

# Servimetro: porque o rigor faz parte do nosso quotidiano

PORQUE O PROPÓSITO É CUIDAR TANTO DO CLIENTE COMO DO CAPITAL HUMANO. PRESTAR UM SERVIÇO QUE SEJA DO AGRADO DE TODOS. SEMPRE COM A PERCEÇÃO QUE NO FUTURO O OBJETIVO É “DESENVOLVER NOVAS ATIVIDADES E A ADQUIRIR NOVAS QUALIFICAÇÕES.” JAIME HENRIQUES, PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA SERVIMETRO, DESVENDA OS PRÓXIMOS OBJETIVOS.



Jaime Henriques, Presidente do Conselho de Administração da Servimetro



## Como poderemos apresentar a Servimetro aos nossos leitores?

A melhor forma é dizer que a SERVIMETRO é “uma entidade qualificada e constantemente empenhada na criação de valor para as suas partes interessadas”.

Esta é a essência ou o propósito da nossa organização, pois, hoje, não basta gerar valor apenas para os clientes. Estes são uma das mais importantes partes interessadas de qualquer organização, mas não as únicas. Logo, temos de manter também satisfeitos os colaboradores, os acionistas, os fornecedores, os organismos de qualificação (IPAC e IPQ) e as entidades da sociedade onde estamos inseridos, para sermos uma entidade socialmente responsável e competitiva.

Cuidar das nossas partes interessadas, de forma permanente, maximizando os impactos positivos e minimizando os impactos negativos das nossas atividades, produtos e serviços é, pois, um propósito indispensável ao sucesso empresarial e a SERVIMETRO considera essa a sua missão.

**A SERVIMETRO tem uma grande amplitude de serviços prestados, embora um pouco complexa para um cidadão comum. Vai desde a calibração, aos ensaios, passando pelo controlo metrológico e terminando na avaliação da conformidade para obtenção da marcação CE, com a possibilidade de poder ser nas instalações do cliente ou num laboratório móvel ou fixo. Assim, e de uma forma mais simplificada, quais os serviços que a vossa empresa oferece?**

A SERVIMETRO, PME com cerca de 40 colaboradores, tem, como diz, um elevado grau de complexidade, pois é simultaneamente um Laboratório de Calibração, um Laboratório de Ensaio, um Organismo de Verificação Metrológica (OVM) e um Organismo Notificado (ON), ou seja, tem, como muitas vezes dizemos, quatro chapéus. Somos um Laboratório de Calibração e de Ensaio acreditado pelo

Instituto Português de Acreditação (IPAC), segundo a norma NP EN ISO/IEC 17 025 e prestamos, às empresas e outros laboratórios, serviços de calibração de instrumentos de medição e calibres, ou realizamos ensaios.

Somos também um OVM qualificado pelo Instituto Português da Qualidade (IPQ) para as operações de Primeira Verificação e Verificação Periódica, em duas regiões:

Instrumentos de pesagem não automáticos (IPnA), vulgo básculas, na região de Lisboa e Vale do Tejo;

Sistemas de Medição Distribuidores de Combustível (SMDC) e Manómetros para Pneumáticos de Veículos Automóveis (MPVA), nas regiões do Centro e Alentejo.

Estas operações, no caso dos IPnA e SMDC, asseguram a fiabilidade nas transações comerciais, garantindo que os consumidores recebem em troca o que pagam, e, no caso dos MPVA, contribuem para a segurança de circulação rodoviário, pois os pneus terão a pressão adequada para circular.

Finalmente, somos um ON, no âmbito da Diretiva 2014/31/UE, relativa a IPnA, sendo a única entidade em Portugal, que pode disponibilizar serviços de Avaliação da Conformidade com vista à sua Marcação CE, no âmbito dos Módulos F e F1. Para isso, também somos acreditados pelo IPAC (norma NP EN ISO/IEC 17 020).

**Nesta área é importante a exatidão, o rigor, porque é um serviço transversal a várias áreas do nosso quotidiano. Está de acordo que a Acreditação, a aposta da empresa na inovação e tecnologia, assim como, na formação do capital humano faz a diferença como se posiciona no mercado?**

Em todas as áreas onde intervimos a exatidão e o rigor são relevantes, mas também é necessária a credibilidade que advém da acreditação do IPAC ou da qualificação do IPQ, entidades independentes e reconhecidas a nível interno e externo.

O rigor e a exatidão dependem do sistema de gestão implementado, dos padrões ou equipamentos utilizados, que tem de ser de uma classe de exatidão superior aos dos clientes. Depois, das condições físicas do laboratório onde a calibração é executada, (v.g. temperatura controlada, ausência de trepidações), passando pelo treino e qualificação dos operadores e finalmente pelos procedimentos técnicos utilizados, que têm de estar definidos e aprovados e respeitar as normas ou especificações.

Preenchidos estes requisitos o laboratório é regularmente submetido

à avaliação do IPAC, para ser acreditado, de forma a que as suas calibrações e ensaios e os respetivos certificados emitidos, sejam nacional e internacionalmente aceites.

Na metrologia legal, o IPQ verifica prévia e periodicamente se o OVM reúne e conserva todas as condições impostas, e a acreditação é uma delas, para manter a qualificação delegada.

Tudo isto não basta, pois estamos a competir com outros laboratórios. Por isso temos que permanentemente melhorar a nossa produtividade, para fornecermos serviços com preços e prazos mais atrativos e também desenvolver novos serviços, para manter ou captar novos clientes.

Daí a constante necessidade de investir em capital físico e em capital humano, sendo a formação, nas nossas áreas, um fator decisivo. A SERVIMETRO, uma vez por mês, tem um dia dedicado à formação do seu pessoal, em que só prestamos serviços considerados urgentes pelos clientes.

A formação comporta a análise, com cada equipa, das dúvidas ou dos casos problemáticos do mês anterior para clarificar as situações e tomar as decisões para impedir novas ocorrências. Pretendemos ser uma organização inteligente que aprende com o erro ou que toma medidas preventivas para o evitar e isto aplica-se quer às questões técnicas, quer as questões comportamentais. Esta postura está em plena concordância com os nossos valores publicitados no nosso site.

**Quão importante são os serviços como; calibração e ensaio; controlo metrológico e avaliação para o mercado nacional, internacional comércio, serviços e no nosso quotidiano?**

Com mercados cada vez mais globalizados a exatidão e o rigor, do que se produz e vende, são fatores cada vez mais essenciais, mas também o preço. Por isso produzir com rigor e sem erros ou defeitos, eliminando os desperdícios é hoje um fator concorrencial decisivo. O controle do que produzimos está pois na ordem do dia e não é possível ser feito sem instrumentos de medição calibrados ou a realização de ensaios rigorosos e frequentes.

Demonstrar que produzimos com qualidade controlada é hoje um fator decisivo para vendermos nos mercados e a utilização dos serviços de laboratórios acreditados é uma mais valia indispensável, pois a credibilidade e o reconhecimento internacional de que dispõem graças aos Acordos Mútuos em que o IPAC participa, conferem, aos seus certificados, uma aceitação imediata.

**Quais os futuros projetos da Servimetro? O mercado internacional?**

Estamos neste momento a desenvolver novas atividade e a adquirir novas qualificações, tendo sido solicitado recentemente ao IPAC algumas extensões da nossa acreditação, fazendo investimentos em equipamentos e pessoal. Temos a perfeita noção que se estivermos parados rapidamente seremos ultrapassados pelos nossos concorrentes. Um projeto a médio prazo diz respeito à aquisição/construção de novas instalações próprias, mais adequadas às nossas necessidades, para proporcionar uma maior qualidade aos nossos clientes e colaboradores Quanto à internacionalização, temos já alguma atividade em Cabo Verde, com uma certa regularidade e já prestámos esporadicamente serviços na Irlanda, mas julgamos que ela requer meios financeiros mais vultuosos e uma experiência mais amadurecida.

**Para mais informações consulte: [www.servimetro.pt](http://www.servimetro.pt)**