

A CERTIFICAÇÃO DAS UNIDADES DE SAÚDE NO CONTEXTO DAS NORMAS ISO 9 001 E 14 001

UMA MAIS VALIA PARA A ACREDITAÇÃO

Rui Oliveira

Engenheiro de Produção, Gestor de Cliente-Coordenador da Associação Portuguesa de Certificação (APCER)
Av. Dr. António Macedo, Edifício de Serviços da Exponor, 2º, 4450-617 Leça da Palmeira
Tel.351 22 999 36 00
Email: rui.oliveira@apcer.pt

RESUMO

A APCER é uma entidade Nacional acreditada como organismo de certificação para Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) e Sistemas de Gestão Ambiental (SGA) segundo a série ISO9000 e ISO14001, pelo IPQ – Instituto Português da Qualidade – e pela ENAC -, Entidade Acreditadora espanhola. A APCER é a única entidade nacional que pertence à rede IQnet, rede internacional de entidades certificadoras, líder de mercado mundial na actividade de certificação.

São indiscutíveis as vantagens da adopção da norma ISO 9001:2000 como modelo organizacional. Esta norma poderá ser adoptada por uma qualquer Organização de qualquer sector de actividade. Os indicadores disponíveis apontam para ganhos significativos ao nível da eficiência e eficácia nas Organizações que adoptam esta ferramenta de gestão. O suporte deste modelo é, sem dúvida, um processo de melhoria contínua com orientação para o cliente e para a satisfação das suas necessidades. Por sua vez, a ISO 14001:1996, referencial para a implementação e posterior certificação de sistemas de gestão ambiental, também poderá ser adoptada por qualquer Organização em qualquer sector de actividade. A implementação de um Sistema de Gestão Ambiental tem por objectivo a melhoria contínua do desempenho ambiental, a prevenção da poluição e o cumprimento de cumprimento da legislação ambiental.

Um Sistema de Gestão da Qualidade certificado pela APCER permite, entre outros: Satisfazer as expectativas dos clientes, assegurando não só a sua fidelização, mas também a competitividade e o desenvolvimento sustentável, assegurar de um modo claro e transparente às partes interessadas que a organização implementou e mantém um SGQ adequado e que potencia a dinâmica de melhoria contínua e ainda proporciona às organizações não só, maior notoriedade e melhoria da imagem perante o mercado em que estão inseridas, mas também um excelente contributo para aumentar a sua competitividade.

Um Sistema de Gestão Ambiental certificado pela APCER permite, entre outros melhoria da organização interna, consciencialização e envolvimento de todos os colaboradores, redução da poluição, cumprimento com a legislação ambiental aplicável, redução de riscos e diminuição dos desperdícios.

De referir ainda que no âmbito da certificação de Sistemas, para além da certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade e certificação de Sistemas de Gestão Ambiental, realiza a Verificação de Sistemas de Gestão Ambiental e Validação das respectivas Declarações de Conformidade – Verificação EMAS II, e a certificação de Sistemas de Saúde e Segurança no Trabalho de acordo com OHSAS 18001 (NP 4397) e certificação HACCP (Segurança alimentar). No sector automóvel, e de forma a potenciar uma resposta adequada face às novas exigências que o mercado coloca aos seus clientes, a APCER disponibiliza serviços de Certificação de acordo com as normas QS 9000 e em colaboração com os parceiros da rede IQnet a certificação de acordo com o referencial normativo ISO/TS 16 949.

Inicialmente o Processo de Certificação de um SGQ pela APCER, passa pela prestação de informação, nomeadamente pelo apoio e esclarecimento de dúvidas, por exemplo, no preenchimento do caderno de candidatura da Organização que solicita a certificação. A fase seguinte é designada por Instrução do Processo e consiste numa análise da documentação enviada pelas Organizações, no sentido de esclarecer qualquer potencial constrangimento ao nível do SGQ implementado, esta fase termina com a aceitação do processo e a marcação da Auditoria de Concessão. É possível a realização de uma Visita Prévia, sempre antes da realização da Auditoria de Concessão, consistindo esta na realização de uma auditoria de acordo com as metodologias APCER. Esta auditoria é opcional E não tem qualquer influência no processo de decisão.

Na certificação de SGA o processo é semelhante, a única diferença é que a auditoria de concessão é realizada em dois momentos temporais distintos, designada por auditoria de Concessão 1ª Fase e a auditoria de concessão 2ª Fase.

A decisão sobre a certificação do SGQ é tomada numa Comissão de Decisão, tendo como *inputs* o relatório da Auditoria de Concessão, a resposta da Organização ao Relatório de Auditoria e o parecer da Equipa Auditora. A decisão sobre a certificação do SGA é tomada numa Comissão de Decisão, tendo como *inputs* apenas o relatório da Auditoria de Concessão 2ª Fase, a resposta da Organização ao Relatório de Auditoria e o parecer da Equipa Auditora.

Em ambas as certificações (SGQ e SGA) o certificado emitido tem a validade de três anos, sendo anualmente realizada uma auditoria de acompanhamento. No terceiro ano, após a certificação, é efectuada uma auditoria de renovação.

Como referido anteriormente os referenciais ISO 9001:2000 e ISO14001:1996 podem ser adoptados por qualquer Organização em qualquer sector de actividade, para tal a Organização terá apenas que possuir um SGQ e/ou SGA implementado e documentado, de acordo com os requisitos das normas de referência. No momento da Instrução do Processo, os sistemas devem estar implementados há pelo menos três meses e aquando da realização da Auditoria de Concessão, deve haver evidência da implementação de todos os requisitos normativos aplicáveis, incluindo um ciclo de auditoria completo a todas as actividades e áreas da organização, e uma revisão pela Direcção.

Pela análise do último estudo¹ efectuado pela ISO, relativamente à evolução do número de Entidades certificadas de acordo com a ISO 9001:2000, constata-se um aumento significativo, em Portugal, do número de Organizações com Sistemas de Gestão da Qualidade certificados.

No final de 2002 encontravam-se em Portugal 3061 Organizações com Sistemas de Gestão da Qualidade certificados, das quais 1670 eram Organizações certificadas pela APCER, valor que veio a crescer situando-se no final de 2003 em 4035, das quais 2245 são Organizações certificadas pela APCER. De referir que no âmbito da certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade a APCER reforçou a sua quota no mercado nacional, correspondendo esta no final de 2003, a aproximadamente 56%.

Ainda de acordo com o mesmo estudo, no que diz respeito à certificação de Sistemas de Gestão Ambiental, em Portugal no final de 2002 encontravam-se 137 Organizações com Sistemas certificados, das quais 76 eram Organizações certificadas pela APCER, valor que veio a crescer significativamente situando-se no final de 2003 em 248, das quais 154 eram Organizações certificadas pela APCER. De referir ainda que a APCER finalizou o ano de 2003, reforçando também a sua quota no mercado nacional, na certificação de Sistemas de Gestão Ambiental de acordo com a NP EN ISO 14001, tendo crescido situando-se aproximadamente em 62%.