

## António Vilarinho

**Tecnologia & Qualidade:** Qual é o âmbito de actuação das Edificações?

**António Vilarinho:** As Edificações congregam duas grandes actividades, o Gás e o NIET, a primeira dedica-se a nível nacional à análise de projectos e à inspecção de redes de gás, tendo ultimamente diversificado a actividade para o sector das águas ao nível da inspecção de qualidade, a segunda integra, para além da análise de projecto e a inspecção a instalações eléctricas de 5ª categoria, o ITED, cujo domínio de intervenção se centra também na análise de projecto e certificação, mas de instalações de telecomunicações.

Tratando-se de inspecções obrigatórias, toda a actividade é reconhecida pela DGGE e acreditada pelo IPAC, num único sistema de qualidade, fruto de um aturado trabalho desenvolvido durante o ano transacto e que resultou, não apenas na optimização do Sistema, mas também numa evidente redução de custos.

Em fase de preparação e lançamento temos a Certificação Energética de Edifícios e Qualidade do Ar Interior, cujos contornos da actividade ainda não estão bem definidos, mas na qual o ISQ em geral e as Edificações em particular, têm grandes expectativas.

Finalmente destacaria uma actividade que denominamos de Inovação e que visa ser um berço de oportunidades para novos negócios e actividades para as Edificações.

**TQ:** Sendo o ISQ uma instituição voltada para a qualidade e apoio à indústria, como enquadra o papel das Edificações neste cenário?

**AV:** Esse é um estigma com que as Edificações convivem interna e externamente e que tem merecido da nossa



parte um importante esforço no sentido de invertermos essa lógica. Na verdade o ISQ é um ícone nacional na prestação de serviços de qualidade na indústria, determinando que no âmbito dos serviços prestados tenhamos que ultrapassar esse handicap.

Antes de responder à questão é importante determo-nos sobre alguns números interessantes. As Edificações são a unidade de negócios com maior número de colaboradores e paralelamente com maior volume de facturação, correspondendo a 15% do valor da facturação total do ISQ, que é um indicador claro da vitalidade e da importância das actividades desenvolvidas neste domínio.

Neste enquadramento mais do que definir o nosso papel importa seguir estratégias necessariamente dife-

rentes em função das diversas actividades, já que os contornos do mercado em que as desenvolvemos têm particularidades diversas.

As actividades desenvolvidas nas Edificações nomeadamente as associadas às inspecções de Gás e de Instalações Eléctricas, são actividades ditas maduras, pelo que nestes domínios a estratégia assenta na fidelização dos clientes e no refundar dos processos associados à actividade inspectiva sustentados em mais e melhores meios informáticos.

O ITED é uma actividade muito recente e que tem vindo a apresentar um crescimento muito interessante. Neste domínio de actividade a estratégia para a prestação de um serviço de excelência é alicerçado na componente pedagógica que emprestamos a

todas as inspecções e análises de projecto atendendo a que nos encontramos perante enquadramentos técnico-legais relativamente recentes.

Finalmente no sector das águas, a nossa estratégia é sustentada pela importante transferência do know-how existente no Gás e que veio aportar a este sector um significativo incremento de qualidade na construção das infra-estruturas.

**TQ:** Quais são as apostas para o aumento de eficiência e qualidade nos serviços prestados aos clientes?

**AV:** As próximas apostas passam claramente por dotar as equipas de inspecção de meios técnicos e informáticos que lhes permitam melhorar a produtividade e concentrar toda a sua atenção nas actividades de inspecção. Assim, as viaturas da frota de inspecção passarão, já este ano, a estar equipados com GPS's, por forma a que a localização dos locais de inspecção possa ser mais eficaz, diminuindo deste modo os tempos improdutivos.

Estamos também na fase final de teste de novos dispositivos informáticos portáteis com a versatilidade e a fiabilidade necessária a um eficaz desempenho, de modo a permitir que os relatórios, certificados de inspecção e vendas a dinheiro possam ser emitidos de forma mais célere, otimizando as comunicações e fazendo com que as vindas ao "back office" sejam apenas as indispensáveis.

Foram entretanto já adquiridos novos equipamentos de ensaio das redes de distribuição de gás, que colocam o ISQ na vanguarda tecnológica neste domínio em Portugal.

**TQ:** A área das edificações é a única cuja direcção não está sediada em Deiras. Qual o impacto, positivo e negativo, desta descentralização?

**AV:** Entendemos que a decisão do Conselho de Administração de sedear

a direcção das Edificações na Delegação Norte, é de uma grande coragem e simultaneamente um sinal de confiança.

Sabíamos que muitos olhares estavam centrados em nós, o que para toda a equipa constituiu um desafio e uma responsabilidade acrescida, que abraçamos com grande determinação.

Importa referir que nas organizações modernas e de dimensão mundial, é cada vez mais comum que no âmbito dos negócios as dimensões das regiões sejam cada vez mais alargadas, nessa medida podemos considerar que as Edificações dentro do ISQ simbolizem essa mesma modernidade.

O impacto, apesar de não ser razoável ser juiz em causa própria, é francamente positivo. Na organização destacaríamos desde logo o efeito positivo que teve na auto-estima da DN.

Nas Edificações, para se compreender melhor de que forma o facto da direcção da área estar a norte é uma mais valia para a organização, é necessário perceber o contexto em que nos movimentamos, assim as particularidades desta unidade de negócio não se esgotam nesse aspecto, na verdade toda a equipa de gestão e coordenação técnica, para além da sua juventude, tem as suas origens nas actividades de inspecção ou seja todos temos em comum um percurso muito semelhante e um crescimento efectuado em obra e na organização.

Esta realidade tem sido alicerçada num sentido de responsabilização e envolvimento muito maior por parte dos membros da equipa, nomeadamente aqueles que se encontram na Sede, em que todos têm o seu campo de acção bem definido o que tem permitido um processo acelerado de amadurecimento de todos.

Diríamos que entre a equipa reina uma sadia cumplicidade, associada a uma irreverência, própria da juventude da equipa, que não raras vezes é de difícil gestão mas que simultaneamente se perfila como um desafio e uma cons-

tante evolução.

**TQ:** Referiu que a Inovação era uma actividade que visa ser um berço de oportunidades...

**AV:** Antes de o ser, é antes de mais um espaço de reflexão que se debruça sobre os processos de trabalho, que pretendemos questionar de forma sistemática como fazendo parte integrante de um processo evolutivo, o que nos tem permitido melhorar algumas metodologias que eram tidas como fechadas e que na verdade se revelaram passíveis de importantes melhorias.

Como Inovação propriamente dita, podemos enunciar um serviço a apresentar publicamente a curto prazo e que visa proporcionar um serviço de avaliação qualitativa de imóveis sujeitos a processos de eventuais transações comerciais.

Sabe-se que cada vez mais as pessoas, são mais exigentes, mais avisadas e querem melhores garantias quanto à compra, venda ou aluguer de espaços habitacionais. É para assegurar essas garantias que esse serviço será disponibilizado. Assim, aproveitando um conjunto alargado de valências existentes no ISQ, disponibilizaremos uma auditoria minuciosa à habitação e que vai desde a avaliação da qualidade construtiva, até à insonorização, passando pelas inspecções eléctricas, de telecomunicações, de gás, de AVAC e aquecimento, sem deixar de dar a necessária atenção à cada vez mais importante componente energética do edifício, recorrendo para o efeito aos mais recentes equipamentos e técnicas de inspecção, tudo isto alicerçado na competência e polivalência dos nossos técnicos.

**TQ:** Como vêm os diversos player's do sector imobiliário os serviços disponibilizados pelas Edificações?

**AV:** Após reflexão interna, resolvemos ainda que de forma embrionária e apenas na zona norte, por ser uma zona

dita de difícil penetração, desenvolver um conjunto de contactos com o objectivo de apresentar um serviço a que chamamos de Proposta Integrada, cujo objectivo é assegurar que princípios fundamentais associados à qualidade de construção de edifício são observados.

Contra as opiniões menos optimistas os promotores imobiliários e construtores contactados reagiram primeiro com curiosidade e depois com um consistente interesse.

Neste momento foram elaboradas diversas propostas, com um volume de adjudicações da ordem dos 150.000 €, cuja principal fatia, curiosamente, não será para as Edificações.

Atendendo às encorajadoras reacções e resultados obtidos torna-se inadiável a atenção que este domínio merecerá da nossa parte, visando o imediato alargamento nacional do âmbito do serviço.

**TQ:** A internacionalização está nos horizontes das Edificações?

**AV:** É evidente que sendo a Internacionalização um dos objectivos estratégicos do ISQ, as Edificações não podem ficar à margem desse objectivo.

Curiosamente as Edificações através do know-how adquirido na protecção catódica tem vindo a ter actividade crescente em Cabo Verde, o que tem permitido abrir algumas janelas de oportunidades que tentaremos potenciar a curto prazo. Diríamos que o corrente ano será importante no sentido de efectuarmos algumas incursões externas, nomeadamente em Angola, aproveitando a dinâmica crescente da construção de infra-estruturas naquele País.

Apesar dos esforços efectuados em Espanha, este continua a ser um mercado de muito difícil penetração e terá que ser repensado através de outro tipo de abordagens.



**TQ:** Como imagina a área das edificações daqui a 5 anos?

**AV:** Sobre essa matéria temos uma visão muito nítida, acreditamos que as Edificações serão uma área de competências bem mais alargadas, integrando, para além das actividades que já hoje são desenvolvidas, também as actividades inspectivas associadas à construção civil e à componente acústica.

Entendemos que apenas uma abordagem integrada dos edifícios poderá colocar o ISQ numa posição privilegiada e impar no panorama nacional num domínio tão importante como o do parque imobiliário.

Deste modo, os objectivos passam claramente por competir noutro universo que não o da concorrência "especialidade a especialidade", onde a concorrência é feroz e desregulada.

A visão é fazer com que o contributo do ISQ seja uma garantia de qualidade reconhecida pelo sector imobiliário, constituindo um factor diferenciador para quem constrói, quem promove, quem comercializa, quem compra e até mesmo para quem financia e segura os imóveis.

**TQ:** No final de uma entrevista conclui-se que ficou sempre algo por dizer...

**AV:** Claro que existem outros aspectos das Edificações que merecem ser referidos, no entanto deixaria uma palavra final para as pessoas das Edificações, em primeiro lugar à equipa técnica e de gestão que é fantástica em termos de dedicação e empenho e depois todo o corpo técnico de inspecção e administrativo que muitas vezes parecem esquecidos, mas que ao serem todos os dias o rosto do ISQ nas cidades deste País contribuem decisivamente para o nosso sucesso.