



CERTIFICAR PARA ENTRAR NA LIGA DOS CAMPEÕES

Apesar de já ter feito uma boa parte do caminho na área da certificação e da normalização, Portugal ainda tem muito para palmilhar. Cerca de 62% das empresas nacionais utiliza normas gerais ou específicas do seu setor

“Os sistemas de certificação são o que permite às empresas estarem na ‘Liga dos Campeões’, na Formula 1 da indústria”. É desta forma que Pedro Matias, presidente do conselho de administração do ISQ (na foto) define a importância da certificação dos processos e normas para o mercado empresarial. Este organismo foi um dos parceiros da COTEC Portugal na realização do estudo “Adopção de Sistemas de Certificação e de Normas e Competitividade das Empresas”. Segundo esta análise, realizada junto de 310 empresas, ainda muito há a fazer no âmbito da certificação e normalização.

“Os sistemas de certificação são da maior importância. Diria mesmo cruciais. São eles que permitem às empresas subir na cadeia de valor e poderem, para além de melhorar a eficácia e eficiência do seu modo de produção, ser fornecedores de primeira linha das indústrias mais evoluídas e inovadoras do mundo. Sem isso nem sequer são consultadas”, explica ainda este responsável.

Além do ISQ, o grupo de trabalho envolveu ainda parceiros como o IAPMEI, a GS1 Portugal, a APCER, o IPQ e foi coordenado pela NOVA IMS. A amostra foi estratificada pela dimensão das empresas e os resultados foram apresentados durante o seminário “A Adopção de Sistemas de Certificação e de Normas e Competitividade das Empresas” na sede da GS1 Portugal, em abril último. A utilização de normas e de processos certificados não tem merecido a devida importância das empresas portuguesas e o estudo pretendeu também aferir o nível de desenvolvimento da gestão de processos neste tecido empresarial.

ESSENCIAL

A certificação é inevitável para quem esteja em processos e indústrias de ponta, explica Pedro Matias, presidente do ISQ



CERCA DE 62% DAS EMPRESAS UTILIZA NORMAS GERAIS OU ESPECÍFICAS

Segundo Pedro Matias, Portugal já percorreu muito do caminho necessário nessa temática. “A questão da certificação começou nos anos 1990 e se na altura as empresas não percebiam as vantagens deste sistema e o viam como um ‘fardo’ e um ‘investimento pesado’ rapidamente perceberam que era isso que as podia diferenciar. Assim, as empresas mais inteligentes, astutas e inovadoras perceberam que não há outro caminho. Obviamente que nem todas têm obrigatoriamente de fazer este percurso mas para quem queira estar em processos e indústrias de ponta ele é inevitável”, explica.

Segundo o estudo, mais de três em cada cinco empresas utilizam normas gerais ou específicas de um setor e a cultura de melhoria

contínua é a razão mais apontada para as terem implementado. Outras razões são a organização interna dos processos e a exigência dos mercados em que opera. A exigência dos clientes foi a razão apontada em quarto lugar, seguida da política de grupo.

Segundo esta pesquisa, dos 37,3% de empresas que não utilizam normas, cerca de um terço considera que não o faz porque não é obrigatório ou que não acrescentam valor, sendo que quase 20% acredita que não tem vantagens nessa adoção. A ISO 9001 Qualidade é a norma geral mais indicada pelas empresas, seguindo-se a opção Outra. A norma NP 4397, que diz respeito à certificação dos sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho, fica na terceira posição e em quarto lugar está a NP 4457, que diz respeito aos processos de Investigação e Desenvolvimento e Inovação.

Numa análise global, os níveis de concordância (em que 1 corresponde a discordo totalmente e 5 a concordo totalmente) em cada um dos indicadores que espelham o grau de maturidade das empresas portuguesas na estruturação, utilização e orientação à gestão de processos e à sua certificação e normalização, são globalmente altos. Por exemplo, cerca de 74% das empresas que utilizam normas afirma ter um sistema de gestão certificado. As razões apontadas para esta certificação são as mesmas que conduziram à implementação das normas (organização interna dos processos), ainda que a “exigência dos mercados em que opera” ganhe relevo em quase metade das empresas.

Segundo a análise realizada pela NOVA IMS, as pontuações mais elevadas são atribuídas à identificação dos responsáveis pela execução das tarefas e à existência de responsáveis pela gestão de processos. Para as empresas que utilizam normas, existe o reconhecimento geral de que a gestão de processos beneficia da implementação de normas. Já os valores mais baixos dizem respeito aos indicadores mais ligados à atividade de monitorização de processos, quer seja na sua utilização como ferramenta de planeamento estratégico e operacional quer na génese da atividade, no registo de desempenho de cada processo e nos meios disponíveis para a sua realização e divulgação.

THRUST, A FERRAMENTA-CHAVE



Para ajudar as empresas na avaliação das suas necessidades de certificação e para que possam saber onde se situam neste ponto, foi desenvolvido pela COTEC Portugal o Thrust, uma ferramenta disponível online e que assenta em três pilares: gestão de processos (avaliação do que é feito); normas e certificação (avaliação da implementação de normas e suportes certificados na empresa e em setores específicos); e formação (avaliação da implementação de formações acreditadas ou capacitação em normas.


70% DAS EMPRESAS ACREDITAM TER BENEFÍCIOS AO NÍVEL DA SATISFAÇÃO DE CLIENTES

A questão da certificação e das normas ganha ainda maior significado na era digital, uma vez que é fundamental existir interoperabilidade entre os diversos sistemas e plataformas. Para que isso seja possível, as organizações necessitam de ter normas implementadas, gestão da certificação e mecanismos de confiança e fiabilidade. Quase metade das empresas nacionais não valoriza a certificação de normas, mas um produto alternativo, que incorpora inovação, tem de ser certificado. As empresas que o fazem conseguem melhorar a confiança do cliente, a fiabilidade da gestão dos processos e ainda obter maior resiliência à intrusão e aos incidentes relacionados com a cibersegurança.

Segundo este estudo, entre as empresas que adotam sistemas de gestão certificados (normas), cerca de 70,3% acredita que daí retiram benefícios ao nível da satisfação de clientes e no aumento da confiança das partes interessadas. Quase 50% considera que terão assim vantagem competitiva nos mercados onde operam e a mesma fatia admite também efeitos no aumento da produtividade. Estas são as três vantagens principais referidas pela amostra em estudo.

Quanto ao nível de concordância com a afirmação “É uma preocupação da organização a procura de formação e capacitação em normas”, este é de 3,9 pontos, sendo mediano em relação aos outros indicadores avaliados, em que pelo menos duas em cada três empresas concordavam total ou parcialmente. Contudo, pode ainda retirar-se desta análise que quase metade das empresas recorre a formação acreditada.

Depois de analisados vários indicadores, o estudo da COTEC Portugal e da NOVA IMS concluiu que o Índice de Maturidade das Empresas Portuguesas em Certificação e Normalização situa-se nos 61,7 pontos (numa escala de 0 a 100) e a “Orientação à Utilização de Normas e à Certificação de Processos” é a componente que apresenta um grau de maturidade mais baixo, de

42,3 pontos. Já o índice de maturidade das microempresas atingiu os 59,3 pontos, o que representa uma considerável distância das PME, com 79,7 e as grandes empresas, com 86,7 pontos. Isto resulta, em larga medida, devido à sua deficitária “Orientação à utilização de Normas e à Certificação de Processos”. No que diz respeito à relação entre indicadores financeiros, volume de negócios, VAB e a maturidade das empresas na utilização e certificação de normas, comprova-se que os escalões mais elevados correspondem a maiores índices de maturidade. As empresas exportadoras revelam também uma maior maturidade na utilização de normas e certificações. O nível de maturidade não se diferencia significativamente entre setores como a indústria, comércio e serviços. 

PRINCIPAIS CONCLUSÕES DO ESTUDO SOBRE NORMAS E CERTIFICAÇÕES

- > 1. O Índice de Maturidade das Empresas Portuguesas na situa-se nos 61,7 pontos
- > 2. O Índice de maturidade das microempresas atingiu os 59,3 pontos, o das PME 79,7 e o das grandes empresas 86,7 pontos
- > 3. Cerca de 62% das empresas utiliza normas, gerais ou específicas
- > 4. A ISO 9001 Qualidade é a norma geral mais indicada pelas empresas que utilizam normas, que atinge 50% do total
- > 5. Dos 37,3% de empresas que não utilizam normas, cerca de 35% considera que não o faz porque não é obrigatório e 27% porque não acrescenta valor
- > 6. Quase metade das empresas (49,8%) recorre a formação acreditada

Fonte: Estudo “Adopção de Sistemas de Certificação e de Normas e Competitividades das Empresas”