totalidade dos requisitos de outras normas particulares.

Esta norma nasce com o claro objectivo de unificar os critérios básicos dentro da certificação de um Sistema de Segurança Alimentar, ou seja, para harmonizar as diferentes normas emitidas por diferentes estados, assim como associações do sector.

A norma permite estabelecer um Sistema de Autocontrolo (Planos de Pré-requisitos + HACCP + Planos de Pré-requisitos Operacionais) de forma sistemática e reconhecida.



A certificação desta Norma permite às empresas **demonstrar a sua capacidade para identificar, prevenir e controlar qualquer agente químico, físico ou biológico que possa contaminar os alimentos**, adequando-se às exigências dos clientes e de toda a legislação (nacional e internacional) aplicável.

A ISO 22000 combina os seguintes elementos:

- Comunicação interactiva
- Gestão do sistema
- Controlo do processo
- Princípios do HACCP
- Programas de pré-requisitos;
- Melhoria contínua do sistema de segurança alimentar.

A ISO 22000 é uma norma aplicável a todas as organizações que façam parte da cadeia alimentar: produtores, manipuladores, transportadoras, distribuidores, serviços de catering, retalhistas, empresas de desinfecção e controlo de pragas, assim como fabricantes de máquinas e equipamentos para a indústria alimentar, produtos de limpeza ou embalagens e um amplo espectro de empresas do sector.



Vantagens

- Certificação alimentar internacional.
- Maior credibilidade das empresas certificadas
- Cumprimento dos requisitos dos clientes.

IFS-Food (International Featured Standards)



35

Referencial desenvolvido numa primeira fase pelas Associações Retalhistas Alemãs e Francesas e, mais tarde, com a colaboração da Italiana, com a intenção de reduzir custos e trazer transparência a toda a cadeia alimentar.

A necessidade de desenvolver este referencial veio da multiplicidade de exigências que poderiam ser feitas por cada cliente, com a finalidade única de assegurar que o fornecedor seja capaz de fornecer produtos seguros de acordo com as especificações e em conformidade com a legislação.

Objectivos

- Estabelecer uma norma com um sistema de Avaliação.
- Trabalhar com entidades de certificação acreditadas e auditores qualificados.
- Assegurar uma maior facilidade para a comparação e a transparência ao longo de toda a cadeia de fornecimento.
- Reduzir custos e tempo a fabricantes e distribuidores.

A maior parte das empresas que querem trabalhar com as grandes cadeias de distribuição têm de se certificar cumprindo com os requisitos da Norma IFS.

Estas grandes empresas exigem aos seus fornecedores o cumprimento desta Norma para poderem ser considerados como tal.

Proporciona um meio de cumprimento dos requisitos dos clientes em matéria de qualidade, legalidade e segurança alimentar, além de abrir mercado a potenciais clientes que reconhecem as empresas que estão certificadas com a Norma IFS, como empresas que oferecem garantia a inocuidade dos seus produtos.

A IFS também desenvolveu outras normas específicas direccionadas a outros tipos de empresa. Nomeadamente: IFS-Logistics, IFS-Cash&Carry/Wholesale, IFS-Broker e IFS-HCP (Health & Personal Care).



A grande vantagem da Norma IFS-Food consiste no facto de que, para além de proporcionar uma referência para a segurança da produção de alimentos, é alvo de notório reconhecimento internacional.



Norma Mundial de Segurança Alimentar BRC (British Retail Consortium)

36



A Norma Internacional de Segurança Alimentar foi desenvolvida pelo British Retail Consortium (BRC), especifica os critérios de segurança e qualidade alimentar, assim como os critérios funcionais, exigidos para uma unidade de produção e fornecimento de géneros alimentícios.

Esta norma estabelece os requisitos para o fabrico de alimentos processados e a preparação de produtos primários, fornecidos como produtos alimentares de marca própria, produtos alimentares ou ingredientes destinados a empresas de serviços alimentares, empresas de catering ou industria.



A **certificação ou o cumprimento** dos critérios desta Norma é um requisito exigido aos fornecedores de algumas grandes empresas, sobretudo de origem britânica.

Vantagens

- Proporciona um protocolo prático que permite aos organismos de certificação de terceiras partes realizar uma auditoria acreditada.
- Proporciona uma auditoria prática com a consequente redução de tempo e de custos.
- Facilita aos fabricantes e fornecedores de produtos alimentares um instrumento que lhes permite demonstrar o nível de competência adquirida em matéria de segurança alimentar.
- É um referencial abrangente, englobando requisitos de gestão da qualidade, da higiene e segurança dos produtos.
- Aborda os requisitos legislativos dos fabricantes e fornecedores de produtos alimentares, embaladores, retalhistas e outros clientes.
- Garante o estabelecimento de um sistema de melhoria contínua em relação à qualidade e segurança do produto.



Para empresas de logística e transporte ou para empresas fabricantes de embalagens de produtos alimentares, BRC também tem normas específicas para que os seus processos sejam legítimos para o cumprimento de requisitos de higiene alimentar.

GLOBAL GAP



37

O GLOBAL GAP é um organismo privado que estabelece normas voluntárias através das quais se podem certificar produtos agrícolas em qualquer parte do mundo.

É aplicável a empresas do sector primário, tanto em produtores individuais como cooperativas ou grupos de agricultores.

A implementação de sistemas GLOBAL GAP através dos consultores da SN garante-lhe assessoria na adaptação de todas as actividades e técnicas de cultivo, aos requisitos da GLOBAL GAP, nomeadamente, condições de rega, cultivo, adição de fertilizantes e fitossanitários, etc.



A certificação **GLOBAL GAP** mais utilizada internacionalmente é a de **Frutas e Legumes**.

Vantagens

- Obtenção de um certificado de reconhecimento e prestígio internacional, situação muito vantajosa quando se pensa na exportação.
- Certificação reconhecida e/ou exigida por grandes superfícies e cadeias de distribuição.
- Controlo exaustivo da plantação.

Assegure-se mediante a sua aplicação, o controlo de fitossanitários que garanta o cumprimento dos Limites Máximos de Resíduos (LMR).

GLOBALG.A.P.

Outros Serviços da Área da Segurança Alimentar

38



Outros Serviços da Área da Segurança Alimentar:

- BRC Packaging e BRC Storage and Distribution;
- EN 15593:2008 – Gestão da higiene na produção de embalagens para alimentos;
- ERS 3002 – Qualidade e Segurança Alimentar na Restauração;
- FSSC 22000 Food Safety System Certification
- PAS 220
- Certificação de Produtos Alimentares, Rotulagem Facultativa e “Private Label”;
- DOP, IGP e ETG (Denominação de Origem Protegida, Indicação Geográfica Protegida e Especialidade Tradicional Garantida) para promover e proteger produtos agro-alimentares;
- Produção Biológica;
- GMP+ - Alimentação Animal Certificada
- QS System (cadeia de produção primária)
- Tesco Nature’s Choice
- SQF (safe Quality Food) Reconhecido por Global Food Safety (GFS)
- ...





Outros Serviços

A SN tem vindo, ao longo dos anos, a desenvolver produtos/ Serviços Normativos adequados à procura de mercado. Estes serviços traduzem-se em serviços de consultoria e formação especializada em áreas como a Segurança e Higiene no Trabalho, Marcação CE de Produtos, Segurança da Informação, etc.

No campo da Segurança e Higiene no Trabalho, a possibilidade da integração de Sistemas de Segurança e Saúde no Trabalho (OHSAS 18001) em sistemas de gestão já implementados – por exemplo, Sistemas de Gestão da Qualidade e/ou Ambiental –, pode ser uma forma eficiente de planificar e gerir sistemas de prevenção.

Outro tipo de segurança, a Segurança Económica, é a garantida pelo estatuto de Operador Económico Autorizado.

No caso de alterações/ actualizações de legislação, como por exemplo no que se refere à Marcação CE de Produtos ou à LOPD (Lei Orgânica da Protecção de Dados), a SN presta um serviço eficaz e de qualidade, garantindo às empresas a adaptação às novas realidades legislativas.

Outros, como por exemplo, o software IsoEvolution, facilitam e ajudam a minimizar tempos e otimizar as implementações de Sistemas de Gestão da Qualidade, Ambiente e/ou Segurança e Saúde no Trabalho.

Apresentamos também soluções credíveis para a assessoria na implementação de sistemas de Responsabilidade Social Corporativa, que supõem um reforço da cultura de empresa e a melhoria do clima interno, sempre em termos de igualdade, diversidade e tolerância.

OHSAS 18001



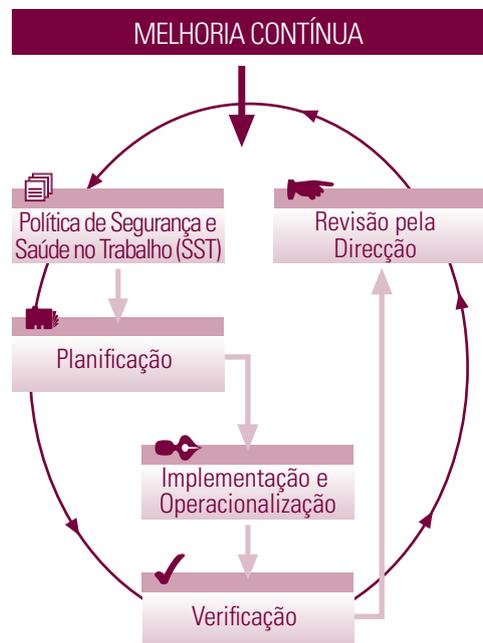
Grande parte da vida do ser humano é passada no seu local de trabalho como tal, torna-se fundamental garantir a segurança e saúde do trabalhador. Só deste modo se poderá garantir a produtividade e a eficiência exigida pela entidade empregadora. A implementação de um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho contribui para a melhoria das condições de trabalho e outros factores que podem afectar o bem-estar físico, mental e social de todos os colaboradores de uma organização.

Objectivo: MELHORIA CONTÍNUA

A norma OHSAS 18001:2007, relativa à implementação de Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho foi publicada em Junho de 2007. Esta é aplicável a todos os tipos de organização e a qualquer sector de actividade.

A certificação de acordo com o referencial OHSAS 18001 permite demonstrar o compromisso da organização com a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho e permite à organização melhorar continuamente a sua imagem corporativa pois envolve colaboradores, fornecedores e outras partes interessadas.

Um Sistema de Gestão da Segurança permite reduzir os custos associados, por exemplo, a acidentes de trabalho, ao absentismo, ao tempo de paragem laboral e simultaneamente promover um ambiente de trabalho estruturado, consolidado e orientado para a identificação e controlo dos riscos associados às suas actividades, de uma forma consistente.



OHSAS 18001



41

Vantagens

- Demonstra o compromisso com a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.
- Melhora a eficácia das operações internas reduzindo acidentes, riscos e períodos de paragem.
- Melhoria da segurança, qualidade e ambiente de trabalho.
- Assegura a conformidade legal reduzindo os riscos de coimas e acções judiciais.
- Permite demonstrar elevados níveis de SST nos concursos públicos.
- Permite negociar os prémios de seguros reduzindo custos.
- Melhoria da motivação dos colaboradores, envolvimento e consciência das suas responsabilidades.



A implementação de um sistema de gestão segundo o referencial **OHSAS** é **perfeitamente compatível com um Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001) e com um Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14001).**

Marcação CE

42



A colocação da marcação CE nos produtos é a evidência de que o produto em questão está conformidade com as disposições das directivas comunitárias que lhe são aplicáveis permitindo a livre circulação na União Europeia.

Os procedimentos de avaliação da conformidade, dos produtos com as normas das directivas, visam garantir que os produtos colocados no mercado estão de acordo com as exigências expressas nas directivas, nomeadamente do que concerne à saúde e segurança dos utilizadores e consumidores.

Responsabilidades

A colocação da marcação CE é da responsabilidade do fabricante ou dos seus agentes ou representantes autorizados estabelecidos na União Europeia.

O elemento responsável pelo produto final e pela colocação da marca, assume a responsabilidade total no caso de subcontratação do desenho, desenvolvimento e fabricação do produto.

Compromisso

A SN auxilia a organização na implementação das metodologias de trabalho necessárias para a colocação da Marcação CE, prestando assessoria:

- Na análise do produto dentro do âmbito da directiva que lhe é aplicável;
- Na determinação do procedimento de avaliação de conformidade aplicável;
- No estudo dos riscos do produto;
- Na Gestão de ensaios necessários;
- Na elaboração do Manual de Produção;
- Nas auditorias necessárias.



Marcação CE

- Directiva Máquinas
- Directiva Materiais de Construção

LOPD, Lei da Protecção de Dados Pessoais



A Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro transpõe para a ordem jurídica Portuguesa a Directiva n.º 95/46/CE de 24 de Outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados.

A Lei da Protecção de Dados Pessoais aplica-se ao tratamento de dados pessoais por meios total ou parcialmente automatizados, bem como o tratamento por meios não automatizados de dados pessoais contidos em ficheiros manuais ou a estes destinados. É de **cumprimento obrigatório** tanto para organizações do sector privado como do sector público.



A organização pode ser sancionada devido a:

- Ausência de cópias de segurança
- Fornecimento dos dados a terceiros

Ideias Principais

- Dados pessoais representam qualquer informação, independentemente do respectivo suporte, incluindo imagem e som, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável.
- O titular dos dados tem direito à informação, ao acesso e à oposição. O titular deve ser informado sobre:
 - | O tratamento que irá ser dado aos dados fornecidos
 - | Os destinatários da informação
 - | A identificação do responsável pelo ficheiro
- Os dados devem ser exactos, estar actualizados e utilizados unicamente para o fim autorizado pelo titular.
- Os dados devem ser conservados durante o tempo necessário para a finalidade a que foram recolhidos.

ISO 27001

Sistemas de Gestão da Segurança da Informação

44



A informação é um dos maiores recursos das organizações.

A “informação” consiste, no fundo, em todos os dados dos clientes e fornecedores, dados de fusões e de negociações e dados pessoais dos colaboradores. Toda esta informação é sigilosa e deve ser utilizada apenas pela organização.

São vários os riscos que os sistemas de informação das organizações enfrentam. Neste sentido, surgiu o Sistema de Gestão da Segurança da Informação de acordo com o referencial ISO 27001 que garante a confidencialidade, integridade e acesso adequado à informação no sistema da organização.

A Norma ISO 27001 é uma norma internacional adaptável a qualquer organização e integrável com outros referenciais nomeadamente com a ISO 9001 e com a ISO 14001.

Vantagens

- Redução do risco de incidentes de segurança (fraudes ou perdas de informação)
- Melhoria dos processos e serviços
- Cumprimento com a legislação vigente
- Credibilidade comercial
- Compromisso real com a segurança em todo o ciclo do negócio
- Prestígio da imagem da organização
- Abertura de novas oportunidades e negócio com clientes que valorizem a segurança da informação
- Maior confiança para os accionistas, clientes, consumidores e fornecedores

Software de Gestão ISO EVOLUTION



Ainda continua a desenvolver o seu sistema de gestão em papel?

O êxito da evolução.



45

O ISO EVOLUTION é uma aplicação informática criada especialmente para facilitar, minimizar tempos e otimizar a implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade, Ambiente e/ou Segurança.

Esta aplicação foi pensada e desenvolvida para que as organizações tenham o seu sistema de gestão controlado, simplificado e acessível a todos os colaboradores.

É totalmente personalizável através de um sistema de manutenção, que permite a adaptação a qualquer tipo de organização independentemente da sua dimensão, actividade e complexidade.



Vantagens

- Elimina papel
- Garante a confidencialidade e integridade documental
- Visualmente atractivo
- Sincronizável com o Outlook
- Personalizável

Características

- O ISO EVOLUTION é uma aplicação informática destinada a gerir a documentação, processos e registos do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e/ou Segurança.
- Foi desenvolvido para dar cumprimento a requisitos dos referenciais ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001.
- Permite uma monitorização e controlo visual de todas as acções relacionadas com o Sistema de Gestão por meio de alertas.
- Permite a participação de todos os colaboradores na manutenção do Sistema de Gestão.
- Melhora o rendimento do Sistema de Gestão da organização.

Responsabilidade Social

46



SA 8000, Sistema de Gestão de Responsabilidade Social

A SA 8000 é uma norma de certificação internacional criada em 1998 pelo Social Accountability International (SAI) baseando-se nas 12 convenções da Organização Nacional do trabalho, na Declaração dos Direitos do Homem das Nações Unidas e na Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Crianças.

Passa pelo cumprimento de nove requisitos: trabalho infantil, trabalho forçado, segurança e saúde, liberdade de associação e direito à negociação colectiva, discriminação, práticas disciplinares, horário de trabalho, remuneração e sistema de gestão.

NP 4469 – Sistema de Gestão da Responsabilidade Social

O Desenvolvimento da ISO 26000 recomendou que cada país elaborasse uma norma que transmitisse a realidade das organizações do próprio país. Neste sentido surge a Norma Portuguesa NP 4469 desenvolvida pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE).



Vantagens:

- Assegurar a paz social na organização
- Aumento da credibilidade e reputação da organização
- Melhorar a gestão da sua cadeia de fornecimento
- Reforça a lealdade entre os colaboradores, clientes e partes interessadas
- Aumento da qualidade do ambiente de trabalho com consequências na produtividade.
- Diferenciação positiva face à concorrência.
- Sistema de Gestão integrável com outros serviços de Gestão

Acessibilidade Global: Série UNE 170001



Acessibilidade é a diferença que permite que uma rua, uma praça, um edifício, um hotel, um restaurante ou outro, receba pessoas com mobilidade condicionada.

É fundamental que qualquer organização tenha em conta as medidas necessárias que garantam o acesso às suas instalações, a toda a sociedade, especialmente instalações com afluência de público.

Assim, a implementação de um Sistema de Gestão da Acessibilidade Global de acordo com os requisitos estabelecidos na norma UNE 17001-2 distingue as organizações que apostam no seu compromisso social. Este sistema de gestão é um requisito fundamental para a participação activa na sociedade, dos indivíduos com necessidades especiais.

- **UNE 170001-1**
Acessibilidade Global. Parte 1: Requisitos DALCO
- **UNE 170001-2**
Acessibilidade Global. Parte 2: Sistema de Gestão da Acessibilidade Global

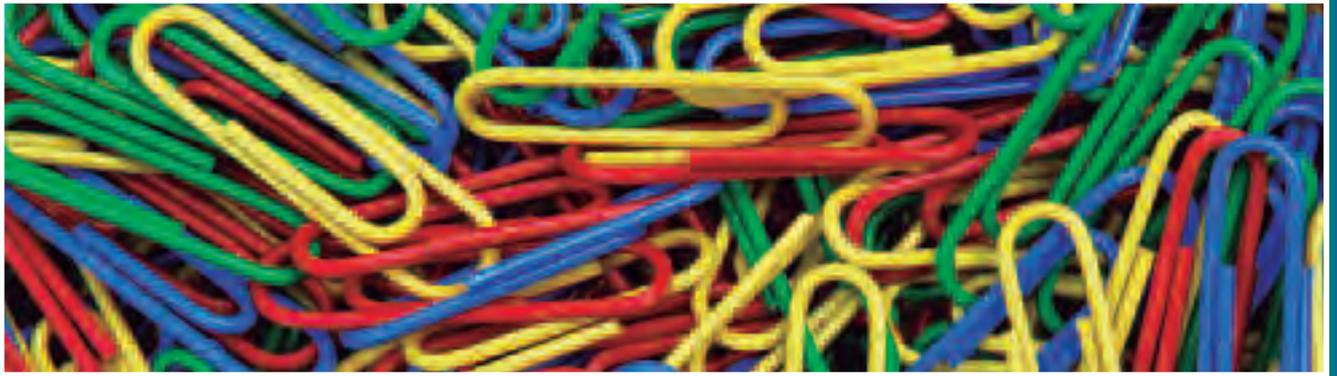
Com esta certificação, as organizações demonstram a sua capacidade em proporcionar uma envolvente acessível, cumprindo os requisitos DALCO (deambulação, apreensão, localização e comunicação) mantendo-se actualizados e a par com o desenvolvimento tecnológico disponível.

Aplicável a qualquer tipo de organização especialmente:

- | Centros Comerciais
- | Hotéis
- | Operadores Turísticos

Certificar Acessibilidade é um acto voluntário, e tem como objectivo evidenciar junto da Sociedade que determinada organização pública e ou privada adiciona à cadeia dos produtos ou Serviços que disponibiliza, o Valor da Acessibilidade. Em Portugal inúmeras Organizações estão certificadas pela UNE 170001.





Outras áreas de actividade



Centro de Formação

Formação: A AUTO-ESTRADA PARA O FUTURO

"Formar é despertar o espírito para a inovação", junte-se a um grande grupo de profissionais e participe em formações que tornarão consistente o seu conhecimento, permitindo-lhe evoluir profissional e pessoalmente.

50

Na SN apostamos na formação contínua dos recursos humanos. Desta filosofia vem a necessidade de querer e poder transmitir os nossos conhecimentos profissionais às gerações presentes e futuras, que desejem, tal como nós, crescer de maneira contínua até ao topo de uma carreira profissional.

Os Nossos Formadores, os Nossos Profissionais

Todos os nossos cursos são criados e acompanhados por profissionais de cada área. Estes profissionais não se limitam a criar cursos e a dar resposta às dúvidas dos alunos, eles continuam a desenvolver diariamente as suas próprias aptidões profissionais, uma vez que, paralelamente, são consultores técnicos em actividade.

Este facto faz dos nossos cursos os mais completos dentro do sector, permitindo aos nossos alunos solucionar as suas dúvidas através de conhecimentos especializados, consistentes e permanentemente actualizados.

Metodologias de Formação

Cada formando é único. É condicionado por factores pessoais e profissionais que o tornam diferente de todos os outros. E, como para nós o formando é o elemento mais importante de todo o processo, damos-lhe a possibilidade e o direito de poder optar por uma solução formativa que melhor se adapta às suas necessidades.

Fruto deste esforço desenvolvido para satisfazer as necessidades individuais dos nossos formandos, criámos e adaptámos as nossas próprias metodologias de formação. Todas elas pautadas pela flexibilidade, eficácia e a garantia de sucesso na consecução dos objectivos

E-Learning



Através da plataforma E-learning SN, criada com o objectivo de proporcionar aos formandos um ambiente óptimo de auto-aprendizagem, é privilegiada a flexibilidade horária e a motivação pessoal para a consecução dos objectivos. A minimização dos custos com deslocações torna esta modalidade numa das mais utilizadas.

In Company



A formação presencial desenvolve-se nas instalações das empresas clientes, proporcionando aos formandos momentos formativos em "contexto de trabalho", relacionando a formação com a realidade pessoal e profissional de cada formando e cada empresa.

B-Learning



Esta modalidade alia a praticidade e flexibilidade da formação E-learning com as vantagens de uma formação presencial. Os cursos são compostos por módulos exclusivamente teóricos disponíveis por E-learning aliados a módulos presenciais que se podem desenvolver por formação "in company" ou formação presencial nas instalações SN.

Presencial



Dá aos nossos formandos, não só a possibilidade de se formarem nas matérias desejadas, mas também adquirirão um método de trabalho que os ajude a compreender a aplicação de distintas técnicas no seu dia-a-dia.

Centro de Formação



51

Alguns dos Cursos de Formação disponíveis através da nossa plataforma de E-Learning e/ou em sessões presenciais:

Área da QUALIDADE

- Master em Qualidade e Ambiente
- Acreditação de Laboratórios de Ensaio e Calibração NP EN ISO 17025:2005
- Sistemas de Gestão da Qualidade NP EN ISO 9001:2008
- Auditor Interno de Sistemas de Gestão da Qualidade
- Modelo EFQM de Excelência no Desenvolvimento e Qualidade Empresarial
- Calibração e Verificação de Dispositivos de Monitorização e Medição
- Ferramentas de Melhoria Contínua
- Custos da Não Qualidade

Área da SEGURANÇA E HIGIENE NO TRABALHO

- Segurança e Higiene no Trabalho
- Riscos Profissionais Vários (Riscos eléctricos, Segurança contra Incêndios, ...)
- Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho – OHSAS 18001:2007
- Auditorias Internas Sistemas de Segurança e Saúde no Trabalho
- Obrigações Legais do Empregador

Área do AMBIENTE

- Sistemas de Gestão Ambiental NP EN ISO 14001:2004
- Auditor Interno de Sistemas de Gestão Ambiental
- Contaminação e Gestão Ambiental
- Sistema de Gestão Ambiental EMAS

Área da SEGURANÇA ALIMENTAR

- Sistemas de Autocontrolo Alimentar: Programa de Pré-requisitos e HACCP
- Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar baseados na NP EN ISO 22000:2005
- Auditorias Internas a Sistemas de Gestão Alimentar
- BRC FOOD British Retail Consortium
- IFS-Food (International Featured Standards)
- Microbiologia e Legislação

OUTRAS ÁREAS

- Marcação CE: Directiva Máquinas e Materiais de Construção
- Sistemas de Segurança da Informação NP EN ISO 27001:2005
- Sistemas de Gestão Integrados Qualidade, Ambiente e Segurança (QAS)
- Auditorias a Sistemas de Gestão Integrados Qualidade, Ambiente e Segurança



Desenvolvimento
Área de comunicação SN

Edição
Servicios Normativos SA

© Servicios Normativos S.A, 2002-2009



Algumas das nossas certificações e creditações

Grupo SN







no vale, simplemente está para que cuadre

(espacio reservado para la contraportada.
el lomo se debe medir en imprenta)