10 páginas sobre...

Certificação pela Qualidade

"Lucro é subproduto das coisas bem-feitas."
[Philip Kotler]

palavras-chave

- QUALIDADE
- ISO 9001
- CERTIFICAÇÃO
- GESTÃO INDUSTRIAL

resumo

A gestão pela qualidade iniciou-se à várias décadas com a necessidade da indústria, designadamente a indústria automóvel americana, desenvolver metodologias de optimização dos processos de fabrico e de melhoria das relações com as entidades externas como clientes e fornecedores.
Por outro lado, factor fundamental para o desenvolvimento da qualidade industrial, foi o acolhimento pela indústria japonesa dos conceitos desenvolvidos por alguns gurus como Deming ou Juran.
Desde 1996 que os sistemas de gestão pela qualidade podem ser implementados de acordo com normas ISO da série 9000, encontrando-se já em vigor a terceira geração, a norma NP EN ISO 9001:2008.
O processo de organização interna das empresas para fazer face aos requisitos da norma não é complicado mas, por vezes, pode não ser pacífico. Tudo começa na Administração (ou gestão de topo na terminologia própria), terminando no envolvimento de todos os trabalhadores. A organização de base e a formação e treino constantes são aspecto a ter em conta desde o início.
Este documento ilustra resumidamente o que traduz a certificação pela qualidade e como pode a empresa percorrer esse caminho até obter o respectivo certificado e a ambicionada "bandeira Q" deflagrada no hall de entrada.

FICHA TÉCNICA

IDENTIFICAÇÃO

DESIGNAÇÃO: 10 Páginas sobre Certificação pela Qualidade
NÚMERO: MI039
VERSÃO: 01
DATA de EMISSÃO: 16-10-2009
AUTOR: José Costa
APROVAÇÃO: Maria Merino

§ **DESCRIÇÃO**:
Constitui o manual a utilizar para gestão da qualidade e gestão industrial.

CAMPO DE APLICAÇÃO

Direcção de Produto e Serviço; Vector Formação Profissional e Vector Engenharia e Consultoria.

MOTIVO DA EDIÇÃO

Trata-se da primeira edição do documento para divulgação livre.

REGISTO DE VERSÕES

Versão	Data	Autoria	Validação	Aprovação
01	16-10-2009	José Costa	Maria Merino	Maria Merino
Assinatura				

REGISTO DE DETENTORES

Exemplar	Data	Entidade	Função	Validação
01	16-10-2009	Geprix	Entidade Formadora	
02	16-10-2009	José Costa	Autor	
03				
04				

REFERÊNCIAS

- Norma NP EN ISO 9001:2008
- Norma NP EN ISO 9000:2000
- Software ihmc: cmaptools - http://cmap.ihmc.us/

NOMENCLATURA E DEFINIÇÕES

Escrever aqui outras nomenclaturas e definições utilizadas e aplicáveis

- N.a. – Não aplicável.
- SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade
- Gestão de Topo – Administração da entidade

BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

-

ÍNDICE

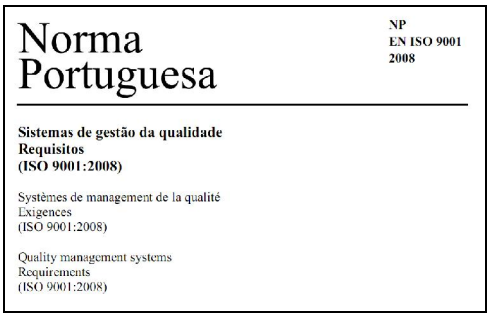
1. A CERTIFICAÇÃO PELA QUALIDADE 1
2. ABORDAGEM POR PROCESSOS E A GESTÃO DO VALOR 2
3. PDCA DE DEMING 3
4. OS PRINCÍPIOS DE GESTÃO PELA QUALIDADE NA NORMA NP EN ISO 9000:2000 4
5. O SGQ DE ACORDO COM A NORMA ISO 9001:2008 5
6. MAPA DE PROCESSOS 10
7. LISTA DE PROCEDIMENTOS 10
8. CRONOGRAMA PARA A CERTIFICAÇÃO 12
9. EXEMPLOS 12
10. CONCLUSÕES 12

1. A Certificação pela Qualidade

1.1. A NORMA NP EN ISO 9001:2008

A certificação pela Qualidade deve seguir o referencial ditado pelas normas da série ISO 9000. Destas normas, a que estabelece os requisitos de certificação é a norma NP EN ISO 9001:2008, que representa a terceira edição da mesma. As anteriores ocorreram em 1996 e 2000.

A adopção de um sistema de gestão da qualidade ao ser uma decisão estratégica da organização resultará numa ferramenta de acréscimo de valor ao desempenho da organização. Se for encarada como uma medida de marketing, de moda ou mera imposição de clientes ou fornecedores, será mais um monstro burocrático de consumo de recursos e de ineficiência das operações dentro da organização.


Norma Portuguesa

NP EN ISO 9001 2008

Sistemas de gestão da qualidade
Requisitos
(ISO 9001:2008)

Systèmes de management de la qualité
Exigences
(ISO 9001:2008)

Quality management systems
Requirements
(ISO 9001:2008)

Figura 1 – Folha de rosto da norma ISO 9001:2008

As normas da qualidade, à semelhança das restantes normas, não têm força de lei, excepto quando são evocadas na própria legislação. No entanto é importante saber interpretar os seus requisitos. Assim, quando refere "deve/devem" significa que é exigido o cumprimento do requisito (do inglês *shall*); quando refere "deverá/deverão" significa que é conveniente cumprir com o respectivo requisito (do inglês *should*); quando refere "pode/podem" tem significado com cariz de capacidade (do inglês *can*); quando refere "poderá/poderão" tem significado com cariz de alternativa (do inglês *may*).

Quando uma empresa cumpre com os requisitos da referida norma e esse cumprimento é confirmado por uma entidade certificadora acreditada pelo Sistema Português da Qualidade, esta emite o respectivo Certificado por um determinado período de tempo.

A norma especifica os requisitos de um SGQ que uma organização tem de cumprir e promover para demonstrar a sua aptidão em proporcionar um produto ou serviço que vá de encontro, e que supere sucessivamente, os requisitos do cliente, estatutários ou outros regulamentares.

2. Abordagem por processos e a gestão do valor

A abordagem por processos pode designar-se pelo funcionamento eficaz de uma organização que se apoia na determinação e gestão de numerosas actividades interligadas que utilizam recursos que transformam entradas *(inputs)* em saídas *(outputs)* visando o cumprimento de um objectivo pré-definido. Quando a abordagem por processos é adoptada e desenvolvida, melhora a eficácia de um sistema de gestão da qualidade e contribui para aumentar a satisfação do cliente ao ir ao encontro dos seus requisitos. A *saída* de um processo constituindo directamente a *entrada* do seguinte, termina uma rede designada por Mapa dos Processos.

Se for adicionado o conceito de gestão pelo valor à abordagem por processos então será possível optimizar ainda mais a gestão de um SGQ. A Figura 2 ilustra um mapa de processos e a sua relação com a filosofia de acréscimo de valor.

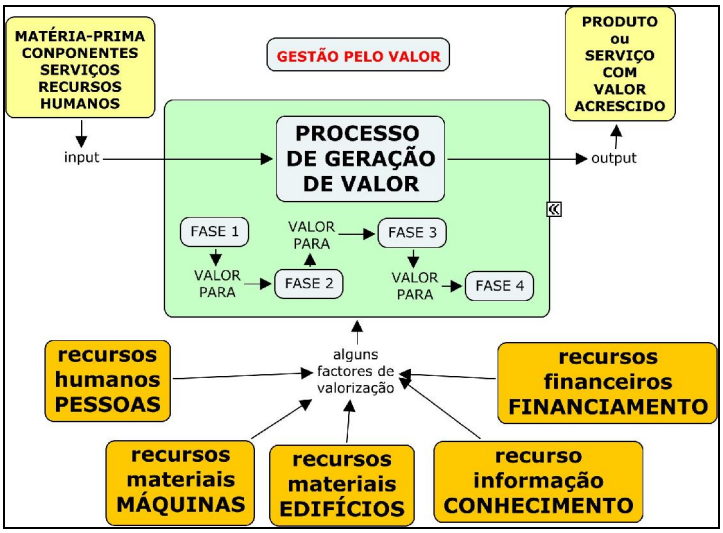


Figura 2 – Mapa de processos e a perspectiva de acréscimo de valor

Uma vantagem da abordagem por processos é que permite o controlo passo-a-passo dos processos individuais dentro do sistema de processos, bem como o controlo da combinação e interacção entre eles.

Esta abordagem enfatiza a importância:

- de entender e ir ao encontro dos requisitos;
- da necessidade de considerar processos em termos de valor acrescentado;
- de obter resultados do desempenho e da eficácia do processo;
- da melhoria contínua dos processos baseada na medição dos objectivos.

Esta abordagem realça ainda o papel dos clientes na definição de seus requisitos como *entradas*, e na monitorização do cumprimento desses requisitos como *saída*.

A norma NP EN ISO 9001:2008 ilustra a abordagem por processos, conforme indicado na Figura 3.

3. PDCA de Deming

Os sistemas certificados de gestão da qualidade, bem como a respectiva noção geral de qualidade estão muito apoiados no trabalho de Deming.

Deming desenvolveu a teoria de gestão PDCA que pode ser aplicada a todos os processos, actividades, empresas, entidades, organizações, etc., numa perspectiva de optimização do seu desempenho, traduzindo no fundo, uma metodologia para a organização estrutural de qualquer entidade.

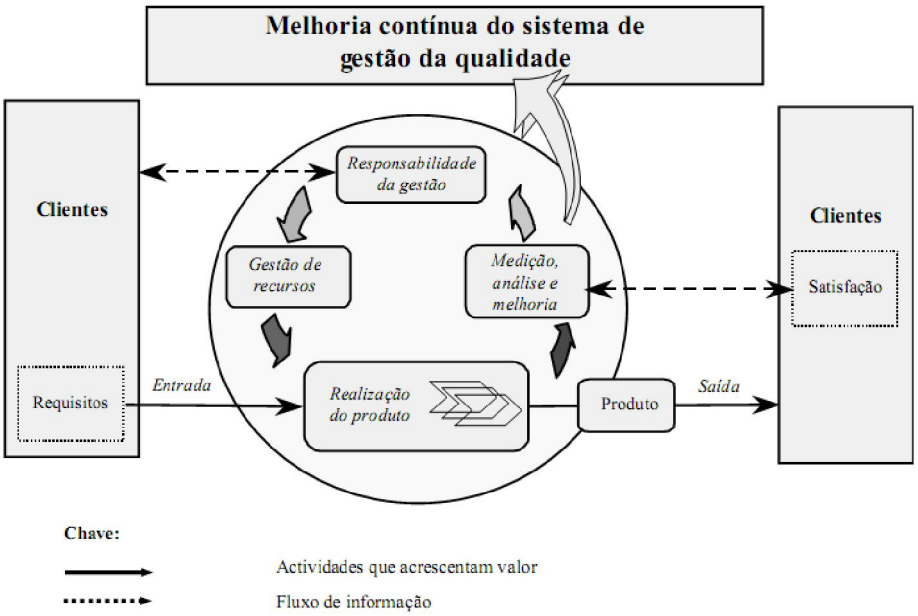


Figura 3 – Modelo de um sistema de gestão por processos: Fonte Norma NP EN ISO 9001:2008

Na Figura 4 ilustram-se o ciclo PDCA na versão original (à esquerda) e na versão do autor deste documento (à direita), sendo esta mais consonante com a abordagem por processos, como se indica no mapa de processos referido adiante.

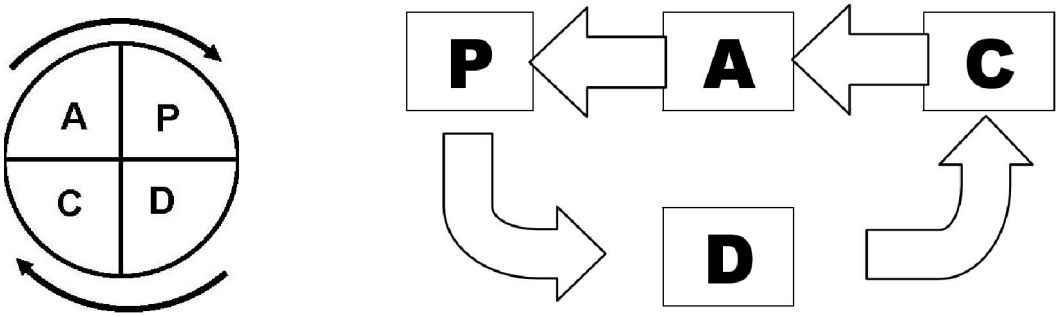


Figura 4 – Ciclo PDCA. Esquerda – abordagem original de Deming. Direita - abordagem pelo autor

PDCA pode ser descrito resumidamente como (de acordo com a NP EN ISO 9001:2008):

- **Plan** (planear): estabelecer os objectivos e os processos necessários para apresentar resultados de acordo com os requisitos do cliente e as políticas da organização;
- **Do** (executar): implementar os processos;
- **Check** (verificar): monitorizar e medir processos e produto em comparação com políticas, objectivos e requisitos para o produto e reportar os resultados;
- **Act** (actuar): empreender acções para melhorar continuamente o desempenho dos processos.

4. Os princípios de gestão pela qualidade na norma NP EN ISO 9000:2000

Qualquer SGQ deve estar submetido aos seguintes princípios, estabelecidos pela norma NP EN ISO 9000:

1. **Focalização no Cliente;**
2. **Liderança;**

3. **Envolvimento das Pessoas;**
4. **Abordagem por Processos;**
5. **Abordagem da gestão como um sistema;**
6. **Melhoria contínua;**
7. **Abordagem à tomada de decisões baseada em factos;**
8. **Relações mutuamente benéficas com fornecedores.**

5. O SGQ de acordo com a norma ISO 9001:2008

O SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade de uma organização representa os suportes documentais ou outros que traduzam o conjunto de informação necessária para a garantia da qualidade, de acordo com a referida Norma. Estes suportes devem, entre outros dar informação sobre:

- Os processos principais do SGQ;
- As interacções entre os processos;
- Critérios e métodos que asseguram a eficácia da operação e controlo desses processos;
- Os recursos necessários para a operação e monitorização desses processos;
- Como monitorizar, medir e analisar o desempenho dos processos;
- Como atingir os objectivos planeados e promover a melhoria contínua.

5.1. SUPORTES DOCUMENTAIS

A forma tradicional de dispor os suportes de informação é através de documentação em papel. No entanto, actualmente, está a tornar-se cada vez mais funcional elabora-los em suporte informático. De um modo geral o SGQ deve estar traduzido nos seguintes suportes:

- Declaração de Política da Qualidade e Objectivos da Qualidade da entidade;
- Manual da Qualidade – que inclua:
  - Campo de aplicação do SGQ;
  - Mapa de processos principais do SGQ e sua interação;
  - Referência aos procedimentos aplicáveis.
- Procedimentos de actuação;
- Instruções de trabalho;
- Planeamento da Qualidade;
- Registos da Qualidade.

A conhecida pirâmide da qualidade ilustrada na Figura 5, representa este conjunto de suportes estando no seu topo os mais estratégicos (em menor quantidade) e na base os mais operacionais (em maior quantidade).

5.2. CONTROLO DE DOCUMENTOS E REGISTOS

O que distingue um “documento” de um “registo” pode simplificar-se dizendo que um documento é um suporte escrito que é passível de actualização, enquanto que um registo é um suporte escrito que traduz uma realidade concreta relativa a uma determinada data/hora, pelo que é imutável. Deve existir um procedimento para definir o controlo dos documentos e registos.

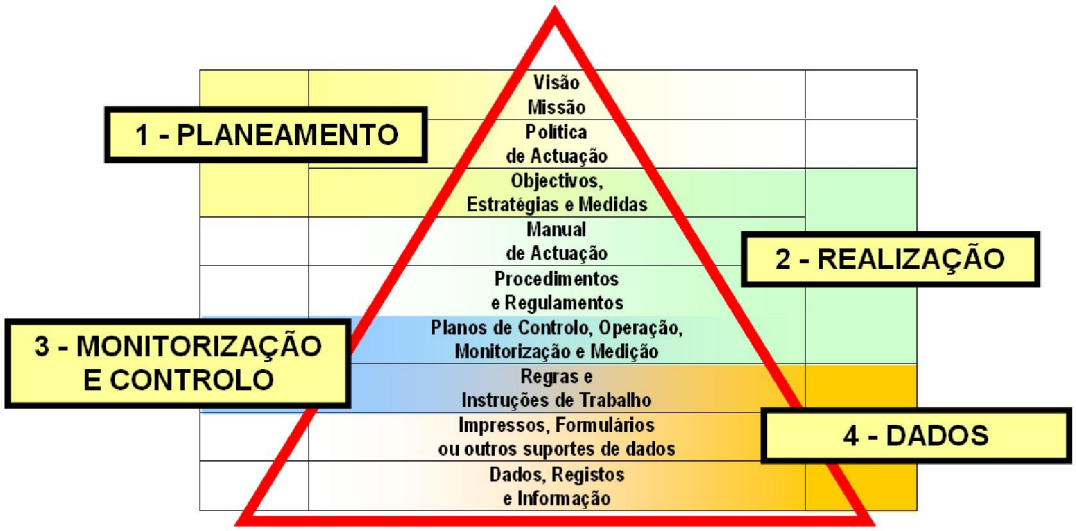


Figura 5 – Pirâmide documental. Fonte: J.Costa

5.3. COMPROMETIMENTO DA GESTÃO

A gestão de topo deve envolver-se no planeamento, operação e monitorização do SGQ, designadamente:

- Ao realçar a necessidade de ir ao encontro dos requisitos do cliente, estatutários e legais;
- Ao estabelecer a política e objectivos da qualidade;
- Ao promover o planeamento do SGQ e sua melhoria contínua;
- Ao definir as condições de autoridade e responsabilidade dentro da organização;
- Ao nomear o responsável pela gestão do SGQ;
- Ao definir os processos de comunicação apropriados aos SGQ dentro da organização.
- Ao conduzir as revisões pela gestão;
- Ao assegurar os recursos necessários.

5.4. RECURSOS NECESSÁRIOS AO SGQ

5.4.1. RECURSOS HUMANOS

Devem estar definidas as condições para nomear os recursos humanos para cada função com base em critérios de:

- Escolaridade;
- Formação profissional;
- Experiência profissional;
- Outros complementares e adequados desde que não sejam discriminatórios.

5.4.2. INFRAESTRUTURAS

Devem estar identificadas as necessidades de recursos físicos para o desempenho da actividade que leva à obtenção do produto ou serviço, designadamente:

- Edifícios e espaços de trabalho;
- Equipamentos, máquinas e instrumentos (inclui *software* e *hardware*);
- Serviços de apoio (transportes, comunicação, informação, logística, etc…)

5.4.3. AMBIENTE DE TRABALHO

A entidade deve determinar e gerir as condições de trabalho adequadas, designadamente em termos de factores físicos e ambientais, dando cumprimento aos requisitos de Higiene e Segurança do Trabalho aplicáveis

5.5. REALIZAÇÃO DO PRODUTO

5.5.1. PLANEAMENTO DO PRODUTO/SERVIÇO

A entidade deve descrever em que condições desenvolve o seu produto ou serviço. Para isso deve determinar:

- Os objectivos da qualidade e requisitos do produto;
- Estabelecer os processos, documentos e recursos necessários à obtenção do produto;
- As actividades de verificação, validação, monitorização, medição, inspecção, ensaio e critérios de aceitação necessárias;
- Os registos necessários para evidenciar o cumprimento dos requisitos e objectivos pré-definidos.

5.5.2. RELAÇÃO COM O CLIENTE

Uma vez que o objectivo da organização é obter um produto ou prestar um serviço ao cliente, é fundamental que os requisitos deste estejam bem identificados e descritos de forma a poder evidenciar que o respectivo produto/serviço cumpre com essas exigências. Assim, devem estar determinados:

- Os requisitos especificados pelo cliente e a sua relação com o produto realizado ou serviço prestado;
- Os requisitos não especificados pelo cliente mas que foram considerados e justificados como essenciais para o produto realizado ou serviço prestado;
- Os requisitos legais, estatutários ou outros aplicáveis;
- Outros que, justificadamente, foram considerados pela organização;
- Metodologia de revisão dos requisitos do produto/serviço face a situações extraordinárias (por exemplo alteração do produto em face a um pedido expresso do cliente);
- Metodologias de comunicação e tratamento de informação relacionada com o cliente (por exemplo nas encomendas, contratos, reclamações, entre outros);

5.5.3. CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO

A concepção e desenvolvimento do produto ou serviço realizado pela entidade deve ser planeado e registado de forma controlada pelo que a respectiva documentação e registos daí resultantes devem estar em conformidade com procedimentos pré-definidos, incluindo quem, quando e como.

A concepção e desenvolvimento deve ser efectuada e estar registada de modo a evidenciar:

- Quais os requisitos de funcionamento do produto e respectivas características de desempenho;
- Identificar as exigências regulamentares e estatutárias aplicáveis;
- Relação com concepções anteriores;
- Outros requisitos considerados fundamentais.

Depois de concluída a concepção de cada produto, deve ser possível:

- Verificar se os requisitos iniciais de concepção foram cumpridos;
- Dispor da informação técnica e comercial sobre o produto/serviço;
- Dispor da informação sobre segurança, manuseamento e utilização correcta do produto.

Após a concepção inicial do produto, este poderá ser alvo de revisões, verificações e validações planeadas ou não planeadas, devendo estas actividades ser devidamente registadas bem como as eventuais alterações resultantes.

5.6. APROVISIONAMENTO

As compras devem ser registadas contendo o conjunto de informação necessária à verificação da conformidade e serem efectuadas a fornecedores que estão inseridos no SGQ após uma sequência de passos de avaliação e selecção de aptidões para fornecer o produto que incluem:

- Cumprir com os critérios de selecção de fornecedor;
- Cumprir com os critérios de avaliação do fornecedor;
- Cumprir com os critérios de re-avaliação do fornecedor;
- Cumprir com os requisitos para aprovação do produto da compra;
- Cumprir com os requisitos de qualificação do pessoal envolvido;
- Cumprir com os requisitos do SGQ da entidade;
- Cumprir com requisitos de liberação do produto das instalações do fornecedor, se aplicável;

5.7. REALIZAR O PRODUTO

A entidade deve realizar o produto de acordo com condições pré-definidas que incluam:

- Ter disponível informação sobre as características do produto;
- Ter disponíveis instruções de trabalho adequadas;
- Realizar o produto com equipamentos adequados;
- Ter disponível equipamento e efectuar a monitorização e medição dos processos;
- Ter previstas as condições de liberação do produto, de entrega ao cliente e medidas pós-entrega;
- Ter previstas metodologias de avaliação dos processos quando isso apenas é possível após a entrega;

O produto deve ser identificado durante todo o processo de realização, bem como o seu estado de verificação e monitorização.

Sempre que seja utilizada propriedade do cliente durante a realização do produto, devem estar definidas as condições da sua utilização e identificadas as responsabilidades.

Devem estar prevista as condições de manuseamento, acondicionamento, armazenagem e embalagem durante a realização do mesmo.

Todo o equipamento de monitorização e medição utilizado para verificar a conformidade do produto deve estar identificado, devendo ser alvo de manutenção periódica para garantir a sua aptidão ao uso.

5.8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

Este requisito da norma traduz as medidas necessárias à sobrevivência de todo o SGQ. É fundamental que sejam adoptadas medidas de monitorização, medição, análise e melhoria para:

- § Demonstrar que o produto está conforme os requisitos pré-definidos;
- § Garantir que o SGQ é mantido de acordo com o espírito e requisitos da norma;
- § Melhorar continuamente o SGQ no âmbito da respectiva norma

5.8.1. SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Uma vez que a realização do produto é efectuada tendo por base os requisitos ou informações obtidas do cliente, é necessário monitorizar a percepção do cliente face ao produto fornecido e avaliar em que medida as suas necessidades estão a ser satisfeitas.

5.8.2. AUDITORIAS INTERNAS

Do mesmo modo, como a realização do produto deve ser efectuada tendo por base os procedimentos, instruções de trabalho, planos da qualidade, exigências legais e estatutárias, de acordo com os requisitos da norma, será necessário avaliar periodicamente a conformidade da actividade e do produto com esses suportes.

5.8.3. MONITORIZAÇÃO DOS PROCESSOS E DO PRODUTO

Para além da monitorização da satisfação do cliente e da avaliação do desempenho pelas auditorias internas, a entidade deve ter previstas medidas de auto-controlo dos processos e do produto identificando e actuando sobre eventuais não conformidades implementando correcções, acções correctivas e preventivas.

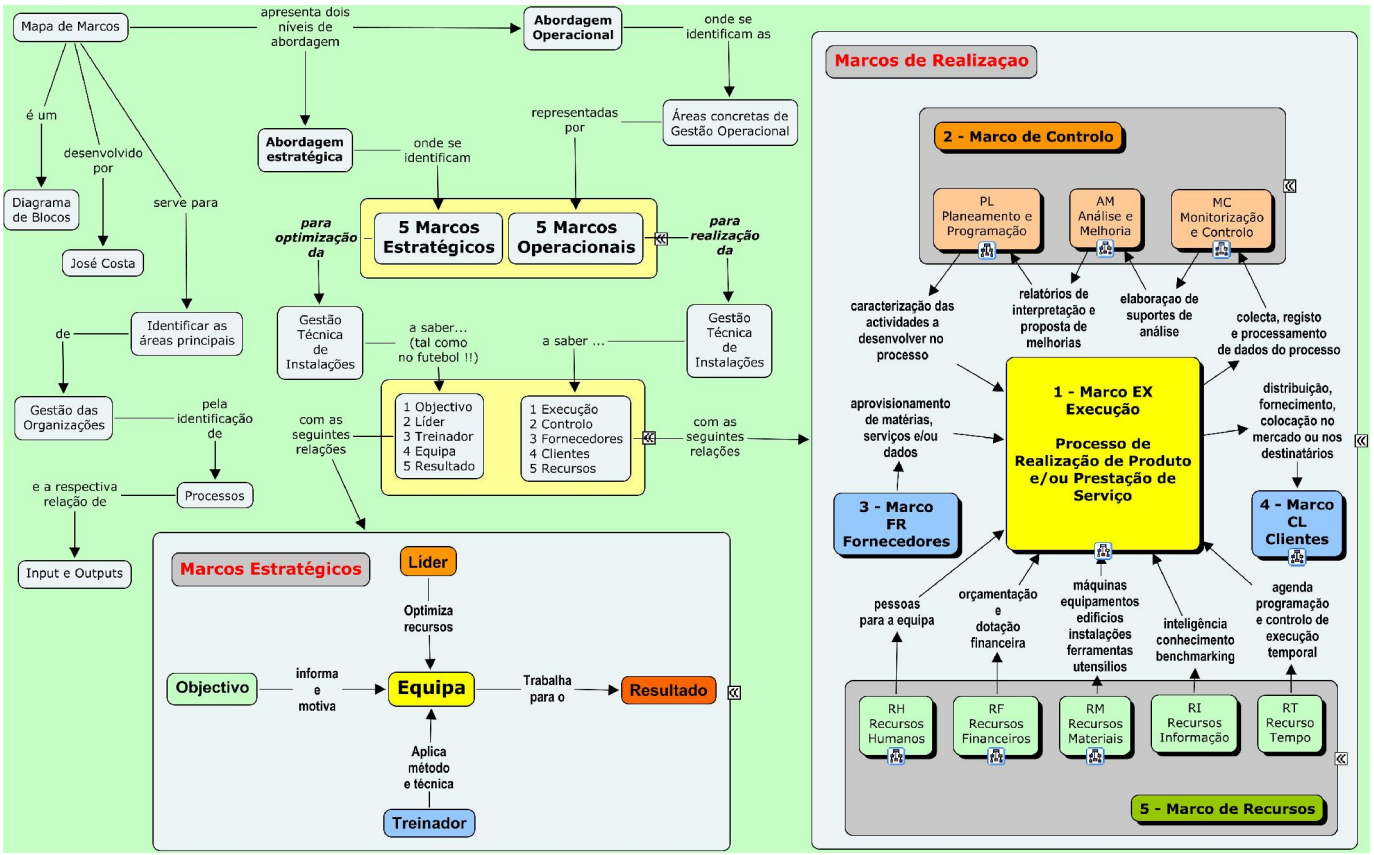


Figura 6 – Mapa de Marcos

5.8.4. CONTROLO DO PRODUTO NÃO CONFORME

Sempre que são identificadas não conformidades no produto, devem estar previstas medidas para que este seja segregado e identificado o seu estado de modo a não ser utilizado no processo normal . Em consequência devem estar previstas e ser adoptadas as medidas necessárias ao reencaminhamento do respectivo produto para recuperação, reprocessamento, ou reciclagem. Todas as acções devem ser alvo de registos adequados para a investigação e determinação das causas da não conformidade de modo a poderem ser adoptadas medidas de melhoria para o problema seja minimizado no futuro.

5.8.5. ANÁLISE DE DADOS

Considerando que em todo o processo de gestão do SGQ são realizados diversos registos inerentes ao processo e ao produto, desde o aprovisionamento, realização e entrega, bem como na monitorização, identificação e tratamento de não conformidades, a entidade deve estabelecer procedimentos de tratamento de dados com o respectivo tratamento estatístico determinando indicadores de desempenho do SGQ. Esta análise de dados deve incluir informação sobre:

- Satisfação do cliente;
- Conformidade com os requisitos do produto/serviço;
- Tendências e informação sobre oportunidades de melhoria;
- Fornecedores

5.8.6. MELHORIA

A empresa deve ter metodologias de implementação de melhorias, através de medidas preventivas, medidas correctivas e das correcções necessárias. Estas metodologias devem estar suportadas num procedimento próprio.

6. Mapa de Processos

Um dos primeiros passos para certificar qualquer empresa é o esboço do respectivo mapa de processos.

O diagrama da Figura 6 ilustra a abordagem para identificar e construir um mapa que englobe as principais áreas de gestão de qualquer organização. O mapa deve ser “lido” da esquerda para a direita e de cima para baixo.

Interiorizado o “Mapa de Marcos”, a empresa deverá construir o seu “Mapa de Processos”. A Figura 7 ilustra um possível mapa de processos para uma empresa industrial.

É preciso realizar-se diversas tarefas para se obter o mapa de processos, e que se ilustram, a título de exemplo na Figura 8.

7. Lista de Procedimentos

Considerando o exposto no texto anterior, referem-se a seguir alguns dos procedimentos que devem estar documentados em qualquer sistema da qualidade normalizado pela norma ISO 9001:

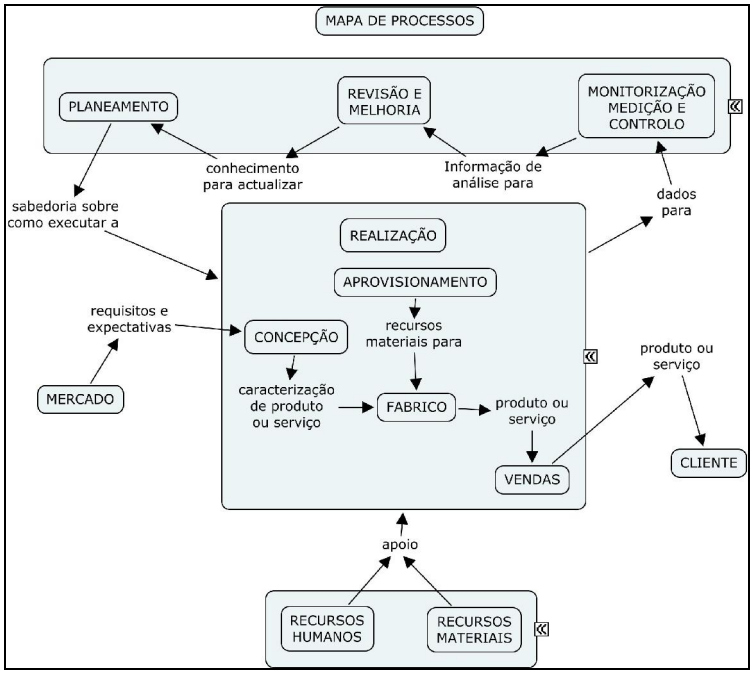


Figura 7 – Exemplo de mapa de processos para uma empresa industrial

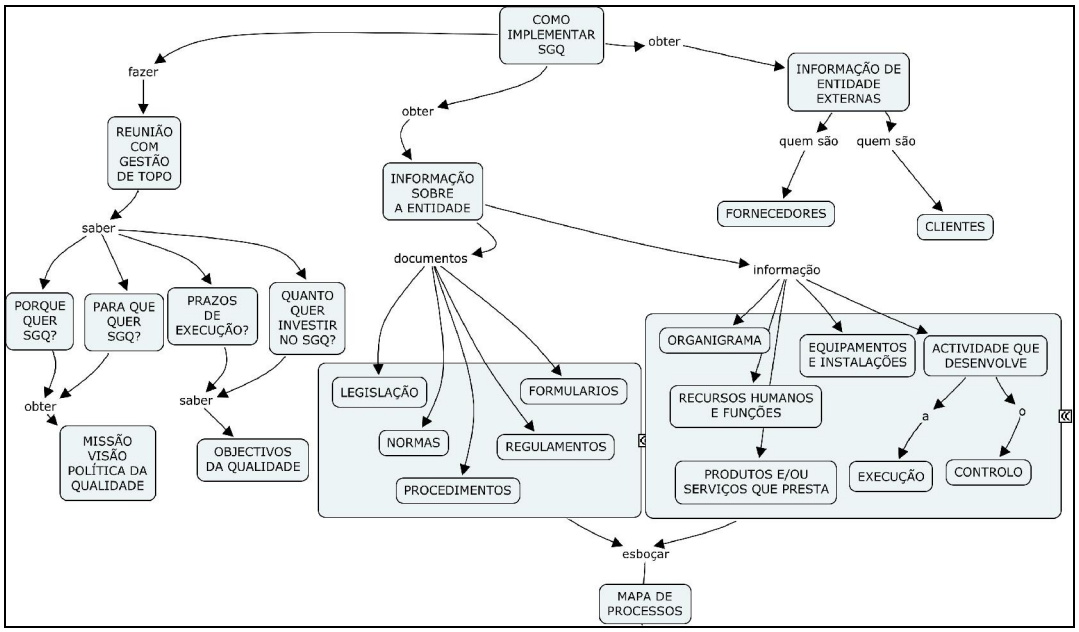


Figura 8 – Mapa conceptual das tarefas prévias ao mapa de processos

- § Procedimento – Documentos e Registos do SGQ – Elaboração e Controlo;
- § Procedimento – Gestão de Recursos – Humanos/Infraestruturas/Informação/Conhecimento/outros;
- § Procedimento – Planeamento e Programação da Qualidade;
- § Procedimento – Aprovisionamento;
- § Procedimentos – Realização do Produto/Serviço (1, 2, 3, ….n, os necessários para caracterizar o processo principal, objecto da actividade da organização ou empresa);
- § Procedimento – Monitorização, Medição e Controlo;
- § Procedimento – Análise, Revisão e Melhoria;

8. Cronograma para a certificação

Tomada a decisão de certificar a empresa indica-se a seguir um cronograma típico do processo de certificação pela norma ISO 9001.

#	Acção	Tempo de trabalho (semanas)	Responsável	Recursos humanos (pessoas afectas)	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8
		35										
1	Caracterização da entidade, objectivos, política e missão	1		3	X							
2	Identificar os processo da entidade (actuais)	1		3	X							
3	Diagnóstico da gestão actual e oportunidades de melhoria	2		3	X							
4	Elaboração do "Mapa de Processos" e "Procedimentos" de actuação dos diversos processos	1		3	X	X						
5	Abertura do "Manual da Qualidade"	1		3		X						
6	Formação de chefias superiores e intermédias sobre o SGQ	1		2		X	X					
7	Elaboração dos "Procedimentos Operacionais" da entidade	5		7			X	X	X			
8	Elaboração de "Planos de Monitorização e Controlo"	5		7				X	X	X		
9	Elaboração de "Instruções de Trabalho"	6		7					X	X	X	
10	Elaboração dos "Formulários" de apoio à gestão	3		7			X	X	X	X	X	
11	Formação de colaboradores sobre o SGQ	1		2						X	X	
12	Auditorias internas de acompanhamento da implementação do SGQ	3		2					X		X	X
13	Avaliação do sistema e do "Manual da Qualidade"	1		3							X	
14	Auditoria interna final	1		2								X
15	Revisão do sistema	2		2								X
16	Submissão do SGQ à certificação por entidade externa	1		1								X

Figura 9 – Cronograma tipo para implementação de SGQ

9. Exemplos

Exemplos práticos sobre como implementar o SGQ numa empresa poderão ser consultados no manual prático de certificação pela qualidade da Geprix. Solicite-o pelo correio electrónico info@geprix.com.

10. CONCLUSÕES

10.1. CONCLUSÃO

A certificação pela qualidade traduz-se na evidência do cumprimento, por parte de uma empresa, dos requisitos de gestão ditados pela norma ISO 9001, sendo essa evidência corroborada por um organismo de certificação acreditado pelo organismo nacional para a qualidade.

Não tendo força de lei, a norma NP EN ISO 9001:2008 é actualmente um dos instrumentos de gestão mais poderosos. Qualquer empresa certificada pela qualidade visa atingir essencialmente dois objectivos: O primeiro (e não deveria ser por esta ordem) é que a certificação torna mais credível qualquer empresa num mercado com clientes cada vez mais exigentes; o segundo (e este deveria ser o mais importante) é que a certificação dá um contributo fundamental para o bom desempenho da empresa, ou seja, para a sua produtividade.

A certificação pela qualidade começa pela decisão de certificar, depois a equipa de pessoas do projecto de certificação irão proceder ao primeiro esboço do mapa de processos. Este, deverá traduzir as principais actividades (e suas relações internas e externas) que acrescentam valor, no âmbito do objecto de actividade.

Nesta organização de base devem estar sempre presentes o ciclo de Deming, PDCA e os 8 princípios de gestão pela qualidade, com o envolvimento do seguinte trinómio: Administração de topo – Clientes – Fornecedores.

A construção do SGQ apoia-se em diversos suportes documentais, orientados pela política da qualidade e seus objectivos bem como num conjunto de procedimentos, planos de controlo, instruções de trabalho e formulários.

Quando o processo estiver em fase de conclusão, deve ser realizada uma auditoria interna que apontará certamente um conjunto considerável de não conformidades que, quando corrigidas, permitirão apresentar o respectivo SGQ ao escrutínio de uma entidade certificadora externa que o auditando emitirá, ou não, o respectivo certificado de gestão pela qualidade. A atribuição deste certificado deverá ser divulgado, no interior e exterior da empresa, aos diversos parceiros de trabalho (trabalhadores, clientes e fornecedores) e deverá estar afixado exemplar num lugar público (normalmente na entrada principal da empresa). Só após a obtenção do certificado a entidade poderá ostentar a bandeira da qualidade e incluir a referência à certificação obtida nos diversos suportes documentais administrativos ou comerciais (facturas, catálogos, página da internet, etc….).

Convém terminar referindo que a certificação pela qualidade só será, de facto, útil e necessária se empresa puder determinar quantitativamente quanto melhor e mais eficiente está a operar ao longo do tempo e não por apenas estar a vender mais quantidade. QUALIDADE É FAZER BEM, SER MELHOR …

10.2. “CURVA DA POLACA (*)”

(*) “Curva da Polaca” é a expressão para designar outros temas de interesse, na sequência do apresentado no presente documento.

Outros documentos com interesse nesta temática são:

- Ferramentas de Gestão da Qualidade;
- Controlo da Qualidade;
- Engenharia da Qualidade;
- Metrologia e controlo de EMMs.