

Sector agro-alimentar

CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS



Victor Amorim

Os hábitos de consumo sofreram bastantes mutações durante os últimos decénios e, como consequência, foram desenvolvidas novas técnicas de produção, preparação, distribuição e fornecimento de alimentos. Em paralelo ocorreu também o aparecimento de novos perigos e os já existentes tornaram-se mais resistentes. O controlo eficaz da higiene e da segurança dos alimentos torna-se imprescindível de forma a evitar doenças e danos provocados pela deterioração dos alimentos. Esses poderão ser, na melhor das hipóteses, desagradáveis e, na pior, podem mesmo ser fatais. Além disso, provocam perdas e custos e influenciam negativamente o comércio e a confiança dos consumidores.

A certificação de produto (entenda-se produto/serviço) pode desempenhar aqui um papel importante, oferecendo um *input* de qualidade a todos os produtos que ostentem a Marca Produto/Serviço Certificado, garantindo de forma independente e imparcial que o mesmo foi produzido, manipulado, embalado, distribuído e fornecido de modo seguro e conforme com exigências definidas através de normas ou especificações técnicas (ET).

Distintos dos sistemas oficiais obrigatórios, o êxito destes sistemas depende da participação voluntária do agente económico (entenda-se fabricante/fornecedor). Esta participação acarreta a aceitação voluntária de determinadas práticas na cadeia alimentar, que leva a um elevado grau de aceitabilidade do produto pelos consumidores, agentes económicos, autoridades e outros, bem como pelos mercados internacionais.

A certificação de produtos está bastante disseminada, nomeadamente em áreas como a eléctrica e a construção, resultado de terem sido pioneiros nesta matéria e também pela necessidade de reconhecimento nacional e internacional, acedendo assim a outros mercados em condições de igualdade. Por sua vez, o sector agro-alimentar dá agora os primeiros passos na certificação de produtos e inicia-se na certificação de serviços, tendo por conseguinte um longo caminho a percorrer.

CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS VERSUS SISTEMAS DA QUALIDADE

Comparando o número de empresas com o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) certificado com o de empresas com produtos certificados, verificamos que existe uma grande diferença em favor do SGQ. Vários são os factores que concorrem para esta diferença, sendo que um dos principais é o facto de os consumidores e prin-

cipalmente os agentes económicos não conseguirem distinguir entre os dois tipos de certificação.

De uma forma sucinta, convirá dizer que a certificação do SGQ avalia e certifica a organização interna de uma empresa e a sua interface com os seus clientes. Por sua vez, a certificação de produtos avalia e certifica o que é directamente fornecido ao cliente, sem descurar um sistema de gestão que garanta uma uniformidade na produção. Será também importante referir que apenas os produtos que estejam certificados podem ter aposta a respectiva marca de certificação, algo que está vedado à certificação do SGQ, uma vez que este não é garante da qualidade do produto disponibilizado por uma organização.

De salientar que o trabalho dos Organismos de Certificação de Produtos (OCP) é um trabalho mais específico, uma vez que tem a necessidade de trabalhar com várias normas (uma por produto ou família de produtos), comparativamente com os Organismos de Certificação de Sistemas onde apenas existe uma norma de certificação (no caso do SGQ a NP EN ISO 9001:2000). É pois relevante o papel e a responsabilidade dos OCP, considerando que ao atribuir a sua marca de certificação estão a garantir que os produtos que a ostentam cumprem com as normas de referência para cada um desses produtos. Para isso devem desenvolver esquemas de certificação que garantam a máxima credibilidade e rigor para o mercado, com o mínimo de investimento financeiro das organizações. É neste equilíbrio técnico que os OCP podem acrescentar valor às suas certificações.

Os OCP, eles mesmos, devem ser cada vez mais exigentes e transparentes na sua actividade mantendo uma postura de independência e de distanciamento de actividades de consultoria, bem como de exigência através da acreditação dos seus esquemas de certificação, integrando-os assim no Sistema Português da Qualidade. Porque só desta forma se pode comparar a qualidade entre os vários agentes. O mercado tem um papel fundamental, não só ao impor a si exigência mas também ao reclamar essa exigência aos seus parceiros. Nomeadamente, exigir a quem o avalia e certifica que também seja avaliado e acreditado, porque só assim se pode garantir qualidade.

CERTIFICAR PRODUTOS

A implantação de um esquema de certificação obriga a dispor de documentos de referência (normas/especificações técnicas e procedimentos específicos) e de uma metodologia de avaliação. Por

consequente, é necessário que esses documentos definam as regras, características e condições mínimas qualitativas e quantitativas que enquadrem a certificação e assim garantam, a quem os adquire, a qualidade e a segurança alimentar dos produtos certificados.

Uma das dificuldades no sector agro-alimentar é o facto de não existirem normas que definam as características e os requisitos mínimos da qualidade de um produto, e as que existem, por vezes, não acompanham a evolução tecnológica tornando-se obsoletas, ou não definem a totalidade das características (ex. acondicionamento/embalagem). Os OCP têm também aqui um papel determinante no desenvolvimento de especificações técnicas através de comissões de peritos para suprir essa carência.

A certificação de produtos é efectuada de acordo com as metodologias definidas pelo sistema nº 5 da ISO/IEC (International Standard Organization) e pelo Guia 7, que pressupõe a realização de uma auditoria e ensaios a uma amostra do produto a certificar, após os quais dá direito ao uso da Marca Produto Certificado. Segue-se um acompanhamento anual (auditoria e ensaios) aos produtos certificados para verificar se o fabricante mantém as condições iniciais de certificação.

A avaliação do sistema da qualidade do fabricante, do sistema produtivo e do sistema HACCP tem como objectivo verificar através de auditoria, recorrendo a auditores qualificados, se existem as condições mínimas indispensáveis que assegurem que os produtos para os quais é solicitada a Marca Produto Certificado são fabricados de forma a garantirem a sua conformidade com os documentos de referência. Os ensaios, que devem ser realizados em laboratórios acreditados, pretendem verificar se as características químicas, físicas, microbiológicas e nutricionais e/ou as do material e do sistema de embalagem estão conformes com os documentos de referência.

A existência de procedimentos de certificação é fundamental e esses devem definir as regras a que os vários intervenientes (OCP, auditores, laboratórios e fabricantes) estão obrigados, nomeadamente ao nível da amostragem de produtos, do número de auditores/dia de auditoria e da definição do controlo interno mínimo (ensaios de rotina e verificação) do processo produtivo.

CERTIFICAR SERVIÇOS

A certificação de serviços implica a utilização das metodologias definidas pelos sistemas nº 6 da ISO/IEC e pelo Guia 7, tendo como base uma avaliação que permite demonstrar, de forma rigorosa, independente e credível, que está conforme com exigências definidas através de normas ou especificações técnicas. Estas devem definir, de uma maneira clara, todas as suas características relevantes, incluindo aquelas que são directamente percebidas pelos clientes.

Os serviços são um elemento essencial nos países mais desenvolvidos e, neste contexto, a sua certificação ganha cada vez mais relevo, atendendo, nomeadamente, aos seguintes factores: peso

crescente na economia nacional e necessidade de maior transparência nas relações entre os fornecedores de serviços e os seus clientes.

O facto de serem intangíveis e prestados de uma maneira geral à medida em que são produzidos, os serviços requerem controlos do sistema da qualidade e do processo muito rigorosos. Isso implica, ao nível da certificação, a utilização de uma metodologia própria na avaliação do desempenho do fornecedor do serviço e da satisfação dos seus clientes face ao serviço que lhes é prestado, conforme definido de seguida:

Medição do desempenho

- Avaliação dos meios, através da avaliação do sistema da qualidade do fabricante, processo de fornecimento e sistema HACCP do serviço, que garantam o fornecimento do serviço de acordo com as normas/especificações técnicas aplicáveis, através da realização de auditorias e visitas de cliente-mistério, quando aplicáveis;
- Avaliação dos indicadores da qualidade do serviço prestado, através da análise periódica dos resultados alcançados.

Medição da satisfação

- Avaliação do índice de satisfação dos clientes, através da análise periódica dos resultados dos inquéritos efectuados aos clientes do serviço.
Esta avaliação permite ao OCP verificar se os serviços prestados estão conformes com os documentos de referência e se possuem a qualidade e a fiabilidade esperadas, permitindo-lhes, assim, atribuir a Marca Serviço Certificado.

Vantagens da certificação

Quanto às vantagens da certificação para os fabricantes/fornecedores e para os consumidores assinalam-se as seguintes:

Fabricante / Fornecedor	Consumidores
Reforça a confiança dos seus consumidores;	Produtos em óptimas condições de higiene;
Diferença face aos concorrentes;	Serviços com fiabilidade reconhecida;
Aumenta a competitividade e reduz custos da não qualidade;	Produtos/Serviços seguros e de elevada qualidade;
Ferramenta de <i>marketing</i> que possibilita o posicionamento e acesso a novos mercados;	Escolha adequada.
Incrementa a aposta na formação e na inovação e desenvolvimento;	
Evidencia o cumprimento de disposições normativas e regulamentares.	

É urgente incrementar a normalização e a certificação de produtos e serviços, que passa por ter grandes utilizadores e consumidores em geral mais exigentes e assim tornar os fabricantes e os fornecedores de serviços nacionais mais competitivos, investindo na formação, na competência, na investigação e desenvolvimento e no domínio total dos seus processos.

Victor Amorim – Gestor de Processo da Certif – Associação para a Certificação de Produtos