

## A QUALIDADE E A CERTIFICAÇÃO

Em 1977 foi criada no Ministério da Indústria e Energia, a Direcção Geral da Qualidade, actualmente denominada por **IPQ**, cujo objectivo era o desenvolvimento e divulgação dos conceitos e políticas da Qualidade que estavam a ser implementadas com sucesso junto das empresas industriais nos países desenvolvidos como o Japão, os EUA e países mais avançados da Europa. Em Portugal, os grupos económicos existentes ou em desenvolvimento procuravam acompanhar o que se passava nas economias de vanguarda e os seus quadros tentavam dinamizar e tornar a nossa economia mais competitiva, numa época de grandes transformações sociais, políticas e económicas.

Em 1983 foi definido o modelo institucional do Sistema Nacional de Gestão da Qualidade (**SNGQ**), onde se incluía o Conselho Nacional da Qualidade (CNQ), numa fase de pré-adesão à Comunidade Económica Europeia, pois era necessário adequar as nossas estruturas para a nossa entrada em 1986. A promoção e dinamização das políticas de gestão da qualidade e posteriormente das vantagens da certificação remontam a 1986 com a adesão de Portugal à antiga CEE. Era necessário e imperioso, no âmbito da adesão aumentar a competitividade da economia portuguesa. Uma percepção cada vez mais clara da necessidade e a existência de vários programas comunitários levou e incentivou muitas empresas a criarem os seus sistemas de gestão da qualidade e posteriormente a certificá-los. A abertura da nossa economia ao exterior, a integração cada vez maior no espaço europeu ou a implantação de multinacionais que trouxeram outros métodos de gestão, tiveram a sua quota parte neste crescimento.

O **IPQ** foi criado em 1986 através do decreto-lei nº 183/86, de forma a dotar o país de uma estrutura homóloga à dos outros estados, aumentando a competitividade das nossas empresas e dinamizar as políticas da Qualidade, para tal foi lhe concebido a responsabilidade pelas actividades de normalização, qualificação e metrologia e pela unidade de doutrina do Sistema Nacional de Gestão da Qualidade. (SNGQ).

O nosso Sistema de Qualidade (**SPQ**) engloba todas as entidades envolvidas na qualidade e assegura a coordenação dos três subsistemas – da Normalização, da Qualificação e da Metrologia, como objectivo de garantir e desenvolver a qualidade através de todas as entidades que, voluntariamente ou por inerência de funções, intervenham nos vários sectores da sociedade.

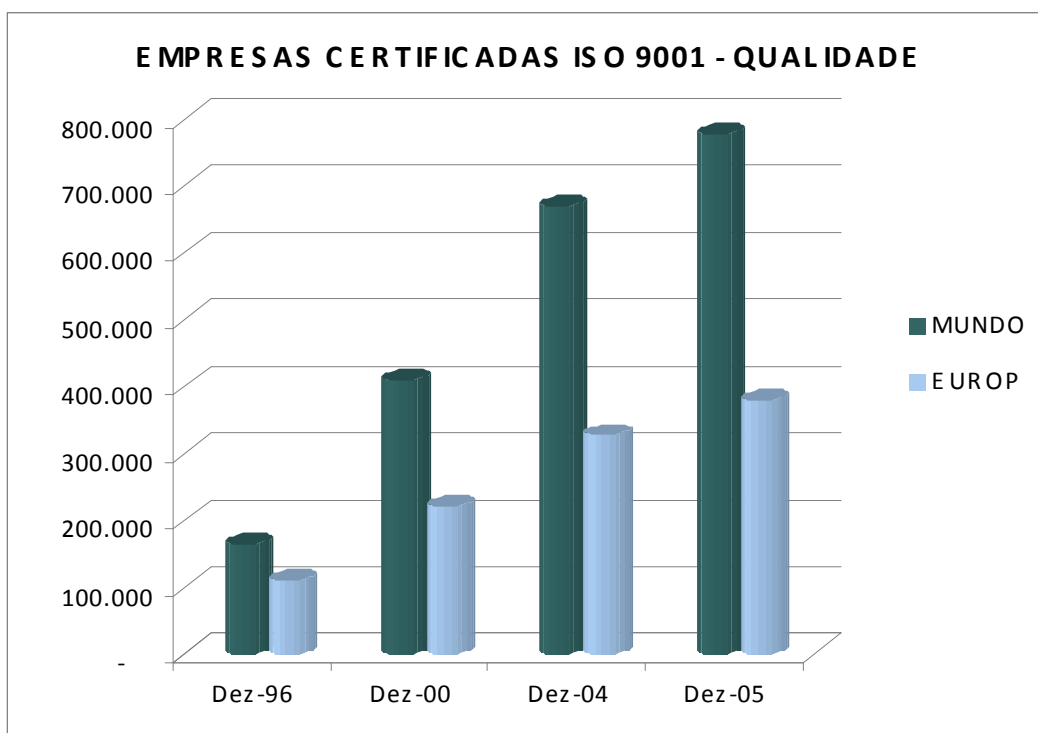
Por **Qualidade** entende-se a totalidade de especificidades e características de um produto ou serviço que garante a sua capacidade para satisfazer as necessidades expressas ou implícitas.

A **Certificação** de uma empresa consiste no reconhecimento formal, por um Organismo de Certificação, entidade externa independente e acreditada de essa organização dispõe de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) implementado que cumpre as Normas aplicáveis, dando lugar à emissão de um certificado. Este movimento permite salvaguardar a defesa dos consumidores e do meio ambiente, através da existência de padrões de referências aplicados nas empresas. Sendo uma mais valia para as empresas neste mercado competitivo e globalizado, permite uma aproximação aos padrões de exigência das suas congéneres estrangeiras.

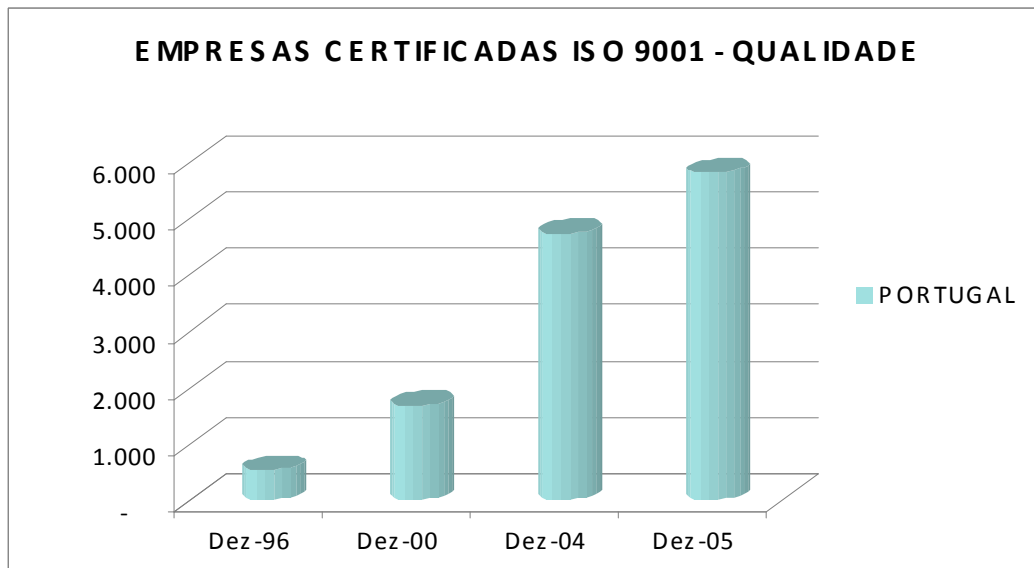
## A CERTIFICAÇÃO COMO ELEMENTO DIFERENCIADOR

A certificação de uma empresa pode ser feita por um conjunto de referenciais mas, a nível internacional, têm que ser destacados os da ISO (International Organisation for Standardization) referentes à **Qualidade** (9001) e **Ambiente** (14001), que pela sua difusão têm impulsionado as empresas de todo o mundo a implementar e certificar os seus sistemas de gestão da qualidade (SGQ).

## A EVOLUÇÃO DA CERTIFICAÇÃO



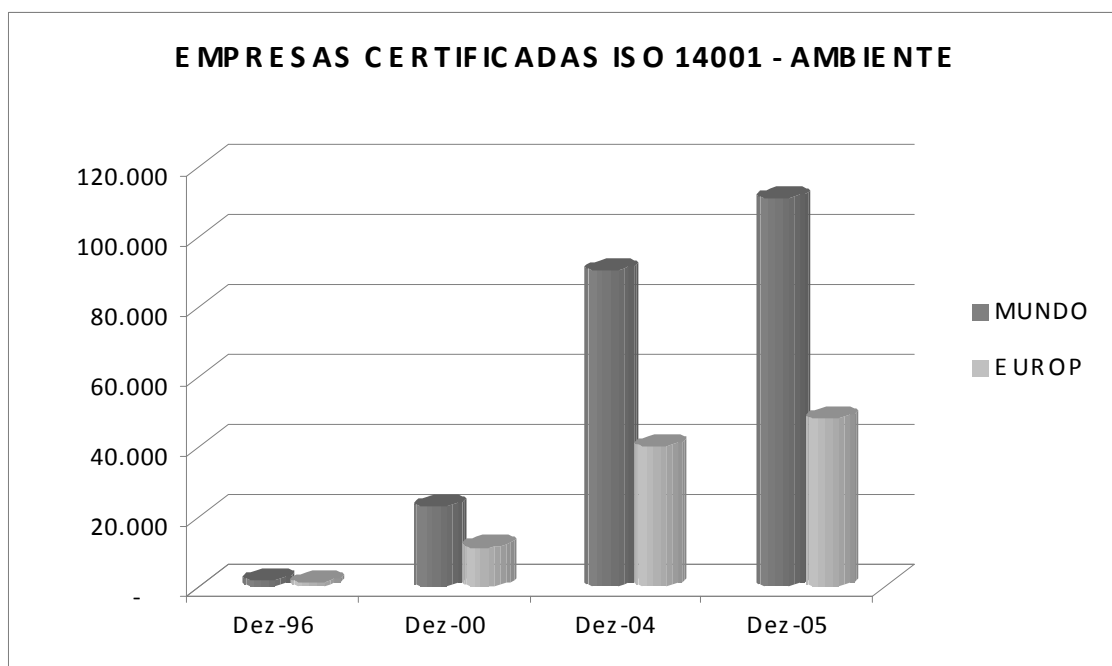
Fonte: "ISO Survey"



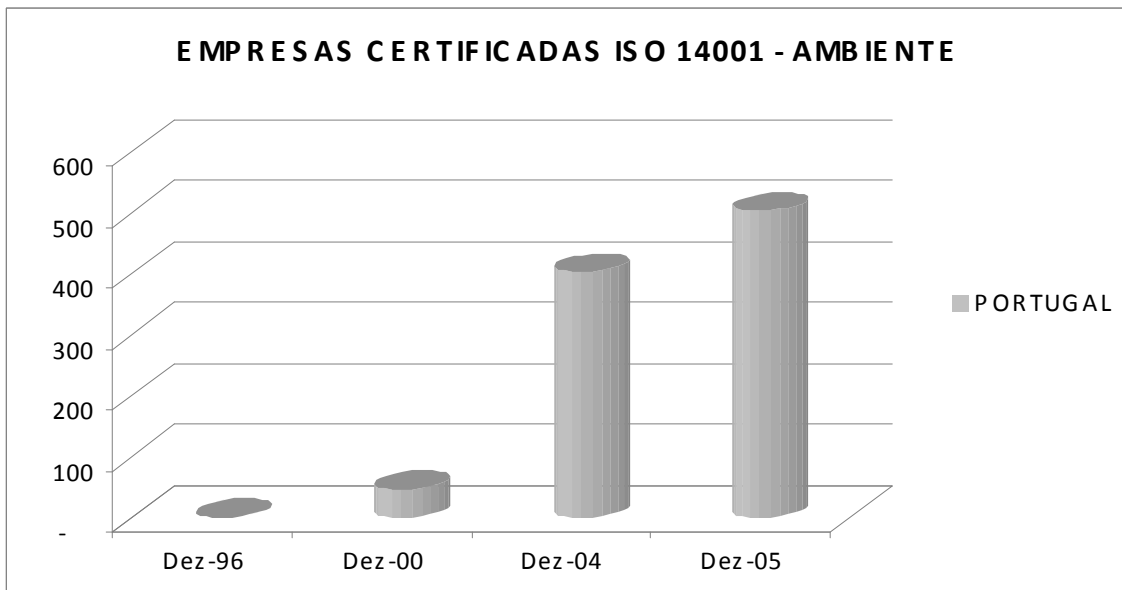
Fonte: "ISO Survey"

<b>EMPRESAS CERTIFICADAS ISO 9001 - QUALIDADE</b>			
	<b>Dezembro 1996</b>	<b>Dezembro 2000</b>	<b>Dezembro 2005</b>
<b>MUNDO</b>	<b>162.701</b>	<b>408.631</b>	<b>776.608</b>
<b>EUROPA</b>	<b>109.961</b>	<b>220.127</b>	<b>379.937</b>
<b>PORTUGAL</b>	<b>535</b>	<b>1.696</b>	<b>5.820</b>

Decompondo os dados constantes do Quadro verifica-se que em 2005 as empresas portuguesas representam actualmente 1.53% do total europeu e 0.75 % do mundial. Já a quota europeia obtêm uns expressivos 48.92% face à percentagem mundial.



Fonte: "ISO Survey"



Fonte: "ISO Survey"

<b>EMPRESAS CERTIFICADAS ISO 14001 - AMBIENTE</b>			
	<b>Dezembro 1996</b>	<b>Dezembro 2000</b>	<b>Dezembro 2005</b>
<b>MUNDO</b>	<b>1.491</b>	<b>22.897</b>	<b>111.162</b>
<b>EUROPA</b>	<b>948</b>	<b>11.021</b>	<b>47.837</b>
<b>PORTUGAL</b>	<b>1</b>	<b>47</b>	<b>504</b>

As empresas portuguesas representam 1.05% do total europeu e 0.45% mundial, mantendo a mesma percentagem. A Europa detém, neste referencial, uma quota significativa de 43.03%.

## **CONTEXTO NACIONAL**

Desde a década de 90, o número de empresas certificadas em Portugal tem crescido significativamente, embora sejam ainda poucas se atendermos ao número actual de empresas existentes no nosso país. A 31 de Dezembro de 2005 existiam mais de 5.000 empresas certificadas – Qualidade (NP EN ISO 9001), Ambiente (NP EN ISO 14001) e OHSAS 18001 – Higiene e Segurança no Trabalho.

Se cruzarmos os dados da certificação com o número total de empresas existentes em Portugal, (404.224 – INE Dez 05), verificamos que a percentagem de empresas certificadas é muito diminuta, o que demonstra a dimensão do desafio de Portugal.

No entanto, deve ter-se presente que cerca de 75% do tecido empresarial nacional é constituído por pequenas e micro empresas, com menos de 10 trabalhadores, onde o

conceito de qualidade e da Certificação é ainda encarado como um custo e não como um investimento, facto esse que condiciona a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Desta forma, interessa retirar as empresas com menos de 10 trabalhadores do universo para que a análise seja mais precisa, sendo o novo valor apurado (INE, Dez 05) de 48.796 empresas, o que se revela substancial diferente. Assim a percentagem sobe para 14,92%.

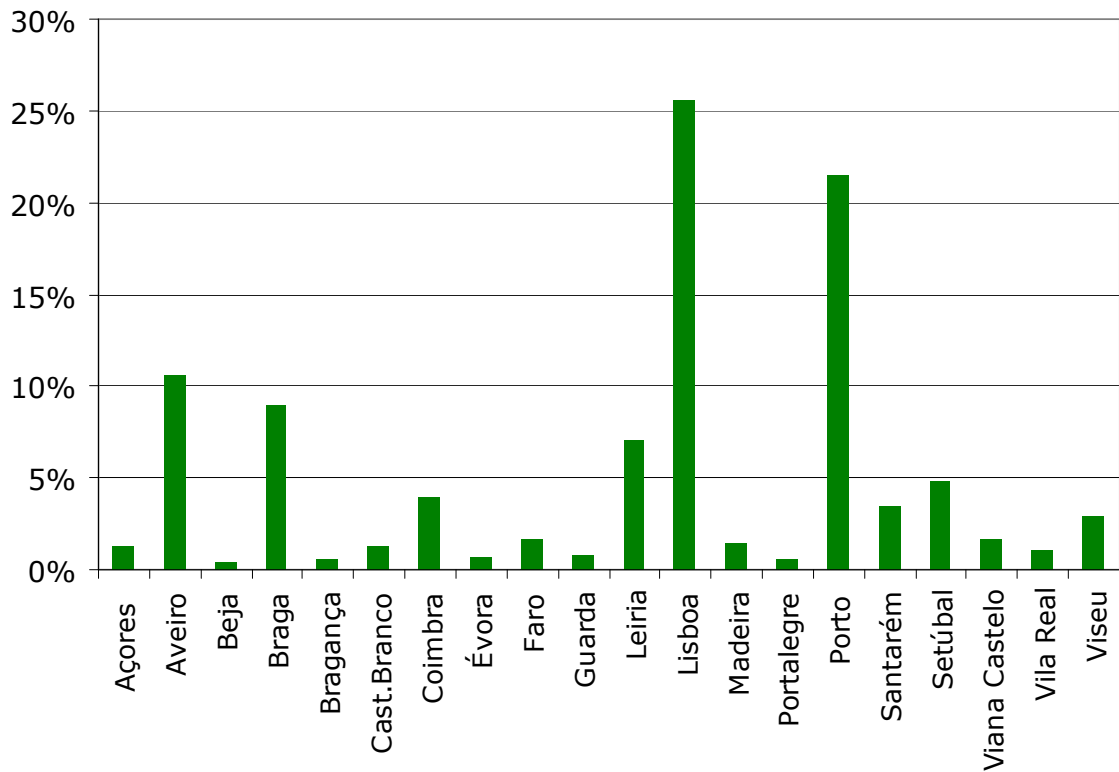
Os distritos de Lisboa e Porto apresentam o maior nível de empresas registadas e um número maior de certificados emitidos, enquanto que os distritos do interior apresentam índices de desenvolvimento mais baixos e menor investimento na certificação.

## **NÚMERO DE CERTIFICADOS EMITIDOS POR TODOS OS REFERENCIAIS / Nº EMPRESAS**

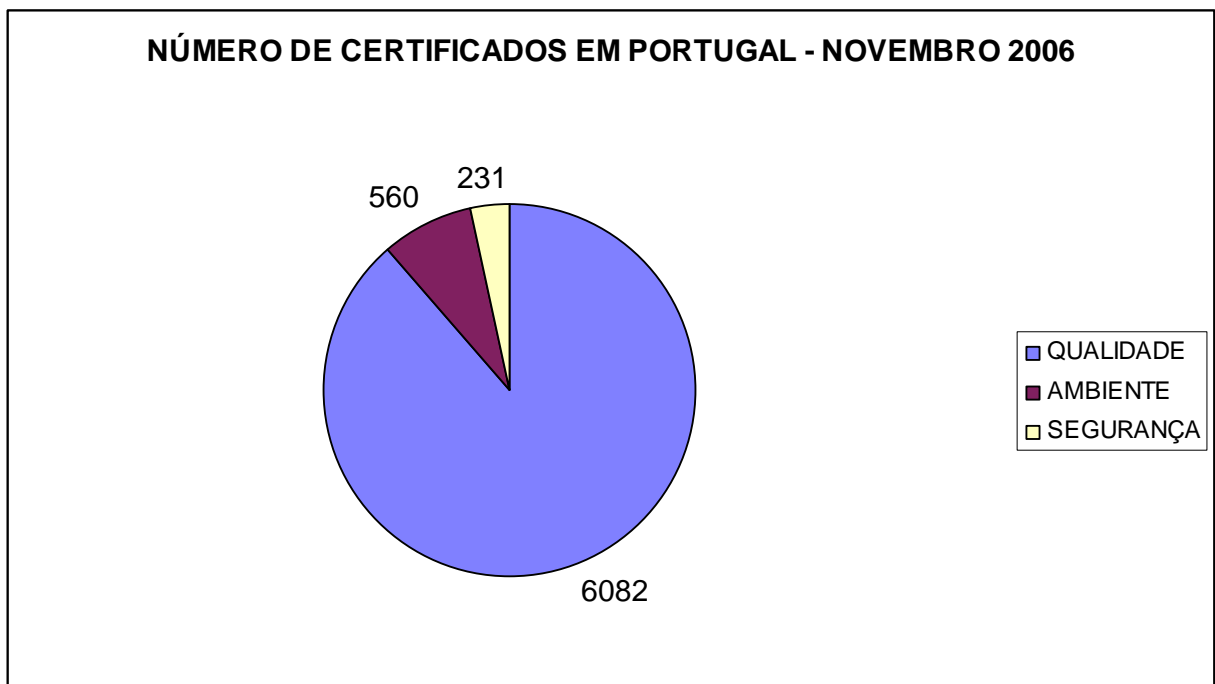
<b>Regiões</b>	<b>Total de Empresas</b>	<b>Empresas até 10 Colaboradores</b>	<b>Empresas com mais de 10 Colaboradores</b>	<b>% de Certificados por Distrito</b>
<b>Açores</b>	3.992	3.228	764	1,22%
<b>Aveiro</b>	25.361	21.474	3.887	10,63%
<b>Beja</b>	3.771	3.466	305	0,36%
<b>Braga</b>	27.704	22.709	4.995	8,95%
<b>Bragança</b>	3.006	2.758	248	0,59%
<b>Castelo Branco</b>	5.599	4.984	615	1,29%
<b>Coimbra</b>	13.900	12.401	1.499	3,93%
<b>Évora</b>	5.429	4.870	559	0,69%
<b>Faro</b>	18.697	16.686	2.011	1,65%
<b>Guarda</b>	4.250	3.794	456	0,78%
<b>Leiria</b>	20.359	17.684	2.675	7,06%
<b>Lisboa</b>	121.162	108.783	12.379	25,56%
<b>Madeira</b>	13.226	11.926	1.300	1,43%
<b>Portalegre</b>	3.358	3.058	300	0,54%
<b>Porto</b>	70.034	60.272	9.762	21,52%
<b>Santarém</b>	15.798	13.842	1.956	3,47%
<b>Setúbal</b>	26.946	24.493	2.453	4,79%
<b>Viana do Castelo</b>	6.678	5.770	908	1,62%
<b>Vila Real</b>	4.701	4.217	484	1,03%
<b>Viseu</b>	10.253	9.013	1.240	2,88%
<b>Total</b>	<b>404.224</b>	<b>355.428</b>	<b>48.796</b>	<b>100%</b>

Fonte: Organismos certificadores e INE – Instituto Nacional de Estatística

### % de Certificados por Distrito no total de certificados emitidos



Fonte: Organismos certificadores e INE – Instituto Nacional de Estatística



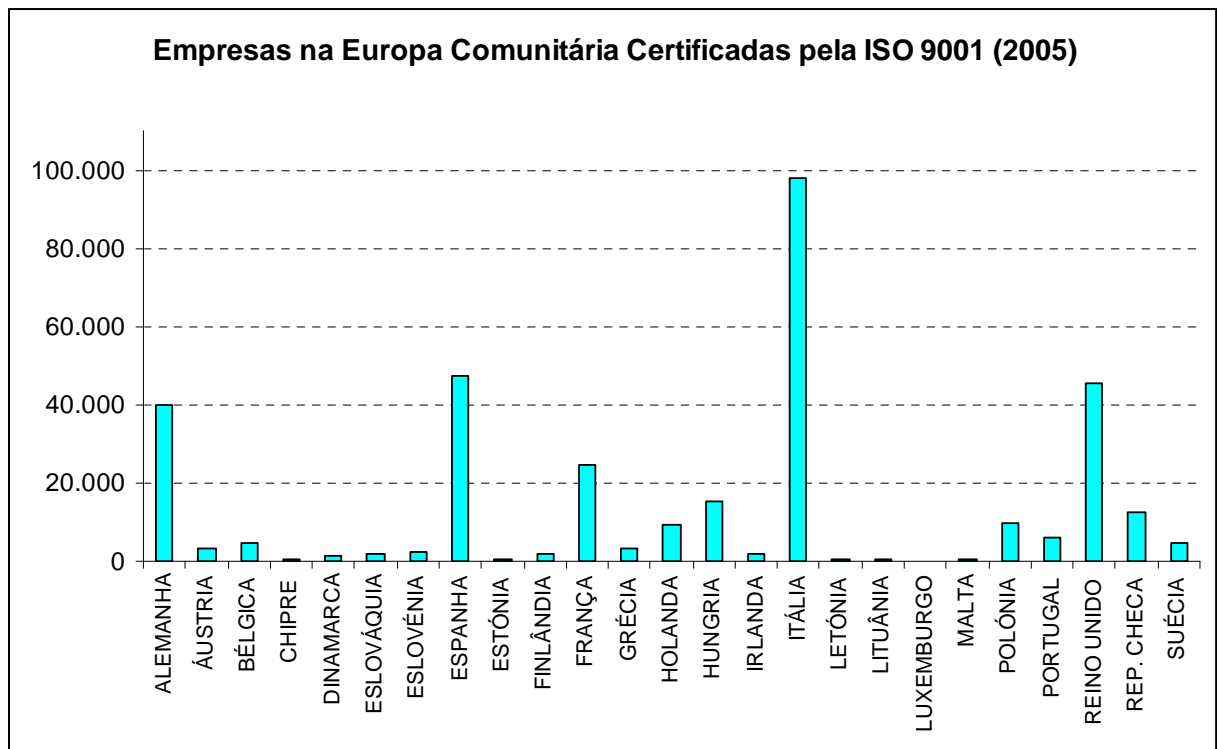
Fonte: Organismos certificadores

## A CERTIFICAÇÃO NA EUROPA

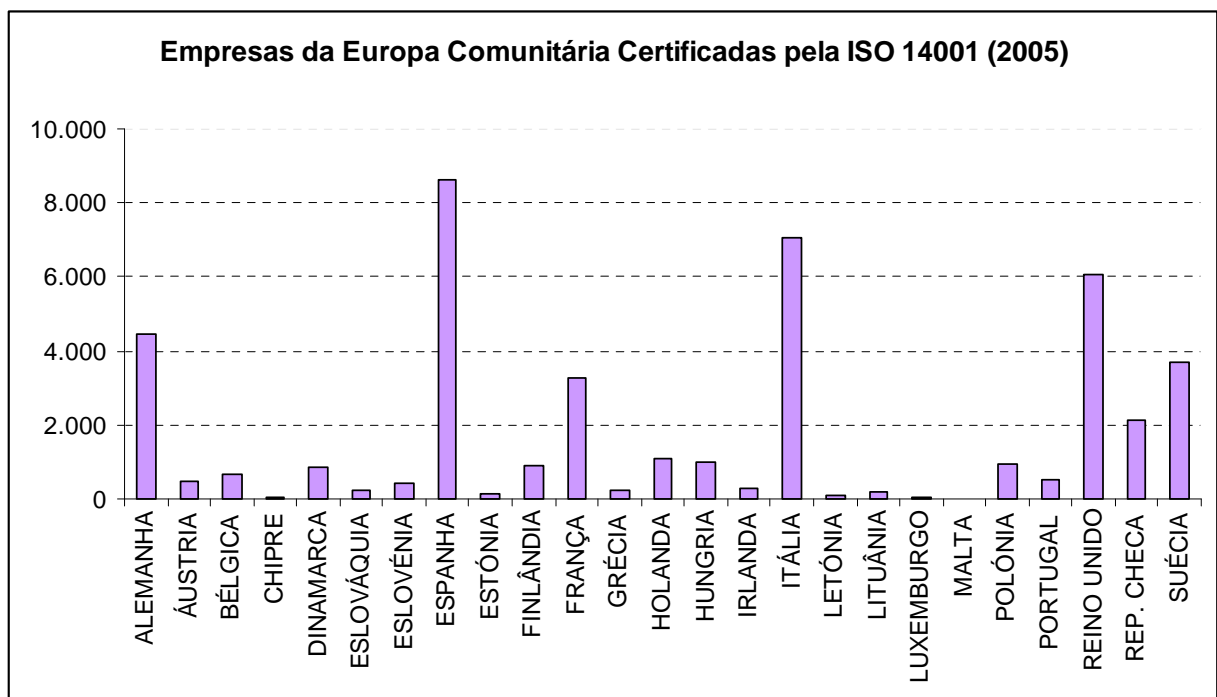
<b>País</b>	<b>Empresas Certificadas pela ISO 9001 (2005)</b>	<b>Empresas Certificadas pela ISO 14001 (2005)</b>
<b>ALEMANHA</b>	39.816	4.440
<b>ÁUSTRIA</b>	3.368	481
<b>BÉLGICA</b>	4.810	659
<b>CHIPRE</b>	530	61
<b>DINAMARCA</b>	1.219	837
<b>ESLOVÁQUIA</b>	2.050	222
<b>ESLOVÉNIA</b>	2.114	417
<b>ESPAÑA</b>	47.445	8.620
<b>ESTÓNIA</b>	489	148
<b>FINLÂNDIA</b>	1.914	923
<b>FRANÇA</b>	24.441	3.289
<b>GRÉCIA</b>	3.255	254
<b>HOLANDA</b>	9.160	1.107
<b>HUNGRIA</b>	15.464	993
<b>IRLANDA</b>	2.055	282
<b>ITÁLIA</b>	98.028	7.080
<b>LETÓNIA</b>	561	90
<b>LITUÂNIA</b>	591	208
<b>LUXEMBURGO</b>	147	34
<b>MALTA</b>	302	5
<b>POLÓNIA</b>	9.718	948
<b>PORTUGAL</b>	5.820	504
<b>REINO UNIDO</b>	45.612	6.055
<b>REP. CHECA</b>	12.743	2.122
<b>SUÉCIA</b>	4.744	3.682

Fonte: CIA World Factbook

O primeiro dado a despertar a atenção é o facto de Itália ocupar o primeiro lugar no que se refere ao número de certificados emitidos pelas normas ISO 9001 e ISO 14001. Através da análise dos números juntamente com a população de cada país torna-se importante enfatizar o lugar ocupado por Itália, que ultrapassa países como a Alemanha, posicionada em quarto lugar. Espanha aparece na segunda posição, seguida de perto pelo reino Unido e pela Alemanha. O desempenho do nosso país vizinho deve ser motivo de uma análise cuidada e atenta, pois o número de empresas certificadas não justifica tudo, mas dá certamente uma visão mais precisa do desenvolvimento económico que o país alcançou estes últimos anos.



Fonte: "ISO Survey"

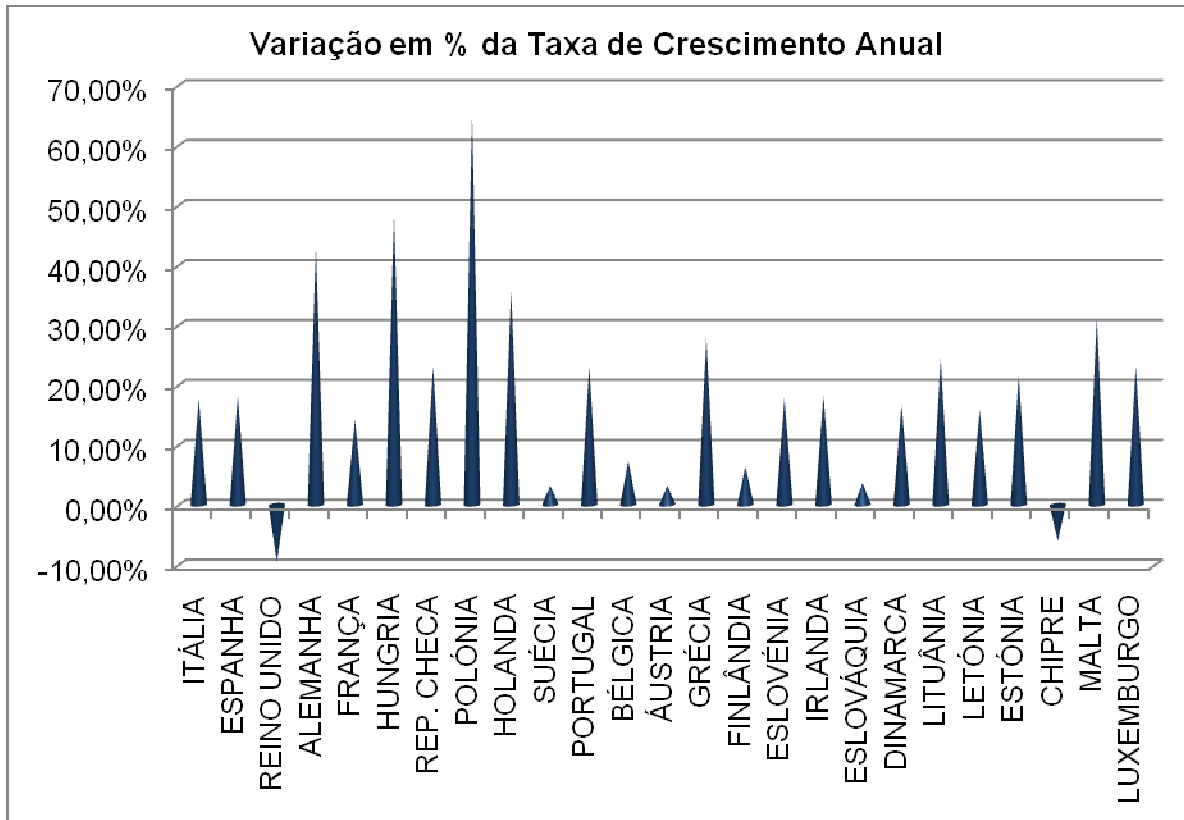


Fonte: "ISO Survey"

## EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CERTIFICADOS EMITIDOS

EVOLUÇÃO DO NUMERO DE CERTIFICADOS EMITIDOS			
País	Total 2004	Total 2005	Varição em % da Taxa de Crescimento Anual
<b>ITÁLIA</b>	89.270	105.108	17,74%
<b>ESPAÑA</b>	47.445	56.665	18,17%
<b>REINO UNIDO</b>	57.137	51.667	-9,57%
<b>ALEMANHA</b>	30.974	44.256	42,88%
<b>FRANÇA</b>	24.256	27.730	14,28%
<b>HUNGRIA</b>	11.089	16.457	48,40%
<b>REP. CHECA</b>	12.069	14.865	23,17%
<b>POLÓNIA</b>	6.462	10.666	65,06%
<b>HOLANDA</b>	7.552	10.267	35,95%
<b>SUÉCIA</b>	8.165	8.426	3,2%
<b>PORTUGAL</b>	5.137	6.324	23,11%
<b>BÉLGICA</b>	5.095	5.469	7,34%
<b>ÁUSTRIA</b>	3.730	3.849	3,19%
<b>GRÉCIA</b>	2.745	3.509	27,83%
<b>FINLÂNDIA</b>	2.666	2.837	6,41%
<b>ESLOVÉNIA</b>	2.149	2.531	17,78%
<b>IRLANDA</b>	1.997	2.337	18,21%
<b>ESLOVÁQUIA</b>	2.192	2.272	3,64%
<b>DINAMARCA</b>	1.761	2.056	16,75%
<b>LITUÂNIA</b>	642	799	24,45%
<b>LETÓNIA</b>	562	651	15,84%
<b>ESTÓNIA</b>	524	637	21,56%
<b>CHIPRE</b>	629	591	-6,04%
<b>MALTA</b>	234	307	31,20%
<b>LUXEMBURGO</b>	147	181	23,13%

Fonte: "ISO Survey"



Fonte: "ISO Survey"

Alemanha parece querer recuperar tempo, pois o crescimento recente de empresas certificadas foi significativo em percentagem e em valor absoluto.

Portugal apresenta um crescimento de 22,9% em relação aos certificados ISO 9001 emitidos entre 2004 e 2005, e de 24% nos certificados emitidos ISO 14001, no mesmo período. No total (9001 + 14001) Portugal registou um crescimento de 23,11%, colocando-se nos primeiros lugares, à frente de países como a Itália, Espanha e França.

## ESPAÑA

Nº Total de Empresas: 3.064.129 (Instituto de Estatística – Espanha)

Empresas Certificadas:

- ISO 9001 (2004): 40.972
- ISO 9001 (2005): 47.445
- ISO 14001 (2004): 6.473
- ISO 14001 (2005): 8.620

Com vários organismos oficiais, de nível nacional e regional, no sector da qualidade, da certificação, da acreditação e da normalização, com 23 empresas certificadoras mais de 56 mil certificados emitidos, verifica-se um dinamismo que se reflecte em todos os intervenientes, e que está a dar frutos.



A Espanha conseguiu um desempenho notável, ultrapassando países economicamente mais fortes. O segundo lugar na tabela relativa ao número de certificados emitidos é revelador desse dinamismo. Será, seguramente, um exemplo para todos os outros países da União Europeia.

Dezembro 2007

**Bibliografia: Extracto do Guia de empresas Certificadas Edição 2006 – Cem Palavras**