



# CERTIFICAÇÃO DE EMPRESAS NORMAS (ISO)

Um projecto

Suporte Técnico



Ação financiada pela União Europeia.  
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões, I.P.



Sustainability. Consultancy. Agribusiness.

## FICHA TÉCNICA

**Título:** Certificação de Empresas – Normas (ISO)

**Redacção e Revisão:**



**Data de publicação:** Novembro de 2022

**Projecto:**

**Nota:** "Este Manual foi exclusivamente adaptado para o PRONACER. E é destinado apenas para a capacitação das empresas beneficiárias do Programa e não para publicação e/ou comercialização".

## ÍNDICE

<b>Conteúdos</b>	<b>Página</b>
1. INTRODUÇÃO .....	1
2. CONCEITOS BÁSICOS SOBRE A CERTIFICAÇÃO .....	1
2.1. A Certificação.....	2
2.2.1. Certificação Vs. Acreditação .....	3
2.2. O Processo da Certificação .....	4
2.2.1. Duração de uma Certificação .....	6
2.3. Principais Actores Chaves da Certificação em Moçambique .....	7
3. NECESSIDADES E IMPORTÂNCIA DE CERTIFICAÇÃO PARA AS EMPRESAS .....	9
4. EMPRESAS CERTIFICADAS VERSUS EMPRESAS NÃO CERTIFICADAS .....	11
4.1. Vantagens de uma Empresa Certificada .....	11
4.2. Desvantagens de uma Empresa não Certificada.....	12
5. A CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE .....	13
5.1. Principais tipos de normas técnicas .....	15
5.2. Objectivo e finalidade de cada certificação existente .....	17
5.3. Principais certificações exigidas pelos grandes projectos em Moçambique por cada área de actuação.....	18
5.4. Principais etapas para obtenção de cada tipo de certificação .....	19
5.5. Requisitos necessários para a obtenção de cada tipo de certificação .	20
5.6. Custos envolvidos para obtenção de cada tipo de certificação .....	23
6. BIBLIOGRAFIA .....	24

## 1. INTRODUÇÃO

O Projecto **+Emprego** tem parceria público-privada para os jovens de Cabo Delgado com objectivo de aumentar as oportunidades económicas de sua população, em particular da camada mais jovem, contribuindo para o acesso do trabalho decente e do rendimento em actividades directas ou indirectas relacionadas com a indústria do gás natural.

Para que o este objectivo seja alcançado, considera-se fundamental alavancar o potencial de criação de riqueza e de emprego (jovem e das PME's Moçambicanas), apoiando a respectiva inserção nas cadeias de valor da indústria de carvão, petróleos e do gás natural.

Neste sentido, este Projecto + Emprego em parceria com o **CTA** implementa o Programa de Apoio a Certificação às empresas, com enfoque para as PME's de Cabo Delgado, preparando as empresas interessadas e qualificadas para a certificação, de modo a assegurar a sua participação efectiva e sustentável na cadeia de fornecimento de produtos, bens e serviços aos grandes projectos. Mais especificamente, o projecto tem os seguintes objectivos:

- Capacitar as empresas, particularmente de Cabo Delgado, sobre a importância, necessidade e tipos de certificação requeridas para fazer negócios com as multinacionais;
- Certificar as PME's focalizadas para o fornecimento de bens e serviços aos grandes projectos;
- Tornar a certificação empresarial acessível às PME's; e
- Aumentar o número de empresas certificadas em Moçambique.

Com a execução deste trabalho, o + Emprego e a CTA esperam que, até ao final deste trabalho, estejam capacitados um grupo de 25 empresas e sua posterior certificação.

Para operacionalização deste trabalho a CTA e o Projecto +Emprego conta com o apoio técnico da WinResources (empresa de consultoria), que opera no mercado nacional há mais de 13 anos. Acreditam e defendem que a promoção do conteúdo local e o desenvolvimento de competências técnicas e pessoais são uma das formas mais eficazes de estimular o crescimento económico, a transformação social e a criação de emprego.

## 2. CONCEITOS BÁSICOS SOBRE A CERTIFICAÇÃO

### 2.1. A Certificação

A certificação é o processo no qual, através do recurso a uma entidade externa e independente à organização – o organismo de certificação ou entidade certificadora – preferencialmente acreditado para esse efeito, é emitido um certificado que atesta que determinado produto, processo ou serviço está em conformidade com os requisitos de um dado referencial. Os referenciais habitualmente usados neste âmbito são normas.

A certificação <sup>1</sup>é uma espécie de garantia de que a organização preza pela qualidade e pela melhoria constante em toda cadeia produtiva de seus produtos ou serviços prestados. Seja pela otimização dos processos internos, redução de falhas e trabalho desenvolvido com mais produtividade. Melhorando assim, a credibilidade e a satisfação dos públicos de interesse (parceiros, clientes, entre outros.).

As certificações tornam-se cada dia mais importantes para as empresas que buscam destaque e que possuem comprometimento com a qualidade de seus produtos/serviços que são entregues aos clientes. A certificação de produtos ou serviços vai muito mais além do desafio de atingir as expectativas das partes interessadas, ela procura superá-las, inovar, mostrar as partes interessadas algo mais do que elas sabiam que poderiam receber a adquirir os produtos ou serviços de uma empresa.

Com a finalidade de dar resposta à necessidade de demonstrar, com credibilidade, que as organizações cumprem os requisitos das normas de gestão aplicáveis, apareceram as entidades acreditadoras que regulam a actividade das entidades certificadoras. Por sua vez, as entidades acreditadoras estabeleceram fóruns internacionais (IAF) para assegurarem a harmonização e o reconhecimento das várias creditações (e consequentemente das certificações), dando assim origem a um esquema global de certificação a nível mundial.

A certificação é um processo através do qual, uma entidade acreditada pela ISO (Organização internacional de standardização) avalia se determinado Sistema ou Produto, atende as normas/padrões internacionais de qualidade. Além disso, a certificação de um sistema ou de um produto provê uma demonstração independente de que o sistema ou o produto certificado está de acordo com os requisitos especificados; é capaz de atingir de forma consistente as políticas e os objectivos estabelecidos da organização, e consequentemente atingir a satisfação do cliente assim como facilitar a exportação dos produtos para o mercado externo, principalmente para Europa e Asia onde o empresariado Moçambicano tem muita dificuldade em penetrar.

---

<sup>1</sup> <http://www.certification-company.com/>

A certificação ISO certifica que um sistema de gestão, processo de fabricação, serviço ou procedimento de documentação possui todos os requisitos para padronização e garantia de qualidade. A ISO é uma organização independente, não-governamental e internacional que desenvolve padrões para garantir a qualidade, segurança e eficiência de produtos, serviços e sistemas.

As certificações ISO existem em muitas áreas da indústria, desde gestão de energia e responsabilidade social até dispositivos médicos e gerenciamento de energia. Os padrões ISO estão em vigor para garantir a consistência. Cada certificação possui padrões e critérios separados e é classificada numericamente. Os processos de certificação mais conhecidos mundialmente são as certificações de sistemas de gestão da qualidade e ambiente e Segurança de acordo com as séries ISO 9000 e 14000, OHSAS18001/ISO45001 respectivamente.

## 2.2.1. Certificação Vs. Acreditação

Embora estes termos pareçam semelhantes e com o mesmo significado, eles diferem um do outro conforme podemos observar nas definições abaixo:

**Certificação** – é o fornecimento por um órgão independente de garantia por escrito (um certificado) de que o produto, serviço e/ou sistema em questão atende a padrões/requisitos específicos e internacionais de qualidade.

**Acreditação**<sup>2</sup> – é o reconhecimento formal por um organismo independente, geralmente conhecido como organismo de acreditação, de que um organismo de certificação opera de acordo com padrões internacionais.

Segundo a organização ISO, existem mais de 800.000 empresas certificadas de acordo os referenciais ISO 9001 e 14001. Estas certificações não são efectuadas pela ISO, mas sim por organismos/entidades acreditados segundo o referencial específico (ISO 17021:2011, como é o caso de INNOQ em Moçambique) que estipula os requisitos gerais para o processo de auditoria e acreditação de organismos certificadores de sistemas de gestão. Existem também referenciais específicos para diferentes sectores de actividade (como é caso dos organismos certificadores dos sistemas de gestão do sector da segurança alimentar, ISO/TS 2200), mas todos têm de base a ISO 17021.

Investir numa certificação é estruturar a empresa a fim de que tenha uma melhor produção, focando os seus esforços no atendimento ao cliente, dando maior ênfase à sua satisfação e procurando sempre uma melhoria contínua, com o objectivo de aumentar as vendas e conseqüentemente o lucro. Não só, a certificação é um passo importante para as empresas, porque, para além de revelar profissionalismo, destaca a empresa frente a seus concorrentes e organiza seus processos internos.

---

<sup>2</sup> <http://www.ada.org/>



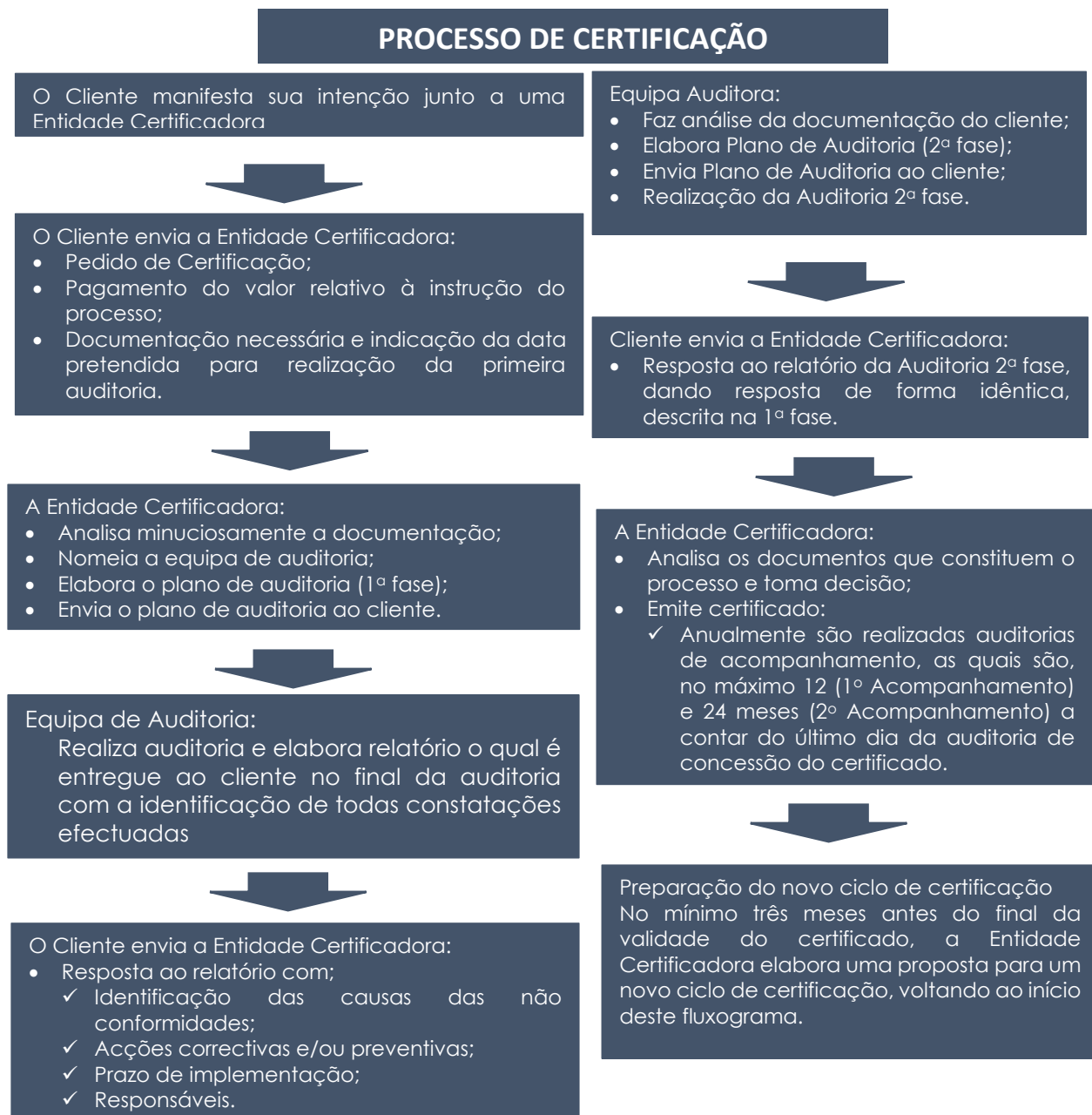
Mas, para alcançar o tão sonhado selo de reconhecimento internacional é necessário atender aos requisitos das normas de qualidade internacional.

## 2.2. O Processo da Certificação

Os procedimentos de actuação para implementação da certificação ISO consistem das seguintes fases:

- Auditoria de diagnóstico institucional e elaboração do respectivo relatório;
- Definição dos processos e produtos e seus indicadores
- Formação e sensibilização dos colaboradores da empresa em preparação para a mudança e para o processo de "certificação" da empresa;
- Elaboração de uma proposta inicial para o Manual da nova cultura empresarial, e conseqüente definição do organograma da empresa, funções dos colaboradores, constituição de um grupo gestão do programa;
- Análise da legislação aplicável;
- Implementação da documentação
- Formação/Sensibilização dos membros do Núcleo da Qualidade para o Sistema da Qualidade e a normalização associada;
- Formação em auditorias internas da qualidade;
- Auditoria de pré-certificação por um auditor reconhecido e que não esteja envolvido no processo
- Auditoria de certificação para avaliar a conformidade com as exigências da norma. Depois da aprovação, a entidade certificadora emite o certificado e a licença para uso da marca de conformidade;
- A partir do momento em que a certificação é concedida, a empresa passa para a manutenção da certificação, que consiste em uma auditoria de supervisão. O objectivo das auditorias de supervisão é verificar se a conformidade existente na auditoria de certificação continua presente; e
- Com o término do ciclo, a certificação poderá ser renovada. A entidade certificadora fará contacto com a empresa para reiniciar o ciclo de certificação.

O fluxograma abaixo, mostra de forma mais simplificada o processo de certificação ISO de uma empresa:



Fonte: INNOQ, 2019



## 2.2.1. Duração de uma Certificação

A certificação é uma decisão voluntária das empresas, que exige um grande envolvimento das diversas partes da empresa pelo que deve ser tomada de forma consciente e empenhada e por forma a envolver todos os colaboradores da empresa. Frequentemente, existem dois factores que influenciam na duração de um processo de certificação que são:

- Tempo gasto na implementação do Sistema – dependendo do nível de flexibilidade do implementador na aplicação das novas regras e cultura;
- Tempo da duração das auditorias de certificação – dependendo da complexidade dos processos, número de áreas abrangidas, número de trabalhadores, maturidade do sistema, área de actividade da empresa (em actividades críticas como manuseamento e transporte de combustível, ou actividades de muita regulamentação o processo é mais moroso).

Todavia, apesar da voluntariedade do processo, a certificação começa a tornar-se uma imposição do mercado nacional e internacional, sendo impossível a penetração em alguns sectores de actividade a empresas/ produtos que não sejam certificados. Alguns organismos podem exigir a certificação do sistema de gestão de qualidade como forma de filtrar por um critério Qualitativo os prestadores/parceiros que se candidatam a determinados programas ou prestação de serviços.

Em geral, qualquer certificação é temporária. As normas são reavaliadas, o que normalmente se traduz na alteração e publicação de uma nova edição da norma. Por outro lado, aos certificados emitidos é atribuído um prazo ao fim do qual todo o processo de certificação é reiniciado. Durante cada ciclo de certificação a entidade certificadora faz visitas regulares à empresa, normalmente com uma cadência anual, no sentido de confirmar que os requisitos continuam a ser cumpridos. O ciclo da certificação é válido por 3 Anos e renovado anualmente.

Durante o período de validade dos certificados da certificação, a entidade certificada é sujeita a avaliações periódicas. O grau de gravidade ou a importância das não conformidades detectadas no decorrer destas podem levar à suspensão da certificação ou mesmo à perda do certificado. Várias reclamações graves no Sistema de Gestão de Reclamações sem resposta e sem as consequentes acções correctivas podem originar a suspensão temporária do mesmo.

## 2.3. Principais Actores Chaves da Certificação em Moçambique

Um agente ou organismo de certificação (ou entidade certificadora) é uma entidade independente e devidamente acreditada (reconhecida) para realizar actividades de certificação de produtos, serviços, sistemas de gestão, entre outros, num determinado âmbito e segundo um ou vários referenciais normativos. O reconhecimento da competência e credibilidade destes organismos é fundamental para a sua actuação.

O principal regulador da certificação mundial é a ISO (*International Standardization Organization*). A ISO é uma organização internacional não governamental independente fundada em 1946 e com sua sede em Genebra-Suíça, associada a 165 organismos de normalização nacionais.

Conforme mencionado a ISO se refere à Organização Internacional de Padronização. Esta organização desenvolve os padrões, e o faz para certificar empresas ou organizações. A certificação é realizada por terceiros e testada anualmente. Mas, dadas as suas limitações de operação da entidade, esta possui instituições credenciadas certificadoras em países afiliados ou membros e, para o caso de Moçambique temos como principais os seguintes:



**Instituto Nacional de Normalização e Qualidade - Público**  
Legislação, Normalização, Certificação, Ensaios e Inspeção



**APCER – Associação Portuguesa de Certificação - Privado**  
Inspeção, Testes, Certificação, Verificação



**ALPHA – Certification Services - Privado**  
Inspeção, Testes, Certificação, Verificação



**South African Bureau of Standards - Privado**  
Inspeção, Testes, Certificação, Verificação



**BVC – Bureau Veritas Consulting - Privado**  
Inspeção, Testes, Certificação, Verificação



**SGS (Société Générale de Surveillance) - Privado**  
Inspeção, Testes, Certificação, Verificação

Outros actores chaves, entre muitos que existem, nacionais e internacionais, no processo da certificação (Formações e auditorias), podemos destacar os seguintes:



### 3. NECESSIDADES E IMPORTÂNCIA DE CERTIFICAÇÃO PARA AS EMPRESAS

Nos dias de hoje, certificar a empresa em qualquer norma existente é a forma mais moderna de gestão e, como resultado, é parte do devido cuidado nos negócios actuais. Além da qualidade dos produtos e serviços fornecidos, para começar, a organização, a confiança, a lealdade de fornecedores, um planeamento seguro, boas coordenação e comunicação desempenham um papel essencial nos negócios. Os Sistemas de Gestão dão suporte tanto às exigências internas como às externas à organização.

Quando a empresa opta pela Certificação, é importante que considere que muitas mudanças importantes irão ocorrer. As normativas existem com o objectivo de padronizar os processos para atender às necessidades internas e principalmente dos clientes da empresa. Portanto, é indispensável que haja a consciencialização e colaboração de todos os profissionais envolvidos.

De uma forma breve, com a dinâmica do ambiente de negócios em constante mudança, a certificação é crucial para garantir:

- A necessidade de uma abordagem integrada para assegurar a responsabilização dos vários intervenientes a todos os níveis e a “eliminação” de comportamentos e desempenhos indesejáveis ou insatisfatórios, (Clientes, Colaboradores, Accionistas, Fornecedores e a Sociedade em Geral);
- Padronização – com o objectivo de simplificar a produção nas diversas indústrias, garantir a consistência e a segurança dos produtos e promover a colaboração e a compatibilidade global (satisfazendo aos padrões mínimos e necessários do cliente);
- Melhoria do desempenho organizacional e qualidade dos processos e produtos através da adopção de um método padronizável decorrente de uma certificação ISO;
- Melhoria da competitividade, atendendo aos requisitos específicos e fundamentais do cliente;
- Envolvimento dos colaboradores na política de qualidade da organização;
- Melhorar a eficiência, reduzir o desperdício e economizar dinheiro – um sistema de gestão ISO não é perfeito, mas é um sistema que permite que a sua empresa se aproxime da perfeição. À medida que seus processos melhoram, tornam-se mais consistentes e a empresa atinge os seus objectivos com maior regularidade e realiza resultados tangíveis. O desperdício nos processos diminuirá. O desperdício, por vezes, é resultado da má qualidade e da ineficiência, e pode resultar em perda de dinheiro para sempre. A ineficiência resulta de variações e processos inconsistentes. Reduz a variação, melhora a consistência, levando a que a empresa tenha menos desperdício e mais ganhos;

- Motivação dos colaboradores;
- Melhoria da consistência e produtividade das operações da organização – A certificação reduz o índice da variação dos processos o que leva a melhor definição de consistência e subsequente produtividade da organização. O cliente é mais bem atendido quando fornece um serviço e/ou produto consistente: sempre com as mesmas dimensões, mesmo peso, mesmas tolerâncias, mesma saída e á hora desejada. O controlo vem de um objectivo claro, de colectar dados sobre o processo e de entender como ajustar o processo para manter a saída consistente. Os requisitos da ISO ajudam em todos estes pontos;
- Obtenção de valor acrescentado para a organização.

A ISO exige que as empresas facilmente identifiquem e descrevam seus processos usando métricas de negócios com a finalidade de gerenciar e controlar melhor os seus processos de negócios. Os objectivos formam o centro do sistema. As métricas são usadas para entender e comunicar o desempenho do sistema em relação aos objectivos. Uma tentativa honesta de se adequar aos requisitos de obtenção de uma certificação ISO, permite entender melhor o funcionamento de uma empresa.

Por fim, o facto da ISO ter abrangência e plena aceitação internacional facilita a realização de negócios colaborativos, pesquisa e desenvolvimento de novos produtos. A padronização permite que uma empresa faça negócios internacionais com a certeza da compatibilidade e da invariabilidade de um produto ou de um insumo a ser usado no seu processo produtivo.

## 4. EMPRESAS CERTIFICADAS VERSUS EMPRESAS NÃO CERTIFICADAS

### 4.1. Vantagens de uma Empresa Certificada

A certificação passa sem dúvida por uma opção estratégica de desenvolvimento das organizações, no sentido de quererem evoluir, melhorar e ganhar mercados. São apontadas diversas vantagens, quer a nível interno quer a nível externo, podendo referir-se:

- Proporciona uma maior notoriedade e melhora o prestígio e imagem da empresa;
- Aumento da competitividade e entrada em novos mercados;
- Aumento da confiança dos trabalhadores, clientes e administração;
- Cultura da melhoria contínua;
- Redução do desperdício e de custos;
- Fortalecer a confiança nos processos de concepção, planeamento, produção do produto e/ou fornecimento do serviço;
- Maior flexibilidade na identificação e solução de riscos; e
- Prevenção e minimização de perigos e acidentes.

Por último, interessa realçar que, com a globalização dos mercados e o alargamento da concorrência, a capacidade de apresentar comprovativos de reconhecimento por entidades terceiras do cumprimento de requisitos específicos – sejam eles de qualidade, ambiente, segurança ou responsabilidade social – assume um papel cada vez mais preponderante na capacidade de penetração comercial das empresas.

Embora as adopções das normas ISO produzam uma maior valia para empresa, elas também trazem consigo pequenos efeitos adversos como:

- O tempo necessário que leva para uma empresa se organizar, programar as acções necessárias e aplicar as medidas requeridas para a certificação;
- Os custos incorridos para implementar, manter e actualizar a certificação;
- A potencial inflexibilidade e burocracia dos processos que advêm da certificação – maior impacto nas rotinas e nos processos, podendo comprometer a produtividade dos colaboradores e da empresa;
- A dificuldade para criar e manter o entusiasmo das partes interessadas com a adopção das novas medidas de actuação – não ter tempo hábil para qualificar e sensibilizar os colaboradores sobre as mudanças, podendo gerar resistências e impactos negativos na produtividade e no clima organizacional;
- O ressentimento que as mudanças requeridas causem em certos casos;
- As mudanças necessárias podem ser contrárias ou conflitantes com a actual cultura das empresas;



- Indisponibilidade de empresas de Consultoria e de profissionais qualificados para auxiliar no processo de migração e indisponibilidade dos organismos certificadores para a realização de auditorias externas.

## 4.2. Desvantagens de uma Empresa não Certificada

Conforme podemos observar das descrições acima mencionadas, a empresa só terá a ganhar com a certificação das normas ISO. Mas, por outro lado, a não certificação da empresa impõe inúmeras desvantagens como por exemplo:

- Falta de credibilidade no mercado internacional;
- Perca de negócios – Falta de qualificação para participar do processo de licitações dos concursos dos megas projectos nacionais (com principal destaque para a indústria extractiva, visto que estes são mais rigorosos com relação a questão de conformidade aos padrões internacionais de qualidade de serviços e/ou produtos). A não certificação neste caso, leva a maioria das empresas nacionais a reflectir um marketing negativo e a não desfrutar da economia de escala de estar a servir a multinacionais como a Exxonmobil, Total TMAP1, LNG, entre outros que operam em solo moçambicano;
- Marketing negativo – associar a imagem da empresa às questões negativas, tais como procrastinação, desorganização, gestão ineficaz. Afectando, assim, a credibilidade com os seus clientes e parceiros. Se não forem desenvolvidos bons e eficientes programas de marketing interno, condizentes com a realidade da empresa, e que motivem os funcionários a acreditar no sistema de gestão de qualidade, o atendimento ao cliente poderá ficar comprometido, e talvez deficiente, pois antes de ser satisfeito o cliente externo, é necessário incentivar e satisfazer o cliente interno;
- Não aproveitar os benefícios e economia de escala trazidos pela adopção das normas ISO, que agregam a gestão à estratégia da empresa, poderá ser fundamental para o negócio.

## 5. A CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE

Na administração de uma empresa/organização de produção e/ou de prestação de serviços, as habilidades e os conhecimentos estão normalmente alinhados naquilo que se pretende ter/atingir, daí a adopção de um modelo de gestão com elementos configurados e definidos (Fig. 1) aos objectivos traçados para serem alcançados.



Figura 1 – Configuração dos elementos para a organização do trabalho.

Nesta relação, configuram-se mobilidades próprias de actuação, com modelos de orientação baseados em sistemas organizacionais de gestão, a fim de atingir a qualidade definida em produtos e/ou serviços prestados ao cliente.

Na organização do sistema, usam-se ferramentas próprias para a criação de planos, políticas e estratégias, e adoptam-se outros documentos operacionais (Fig. 2) para execução do trabalho para a qualidade.

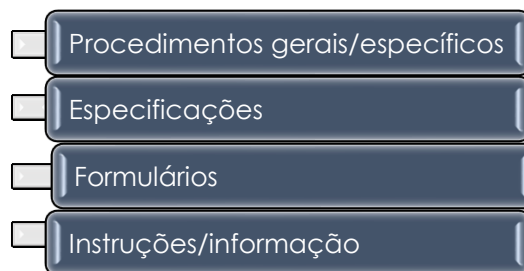


Figura 2 – Exemplo de documentos da qualidade.

E com determinada estrutura, faz-se o controlo operacional e inspecções das práticas usadas, dos produtos nas linhas de produção e do produto acabado. Contudo, em determinadas empresas estas actividades têm um carácter reactivo e não dão resultados eficazes, precisando então de uma reflexão (ou uma boa liderança) para a mudança de estratégias e aquisição de novos

requisitos e princípios de gestão. É assim que se inicia uma reflexão de busca de um diferencial competitivo, através da qualidade.

## A qualidade

É uma nova ferramenta estratégica de adequação, tanto no relacionamento estrutural interno da empresa, assim como no externo<sup>3</sup>. Para regular esta gestão da qualidade existem normas criadas oficialmente que orientam estas exigências em gestão da qualidade e possibilitam os processos de **certificação** dos produtos, serviços e do sistema implementado na empresa/organização<sup>4</sup>. Por outras palavras, e numa definição mais ampla na visão do negócio em questão, a certificação é o culminar de uma credibilidade de toda a empresa/organização no tratamento dos seus processos em condições para o bem e satisfação dos clientes, colaboradores, responsabilidades ambientais e sociais. Se, por um lado, a aposta na **certificação da qualidade** exige organização, por outro, confere a confiança em diferentes vertentes, conforme mostra a Fig.3.

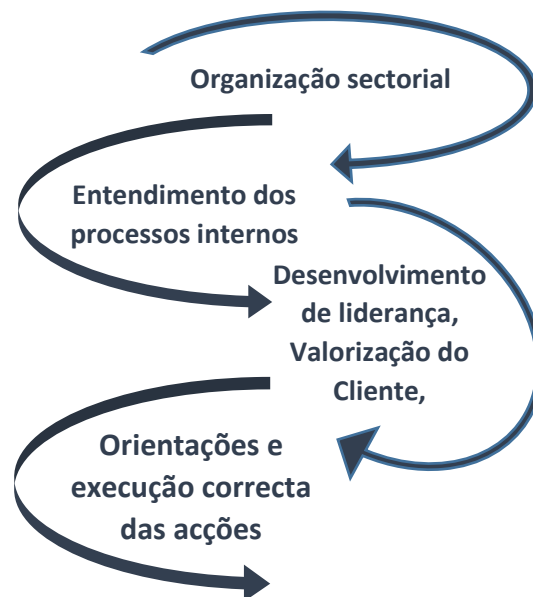


Figura 3 – A organização pretendida com uma certificação da qualidade.

<sup>3</sup> Martins, R. A., 1998. "Indicadores de Desempenho Para a Gestão pela Qualidade Total: Uma Proposta de Sistematização". USP, SP. v.5, n.3, p.303.

<sup>4</sup> NM ISO 9001:2015, Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário.

## A certificação

É um processo feito por uma entidade independente, que verifica se um determinado produto ou serviços prestados por uma organização se encontram dentro das regras, especificações determinadas e cumprem com as orientações dos requisitos estabelecidos da qualidade. É um selo de conformidade e é um meio de prover a garantia de que uma organização implementou um sistema para gestão das suas actividades em consonância com sua política.

### 5.1. Principais tipos de normas técnicas

Numa gestão direccionada à busca pela qualidade para a certificação ISO, existem as seguintes principais certificações de qualidade:



Ranking Mundial das Certificações ISO por sector de actividade:

POSIÇÃO	ISO 9001	ISO 14001	ISO 50001
	SECTOR	SECTOR	SECTOR
1	Metal Básico & Produtos fabricados de metal	Construção	Metal Básico & Produtos fabricados de metal
2	Equipamentos eléctricos e ópticos	Metal Básico & Produtos fabricados de metal	Produtos alimentícios, bebidas e tabaco
3	Construção	Equipamentos eléctricos e ópticos	Produtos de borrachas e plásticos
4	Comércio de atacado e retalho; reparos de veículos automotores e motocicletas, bens pessoais e domésticos	Comércio de atacado e retalho; reparos de veículos automotores e motocicletas, bens pessoais e domésticos	Químicos, produtos químicos e fibras
5	Máquinas e equipamentos	Outros equipamentos de transporte	Outros Serviços

Para o contexto moçambicano, segundo o INNOQ, as certificações com maior procura tanto a nível mundial assim como a nível Nacional, são como se destaca a seguir por ordem de maior procura:

- **ISO 9001**- Sistema de Gestão da Qualidade;
- **ISO 45001** (OHSAS 18001) - Sistema de Gestão de Higiene Segurança e Saúde no Trabalho (também chamado por Sistema de Gestão da Segurança e da Saúde Ocupacional);
- **ISO 14001**- Sistema de Gestão Ambiental;
- **ISO 22000** - Sistema de Gestão de Segurança Alimentar;
- **HACCP** - Hazard Analysis and Critical Control Point;
- A Norma **ISO 19011** das auditorias internas não certificável, ela serve para orientar os auditores de qualidade para a boa pratica, estabelece regras e directrizes das auditorias de qualidade;
- As outras normas como a **ISO 50001** (Gestão de Energias), **ISO 26000** (Responsabilidade Social Empresarial), **ISO 27001** (Sistema de Gestão de Segurança da Informação), **ISO 20400** (que estabelece padrões de compras sustentáveis), **ISO4064** (medição de fluxo de agua) são normas em que raramente em Moçambique tem sido procurada, ou melhor, a procura é exígua.

Apesar da norma ISO 5001 ter pouca aderência, há uma tendência de preocupação pelas empresas devido a gestão de energias para um uso

racional deste. No entanto, há uma necessidade de divulgação a nível das normas existente.

## 5.2. Objectivo e finalidade de cada certificação existente



**ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade** – Esta certificação tem como principal objectivo a melhoria dos processos, consequentemente a melhoria de desempenho das organizações que culmina com uso racional dos seus recursos e contribui um incremento das suas receitas. Com a certificação ISO9001, há um ganho de confiança, perante o seu parceiro e clientes, de que a empresa presta serviços de qualidade de reconhecimento internacional.



**ISO 45001 (OHSAS 18001) - Sistema de Gestão de Higiene Segurança e Saúde no Trabalho** (também chamado por Sistema de Gestão da Segurança e da Saúde Ocupacional) – Esta certificação tem como principal objectivo reduzir os riscos de acidentes de trabalhos na execução das suas tarefas (inclui percurso de desolação em serviço, assim como outras actividades não rotineiras). Com a certificação ISO45001 a empresa está a demonstrar, perante os seus parceiros e clientes, que está preocupada com a segurança dos seus colaboradores e com a redução do índice de acidentes e incidentes.



**ISO 14001- Sistema de Gestão Ambiental** - Tem como principal objectivo reduzir o seu impacto ao meio ambiente. Com a certificação ISO14001, as empresas estão a demonstrar, perante os seus parceiros e clientes, que estão preocupados em manter um ambiente saudável assim como controlam e dão um encaminhamento correcto aos seus resíduos.



**ISO 22000 - Sistema de Gestão de Segurança Alimentar/HACCP- Hazard Analysis and Critical Control Point** - Com a certificação nestas duas normas da área de segurança alimentar, as organizações estão a demonstrar perante os seus parceiros e clientes que elas fornecem alimentos saudáveis para o consumo humano de forma segura. As empresas com esta certificação identificam todos os seus pontos críticos em todas as etapas de produção e/ou de processamento, desde a matéria prima até ao “prato na mesa” dependendo do produto alimentar em causa.



A Norma **ISO 19011** das auditorias internas Não certificável – Esta serve para orientar os auditores de qualidade para as boas práticas. Estabelece as regras e directrizes das auditorias de qualidade.





**ISO 50001 (Gestão de Energias)** fornece as directrizes para uma gestão racional de energias reduzindo assim a factura da energia eléctrica ou de outra fonte de energia. Até ao presente momento, em Moçambique, existe uma empresa com esta certificação.



**ISO 26000** (Responsabilidade Social Empresarial), **ISO 27001** (Sistema de Gestão de Segurança da Informação), **ISO 20400** (que estabelece padrões de compras sustentáveis), **ISO 4064** (medição de fluxo de água) são normas que, em Moçambique, raramente tem sido procurada, ou melhor, a procura é exígua.

### 5.3. Principais certificações exigidas pelos grandes projectos em Moçambique por cada área de actuação

De recordar que, neste estudo, o referencial é Certificação de Qualidade ISO, devido à relevância internacional da sua actuação e à força que a organização ISO exerce no mercado mundial (reconhecida pelos países do mundo), em todas as áreas de mercado produtivo, industrial, fabril, serviços, entre outras.

Outro tipo de certificações, como por exemplo "Certificação para Gestão de Projectos", que faz parte do ambiente corporativo, não entra neste processo. Existem instituições que dão certificações para profissionais de projecto e nos seus programas incluem Gestão da Qualidade, contudo, não devem ser confundidos com a ISO, pois esses tratam de projectos de funções.

O **IPEME, CTA e a FAN** lançaram, em 9 de Setembro 2019, o Programa Nacional de Certificação de Empresas (PRONACER), um projecto piloto que tem como objectivo capacitar as PME's de modo a assegurar a sua participação efectiva e sustentável na cadeia de fornecimento de produtos, bens e serviços aos grandes projectos.

Este programa tem os seguintes objectivos:

- Capacitar as empresas nacionais, em todo o país, sobre a importância, necessidade e tipos de certificação requeridas para fazer negócios com as multinacionais;
- Certificar as PME's focalizadas para o fornecimento de bens e serviços aos grandes projectos;
- Tornar a certificação empresarial acessível às PME's; e
- Aumentar o número de empresas certificadas em Moçambique.

### O que são grandes projectos em Moçambique?

Em Moçambique, são considerados grandes projectos, projectos cuja actividade de investimento e produção trazem grandes impactos na economia do país.

## Alguns grandes projectos em Moçambique por cada área de actuação e principais certificações

Três exemplos conhecidos como mega projectos, intensivos em capital<sup>5</sup> e concentrados em actividades maneiras e energéticas:

- **Mozal** – Fundição do alumínio, considerada o “grande aglutinador de finanças industriais”. Emprestou um salto elevado à economia Moçambicana e para atenuar a sua presença na área, contribuiu com apoios de educação, saúde, agricultura familiar, pequenos negócios, cultura e desporto às comunidades das áreas circunvizinhas<sup>6</sup>.
- **Mina de areias pesadas de Moma** - reservas de areias pesadas de Moma (Nampula) em uma área estimada em 163 milhões de toneladas de areia, permitindo uma exploração durante, pelo menos 25 anos, e delas serão extraídos os minerais ilmenita, zircónio e rutilo;
- **O Projecto Mozambique LNG** – é o primeiro projecto de Gás Natural Liquefeito, em terra, sendo desenvolvido pela Total E&P Mozambique Area1, Limitada (“TEPMA1”) no sudeste da cidade de Palma, no parque de GNL na península de Afungi em Cabo Delgado.

De acordo com o INNOQ os sistemas de certificação com maior procura em Moçambique são as certificações de sistemas de gestão da qualidade e ambiente de acordo com as séries ISO 9000 e 14000, respectivamente, assim como OHSAS 18001/ISO45001 e ISO 22000/HACCP, conforme ordem que se segue:

- **ISO 9001**- Sistema de Gestão da Qualidade;
- **ISO 45001** (OHSAS 18001) - Sistema de Gestão de Higiene Segurança e Saúde no Trabalho (também chamado por Sistema de Gestão da Segurança e da Saúde Ocupacional);
- **ISO 14001**- Sistema de Gestão Ambiental;
- **ISO 22000/HACCP** - Hazard Analysis and Critical Control Point.

### 5.4. Principais etapas para obtenção de cada tipo de certificação

Antes de tudo, convém distinguir entre empresa de consultoria e organismo certificador.

**Empresa de consultoria** – Têm a função de assistir as empresas na implementação do sistema de gestão e na adequação dos requisitos da Norma em causa. Esta diagnostica, planeia, capacita, produz documentação, implementa e faz auditorias internas.

<sup>5</sup> Castel-Branco, C.N., 2008. “Os Mega Projectos em Moçambique: Que Contributo para a Economia Nacional?”. Fórum da Sociedade Civil sobre Indústria Extractiva. Maputo.

<sup>6</sup> JÚNIOR, O. 2004. “Responsabilidade Social das Empresas: o caso da Mozal (2001-2004)”. Tese de Licenciatura em Administração Pública, Faculdade de Letras e Ciências Sociais, Universidade Eduardo Mondlane, Maputo.

**Organismo Certificador** - É uma unidade credenciada e capacitada com responsabilidade para:

- Fazer a auditoria;
- Validar a auditoria; e
- Emitir o certificado com base na Norma adoptada.

No nosso país, a entidade nacional que possui autoridade para realizar a acreditação da ISO é o INNOQ – Instituto Nacional de Normalização da Qualidade.

Duma forma sucinta as principais etapas para certificação de uma empresa são:

1. Indicar um Gestor de Qualidade/ou uma Equipa;
2. Formar os Gestores de Qualidade;
3. Fazer Diagnóstico;
4. Sensibilizar aos colaboradores para participação activa no processo;
5. Elaboração da documentação (Política, identificação dos processos entradas e saídas e monitoria dos processos através de identificação dos seus indicadores e objectivos traçados, elaboração de procedimentos cruciais, formulários necessário, identificação de regulamentos e legislação aplicável a organização);
6. Gerar registos;
7. Auditoria interna;
8. Revisão pela gestão;
9. Solicitar Proposta comercial a entidade certificadora (pode ser solicitada muito antes);
10. Aceitar a proposta comercial e marcar a data da auditoria de certificação em coordenação com a entidade certificadora. Nesta fase, iram receber o plano de auditoria, enviado pelo auditor coordenador da entidade certificadora; e
11. A empresa será solicitada a enviar alguma documentação de base do sistema como Manual de Gestão (se tiver), a Política, Relatório de auditoria interna e a identificação dos requisitos legais.

## 5.5. Requisitos necessários para a obtenção de cada tipo de certificação

Geralmente, os requisitos necessários para implementação de um sistema ISO variam dependendo do nível de especificidade de cada tipo de ISO que se pretende adoptar, isto é, os requisitos variam de acordo com cada área de actuação. Abaixo se seguem alguns exemplos de requisitos necessários para implementação de um sistema ISO:

## Exemplo da ISO 9001:2015

Necessidade de cumprimento do seguinte roteiro:

- Suporte do top management
- Identificação de requisitos:
  - Cliente
  - Empresa
- Definição de âmbito do seu Sistema:
  - Áreas da organização
  - Políticas (qualidade, ambientes, HSE, etc.)
  - Planos de trabalho
- Definição de:
  - Processos e sua interacção
  - Procedimentos – todo o tipo
  - Tarefas
  - Prazos
  - Tempo
- Implementar:
  - Documentar processos – Saber quais?
  - Obter resultados consistentes
- Formação/capacitação:
  - Iniciais
  - Ao longo dos processos de implementação
- Verificar a eficácia do processo de implementação:
  - Consultar
- Medir o sistema em curso:
  - Mostrar que os processos em implementação seguem os requisitos estabelecidos
- Fazer auditorias internas:
  - Cada processo
  - Fazer acções correctivas
- Revisão pela gestão:
  - Apresentar evidências das revisões
  - Dados das actividades
- Auditoria de certificação:
  - Auditores externos
  - Realização de acções correctivas
- Auditoria de certificação final:
  - Análise e registo das constatações

- Recomendações
- Certificação final

## **Exemplo da ISO 14001:2018**

Tomar as seguintes medidas:

- Identificação de requisitos legais
- Definição do Sistema de Gestão Ambiental – políticas, objectivos, propósitos
- Identificação de procedimentos e os processos inerentes
- Realização de Formações e consciencialização
- Auditoria aos processos implantadas
- Manter registos
- Realizar acções correctivas
- Auditoria final de certificação

## **Exemplo da ISO 45001:2018**

Tomar as seguintes medidas

- Compreensão da organização:
  - Necessidades e expectativas dos trabalhadores e partes interessadas
- Determinação do alcance do sistema de gestão de segurança no trabalho (SST)
- Sistema de gestão SST
- Liderança e participação dos trabalhadores
- Papel, responsabilidades e autoridades da organização
- Consulta e participação dos trabalhadores
- Identificação de perigos e avaliação dos riscos e oportunidades
- Determinação dos requisitos legais e outros requisitos
- Planificação de acções
- Objectivo da SST e planificação para os atingir
- Recursos e competências
- Informação documentada
- Eliminação de perigos e redução de riscos da SST:
  - Gestão de mudanças
  - Compras
  - Contratações
  - Preparação e respostas a emergências
  - Avaliação do cumprimento
- Auditoria interna
- Revisão pela gestão
- Incidentes, não conformidades e acções correctivas
- Melhoramento contínuo

## Exemplo da ISO 22001:2018

- Conformidade com requisitos legais
- Cumprimento dos regulamentos de segurança, aplicáveis
- Protecção contra a contaminação do alimento
- Existência de controlo de perigos
- Atendimento de requisitos de fornecedores
- Atendimento de requisitos de clientes

## 5.6. Custos envolvidos para obtenção de cada tipo de certificação

Relativamente aos custos envolvidos, estes são divididos em duas principais partes, nomeadamente custos com o consultor para implementar o sistema (neste caso concreto o projecto encarrega-se dessa parte) e custos com entidade certificadora (aqui devera se pedida uma proposta comercial para obtenção do custo da entidade certificadora).

Há despesas que devem ser tidos em consideração para a certificação

Por exemplo, com a consultoria de implementação, a formação (ou capacitação) dado ao ou aos colaboradores e a auditoria externa. Para se ter o custo de uma certificação, deve-se ter em conta todos os custos que estão envolvidos no processo.

Algumas variáveis com impacto no custo de uma certificação são:

- Diagnóstico de mudança da empresa para adequação da norma;
- Formação/capacitação/consciencialização – investimento em tempo levado para a realização de sessões de capacitação, reuniões da qualidade, consciencialização dos trabalhadores, elaboração de materiais;
- Consultoria externo;
- Tempo dado pela empresa e disponibilidade dos trabalhadores – cumprimento dos prazos reduz gastos;
- Auditoria externa – Conduzida por um organismo certificador (pagamento de custos de logística do auditor).

Resumido, numa forma geral a certificação tem custos com o consultor, custos de formação aos gestores da qualidade e custos com entidade certificadora.



## 6. BIBLIOGRAFIA

Martins, R. A., 1998. "Indicadores de Desempenho Para a Gestão pela Qualidade Total: Uma Proposta de Sistematização". USP, SP. v.5, n.3, p.303.;

Castel-Branco, C.N., 2008. "Os Mega Projectos em Moçambique: Que Contributo para a Economia Nacional?". Fórum da Sociedade Civil sobre Indústria Extractiva.;

JÚNIOR, O. 2004. "Responsabilidade Social das Empresas: o caso da Mozal (2001-2004)". Tese de Licenciatura em Administração Pública, Faculdade de Letras e Ciências Sociais, Universidade Eduardo Mondlane, Maputo;

Naifa França. *Empresas certificadas ISO – Análise ISO Survey (2018)*. Disponível em: <http://www.qmsbrasil.com.br/blog/empresas-certificadas-iso-analise-iso-survey-2018/>. Acessado a 01 de Setembro de 2020.

Verde Ghaisa. *Passo a passo da certificação ISO 9001 e ISO 14001*. Disponível em: <https://www.verdeghaisa.com.br/blog/passo-passo-certificacao-iso9001-e-iso14001/>, 2016. Acessado a 01 de Setembro de 2020.

### Sites Visitados

<http://www.innoq.gov.mz/>

<https://www.iso.org/home.html>