

# O Porquê da Certificação da Qualidade

## 1. Introdução

As normas são já mundialmente reconhecidas como referencia para a especificação dos requisitos mínimos na implementação e verificação de Sistemas da Qualidade de empresas de bens e/ou serviços.

As empresas que não seguem os caminhos da qualidade, simplesmente vão, deixar de existir. A qualidade é sim uma questão de sobrevivência de qualquer empresa, seja ela de grande prestígio, idade e sector.

Se reflectirmos sobre o que são as expectativas do cliente será fácil de concluir de que estas expectativas estão em permanente evolução, e confrontam-se com o mercado, em geral altamente competitivo, em termos de novos produtos e/ou serviços.

## 2. Função – Qualidade

A função – Qualidade tem como objectivo a satisfação do cliente, ao menor custo. Os seus meios principais são as acções de prevenção, desenvolvidas por todos os serviços da empresa: administrativa, comercial, técnica, produção, inspecção, etc..

Mas se a qualidade é do interesse de todos, é preciso evitar que se torne na responsabilidade de ninguém. É por isso que se torna um serviço de gestão da qualidade, para impulsionar as acções dos outros serviços neste domínio, reunir os resultados e estabelecer objectivos. Não é responsável pela boa ou má qualidade dos produtos, mas dirige, nomeadamente cada serviço operacional, participe eficazmente na elaboração da qualidade.

O serviço da qualidade trabalha em relação íntima com todos os outros serviços. Um serviço de qualidade não é um serviço que exista para suprir uma mão-de-obra insuficiente ou quadros que não sejam qualificados. Existe com eles, ao mesmo nível que eles, para ajudar na melhoria contínua dos seus processos e serviços. Detecta, porque tem meios para o fazer, quando qualquer coisa não corre bem. Investiga com eles qual é o tipo de reacção que se pode ter perante determinado incidente, e é o responsável da qualidade que tem a responsabilidade de intervir e de alertar os serviços interessados, ou de entrar em contacto com os clientes para achar o que se deve fazer a fim de remediar a falha.

### 3. A Certificação

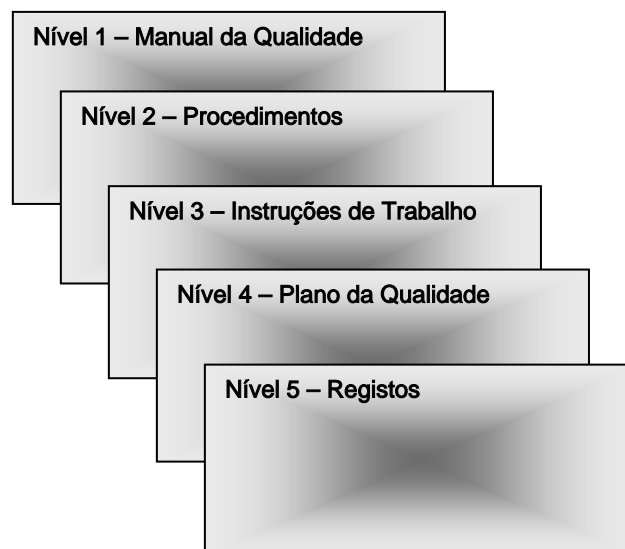
A certificação é indispensável porque é um factor de credibilidade e poderá ser também um factor de desempate de empresas concorrentes.

Exteriormente não vale, nem mais nem menos, do que apenas isso, em termos de competitividade. Mas, não é suficiente para garantir a competitividade.

Lembramos que a certificação pode ser exigida por alguns clientes, podendo também ser influenciada por exigências regulamentares ou estatutárias.

### 4. Estrutura do Sistema da Qualidade

A documentação do Sistema da Qualidade baseia-se em cinco níveis:



### Nível 1 : Manual da Qualidade

Documento que determina a Política da Qualidade, a estrutura, responsabilidades e organização de todo o Sistema de Garantia da Qualidade implementado na empresa.

### Nível 2 : Procedimentos

Documentos que descrevem a forma de levar a cabo as actividades, e os controlos que se aplicam a todas aquelas actividades relevantes para a Garantia da Qualidade.

### Nível 3 : Instruções de Trabalho

As instruções de trabalho são documentos nos quais se descreve o modo de proceder com o pormenor que as situações concretas exigem, aplicáveis a um posto de trabalho ou função específica.

### Nível 4 : Plano da Qualidade

O plano da Qualidade possibilita de forma adequada e fácil, localizar no e através do tempo, o conjunto de actividades relevantes para a Qualidade, cuja execução é possível prever, e que, de forma geral, devem acontecer num determinado período.

### Nível 5 : Registos

Os registos são o conjunto de impressos, modelos que contêm os dados, através dos quais, se evidencia de forma objectiva a Qualidade que se faz dia a dia, fase a fase, tarefa a tarefa.