

Gestão da Qualidade – Sistema Português da Qualidade

Princípios do Sistema Português da Qualidade (SPQ):

- **Credibilidade e Transparência** – o funcionamento do SPQ baseia-se em regras e métodos conhecidos e aceites a nível nacional ou estabelecidos por consenso internacional e é supervisionado por entidades representativas.
- **Horizontalidade** – o SPQ pode abranger todos os setores de atividade da sociedade.
- **Universalidade** – o SPQ pode abranger todo o tipo de atividade, seus agentes e resultados em qualquer setor.
- **Transversalidade da Dimensão de Género** – o funcionamento do SPQ visa contribuir para a igualdade entre mulheres e homens.
- **Coexistência** – podem aderir ao SPQ todos os sistemas setoriais ou entidades que demonstrem cumprir as exigências e regras estabelecidas.
- **Descentralização** – o SPQ assenta na autonomia de atuação das entidades que o compõem e no respeito pela unidade de doutrina e ação do Sistema no seu conjunto.
- **Adesão Livre e Voluntária** – cada entidade decide sobre a sua adesão ao SPQ.

IPQ – Instituto Português da Qualidade

Organismo Coordenador do SPQ – Gestão, Coordenação e Desenvolvimento

Com vista à integração de todas as componentes relevantes para a melhoria da qualidade de Produtos e Serviços e Sistemas de Gestão.

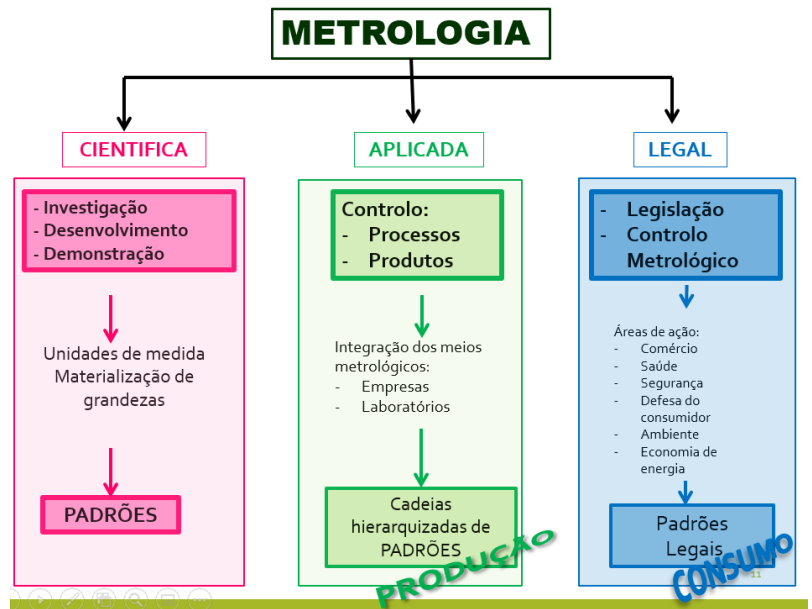
Instituto Português da Qualidade subdivide-se em:

- **Organismo Nacional da Metrologia** – tem como funções garantir o rigor e a exatidão das medições realizadas, assegurando a sua comparabilidade e rastreabilidade, a nível nacional e internacional e realizar, manter e desenvolver os padrões das unidades de medida.

METROLOGIA – ciência da medição, consiste no suporte material fiável ao sistema de medições (Economia, Saúde, Segurança, Ambiente, ...) constituindo a Infraestrutura Tecnológica essencial nas sociedades modernas. Tem como missões assegurar o rigor das medições e a rastreabilidade, resultando em padrões de medida.

O **CONTROLO METROLÓGICO** dos Instrumentos de Medição:

- Garante a exatidão do resultado das medições.
- É obrigação do Estado.
- Exerce-se sobre os instrumentos de medição utilizados nas transações comerciais, operações físicas, segurança, proteção do ambiente e saúde.
- Desempenha um papel determinante na defesa do consumidor e dos cidadãos em geral e na arbitragem de conflitos entre os vários parceiros interessados na medição.



- **Organismo Nacional de Normalização** – tem como missão promover a elaboração de normas portuguesas, garantindo a coerência e atualidade do acervo normativo nacional e promover o ajustamento de legislação nacional sobre produtos às normas da União Europeia.

NORMALIZAÇÃO – estabelece disposições para a utilizado comum e repetida, para resolução de problemas reais ou potenciais, com o objetivo de obter o grau máximo de ordem num determinado contexto. Consiste na formulação, edição e implementação de Normas.

Princípios da Normalização:

- **Voluntariedade** – implica a cooperação voluntária de todos os representantes.
- **Transparência** – a todas as partes interessadas devem ser disponibilizadas, a qualquer tempo, as informações relativas ao controlo, atividades e decisões sobre o processo de desenvolvimento de normas técnicas.
- **Simplificação** – o processo de normalização deve ter regras e procedimentos simples e acessíveis, que garantam a coerência, a rapidez e a qualidade no desenvolvimento e implementação de normas.
- **Representatividade** – determina a consideração e representação de todas as partes interessadas (produtores, consumidores, entidades oficiais, ...).
- **Paridade** – equilíbrio das diferentes opiniões no processo de elaboração de normas.
- **Consenso** – obriga a uma procura permanente de acordos coletivos nas decisões (o que não significa unanimidade) isto é, na aceitação geral ou na ausência de firme oposição de um número significativo de partes interessadas quanto ao essencial de uma dada matéria.

O que são Normas?

São documentos técnicos que:

- Fornecem regras, orientações ou características para produtos ou serviços.
- Resultam de um consenso.
- São aprovados por um organismo de normalização reconhecido.
- Baseiam-se em resultados consolidados, científicos, técnicos ou experimentais.
- São de aplicação voluntária – podem tornar-se de cumprimento obrigatório se referida em diploma legal ou referida em contrato.

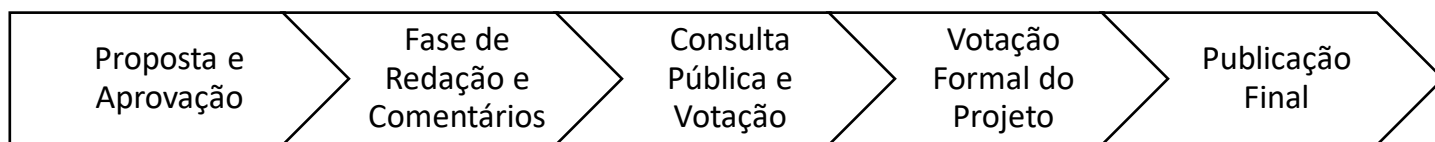
O objetivo das normas é a otimização dos benefícios para a comunidade. Na elaboração das Normas é condição necessária o consenso, que não é necessariamente unanimidade, entre as partes interessadas.

Objetivos da Normalização:

- **Segurança** – garantem a segurança dos produtos, equipamentos e sistemas.
- **Proteção do Produto** – diminuem os erros.
- **Controlo da Variedade** – reduzem o número de modelos.
- **Proteção do Meio Ambiente** – permitem o cumprimento da legislação.
- **Intercambialidade** – asseguram a interoperabilidade.
- **Eliminação de Barreiras Técnicas e Comerciais** – reduzem os custos e facilitam a entrada em novos mercados.
- **Compatibilidade** – asseguram a compatibilidade.
- **Comunicação** – promovem um entendimento técnico comum.
- **Organismo Nacional de Qualificação** – a Estrutura da Normalização em Portugal é constituída pelo Organismo Nacional de Normalização, que qualifica e verifica os documentos dos Organismos de Normalização Setoriais, que, por sua vez, coordena e gere as Comissões Técnicas.

As normas são elaboradas por Comissões Técnicas, nos diferentes Organismos de Normalização – ISSO, CEN, IPQ. Respeitam um processo e uma metodologia própria.

Como são feitas as Normas?



A revisão de uma norma também faz parte do seu ciclo de vida. Normalmente de 5 em 5 anos ou antes.

As Normas no Mercado Interno:

As **NORMAS HARMONIZADAS** são desenvolvidas por um organismo europeu de normalização na sequência de um pedido (“mandato”) da Comissão Europeia. Estabelecem especificações técnicas que são consideradas adequadas ou suficientes para garantir a conformidade com os requisitos técnicos estabelecidos na legislação europeia. Podem usar-se normas harmonizadas para demonstrar que os produtos ou serviços de determinada organização cumprem os requisitos técnicos previstos na legislação europeia aplicável.

Vantagens das Normas Harmonizadas:

- Há mais de 4 000 normas europeias harmonizadas.
- Benefícios na “presunção da conformidade”.
- Comércio de produtos e serviços em todo o mercado único, sem obstáculos.
- Mais de 500 milhões de potenciais consumidores.
- Reforço da igualdade de condições dos operadores económicos.

Da Qualificação fazem parte vários processos:

- A **ACREDITAÇÃO** que consiste na avaliação e reconhecimento da competência técnica de entidades para efetuar atividades específicas de avaliação da conformidade (ensaios, calibrações, certificações e inspeções). Está sujeita a legislação comunitária que obriga a um funcionamento harmonizado, verificado através de um sistema de avaliação pelos pares. Permite ganhar e transmitir confiança na execução de determinadas atividades técnicas, ao confirmar a existência de um nível de competência técnica mínimo, reconhecido internacionalmente.
- A **CERTIFICAÇÃO** consiste em avaliar com credibilidade a conformidade de um produto/serviço ou processo, com os requisitos especificados em documentos de referência.

A Avaliação da Conformidade consiste em:

- Demonstrar que um dado bem, produto, processo ou serviço cumpre com os requisitos que lhe são aplicáveis.
- Pode ser exigida por lei – quando relacionada com questões de segurança.
- Pode ser uma exigência contratual ou uma garantia de que um dado produto ou serviço se adequa ao uso pretendido.

Símbolos de Acreditação:

As entidades acreditadas são autorizadas a exibir os símbolos de acreditação, de acordo com o respetivo Regulamento.

É obrigatória a utilização dos símbolos de acreditação nos documentos resultantes das atividades acreditadas (relatórios e certificados) e facultativa noutros documentos associados à realização das mesmas (orçamentos, faturas, brochuras).

É obrigatória a identificação de quaisquer atividades não-acreditadas em documentos com o Símbolo.

CERTIFICAÇÃO – Reconhecimento Formal por um Organismo de Certificação – entidade externa independente (terceira parte) e acreditada no âmbito do Sistema Português da Qualidade (SPQ) – após a

realização de uma auditoria, de que essa organização dispõe de um sistema de gestão implementado que cumpre as Normas aplicáveis, dando o lugar à emissão de um certificado.

- Demonstração de um dado produto, processo ou serviço, cumpre com os requisitos que lhe são aplicáveis.
- A avaliação da conformidade pode ser legalmente exigida, normalmente quanto está em causa a segurança desse produto ou serviço.
- Pode também ser uma exigência contratual ou uma garantia que um dado produto ou serviço se adequa ao uso pretendido.
- A certificação de produtos/serviços permite demonstrar de uma forma imparcial e credível a qualidade, a fiabilidade e as performances dos produtos/serviços.

Vantagens da Certificação:

- Reforça a confiança dos clientes.
- Faz a diferença face aos concorrentes.
- Aumenta a competitividade através da redução dos custos da não qualidade.
- Reforça a imagem da empresa.
- Facilita o acesso a novos mercados.
- Permite evidenciar o cumprimento de requisitos regulamentares.