

PROPOSTA PARA A POLÍTICA NACIONAL DA QUALIDADE DA GUINÉ - BISSAU

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO
 - 1.1 ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO NACIONAL E NA CEDEAO
 - 1.2 CONTEXTO EXTERNO E INTERNO
 - 1.3 QUALIDADE E COMPETITIVIDADE
 - 1.4 POLÍTICA NACIONAL PARA A QUALIDADE – Âmbito e Propósitos
2. ORGANISMOS E ENTIDADES PÚBLICAS
 - 2.1 PAPEL DO ESTADO
 - 2.2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA CENTRAL E DESCENTRALIZADA
 - 2.3 SECTOR EMPRESARIAL DO ESTADO
3. AGENTES ECONÓMICOS E SOCIAIS
4. ASSOCIAÇÕES EMPRESARIAS
5. INFRAESTRUTURA GUINEENSE PARA A QUALIDADE
6. INFRAESTRUTURAS ESPECÍFICAS DE ÁREAS MINISTERIAIS
7. QUALIFICAÇÃO
 - 7.1 ACREDITAÇÃO
 - 7.2 AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE
8. NORMALIZAÇÃO
9. NORMALIZAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO TÉCNICA
10. CONTROLO/FISCALIZAÇÃO/SUPERVISÃO DO MERCADO
11. METROLOGIA
 - 11.1 METROLOGIA LEGAL
 - 11.2 METROLOGIA APLICADA
 - 11.3 METROLOGIA FUNDAMENTAL
12. GESTÃO DA INOVAÇÃO
13. INFRAESTRUTURAS TECNOLÓGICAS
14. SENSIBILIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO PARA A QUALIDADE
15. INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO
16. PRÉMIOS E MARCAS
17. APOIOS INSTITUCIONAIS À PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA QUALIDADE

1. INTRODUÇÃO

1.1 ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO NACIONAL E NA CEDEAO

A Política Nacional da Qualidade é coerente com os esforços nacionais, e leva em conta a legislação que criou a Direção de Serviços de Normalização e Promoção da Qualidade (DSNPQ), nomeadamente as atribuições que respeitam à Normalização, Acreditação e Certificação, e a Direção dos Serviços de Metrologia (DSM), no que respeita à Metrologia, com vista ao desenvolvimento sustentado do País e ao aumento da qualidade de vida da sociedade em geral.

A CEDEAO instituiu uma Política Regional para a Qualidade, estabelecendo orientações a nível da Comunidade, esperando que cada Estado membro estabeleça a sua própria Política Nacional da Qualidade (PNQ), dando continuidade às iniciativas já tomadas a nível regional e nacional.

Surge assim, a necessidade da PNQ como documento de topo da Infraestrutura Nacional da Qualidade (INQ), contendo as grandes orientações que devem enquadrar os planos estratégicos e operacionais.

As preocupações com a qualidade têm vindo a adquirir maior relevância, quer no sector privado e social, quer na Administração Pública, pelo que importa impulsionar a criação das infraestruturas tecnológicas e organizacionais que suportem o número crescente de iniciativas dirigidas à promoção e implementação da qualidade. A formalização da Política Nacional da Qualidade facilita a coordenação das iniciativas, assegura o desenvolvimento ponderado e a rentabilização das infraestruturas tecnológicas de apoio à qualidade.

A Política Nacional da Qualidade cria o quadro de referência para reverter as insuficiências identificadas e para permitir à Guiné-Bissau dar resposta sustentável, não só às suas necessidades internas, mas também abrir perspectivas de rentabilização dos investimentos através da prestação de serviços de valor acrescentado na CEDEAO e noutros países, como é o caso de algumas infraestruturas tecnológicas da qualidade. ???

A Política Nacional da Qualidade apoia as cadeias de valor consideradas prioritárias, e os desígnios nacionais associados ao seu desenvolvimento económico e social.

No que respeita à sociedade civil, a Política Nacional da Qualidade abre a possibilidade de entidades privadas e públicas poderem ser qualificadas para operarem no âmbito da INQ, e nomeadamente nos Subsistemas de Normalização, Avaliação da Conformidade e Metrologia.

1.2 CONTEXTO EXTERNO E INTERNO

A localização geográfica, os recursos naturais e a dimensão do País apontam para caminhos específicos de desenvolvimento, que levem em conta estes factores, mas que perspetivem a integração na CEDEAO e na economia mais global.

O nível de desenvolvimento económico e social, nomeadamente as qualificações das pessoas, a par de níveis muito elevados de pobreza extrema, obrigam a que se potenciem com prioridade os sectores que suportem a alimentação e outras necessidades básicas das populações, onde se enquadram os sectores da agricultura, pesca, pecuária, e agroindústria. A Guiné-Bissau necessita de fazer crescer o Produto Interno Bruto, condição essencial para responder às necessidades actuais e as que decorrem do crescimento e desenvolvimento da população. Este desafio para poder ser respondido tem também de passar pelo desenvolvimento da Industrialização,

necessidade já bem identificada no WACIP (*West Africa Common Industrial Policy*). Para o efeito, e como um dos eixos prioritários da industrialização e como uma condição essencial e determinante surge a necessidade de desenvolver uma Infraestrutura Nacional para a Qualidade (INQ).

Por outro lado, o desenvolvimento da economia no quadro da integração na CEDEAO, exige a formulação de uma Política Nacional para a Qualidade (PNQ) que suporte a qualidade dos produtos e serviços e que permita alcançar os níveis de confiança que facilitem as transações comerciais.

A envolvente competitiva condicionada pela globalização da economia, assume atributos e dimensões complexas, onde, por exemplo, as formas de concorrência extravasam as fronteiras das empresas e dos estados. A competição pode fazer-se também entre grupos/redes de empresas (em vez de apenas entre empresas) e também entre regiões (em vez de apenas entre países), o que aconselha a que Guiné-Bissau desenvolva as suas relações no seio da CEDEAO, da CPLP, e estabeleça relações com outros países e comunidades.

A localização geográfica, os recursos naturais, a dimensão regional da economia da Guiné-Bissau, bem como o seu potencial de desenvolvimento, o nível de confiança e de credibilidade do país, indicam caminhos específicos de desenvolvimento que, não só melhorem a imagem do País, mas que coloquem a sua sustentabilidade em dimensões credíveis e realistas, na produção de produção de bens, no controlo das importações e na boa gestão da administração pública. Os grandes desafios estratégicos da Guiné-Bissau passam por ganhar confiança e credibilidade, combater a pobreza extrema e assegurar o funcionamento regular das instituições. Estes desígnios serão significativamente facilitados se os produtos puderem ser produzidos e fornecidos de forma segura e continuada, porque se baseiam em procedimentos de controlo reconhecidos.

Por outro lado, as características demográficas da Guiné-Bissau, permitindo o crescimento significativo da população, não só criam necessidades de crescimento da riqueza nacional, mas também, surgem como fonte de recursos que importa qualificar para o melhor desenvolvimento da sociedade.

1.3 QUALIDADE FACTOR DE COMPETITIVIDADE

As preocupações com a qualidade têm estado presente na evolução histórica da humanidade, sempre com o intuito de satisfazer da melhor forma as necessidades das pessoas e desenvolver as economias e as sociedades. Contudo, a partir das primeiras décadas do século XX ganhou novas técnicas e métodos, introduzidos para responder à industrialização e ao aumento da escala e dos riscos inerente aos grandes projectos inovadores. Hoje a qualidade é um conjunto vasto de técnicas e métodos de controlo e planeamento enquadrado por princípios de gestão e suportado no conhecimento científico.

Se a nível do cidadão e do cliente a qualidade de produtos e serviços pode assumir dimensões mais difíceis de definir, ao nível técnico e das organizações isso tem de ser feito com rigor sob pena de não ser possível o controlo e a gestão dos processos de realização.

Ao nível dos Estados, a qualidade significa dispor de infraestruturas técnicas e de gestão capazes de responder a um vasto quadro de necessidades dos agentes económicos, sociais e da própria Administração, de que são exemplos a Normalização, a Qualificação e a Metrologia.

A Qualidade dos produtos e serviços define-se em função dos segmentos dos clientes e ou destinatários, e não de uma forma absoluta para todos, e pode avaliar-se pelo grau de cumprimento dos requisitos (num conjunto de características distintivas). A objetivação da qualidade implica a especificação dos valores que essas características devem assumir, questão que se resolve ao nível da conceção e desenho das soluções (produtos e serviços).

Os processos (produção ou fornecimento do serviço) têm então de conseguir obter a qualidade especificada. Durante e após esta fase ocorrem atividades de verificação interna (usualmente chamadas de Controlo da Qualidade) e avaliação externa (auscultação directa do grau de satisfação dos clientes). Estas atividades dão origem a melhorias nos produtos/serviços e nos processos.

Por último, os Sistemas de Gestão da Qualidade detendem a actuar de forma planeada e sistemática em todo o ciclo de vida dos produtos e serviços, desde a definição da política e dos objetivos, e a organização e planeamento para os alcançar, até ao controlo dos processos, constituindo parte relevante da gestão mais geral.

As técnicas e métodos de controlo e gestão da qualidade foram sendo desenvolvidas para todo o ciclo de vida, apoiando a melhoria contínua em todas as suas actividades.

Neste quadro, podemos afirmar que a qualidade significa satisfazer necessidades, não forçosamente com custos acrescidos, ou através de processos mais difíceis ou onerosos, mas sim fazer bem as coisas certas, no momento certo ao menos custo. E deste modo, a qualidade é uma condição essencial e fundamental de produtividade e de competitividade.

O impacto da qualidade na Guiné-Bissau pode ser muito forte, se alavancar o desenvolvimento dos setores, que suportam atualmente a economia, no sentido da sua industrialização, criando condições mais sustentáveis para o desenvolvimento de toda a economia.

A otimização e rentabilização dos recursos assumem dimensão crítica e essencial em todo o tipo de organizações, e por maioria de razão nas de economias menos desenvolvidas. O conhecimento das técnicas e métodos de controlo e gestão da qualidade, bem como da sua necessidade e benefícios potenciais, é do domínio público, custa pouco quando comparado com outro conhecimento técnico e científico, e muito menos com a tecnologia. Adicionalmente, está disponível para transferência e os seus resultados estão provados, tornando os investimentos seguros. Uma vez alcançados, os patamares do conhecimento e da experimentação, estes não só constituem âncoras para amarrar outras iniciativas, mas também permitem evoluir para patamares de desenvolvimento superiores.

A experiência acumulada e muito do conhecimento técnico e científico que suportam as abordagens da qualidade, estão no domínio público internacional, e estão disponíveis, podendo ser transpostos e adaptados com relativa facilidade às condições específicas da Guiné-Bissau.

A Guiné-Bissau encontra na qualidade um fator distintivo de competitividade e de prestígio regional, e um instrumento de boa governação, que deve estar no topo da agenda de todos os organismos da Administração Pública (AP), e das empresas do Sector Empresarial do Estado (SEE) e das empresas privadas. Todas estas entidades devem, não só fazer uso das técnicas e metodologias de controlo e gestão da qualidade para organizar e gerir os seus serviços, como devem criar as melhores condições para que todos os agentes do mercado e da sociedade possam ter acesso àqueles benefícios. Sabendo das dificuldades e debilidades do tecido empresarial e social, no âmbito da PNQ, o Governo da Guiné-Bissau estabelecerá incentivos e

reconhecimentos públicos que promovam, apoiem e facilitem o acesso ao conhecimento e à tecnologia necessária à implementação, operação e desenvolvimento dos sistemas de controlo e gestão da qualidade.

A competitividade não fica assegurada, apenas através da qualidade intrínseca nos produtos e serviços. Embora esta seja uma componente absolutamente necessária, pode não ser suficiente. Outras componentes terão de ser asseguradas, tais como a produtividade, o tempo de resposta, e as condições comerciais.

Embora tendo em conta as debilidades do tecido produtivo e social, as atividades realizadas para a produção e fornecimento de bens e serviços podem ser encorajadas e apoiadas, desde já, a operar de forma a minimizar os impactos ambientais especialmente gravosos para a saúde e a segurança das pessoas, pelo menos numa perspetiva de prevenção de custos futuros.

Por outro lado, a preservação da biodiversidade constitui outra área de preocupação porque afecta a sustentabilidade em termos gerais e de alguns sectores em particular de que é exemplo o Turismo.

1.4 POLÍTICA NACIONAL DA QUALIDADE – ÂMBITO E PROPÓSITOS

A Qualidade dos produtos e serviços impacta fortemente o desenvolvimento económico e social. A PNQ responde da melhor forma à integração regional e também por via desta à internacional.

A Qualidade dos produtos e serviços não se restringe aos sectores privados da economia, pelo menos porque AP é um grande prestador de serviços e importantes áreas da economia estão no controlo directo e/ou indirecto do Estado. Por outro lado, elementos-chave para alcançar a qualidade residem em infraestruturas transversais a todos os sectores.

A garantia de que a qualidade desejada não é prejudicada por falhas a nível administrativo e de gestão assume um interesse público evidente, pelo menos quando essas falhas se devem à própria AP.

Embora o Estado não possa determinar as estratégias e dinâmicas empresariais privadas, pode criar as melhores condições para o seu desenvolvimento e envolver na prossecução das políticas públicas um grande número de organizações privadas e sociais.

A PNQ visa todos os sectores da economia e da sociedade, porque em todos as suas técnicas e métodos podem ser aplicadas com vantagens significativas. Embora a maior experiência e conhecimento residam nas áreas da indústria, a PNQ é dirigida também a todas as outras áreas.

A qualidade na Guiné-Bissau tem vindo a fazer o seu caminho, mas o actual estágio de desenvolvimento do País impulsiona para novos e decisivos avanços que coloquem o País na posição e no movimento desejado na CEDEAO e no mercado internacional.

A Política Nacional para a Qualidade estabelece as grandes orientações para o desenvolvimento da qualidade no País e sua integração e interacção com entidades a nível regional e internacional. Estas orientações tendem a assumir carácter de longo prazo, pelo que constituem o quadro de referência para a definição dos objectivos estratégicos e operacionais, que terão um carácter mais localizado no tempo.

A PNQ enquadra e orienta o estabelecimento da adequada Infraestrutura Nacional da Qualidade com vista a reverter as insuficiências e a permitir que o País ganhe reputação de fornecer bens e serviços com a qualidade desejada, na CEDEAO, noutros países e noutras regiões económicas.

A definição da Política Nacional da Qualidade visa potenciar o desenvolvimento das Infraestruturas da Qualidade (tecnológicas e de gestão), reforçando o enquadramento institucional, detalhando e densificando as orientações, e criando, assim, melhores condições para o estabelecimento de objetivos e estratégias de melhoria da qualidade.

Para o efeito, a PNQ inclui orientações especialmente dirigidas às diversas componentes das Infraestruturas, e aos diversos atores nos domínios públicos, privados e sociais, com vista a reverter as insuficiências e a permitir que a Guiné-Bissau possa produzir bens e serviços com a qualidade desejada, e exportar para a CEDEAO, e outros países e regiões económicas.

Estas orientações são baseadas nas debilidades identificadas e existentes nas infraestruturas e nas organizações, quando comparadas com as boas práticas reconhecidas e potencialmente transferíveis ou adaptáveis para a Guiné-Bissau.

Dada a sua versatilidade e transversalidade, a Política Nacional da Qualidade deverá ser revista quanto à sua adequabilidade, nomeadamente quando se verificarem alterações relevantes na envolvente externa e interna.

A Política Nacional da Qualidade está alinhada com a Política da Qualidade da CEDEAO, com vista a facilitar a integração regional e a competitividade externa.

2. ORGANISMOS E ENTIDADES PÚBLICAS

2.1 PAPEL DO ESTADO

A qualidade pode ser campo para políticas públicas, porque o seu âmbito de intervenção tem importantes impactes económicos e sociais, e à sua volta podem ser criados amplos consensos, já que a qualidade dos produtos e serviços é uma condição e factor essencial da competitividade.

Muito à semelhança de outras organizações, o Estado pode ser visto como tendo a missão essencial de satisfazer as necessidades e expectativas das suas populações, nas condições que estas entendam e aceitem como justas e solidárias. A qualidade de uma sociedade estará ligada ao grande desígnio de obter a melhor qualidade de vida para os seus cidadãos com os recursos existentes. Daqui resulta o pressuposto de uma boa governação que use de forma intensiva as melhores práticas e metodologias de gestão, onde estão incluídas as da qualidade. Na Guiné-Bissau estas obrigações resultam mais evidentes e necessárias, quando existem muitas carências ao nível das necessidades básicas.

A Política Nacional da Qualidade considera diversos pressupostos de referência para as responsabilidades do Estado, assumindo para Ele uma perspectiva multifacetada e alargada:

- O Estado é um grande Fornecedor de serviços, pelo que deve identificar as necessidades e expectativas das suas populações, para, através de processos robustos, desenhar e fornecer serviços capazes de as satisfazer da melhor forma;
- O Estado é um grande Cliente/Comprador de produtos e serviços, pelo que deve promover a transparência das aquisições, privilegiando as entidades que melhor assegurem a qualidade dos produtos e serviços que estejam a ser adquiridos. A relevância, abrangência e dimensão das

compras públicas deve ser aproveitada para incentivar os fornecedores do Estado a distinguirem-se por práticas de Controlo e Gestão da Qualidade reconhecidas;

– Os Cidadãos, a par do direito de serem servidos e defendidos, também devem contribuir para o bem comum, nomeadamente através da participação na vida das organizações e na sua governação;

– A Comunidade, em que predominam as necessidades sociais, precisa de capacidade e qualidade das respostas sociais, com o objectivo do bem-estar comum e da sustentabilidade;

- O Mundo dos negócios encerra doses significativas de incerteza e insegurança, pelo que importa deter instrumentos que minimizem os seus efeitos. A implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade constitui um grande momento de aprendizagem e de aumento do conhecimento, passando estes a constituírem plataformas seguras e permanentes para suporte das organizações;

- O combate a todo o tipo de desperdício (ex: materiais, tempo, recursos, resíduos e emissões) constituirá uma grande área de consenso político e social. A qualidade tem técnicas e métodos provados para que este grande desígnio possa ser alcançado;

- O acesso ao saber técnico e científico surge como componente elementar e de grande consenso para suportar a qualidade numa economia condicionada pela globalização.

Os pressupostos e as perspectivas, acima enunciados, definem os contornos da actuação do Estado, em que Este tende a assumir um papel de regulador e supervisor das actividades, embora deva mobilizar toda a sociedade para a implementação das políticas públicas.

A utilização de técnicas e métodos de controlo e gestão da qualidade permite incrementar de forma definitiva a eficácia, reduzir custos, aligeirar a estrutura do estado, e melhorar a qualidade de vida dos cidadãos. Estas são componentes-chave de uma boa governação, assegurando a utilização optimizada dos recursos, combatendo o desperdício, e libertando recursos para o combate à pobreza e para o desenvolvimento económico e social.

A experiência acumulada na área da qualidade tem vindo a ser estendida com sucesso a outras áreas de responsabilidade e solidariedade social, o que também contribui para a redução da pobreza e para o desenvolvimento social. Assim, o sector social da economia, dada a sua relevância e a escassez de recursos que o caracterizam, deve ter apoios de discriminação positiva em termos de subsídios económicos, sempre que se trate de implementar e manter práticas e ou sistemas de gestão da qualidade.

2.2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA CENTRAL E DESCENTRALIZADA

A Administração Pública (AP) como grande instrumento de execução das Políticas Públicas tem responsabilidades intransferíveis e intransponíveis, que coabitam, contudo, com a necessidade de envolver o maior número de entidades privadas na prossecução daquelas políticas.

A nível interno, a qualidade da AP pode ser vista através da capacidade de resposta às necessidades dos agentes económicos e sociais, das pessoas e da sociedade. A nível externo, a competitividade da AP, pode ser vista através da capacidade de atrair investimentos e/ou iniciativas externas em concorrência com outros países e regiões. A eficácia dos serviços e a credibilidade para a fazer evoluir não deixará de ser um dos grandes vectores da competitividade para o País.

A Administração pública central e descentralizada assumem várias responsabilidades das quais se destacam:

- Prestar serviços aos cidadãos e aos agentes económicos e sociais, nos quais devem introduzir práticas e procedimentos para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, e para a economia de recursos;
- Garantir a qualificação dos agentes (pessoas e entidades) que operam na sociedade, no mercado e na administração para que os resultados desejados não sejam prejudicados por insuficiências de qualificação;
- Assegurar condições de concorrência justa e transparente, nomeadamente através da regulamentação e controlo do mercado, incluindo actividades de acompanhamento, fiscalização, inspecção e análise;
- Defender os direitos dos Cidadãos, nomeadamente na condição de consumidores de produtos e serviços, ou utentes de serviços públicos, ou de serviços em regime de monopólio, nomeadamente através de actividades de regulamentação e certificação de produtos e serviços;

Adicionalmente, a saúde, a segurança de pessoas e bens, o ambiente, a biodiversidade, e a qualidade de vida das populações constituem áreas de impacte social indiscutível e interesse económico cada vez mais elevado. As metodologias de Acreditação devem ser utilizadas nestas áreas para a qualificação de pessoas e entidades, bem como para a certificação de produtos, serviços e sistemas.

A dimensão das tarefas associadas a estas responsabilidades exigiria enormes recursos do Estado se todas fossem realizadas no âmbito estrito da AP. A Política Nacional da Qualidade, estimula as actividades da normalização, da qualificação e da metrologia, e promove o uso generalizado de técnicas, metodologias e especificações reconhecidas a nível nacional, regional e internacional. Em particular, promove a adopção das práticas e metodologias de acreditação como primeira forma de credibilização e reconhecimento, quer no plano nacional, quer no regional e no internacional.

A promoção das práticas e metodologias de controlo e gestão da qualidade deve ser realizada a todos os níveis e sectores da AP central e descentralizada, bem como no Sector Empresarial do Estado, não só para que estes possam obter os benefícios de uma melhor organização, da optimização de processos, do uso de recursos, e da melhoria da qualidade dos serviços, mas também para servirem de exemplo e liderança a toda a sociedade. As prioridades de actuação nos sectores referidos devem pautar-se por critérios de impacte social, na saúde, segurança de pessoas e bens, e no crescimento económico.

Os organismos públicos da AP central e descentralizada, bem como as empresas do SEE, devem ainda incluir nos seus procedimentos de compras de bens e serviços, ou na escolha de parcerias, critérios da qualidade. Estes critérios devem transmitir a mensagem de que o Estado tem mais confiança nos fornecedores com práticas e/ou sistemas da qualidade reconhecidos, e que confia mais nos produtos e serviços certificados ou sujeitos a controlo conhecido, quando comparados com os que não apresentam qualquer tipo de avaliação de conformidade, o que se traduzirá, não só num grande incentivo à melhoria da qualidade, mas também dará coerência e credibilidade à actuação de toda a administração pública.

As técnicas e métodos de controlo e gestão da qualidade permitem o combate a todos os tipos de desperdício, os quais devem ser encarados como estando a consumir recursos que podem ser

libertados para apoiar o desenvolvimento, e promover a solidariedade e a responsabilidade social. Os organismos públicos da AP central e descentralizada, bem como as empresas do SEE, devem pautar-se pela implementação, nas suas instituições, de práticas e princípios da PNQ como forma de combate a todo tipo de desperdícios.

A extensão da AP e os seus impactes directos e indirectos na economia e na sociedade aconselham a que se invistam esforços na melhoria da sua organização interna como forma de prestar mais e melhores serviços. O uso de técnicas e métodos de controlo e gestão da qualidade tem mostrado resultados significativos e sustentados. No âmbito da AP, os organismos com maior experiência e conhecimento devem encontrar formas de apoiar outros organismos. Esta missão pode envolver parcerias a diversos níveis para iniciativas localizadas no tempo, ou estruturas dedicadas.

A proximidade da AP descentralizada das populações e dos agentes económicos e sociais, e o detalhe com que pode abordar os problemas respectivos, identifica estes órgãos de gestão como parceiros a privilegiar na implementação e operacionalização das Infraestruturas da Qualidade, colocando-os estas em boas condições para retirarem grandes benefícios das práticas e sistemas de controlo e gestão da qualidade, e para contribuírem para a qualidade de vida das populações e para a competitividade do País. *O eventual enriquecimento e alargamento das funções atribuídas por lei à gestão descentralizada podem ser facilitados se esta possuir competências e capacidades de resposta.??*

O enquadramento técnico, proporcionado pelos serviços de metrologia legal, e de outras actividades que os órgãos de *gestão descentralizada* venham a desempenhar no âmbito da INQ, constituem oportunidades para desenvolver as competências técnicas e organizacionais da AP descentralizada, o que exige, à partida, um engajamento político forte e efetivo dos seus dirigentes.

Os eventuais sistemas de qualificação instituídos pela AP descentralizada devem seguir as metodologias da Acreditação adotadas na Guiné-Bissau.

2.3 SECTOR EMPRESARIAL DO ESTADO

O Sector Empresarial do Estado não opera normalmente em ambiente de mercado, e assegura funções relevantes, tendo necessidade de prestar serviços com elevado desempenho e também por isso necessita ter na sua cadeia de fornecedores entidades que evidenciem capacidades técnicas e de organização capazes de transmitir a máxima confiança de que a qualidade desejada está a ser fornecida de forma consistente e permanente. Os recursos afectos são muito significativos, pelo que devem ser implementadas as melhores e as mais adequadas metodologias de controlo e gestão da qualidade, devendo o SEE constituir-se como exemplo de boa gestão e de boa governação.

A sua capacidade de influência e de negociação deve ser utilizada para induzir de forma positiva a implementação das metodologias de controlo e gestão da qualidade em toda a sua cadeia de fornecedores.

A sua posição de relacionamento externo, muitas vezes com as melhores organizações e fontes de conhecimento, deve ser aproveitada para servir de veículo facilitador de acesso e de divulgação das melhores práticas.

3. ORGANISMOS E ENTIDADES PRIVADAS E SOCIAIS

Os agentes económicos e sociais, através dos seus produtos e serviços, asseguram respostas a grande parte das necessidades e expectativas dos consumidores e cidadãos. Os maiores esforços ao nível da competitividade da economia recaem sobre eles, mas também são eles os grandes beneficiários dos resultados alcançados. Deste modo, os agentes económicos e sociais devem, não só ser alvo de políticas públicas de fomento e apoio ao uso sistemático de técnicas e metodologias de controlo e gestão da qualidade, mas também envolvidos na prossecução das políticas públicas.

Em particular, as empresas de maior dimensão, que optem por possuir capacidades laboratoriais próprias, que respondam às suas necessidades internas, poderão ainda rentabilizar os investimentos e/ou criar outras áreas de negócio através da acreditação de laboratórios de testes, ensaios e calibrações.

Outras áreas de trabalho abertas à iniciativa das entidades privadas podem situar-se nas necessidades de inspeção e controlo do mercado, desde que sejam qualificadas no âmbito da Infraestrutura Nacional da Qualidade.

4. ASSOCIAÇÕES EMPRESARIAIS

As Associações empresariais podem encontrar na promoção da qualidade complementos às suas funções de apoio aos seus associados de forma particular, e à sociedade de uma forma geral.

O conhecimento dos seus sectores de actividade coloca-as em posição privilegiada para identificarem áreas prioritárias de ação e/ou de demonstração, criando condições para a difusão e adopção massiva das técnicas e métodos da qualidade, sendo portanto parceiros de eleição para a operacionalização de programas dirigidos aos respectivos sectores de esquemas, quer de esquemas de apoio, divulgação, formação e implementação, de iniciativa própria, quer cooperação e colaboração com os Organismos Públicos.

O desenvolvimento tecnológico dos sectores de actividade, e mesmo das próprias organizações constitui uma premissa de base para a melhoria contínua dos produtos e processos e para a sua competitividade. Para o efeito, cada vez mais as organizações necessitam de estudar novos materiais e aplicações, experimentar novos processos de transformação, o que requiere capacidades laboratoriais de desenvolvimento, ensaio, teste e controlo. A dimensão da maioria das empresas não torna viável que cada uma organização de *per si* possa suprir as suas necessidades nestes aspectos. Contudo, as Associações empresariais podem dar resposta a estas necessidades, criando, fomentando ou apoiando a criação de estruturas tecnológicas de apoio. A acreditação de algumas das valências de ensaio, teste e calibração pode ajudar a melhorar as respostas e a rentabilizar os investimentos, prestando serviços às empresas e à sociedade.

As Associações empresariais poderão, ainda noutras situações para além das acima referidas, contribuir para identificar as necessidades de suporte tecnológico, não só aos respectivos sectores de actividade, mas simultaneamente a outras áreas de desenvolvimento da Infraestrutura Tecnológica da Qualidade, e assim criar oportunidades de negócio para os seus associados.

A participação directa em organismos de avaliação da conformidade são outras áreas de intervenção no âmbito da INQ, onde as Associações Empresariais poderão desempenhar um papel preponderante.

5. INFRAESTRUTURA NACIONAL DA QUALIDADE (INQ)- Operação e Sustentabilidade

A gestão integrada das componentes da Infraestrutura Nacional Da Qualidade (Acreditação, Avaliação da Conformidade, Normalização e Metrologia) deve estar consagrada no quadro legislativo, permitindo ao Estado deter os instrumentos legais e regulamentares para potenciar a dinâmica do mercado e de outros agentes políticos, económicos e sociais. Este tipo de gestão visa a optimização de recursos e a melhoria das respostas. Neste sentido, as soluções a adoptar pela INQ devem ser adequadas ao mercado da Guiné-Bissau e garantirem a sua sustentabilidade, gerindo de forma coordenada as actividades, sem prejuízo de potenciar as competências de mercado.

O Estado da Guiné-Bissau assume a orientação de co-financiamento da INQ, com base no interesse geral e ou particular das respectivas actividades. O Financiamento é assegurado com verbas do Orçamento do Estado e da prestação de serviços realizadas pela Infraestrutura Nacional da Qualidade aos agentes sociais e económicos. Destes pressupostos resultam as seguintes premissas:

- A representação externa da República da Guiné-Bissau será da exclusiva responsabilidade do Estado, podendo, no entanto, Este delegar, poderes em outras entidades;
- O Estado Guineense, para além das suas responsabilidades intrínsecas, terá particular atenção ao financiamento das actividades transversais a todos os sectores de actividade;
- As entidades privadas e do sector social devem participar no financiamento das actividades de interesse específico dos respectivos sectores de actividade;
- O Estado procurará garantir a sustentabilidade da INQ, e incentiva as outras entidades a actuarem no mesmo sentido, para que se possa, não só satisfazer as necessidades presentes, mas também as do futuro. Assim, as eventuais margens obtidas e resultantes do seu funcionamento devem ser reinvestidas em assegurar o seu desenvolvimento futuro, nomeadamente na vigilância, informação e actualização tecnológica, e na qualificação de pessoas e entidades.

As preocupações com a sustentabilidade da INQ devem conduzir a soluções que integrem esforços, recursos e competências, independentemente dos sectores públicos, privados ou sociais em que se encontrem, ou onde possam ser melhor desenvolvidos (as).

As funções de Acreditação devem ser financiadas, a longo prazo, pelas receitas próprias directas, nomeadamente as auditorias de acreditação, mas também através de outros contributos dos Organismos de Avaliação de Conformidade, acreditados, ou reconhecidos no âmbito da INQ, nos termos a definir pelos órgãos competentes.

As actividades de Metrologia Legal geram também receitas, bem como a venda de publicações ou outros materiais de conteúdo técnico.

Os encargos referentes às quotizações da representação nacional nas organizações regionais e internacionais de Acreditação, Normalização e Metrologia deverão ser suportados pelo Estado, a inscrever no orçamento dos organismos respectivos.

As actividades da Normalização e da Metrologia serão financiadas pelo Estado, nas áreas de interesse nacional, traduzido este nomeadamente na segurança de pessoas e bens, na saúde e no ambiente. As áreas de interesse sectorial deverão ser apoiadas financeiramente pelos agentes económicos interessados, em termos de envolvimento directo, quer através de mecenato, ou outras formas previstas na lei.

O Estado da Guiné-Bissau financia as actividades de realização, manutenção e desenvolvimento dos padrões nacionais das unidades de medida, na extensão necessária ao País e, na falta de respostas internas, na CEDEAO e noutros países e comunidades com as quais sejam estabelecidos acordos de colaboração e parceria.

As normas nacionais terão distribuição tendencialmente gratuita, em condições a definir pelos organismos competentes, salvo disposições em contrário estabelecidas em acordos regionais ou internacionais.

Os acordos existentes, ou que vierem a ser estabelecidos com entidades congéneres, tais como o IPQ, CEN, INMETRO e/ou de outras comunidades e Países devem prever a acesso a documentação técnica e normativa que possa ser utilizada na Guiné-Bissau da forma mais aberta e livre possível.

A CPLP pode vir a constituir uma plataforma de apoio à INQ, nomeadamente no acesso à normalização internacional em Português, ao fomento da cooperação bilateral e à promoção de prémios, incentivos e projectos.

As infraestruturas públicas na área da qualidade, enquanto instrumentos de execução das políticas públicas devem complementarmente assegurar:

- A Monitorização dos resultados da Política Nacional da Qualidade, o que permitirá validar as abordagens e introduzir de forma planeada e sistemática acções de melhoria e de progresso;
- A Monitorização da qualidade dos produtos e dos serviços, em termos de cliente, cidadão, sociedade, como primeira forma de defesa dos mesmos.

6. INFRAESTRUTURAS ESPECÍFICAS DE ÁREAS MINISTERIAIS

A AP engloba grandes áreas de trabalho e de prestação de serviços, tais como o ensino e a saúde, com especificidades ao nível da qualificação dos profissionais, dos processos de prestação de serviços e da percepção da qualidade fornecida, por parte dos destinatários. Estas características têm justificado sistemas de gestão mais fáceis de adoptar por esses sectores. Apesar da universalidade dos modelos aplicáveis a todos os tipos de organização e das vantagens daí inerentes, a experiência mostra que podem existir vantagens metodológicas e substanciais na adopção de metodologias sectoriais.

Os organismos de cúpula do Sistema (como por exemplo um Conselho Nacional da Qualidade, Conselho de Administração de Agência Nacional para a Qualidade ??) devem ter a flexibilidade necessária e suficiente para poder incluir sistemas desenhados a nível sectorial, desde que respeitem as metodologias da acreditação, como seja o cumprimento de requisitos públicos documentados e dos procedimentos de auditoria e acompanhamento periódicos.

7. QUALIFICAÇÃO

As actividades de qualificação abrangem as de acreditação, certificação e outras de reconhecimento de competências e de avaliação da conformidade. Através da acreditação, o respectivo organismo reconhece, formalmente, que uma entidade é competente tecnicamente para efectuar determinadas funções específicas, de acordo com normas internacionais ou nacionais, baseando-se, complementarmente, nas orientações emitidas pelos organismos internacionais de acreditação de que a Guiné-Bissau venha a fazer parte.

Através da certificação, um organismo qualificado e independente dá garantia escrita, através da emissão de certificado, de que um produto, processo, serviço ou sistema está em conformidade com requisitos especificados.

O uso dos esquemas de Acreditação e Certificação constitui uma opção esclarecida de gestão pública, um instrumento único para combater o desperdício, e otimizar o uso dos recursos e das competências.

A Qualificação de pessoas e entidades através da acreditação permite aproveitar o potencial de todos os recursos disponíveis, quer a nível público, quer a nível privado, ou cooperativo, e criar confiança no mercado e na sociedade. Através do reconhecimento de competências podem ser envolvidas na prossecução das políticas públicas na área da qualidade um grande número de entidades privadas e sociais.

7.1 ACREDITAÇÃO

Os serviços de acreditação são geridos pelo MIC no quadro da integração da Guiné-Bissau na CEDEAO, visando criar competências próprias nessa área. Dada a complexidade e diversidade técnica destas actividades, e numa etapa transitória, o MIC pode reconhecer como competentes os Organismos de Avaliação de conformidade acreditados por outros Organismos de acreditação, devendo estes ser registados no MIC e operarem de acordo com os regulamentos que sejam aplicáveis.

Todos os esquemas de qualificação de pessoas e entidades atribuídos por lei a organismos públicos devem seguir as metodologias da Acreditação.

Os serviços de acreditação poderão ser prestados através de parcerias com organismos de outros países, ou através de acordos multilaterais de reconhecimento mútuo, com quem, possam ser assinados programas visando o desenvolvimento da actividade de acreditação, nomeadamente com o previsto Organismo de Acreditação da CEDEAO.

Na operacionalização desta missão, a Guiné-Bissau deve privilegiar parcerias que facilitem a integração ou cooperação com entidade acreditadora reconhecida junto da EA (European Co-operation for Accreditation), IAF – International Accreditation Forum e ILAC – International Laboratory Accreditation Corporation.

A função de Acreditação deve assegurar a regulamentação suficiente para que as práticas dos organismos acreditados e ou reconhecidos ganhem a maior confiança junto das organizações e dos mercados.

O Organismo de acreditação pode aceitar vários tipos de qualificação, englobando entidades

que cumpram regras e requisitos claramente definidos, mas que ainda não tenham atingido um dos níveis de exigência estabelecidos em normas nacionais, regionais e internacionais.

Todos os esquemas de acreditação, ou que sigam metodologias de acreditação, são sujeitos a auditorias e acompanhamentos periódicos adequados, bem como ao controlo de reclamações recebidas, e seguem as metodologias definidas e conhecidas.

O reconhecimento de competências e de avaliação da conformidade efectua-se de acordo com normas internacionais, regionais, ou nacionais, regulamentos técnicos ou especificações técnicas aprovadas, no âmbito da INQ pelos organismos competentes.

7.2 AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

A Avaliação de Conformidade é um processo de demonstração de que bens, serviços, processos e sistemas satisfazem as exigências das normas, regulamentos e outras especificações aplicáveis. As expectativas dos consumidores e utilizadores de entidades estão normalmente incorporadas nestes requisitos. A avaliação de conformidade ajuda a garantir que os bens e serviços cumprem as suas promessas. A avaliação de conformidade deste modo constrói a confiança do consumidor nos bens e serviços adquiridos.

A Normas internacionais devem suportar os esquemas de avaliação de conformidade. Se existirem esquemas sectoriais ou nacionais (com base em requisitos menores), estes devem ser entendidos como transitórios e facilitadores de, em última instância, cumprirem os requisitos daquelas normas. No entanto, estes esquemas devem seguir as metodologias da acreditação.

As actividades de Avaliação de conformidade requerem a existência de infraestruturas tecnológicas que assegurem os ensaios e os testes requeridos. Para que estes tenham aceitação nos mercados e nos parceiros devem ser assegurados por laboratórios, organismos de certificação ou de inspecção (privados ou públicos) em cumprimento com os requisitos das normas internacionais relevantes, e estarem em condições de serem acreditadas por organismo nacional, regional ou internacionalmente reconhecido.

A situação interna da Guiné-Bissau e externa na CEDEAO podem aconselhar à criação de um Organismo de certificação, envolvendo entidades públicas e privadas com interesses nas actividades incluídas no seu âmbito, conseguida através de forma jurídica que assegure coordenação e integração. Neste Organismo podem coexistir actividades de certificação de produtos, serviços, pessoas, sistemas, bem como actividades de inspecção, controlo do mercado, calibração, e ensaios, bem como ainda de formação. O seu funcionamento deve contribuir para suportar economicamente a INQ, nos termos a definir pelos órgãos competentes. ??

A constituição de organismos de avaliação de conformidade deve ter como base de referência, as normas e metodologias internacionalmente reconhecidas, e criar as condições para incentivar, promover e favorecer os acordos de reconhecimento mútuo entre agentes dos sistemas de avaliação da conformidade, visando a minimização e/ou eliminação da duplicação de análises e certificações, e contribuindo para a redução de custos da avaliação da conformidade.

A primeira prioridade será a certificação de produtos e dentro destes os incluídos nas fileiras prioritárias e nos produtos de carácter tradicional e que tenham boa capacidade para poderem ser adquiridos pelos turistas, pela diáspora, ou pela exportação directa.

Os organismos acreditados para a realização de ensaios e testes devem proceder, na medida do possível, a comparações com outros organismos congéneres acreditados por outros Organismos de Acreditação, no sentido de melhorar os métodos e as competências nacionais, bem como a reforçar a confiança nos resultados dos organismos acreditados no País.

8. NORMALIZAÇÃO

A Normalização coordena as actividades que, de forma organizada, conduzem à elaboração de normas. Estas são documentos de carácter voluntário que definem requisitos para Produtos, Serviços, Métodos, Técnicas, Abordagens, Processos e Sistemas. O cumprimento das normas pode tornar-se de obrigatório, através de um diploma legal que assim o defina.

As normas facilitam as trocas comerciais na medida em que, para além da diminuição dos custos, reduzem as assimetrias de informação entre a oferta e a procura, e reforçam a credibilidade dessas transações, sejam elas efetuadas no mercado nacional, regional ou internacional.

As actividades de normalização assumem importância particular para o desenvolvimento económico e social, nomeadamente através da sua contribuição para o aumento dos níveis de qualidade, segurança, eficiência, interoperabilidade, bem para o fornecimento de todos estes benefícios, com um custo mais reduzido.

Qualquer norma é considerada uma referência idónea no mercado a que se destina, sendo por isso usada em processos de legislação e regulamentação, de acreditação, de certificação, de metrologia, de informação técnica e de relações comerciais cliente - fornecedor.

A DSNPQ representa a Guiné-Bissau no organismo de normalização da CEDEAO e nos organismos Internacionais.

As actividades de normalização assumem importância particular para o desenvolvimento económico e social. A elaboração das normas recai cada vez mais no nível internacional seguido do nível regional, finalmente do nacional, pelo que a Guiné-Bissau orienta a sua actividade por esta ordem (ISO/CEI; CEDEAO, Guiné-Bissau). O acompanhamento da normalização internacional pode ser feita através da cooperação no seio da CEDEAO em primeiro lugar, e de forma directa através das CTN's e dos ONS. Quando não existirem condições para a participação nas reuniões, o acesso à informação, a discussão nacional e a votação dos documentos normativos são actividades que podem ser asseguradas com mais facilidade.

As normas encerram conhecimentos de largo consenso, carreando para a sua elaboração conhecimentos técnicos e científicos, a par da experiência acumulada por agentes qualificados e representativos. Muitos dos contributos para os trabalhos são assumidos pelos técnicos integrantes das Comissões Técnicas de Normalização(CTN's), que movidos por interesses profissionais, põem ao serviço da comunidade os seus conhecimentos e a sua experiência, sem que estes sejam remunerados em termos de mercado, pelo que devem ser apoiados e reconhecidos. Sempre que possível, deve-se promover e incentivar a criação de CTN, buscando as competências lá onde existam: junto do setor privado, das instituições públicas, regionais e locais.

O MIC/DGI/DSNPQ deve fomentar a criação de Organismos de Normalização Sectoriais (ONS), que assegurem e coordenem a participação nacional nos respectivos âmbitos. Estes ONS podem ser criados com base nos temas a tratar, e/ou nos sectores de actividade e/ou em áreas

ministeriais. Os organismos com responsabilidades de regulamentação técnica e as empresas líderes devem ser envolvidas na constituição das CTN's e/ou nos ONS. Os sectores e fileiras com grande impacte económico e os considerados prioritários e/ ou estratégicos devem também ser os que merecem os primeiros e principais esforços.

Neste enquadramento, a Guiné-Bissau pode estabelecer memorandos de entendimento com outros Estados Membros da CEDEAO, com outros países, e com outras comunidades, com o objectivo de harmonização e reconhecimento mútuo de normas, sempre que seja considerado útil e possa promover as actividades económicas.

A convergência técnica e normativa com a CEDEAO reveste-se da maior importância, pelo que deve ser prosseguida e consolidada com velocidade, intensidade e profundidade adequadas ao desenvolvimento de cada um dos sectores de actividade, tendo em conta a necessidade de regulamentação e controlo do mercado, bem como as prioridades com impacte crítico na economia. Esta facilita, ainda o diálogo e as relações comerciais, reduz custos internos de realização, credibiliza as actividades de avaliação de conformidade e melhora a própria integração na CEDEAO.

Contudo, a Guiné-Bissau deve acompanhar a regulamentação de outras áreas económicas, na dimensão e nos sectores interessados dado existirem grandes acervos normativos mundiais, bem com um vasto campo legislativo e regulamentar com características inovadoras, o que permite à Guiné-Bissau desenhar os seus produtos, serviços e processos de forma otimizada e segura, baseando-se no melhor conhecimento e experiência técnica acumulada.

Pode ainda estabelecer acordos com outros países e comunidades que visem apoiar as actividades de normalização, nomeadamente com vista a facilitar a adopção e sistematização de acervos normativos especialmente relevantes para alguns sectores de actividade.

Algumas normas interessam a todos os sectores de actividade, pelo que terão acompanhamento e financiamento liderados ao nível do Estado. Outras normas interessam a sectores específicos de actividade, pelo que aquele acompanhamento e financiamento deve ser fundamentalmente assegurado pelas partes interessadas.

9. NORMALIZAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO TÉCNICA

A Normalização deve simplificar e agilizar a elaboração da legislação e regulamentação técnica. A evolução técnica e científica implica significativos esforços de acompanhamento e consequentes alterações nos requisitos legais e regulamentares inscritos nos diplomas legais. Adicionalmente, os organismos públicos necessitam nas suas práticas habituais de abordar as partes interessadas no sentido de obter e alargar consensos. Deste modo, assume-se o princípio do método de referência a normas.

Os organismos com responsabilidades na elaboração de regulamentos técnicos sobre bens e serviços, e sempre que tal se mostre conveniente nos respectivos sectores, devem seguir o método de referência a normas, sem prejuízo do cumprimento do previsto quanto à notificação de regras técnicas, no âmbito da CEDEAO, da Organização Mundial do Comércio, de acordo com a legislação nacional aplicável.

A iniciativa da revisão e revogação de normas referidas em textos legais, deve ser coordenada pelo ONN, devendo envolver, sempre que possível, todas as entidades com competência regulamentar na matéria.

A referência a uma norma abrange as eventuais edições resultantes de posteriores revisões dessa norma, se o contrário não resultar do texto legal.

Na elaboração de Regulamentos técnicos, as Normas internacionais relevantes devem ser tomadas como referência, no que respeita à satisfação dos acordos WTO/TBT/SPS (*World Trade Organization/ Technical Barriers to Trade/Sanitary and Phytosanitary Standards*), de modo a permitir o comércio regional e internacional. A notificação dos regulamentos técnicos deve cumprir os acordos estabelecidos a nível regional e internacional.

A fiscalização dos Regulamentos técnicos deve ser assegurada de forma independente dos organismos que os elaboraram por entidades qualificadas dentro da INQ, tendo em conta a necessidade imperiosa de racionalização e sustentabilidade.

10. CONTROLO/SUPERVISÃO/FISCALIZAÇÃO DO MERCADO

As actividades de controlo do mercado visam assegurar o funcionamento do mercado nas condições definidas por lei, no sentido da justiça, da transparência e da defesa dos direitos dos consumidores e da sociedade. Estas podem ser asseguradas por entidades públicas, privadas, ou através de parcerias. Quando estas actividades requirem o uso sistemático de ensaios, testes e medições, as respectivas entidades devem ser qualificadas através das metodologias da acreditação. Os equipamentos utilizados devem estar sujeitos a controlo metrológico. As entidades qualificadas podem recorrer à subcontratação de serviços, desde que estes estejam qualificados para o efeito. As excepções devem ser registadas junto do Ministério da Indústria e Comércio, e entendidas como transitórias por ausência de oferta economicamente viável.

As actividades de controlo do mercado exigem recursos consideráveis, assumem carácter dissuasor de comportamentos não desejados, mas podem não gerar atitudes preventivas suficientes, o que pode ser melhor conseguido através da instituição e do fomento de sistemas de certificação de produtos, serviços e sistemas.

A diversidade das situações em que é necessário controlo do mercado, os meios técnicos e humanos necessários, bem como os impactes na transparência e justiça das relações comerciais exigem coordenação e integração de esforços. O Ministério da Indústria e Comércio, ao gerir as funções de normalização e ao agir na avaliação de conformidade, que em muitos casos suportam a regulamentação técnica, está nas melhores condições para desempenhar essas tarefas.

11. METROLOGIA

A Metrologia visa garantir o rigor e a exactidão das medições, assegurando a sua comparabilidade e rastreabilidade, a nível nacional e internacional, e a realização, manutenção e desenvolvimento dos padrões das unidades de medida. Estas actividades são essenciais à confiança nas relações comerciais, ao controlo eficaz dos processos internos, e à aceitação dos resultados por entidades externas, criando confiança em todos os níveis e funções das cadeias de valor.

Neste contexto, a adopção já efectuada do Sistema Internacional de unidades deve ser prosseguida em todos os níveis e funções em que se efectuem medições e análises.

11.1 METROLOGIA LEGAL

A metrologia legal inclui todos os equipamentos utilizados em transacções comerciais e na preservação do ambiente e da saúde pública. Os agentes envolvidos nestas operações recebem garantias de que os equipamentos utilizados operam de acordo com os regulamentos aplicáveis. Os direitos dos cidadãos, bem como a sua segurança e saúde não devem ser postos em causa pela existência de erros sistemáticos nos equipamentos.

A Metrologia legal é uma obrigação do Estado, sendo coordenada pelo Ministério da Indústria e Comércio/DGI/DSM, podendo este qualificar outras entidades públicas e privadas para o efeito. Esta qualificação deve garantir a sustentabilidade de todas as actividades de metrologia legal, encontrando formas equilibradas entre actividades mais e menos lucrativas, evitando que as menos ou não lucrativas fiquem exclusivamente no sector público.

O estado actual de desenvolvimento tecnológico exige a promulgação de um novo enquadramento para metrologia legal e regulamentar, que garanta a calibração e rastreabilidade dos padrões de trabalho utilizados pelas entidades qualificadas, e que precise o âmbito de actuação e as responsabilidades dos diversos agentes. ???

O Ministério da Indústria e Comércio/DGI/DSM deve definir, assegurar e desenvolver os requisitos de qualificação das entidades e dos técnicos de metrologia legal, nomeadamente através de formação adequada e de procedimentos de qualificação segundo as metodologias da acreditação. A administração descentralizada deve ser objecto de discriminação positiva na realização de actividades de metrologia legal. Os órgãos de cúpula da INQ, devem assegurar o acesso a uma rede de laboratórios de calibração dos padrões de trabalho. Contudo, devem desde já, com carácter de urgência, ser assegurada a verificação metrológica dos principais instrumentos utilizados em transacções comerciais com maior impacto, e assim desenvolver um primeiro núcleo de competências.

As necessidades conhecidas na generalidade dos Países da CEDEAO devem ser tidas como oportunidades de parceria e cooperação com vista ao crescimento e desenvolvimento das capacidades internas, e assim assegurar as operações de metrologia legal.

Os organismos de regulamentação técnica, na qual estejam envolvidas actividades de metrologia legal, devem sublinhar, nos respectivos regulamentos, as obrigações de controlo metrológico, sempre que adequado.

Os organismos de controlo do mercado devem identificar deficiências e incumprimentos dos requisitos legais e regulamentares de metrologia legal, e cooperar com as autoridades competentes.

A Metrologia legal usa Símbolos e Marcações de controlo metrológico que tornam visíveis as intervenções das entidades qualificadas.

11.2 METROLOGIA INDUSTRIAL/DE PROCESSOS/APLICADA

O controlo dos processos de realização de produtos e serviços exige suficiente informação para que os parâmetros de operação e as variáveis da qualidade dos produtos e serviços possam ser mantidos nos intervalos e nas especificações planeadas. Os equipamentos de monitorização e

medição de parâmetros e variáveis necessitam de estar sujeitos a controlo metrológico que possa determinar os erros e incertezas das determinações, e assim permitirem a tomada de decisão.

As empresas e outros operadores necessitam de recorrer a laboratórios de calibração de forma a atingirem os níveis de controlo metrológico adequado. Estas infraestruturas constituem componentes centrais de toda a rede metrológica nacional ao garantirem a rastreabilidade entre os equipamentos aos níveis operacionais e os padrões que materializem os valores convencionalmente verdadeiros das grandezas.

O carácter operacional da metrologia aplicada determina que seja apoiada a operacionalização de uma rede coordenada e integrada de capacidades laboratoriais, que responda a curto prazo às necessidades nacionais, utilizando, quer recursos internos, quer na CEDEAO.

Esta rede deve ser construída a partir da melhoria e rentabilização das capacidades existentes no País. O conhecimento existente ao nível das necessidades de outros Países da CEDEAO leva a que estes sejam vistos como fornecedores, clientes, ou parceiros potenciais. Os laboratórios de calibração exigem importantes investimentos em instalações dedicadas, equipamentos específicos, condições ambientais, e pessoal capacitado a níveis elevados. A acreditação destes laboratórios traz para as organizações conhecimento e experiência difíceis de alcançar de outro modo. Assim, estas infraestruturas necessitam de condições de mercado que rentabilizem os investimentos, o que pode ser conseguido através da prestação de serviços de elevado valor acrescentado, de que são exemplo a prestação de serviços de calibração e manutenção de equipamentos, a formação de técnicos de metrologia, a consultoria na implementação de sistemas de gestão conducentes à acreditação, a consultoria técnica na escolha de tecnologia e na implementação de procedimentos de calibração, e a realização de auditorias a sistemas de gestão.

11.3 METROLOGIA FUNDAMENTAL

As características destas actividades exigem instalações dedicadas e investimentos significativos em recursos tecnológicos e humanos, não sendo fácil a sua sustentabilidade, pelo que a Guiné-Bissau deve procurar as soluções equilibradas a nível nacional, na CEDEAO e noutros parceiros internacionais, com vista a poder usar uma rede de Padrões Primários, em vez de apostar apenas na realização de padrões primários.

Os Padrões Nacionais Primários, que vierem a ser considerados como fundamentais ao País, devem ser rastreáveis a padrões internacionais de medição/medida. Esta necessidade é básica e elementar para assegurar a rastreabilidade das medições realizadas na Guiné-Bissau ao nível dos laboratórios de ensaio e calibrações.

As Universidades e outras entidades de ciência, estudo e investigação devem ser envolvidas no estabelecimento, desenvolvimento, operação e manutenção de padrões nacionais primários, de forma a encontrar as soluções mais eficazes e económicas, sempre que se enquadrem nas suas atribuições e interesses.

12. GESTÃO DA TECNOLOGIA E DAINOVAÇÃO

A competitividade situa-se cada vez mais nas actividades de proximidade com o mercado, e em particular com as que iniciam o ciclo de vida dos produtos. O posicionamento da Guiné-Bissau nos níveis mais baixos do desenvolvimento económico e social torna muito difícil a sua subida nas cadeias de valor. Contudo, as qualificações técnicas e científicas das pessoas devem ser vistas como uma via para acrescentar valor aos produtos (mesmo os tradicionais) através da incorporação de tecnologia e conhecimento.

Os meios de produção, tais como máquinas e equipamentos tendem a estar acessíveis no mercado global. Porém, e mesmo trazendo vantagens de curto prazo, estas tendem a esbater-se no tempo. Em sentido contrário, o conhecimento que permite a inovação constitui reserva de competitividade permanente e de difícil erosão.

Para um país se aproximar do grupo de países relativamente mais desenvolvidos necessita encontrar formas de encurtar os caminhos seguidos no passado, utilizando as potencialidades das novas tecnologias. A maioria das técnicas e metodologias da qualidade facilitam essa utilização pelo que deve ser incentivado o seu uso conjunto.

A relevância da inovação para a obter produtos e serviços com a qualidade desejada justifica que a sua promoção seja integrada na INQ.

13. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA NACIONAL DA QUALIDADE

O ciclo de desenvolvimento e produção de produtos/fornecimento de serviços requer múltiplas actividades de ensaio, teste, experimentação e controlo da qualidade. A qualidade final dos produtos e serviços para ser conseguida de forma continuada e sistemática necessita que as variáveis da qualidade e os parâmetros de controlo dos processos sejam monitorizados e medidos, sempre que necessário.

Para além das necessidades do tecido empresarial, o Estado necessita ainda de recorrer a inspeções e ensaios que permitam assegurar a qualidade, preservar o ambiente, a saúde e a segurança de pessoas e bens.

As instalações, equipamentos e pessoas, necessárias para o efeito, constituem a Infraestrutura Tecnológica Nacional da Qualidade, que deve ser capaz de fornecer de forma consistente e continuada os serviços de análise, ensaio e calibração necessários às necessidades das empresas, e dos organismos públicos de inspecção, supervisão do mercado, ou outras.

Ao nível laboratorial e de forma a potenciar a sustentabilidade destes serviços, deveser promovida a criação de uma rede de referência multidisciplinar que permita a cobertura dos parâmetros analíticos base para o fomento e melhoria da disponibilidade da prestação de serviços de avaliação da conformidade.

Os investimentos públicos em infraestruturas, equipamentos e serviços destinados a avaliação da conformidade devem ter parecer positivo Ministério da Indústria e Comércio, com vista a garantir a boa utilização dos recursos e a integração das iniciativas.

As capacidades técnicas e tecnológicas da Universidade devem ser aproveitadas para fornecer serviços no âmbito da Infraestrutura Nacional da qualidade.

14. SENSIBILIZAÇÃO, EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO PARA A QUALIDADE

Os agentes económicos, sociais e a AP estarão mais recetivos ao uso de técnicas e métodos da qualidade se estenderem os benefícios e as vantagens para as suas organizações, para os cidadãos e para a sociedade em geral. Estes benefícios são vastos e multifacetados, alguns mais fáceis de traduzir em termos económicos, outros mais fáceis de exprimir em termos de melhorias de funcionamento, de relacionamento e diálogo, ou de motivação.

Embora estas tarefas possam e devam ser desenvolvidas por muitas entidades, públicas e privadas, o Ministério da Indústria e Comércio/DGI/DSNPQ, no cumprimento das suas responsabilidades específicas, deve procurar formas e meios para sensibilizar e consciencializar para a Qualidade de forma planeada e sistemática.

Para além da sensibilização, muitos comportamentos favoráveis a apreciar e preferir a qualidade de produtos e serviços, que se sabe interrelacionada com o poder de compra, mas possível e desejável em todas as situações, necessitam de ser fomentados ao nível da educação académica e cívica dos cidadãos. A introdução de temas e conteúdos adequados em vários níveis de ensino surge, portanto, como uma via estruturante para criar uma envolvente favorável à cultura da Qualidade. Neste particular, o papel das escolas e das universidades é de crucial importância, pelo que devem ser envolvidas no desenho e implementação de conteúdos a serem incluídos nos respetivos programas e objectivos de aprendizagem.

A formação nas técnicas, metodologias e sistemas de gestão da qualidade situa-se a montante das respectivas implementações. O DSNPQ por si próprio e/ou em parceria com outros organismos públicos e sociais deve disponibilizar ao mercado a oferta necessária de ações de formação, enquanto existirem falhas no mercado da qualidade.

15. INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO e DIVULGAÇÃO

A informação e a comunicação são entendidas como instrumentos de desenvolvimento de pessoas e entidades, divulgando conhecimento, fomentando boas práticas e facilitando o acesso a técnicas, métodos, legislação e regulamentação. Os Organismos públicos, de uma forma geral, e o Ministério da Indústria e Comércio/DGI/DSNPQ em particular, devem criar programas extensos de acesso a técnicas e métodos de controlo e gestão da Qualidade.

A Informação e Comunicação devem ser vistas nas suas várias vertentes, nomeadamente na monitorização das actividades da qualidade, seus agentes e respectivos resultados, bem como na divulgação e disseminação do conhecimento técnico e científico.

Esta necessidade pode vir a ser facilitada pelo apoio a entidades que disponibilizem informação periódica e atempada. Contudo, o Ministério da Indústria e do Comércio/DGI/DSNPQ deve fomentar e promover actividades de Observatório da qualidade, de Estudos e Planeamento, bem como meios de divulgação pública nos formatos mais adequados às mensagens, informações e conhecimentos a divulgar.

Para cumprir esta missão, o Ministério da Indústria e Comércio/DGI/DSNPQ pode criar entidade(s), que também funcione(m) como Centro(s) de Promoção e Sensibilização para as áreas da Qualidade. Dadas as suas funções e a natureza destas actividades, esta(s) entidade(s) deve(m) funcionar junto das Universidades e envolver as Associações empresariais mais representativas.

A disponibilização de informação deve incluir sempre, independentemente de outros meios mais localizados no tempo e com objectivos mais específicos, a via informática e em particular a internet.

16. PRÉMIOS E MARCAS

16.1 PRÉMIOS

O reconhecimento dos esforços e dos resultados contribui para motivar as pessoas e as entidades, bem como para divulgar modelos, esquemas e boas práticas, pelo que é importante estabelecer, divulgar e apoiar a operacionalização de sistemas de Prémios e outros reconhecimentos, quer a nível do País, quer da CEDEAO, ou outros.

Os prémios podem visar a qualidade dos produtos e dos serviços, mas também o desempenho das organizações, bem como o papel de individualidades. Tendo em conta as características das organizações, os prémios poderão ainda ser previstos para várias dimensões de organizações e mesmo sectores de actividade, quer públicos, quer privados.

No enquadramento do fomento de práticas e resultados desejados poderão também ser criados prémios ou reconhecimentos para entidades que se destaquem nos resultados ao nível do País, ou na exportação.

Quando os prémios forem promovidos por organismos públicos, devem ser entendidos pela sociedade como articulados entre si e não como iniciativas isoladas e/ou sobrepostas.

Quaisquer tipos de prémios promovidos por organismos públicos devem ser baseados em regulamentos públicos que definam os critérios e os procedimentos de avaliação, e devem ser geridos de forma idónea e transparente. A avaliação deve ser assegurada por pessoas com qualificação definida e reconhecida.

Os prémios podem incluir valores monetários, ou apenas reconhecimentos simbólicos.

O Governo da Guiné-Bissau poderá ser associado a prémios de relevância nacional.

16. 2 MARCAS

As marcas, relacionadas com a qualidade, previstas para poderem ser apostas em vários produtos e que não se enquadrem nos esquemas de certificação de produtos, devem ser supervisionadas pelo Ministério da Indústria e do Comércio/DGI/DSNPQ, com vista a serem integradas nas suas metodologias estabelecidas.

Estas marcas devem poder distinguir-se de eventuais campanhas publicitárias, ao estarem baseadas em critérios técnicos definidos pelos organismos competentes. A atribuição das marcas e o seu uso devem constar de regulamento próprio. O uso da marca deve ser acompanhado pelas instituições competentes na matéria, por forma a evitar o uso abusivo.

As entidades devem candidatar-se com base em guiões públicos que esclareçam e orientem as entidades a fornecerem as informações necessárias à avaliação. Esta deve ser efectuada por pessoas com qualificação definida e reconhecida.

17. APOIOS INSTITUCIONAIS À PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA QUALIDADE

A Política Nacional Para a Qualidade visa fomentar e acelerar a criação das infraestruturas tecnológicas da qualidade e a difusão e implementação das suas técnicas, métodos e sistemas, de forma que os benefícios aconteçam o mais cedo possível.

Os investimentos na Qualidade constituem plataformas seguras para o desenvolvimento social, organizacional e económico, pelo que serão disponibilizados instrumentos adequados de apoios financeiros e não financeiros à implementação de técnicas, métodos e sistemas de gestão da qualidade, partindo do princípio que estes apoios são pequenos quando comparados com os investimentos em tecnologia. Os apoios que vierem a ser criados noutros domínios da competitividade devem incluir a componente adequada na área da Qualidade.

Estes apoios devem assumir duas vertentes principais, os que se destinam a investimentos pontuais e decisivos no tempo, onde se incluem as instalações e equipamentos de medição, ensaio, teste e calibração, bem como a acreditação dos respectivos laboratórios, e os que se destinam à certificação de produtos, processos e sistemas onde os apoios devem ser previstos de forma continuada.

A capacitação das pessoas deve ser vista, não só como condição essencial para apoiar os agentes económicos e sociais, mas também para criar competências de mercado ao nível da prestação de serviços na área da qualidade na Guiné-Bissau e noutros países, pelo que devem ser apoiadas, quer a criação e operacionalização das respectivas infraestruturas, quer as organizações e as pessoas directamente.

O nível mais elevado da gestão das organizações deve ser objecto de ações específicas de capacitação dado o papel determinante no sucesso dos Sistemas da Qualidade.

Quando se referem as infraestruturas da qualidade, entende-se que elas também contribuam para satisfazer o quadro legal e regulamentar que proteja o meio ambiente, a saúde pública, a segurança e o controlo do mercado.

Os sistemas de apoio referidos devem também servir para proteger os direitos dos consumidores através do desenvolvimento de mecanismos regulamentares de certificação de produtos e outros esquemas de avaliação de conformidade.