

Certificação de uma “start-up”: vale a pena pensar nisso?



ANDRÉ PINHEIRO
Direção de Qualidade
afpinheiro75@gmail.com

Teve uma boa ideia e criou uma empresa? Um novo projeto? Ótimo! Provavelmente já ouviu falar em Sistemas de Qualidade, certificações e algo semelhante. E muito provavelmente terá pensado “isso fica para outra altura, não é necessário para agora, além de ser uma seca, é muito caro!”.

Como profissional da qualidade, eu poderia dar uma resposta imediata de que “nem pensar, tem que ser preparado logo desde início!”. Mas não o farei, bem pelo contrário. Como dizia um professor que tive, e que ficou famoso por isso, a resposta é invariavelmente a mesma: “Depende”.

Por exemplo, se estiver envolvido numa área que envolva a venda de produtos ou serviços a empresas (B2B, ou “Business to Business”), e os clientes exijam a certificação como factor eliminatório para a entrega de propostas. Aqui, não tem escapatória. Já lá vai o tempo em que a certificação de qualidade de uma empresa produtiva era apenas um factor de diferenciação, hoje em dia é muitas vezes visto como um dos requisitos mínimos para que a empresa possa ser considerada como possível fornecedora.

Ou se decidir investir num negócio que envolva certificações específicas de produto, como por exemplo uma certificação “Oeko-Tex” na indústria têxtil, ou declarações de segurança alimentar na indústria de embalagens para alimentos. Aqui torna-se uma questão legal!

E por falar em questões legais, até um projecto de distribuição de produtos comprados fora pode ter que obedecer a requisitos legais, nomeadamente quando se trata de importações de fora da União Europeia. Há uns anos, tornou-se famosa a “estranha” e incrível semelhança entre o símbolo da homologação de produtos na Comunidade Europeia, (cujo símbolo CE quer dizer

“Conformidade Europeia”) e o símbolo CE para “China Export”, que é apenas outra forma de indicar que o produto é “made in China”.

Se nada disto for válido, e não houver necessidade de qualquer tipo de certificação de produto ou serviço, ou de qualificação/acreditação de operadores, então serei das primeiras pessoas a concordar: uma certificação do sistema de qualidade, ou ambiente, ou segurança, ou de outro tipo não é, de facto, necessária no imediato.

Mas dificilmente alguém poderá discordar que um projecto só terá pernas para andar se isso ocorrer de forma sustentada. E essa sustentação provém do nível de organiza-

específicas, como a gestão da segurança da informação (ISO/IEC27001), a responsabilidade social (ISO16000) ou a gestão de programas antissubornos (ISO37001).

Mas é claro que tudo isto tem custos, tanto no que toca a valores financeiros como ao tempo despendido e recursos necessários. Um processo de certificação facilmente pode rondar os 10.000 €, o que, para uma PME, pode ser excessivo, numa fase inicial da sua existência. Mas isso não quer dizer que não se possa utilizar os conceitos-base para ajudar a estruturar a empresa, e para isso não são necessários milhares de euros. Basta a frequência de uma boa formação, ou até um apoio de consultoria, e facilmen-



ção com que gerimos as coisas. Se não houver uma estrutura de apoio, uma definição clara do que queremos fazer, uma noção daquilo que o cliente espera e o que lhe poderemos dar, e como o fazer, então rapidamente perdemos o controlo.

E isso não é nada mais nada menos do que a base de um sistema de qualidade. Mais concretamente, do Sistema de Gestão. Porque o objetivo é esse mesmo: auxiliar e estruturar a gestão de uma empresa.

Na realidade, hoje em dia, assistimos a uma proliferação de diferentes normas pelas quais uma empresa se pode certificar, desde as mais conhecidas, como a gestão da qualidade (ISO9001), a gestão ambiental (ISO14000) ou a mais recente gestão energética (ISO5000), até outras bem mais

te podemos obter ajudas importantes a tornar a organização mais eficiente.

Em resumo: habitualmente associa-se a noção de “Sistema de Gestão da Qualidade” à documentação, às auditorias, aos certificados. Mas estes são apenas os formalismos de uma certificação “oficial”. Na realidade, quando se fala em sistemas destes, no fundo, falamos de trabalhar com qualidade, o que se traduz em formas de organizar a gestão e o trabalho de uma empresa, no sentido de a tornar o mais eficiente possível. Quanto à formalização com a bandeira à porta, ou o certificado emoldurado na entrada... isso pode ficar para outra altura, nomeadamente quando a atividade estiver consolidada, se considerar que isso poderá proporcionar valor acrescentado.