

2017

Curso

Noções e normas de qualidade

ÍNDICE

1 Índice

| | |
|---|--------------|
| 2 | Introdução |
| Benefícios do Manual..... | 7 |
| Controlo de qualidade..... | 8 |
| Qualidade total: Normas ISO 9000; passos da certificação de uma empresa | 10 |
| Processos de certificação | 11 |
| Qualidade ambiental..... | 12 |
| As empresas e a conservação do ambiente | 12 |
| Prevenção da poluição | 12 |
| Redução de desperdício e rentabilização de recursos | 12 |
| Normas ISO 14000 | 13 |
| Verificação e controlo do trabalho produzido | 14 |
| 10 | Bibliografia |

Cofinanciado por:

2 Introdução

Este manual pretende possibilitar ao seu detentor conhecimentos sobre NOÇÕES E NORMAS DE QUALIDADE. Está escrito numa linguagem simples, possibilitando a todos uma melhor e imediata compreensão da informação que se pretende transmitir. Os textos apresentados são elucidativos de como agir em determinado momento, nomeadamente nos procedimentos a seguir no processo de certificação. As figuras procuram auxiliar o leitor a compreender as orientações.

2.1 Benefícios do Manual

Apresentação coordenada e sistemática dos conteúdos a serem abordados, facilitando a assimilação destes através da sua maior contextualização no panorama mais abrangente do Curso.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

3 O que é a qualidade

A qualidade tem uma linguagem própria que importa abordar, com o intuito de todos os intervenientes nas questões da qualidade terem o melhor entendimento possível entre si.

Existem várias definições de qualidade, tendo cada autor a sua própria definição. Vejamos alguns exemplos:

- A qualidade é a "conformidade com as exigência"
- neste caso podemos questionar de que tipos de exigências se trata.

Podemos melhorar a definição:

- A qualidade é a "conformidade com as exigências" de alguém, significando que a qualidade é essencialmente uma característica que representa uma mais-valia para alguém.
 - Também podemos considerar que "um produto de qualidade é aquele que satisfaz plenamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo, as necessidades do cliente.
 - "A qualidade é a adequação à finalidade ou ao uso".
- nesta definição, a qualidade está intrinsecamente associada à capacidade que o produto/serviço tem para desempenhar as funções para que foi concebido. Quanto maior for essa capacidade, mais qualidade o produto/serviço terá.

4 Controlo de qualidade

Na norma ISO 9000:2000 estão definidos os fundamentos e o vocabulário de muitos aspetos e termos da função qualidade.

Cofinanciado por:

Esta norma define qualidade como o "**grau de satisfação de requisitos dados por um conjunto de características intrínsecas**".

A Política da Qualidade é composta pelas grandes linhas orientadoras estabelecidas pela gestão de topo da empresa para as várias atividades de negócio da empresa que influam no sistema de gestão da qualidade.

A definição da Política da Qualidade é um momento-chave de toda a estratégia da qualidade para a organização. A gestão de topo elabora um documento que estabelece as grandes linhas orientadoras para as questões da qualidade da organização que dirige. A Política da Qualidade deve ser apropriada à organização, deve incluir o compromisso de melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade (SGQ) da organização e deve estar em consonância com os objetivos da qualidade.

Todos os colaboradores da organização devem ter conhecimento da Política da Qualidade, por isso esta deve ser convenientemente comunicada e entendida:



O texto da Política da Qualidade deve ser claro, conciso e preciso.

Exemplo do que se deve incluir na definição da Política da Qualidade:

"A nossa organização compromete-se a desenvolver um sistema de gestão da qualidade que permita garantir a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade".

A definição dos Objetivos da Qualidade é outro elemento fundamental do sistema de gestão da qualidade de uma organização.

Quando falamos de objetivos no âmbito dos sistemas de gestão da qualidade, estes são orientados essencialmente para:

Cofinanciado por:

- Eliminar ou mitigar problemas;
- Melhorar ou manter melhorias do sistema de gestão da qualidade.

Devem ser estabelecidos objetivos para todas as atividades relevantes, funções e níveis envolvidos da organização que influam no sistema de gestão da qualidade.

A qualidade na estrutura das organizações tem vindo ao longo dos tempos a sofrer algumas mudanças. Ora vejamos:

- **Inspeção** - atividades de medição, comparação, verificação;
- **Controlo da qualidade** – atividades que se centram na monitorização, nomeadamente na análise dos desvios e reposição dos parâmetros nas condições desejadas;
- **Garantia de qualidade** – atividades planeadas e sistematizadas que de uma forma integrada podem garantir que a qualidade é alcançada;
- **Gestão da qualidade** – atividades coincidentes com as da garantia, mas em que é enfatizada integração na gestão global da organização.
- **Qualidade total** – cultura de empresa capaz de assegurar a satisfação dos clientes.

5 Qualidade total: Normas ISO 9000; passos da certificação de uma empresa

As normas de gestão da qualidade da família ISO 9000:2000 são reconhecidas internacionalmente. São estas normas que são utilizadas como referencial para a implementação de sistemas de qualidade.

Esta série de normas é constituída por três normas:

- ISO 9000:2000 – sistemas de gestão da qualidade. Fundamentos e vocabulário.
- ISO 9001:2000 – sistemas de gestão da qualidade. Requisitos.
- ISO 9004:2000 – sistemas de gestão da qualidade. Linha de orientação para melhoria de desempenho.

A certificação

Após as auditorias por parte da entidade acreditada à organização que pretende ver reconhecido o seu sistema de gestão da qualidade como estando em conformidade dos

Cofinanciado por:

requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000, a entidade acreditada emite certificado de conformidade.

Vantagens da certificação

- Melhoria dos processos do seu negócio
- Redução de custos
- Redução de defeitos
- Eliminação de tarefas desnecessárias
- Definição de funções de responsabilidade
- Poupança no tempo de ciclo dos processos de trabalho
- Menos auditorias por parte dos clientes
- Incremento das vendas
- ...

Inconveniente da certificação

- Remete para segundo plano as mais-valias internas dos sistemas de gestão da qualidade
- Obsessão das organizações para chegar ao topo

6 Processos de certificação

Candidatura e auditoria inicial – depois de escolhida a entidade certificadora, é iniciado com um contacto em que a organização solicita à entidade certificadora o serviço de certificação.

A entidade certificadora responde a solicitar o preenchimento da ficha de candidatura. Solicita alguns documentos, nomeadamente o manual da qualidade, rede de processos...

Após a receção da documentação está formalizada candidatura da organização.

Após a análise da documentação enviada e qualquer outra informação, a entidade certificadora aceitará ou não a candidatura.

É marcada uma **auditoria de concessão** - é esta que vale para a emissão do certificado de conformidade ao sistema de gestão da qualidade da organização.

Cofinanciado por:

A auditoria de acompanhamento – serve para verificar se as condições da qualidade estão em conformidade. Geralmente são mais ligeiras.

7 Qualidade ambiental

7.1 As empresas e a conservação do ambiente

Em Portugal, e no que concerne à relação indústria/ambiente, à medida que aquela se moderniza, vão sendo respeitados de modo crescente os fatores ambientais, mas, por outro lado, à medida que as exigências ambientais crescem, são também introduzidas limitações à implantação e à expansão industrial.

7.2 Prevenção da poluição

Ar – a qualidade do ar tem vindo a ser objeto de um basto trabalho ao nível do ministério do ambiente. O decreto de lei nº 102/2010 estabelece os objetivos de qualidade do ar tendo em conta as normas, as orientações e os programas da Organização Mundial da Saúde, destinados a preservar a qualidade do ar ambiental. É expressamente proibido em todo o território nacional a queima a céu aberto de qualquer tipo de resíduos urbanos, industriais, tóxicos ou perigosos, bem como de todo o tipo de material designado por sucata.

Água – é o recurso mais abundante na natureza, cobrindo mais de dois terços do planeta em que vivemos.

A água disponível para consumo ou para uso é apenas uma pequena fração da totalidade, na realidade pouco é mais de 1% da água existente.

Para além disto, a Terra apresenta uma distribuição desigual de água, pelo que, na realidade, este recurso deve considerar-se escasso, e como tal, sujeito a planeamento e regras de gestão.

7.3 Redução de desperdício e rentabilização de recursos

Resíduos são qualquer substância ou objetos de que o detentor se desfaz ou tem intenção ou a obrigação de se desfazer.

Cofinanciado por:

O princípio da responsabilidade alargada do produtor confere ao produtor a responsabilidade por uma parte significativa dos impactos ambientais dos seus produtos ao longo do seu ciclo.

De acordo com o decreto-lei nº73/2013, consiste em “atribuir, total, ou parcialmente, física e ou financeiramente, ao produtor do produto a responsabilidade pelos impactos ambientais e pela produção de resíduos decorrentes do processo produtivo e da posterior utilização dos respetivos produtos, bem como da sua gestão quando atingem o final de vida”. Deste modo a responsabilização do produtor traduz-se no cumprimento de objetivos e metas quantificadas de recolha, de reutilização, de reciclagem e de valorização. Incentivando-o a alterar a conceção do seu produto.

8 Normas ISO 14000

Em 1993 a ISO estabeleceu os meios técnico para desenvolver normas internacionais sobre um amplo conjunto de aspetos relacionados com a gestão ambiental.

Este comité tem como objetivo desenvolver e atualizar a serie de normas ISO 14000 que contempla as seguintes áreas:

- Sistema de gestão ambiental
- Auditorias ambientais
- Avaliação do desempenho ambiental
- Rotulagem ecológica
- Análise do ciclo de vida
- Termos e definições

As normas da serie 14000 que se encontram em vigor são:

ISO 14001:2004 – Sistema de gestão ambiental – requisitos e linhas de orientação para a sua utilização.

ISO 14004:2004 - requisitos e linhas de orientação para a sua utilização.

ISO 14015:2001 – Gestão ambiental – Avaliação ambiental de instalações e organizações.

ISO 14020:2000 – Rótulos e declarações ambientais – princípios gerais.

Cofinanciado por:

9 Verificação e controlo do trabalho produzido

A certificação de SGA constitui uma ferramenta essencial para as organizações que pretendem alcançar uma confiança acrescida por parte dos clientes, colaboradores, comunidade envolvente e sociedade, através da demonstração do compromisso voluntário com a melhoria do seu desempenho ambiental.

A APCER – Associação Portuguesa de certificação – encontra-se acreditada para a certificação de SGA pelo IPAC (Instituto Português de Acreditação) e pelo ENAC (Entidade Nacional de Acreditacion) para os setores definidos nos certificados de acreditação.

Etapas do processo de certificação

- Pedido de certificação
- Instrução do processo
- Visita prévia (opcional)
- Auditoria de concessão – 1ª fase
- Auditoria de concessão – 2ª fase
- Resposta da organização – plano de ações corretivas
- Análise do relatório e respostas
- Decisão da certificação
- Manutenção da certificação – auditorias anuais de acompanhamento e auditorias de renovação ao fim de 3 anos).

10 Bibliografia

Plano Nacional de Gestão de Resíduos, Ed. APA - Agência Portuguesa do Ambiente, 2011
Sistemas de Qualidade, segurança e ambiente – Manual do formador, Ed. Talentus, 2007
<https://www.forma-te.com/viewdownload/65-qualidade/27557-manual-nocoes-e-norma-da-qualidade>

Cofinanciado por:

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu