

GUIA PME

Use normas,
marque a diferença

Use normas, marque a diferença

As **normas** constituem um elemento vital da sociedade em que vivemos e contribuem para facilitar a nossa vida tornando-a mais confortável e segura!

Num cenário mundial de rápida e permanente evolução é incontornável o impacto que as **normas** podem ter no apoio ao crescimento, à competitividade e à inovação, independentemente da natureza ou dimensão da empresa ou da organização.

Em Portugal, 99,9 % do tecido empresarial é constituído por Pequenas e Médias Empresas (PME), que são responsáveis por 80 % do emprego e cerca de 63 % da produção nacional.

Estes dados evidenciam de modo inquestionável, a importância das PME enquanto componente fundamental da economia pelo contributo determinante que aportam ao crescimento social e económico e na criação de postos de trabalho.

A utilização das **normas** e a participação das PME na atividade de normalização está ainda longe do desejável, considera-se pois, que uma intervenção mais ativa das PME no processo de normalização pode beneficiar direta e indiscutivelmente não só a qualidade dos documentos normativos, mas também o seu desempenho e, por inerência, a economia nacional em geral.

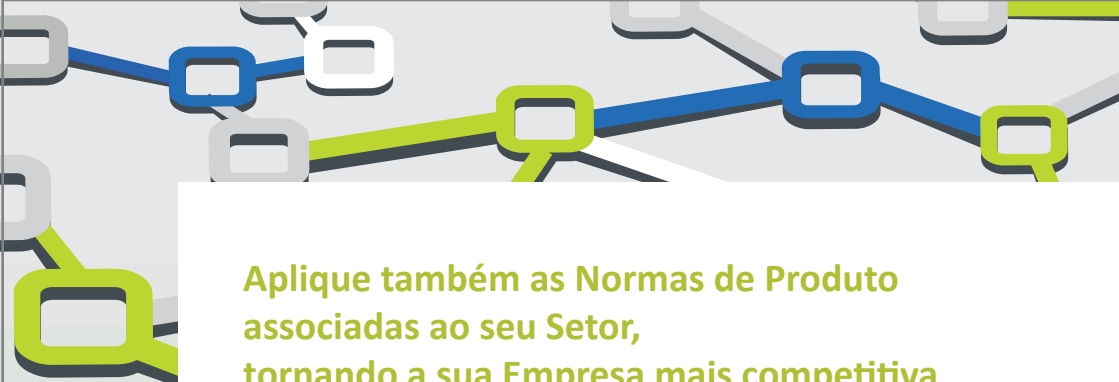
Saiba que as **normas** podem contribuir para a conquista de novos e melhores clientes - mas também mais exigentes - os quais procuram garantir de forma sustentada a robustez dos seus investimentos e a inovação dos seus produtos, assegurando a diferenciação no mercado, reduzindo custos, minimizando o risco e contribuindo para a prosperidade das empresas, mesmo em condições económicas adversas.

Nesta era da sociedade digital, as normas constituem um pilar vital para garantir a interoperabilidade das redes e dos sistemas - sobretudo no domínio das TIC, a compatibilidade entre serviços, aplicações e repositórios de dados, em prol de um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo.

As **normas** assumem um papel de enorme relevância na transição para uma nova era e os investigadores contam com elas para garantir compatibilidade e a interoperabilidade, bem como a adoção tranquila e sem problemas de, novas tecnologias. Elas são, portanto, um veículo indispensável para disseminar conhecimento e inovação de forma global.

Sendo incontestável o valor que as **normas** acrescem à promoção do progresso social, à economia, aos negócios, aos consumidores, à sociedade em geral, é então legítimo perguntar quais são os seus benefícios e como estes se materializam nas PME.

Este pequeno Guia ajudá-lo-á a entender como.



Aplique também as Normas de Produto associadas ao seu Setor, tornando a sua Empresa mais competitiva

1 Quer angariar novos clientes, mantendo os existentes?

Apesar das normas serem, por natureza, voluntárias, elas ajudam a demonstrar que os produtos ou serviços estão em conformidade com as exigências contratuais. Em setores nos quais as penalizações, os custos e os atrasos relacionados com o incumprimento são muito críticos, é altamente recomendável, como **critério de qualificação**, o recurso a fornecedores que utilizem normas e práticas normalizadas.

Existem ainda situações em que as normas tomam caráter de obrigatoriedade, ou seja, sempre que sejam referenciadas como tal em legislação.

As normas ajudam a criar novos negócios e a consolidar os existentes, pois são um meio de garantir aos clientes que os produtos mantêm **um elevado nível de qualidade, segurança e que respeitam as condições ambientais**.

Quando os mercados se retraem, são necessários novos clientes para assegurar os níveis de receita, assim, quanto maior for o número de clientes de um negócio, menos vulnerável ficará a empresa se perder um deles.

Aos potenciais clientes de uma determinada organização, cujos produtos se encontrem em conformidade com normas, e por isso interoperacionais e compatíveis com outros componentes, será muito mais fácil estabelecer um negócio, ajudando ainda o fornecedor a diminuir eventuais atrasos e a eliminar erros que se sucederiam se não recorresse a elas, tornando, assim, a cadeia de valor mais sustentável.

Informe-se se há normas aplicáveis aos seus produtos e produza em conformidade com elas!

Esteja atento às Normas cujo Cumprimento é Obrigatório por via dos Regulamentos e Diretivas comunitárias aplicadas ao seu setor

3 Como motivar o seu pessoal, produzindo melhor e controlando custos?

O controlo de custos é crucial para a competitividade e sobrevivência das organizações e, em particular, das pequenas e médias empresas. As normas têm impactos diversos na redução de custos já que contribuem para:

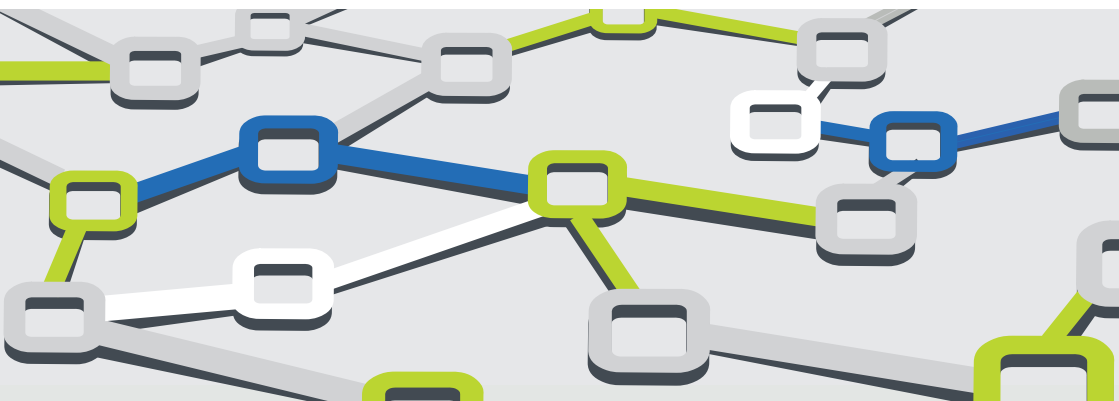
- A eliminação do desperdício e da burocracia;
- A redução de eventuais erros de processo e diminuição dos encargos inerentes;
- A diminuição do tempo de colocação do produto no mercado.

As normas de **Sistemas de Gestão**, de que a NP EN ISO 9001 é um exemplo, constituem uma importante ferramenta para a competitividade, na medida em que reduzem e contribuem para a diminuição de custos e de ineficiências operacionais.

A permanente preocupação de uma empresa é a de manter o seu negócio, assegurando a sua sustentabilidade e posicionando-se para lograr prosperar em qualquer contexto económico.

Contudo, tal dependerá, em grande medida, da capacidade de manter e motivar os colaboradores e garantir a confiança de clientes e parceiros, essenciais ao sucesso do negócio.

As normas contribuem, também, para manter e transmitir essa confiança e otimismo, aos diversos níveis, e demonstrar o compromisso que as empresas têm para com a Qualidade e as melhores práticas.





Conheça algumas Normas relevantes de carater transversal

NP EN ISO 9001	Sistemas de Gestão da Qualidade
NP EN ISO 14001	Sistemas de Gestão Ambiental
NP ISO 10001	Gestão da Qualidade - Códigos de conduta
NP ISO 10002	Gestão da Qualidade - Tratamento de reclamações
NP EN ISO 50001	Sistemas de Gestão de Energia
Série NP 4460	Ética nas organizações
Série NP 4469	Sistemas de Gestão da Responsabilidade Social
NP 4456, 4457 NP 4458, 4461 }	Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI)
NP EN ISO 22000	Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar
NP EN ISO 19011	Linhas de orientação para Auditorias a Sistemas de Gestão
NP ISO 37001	Sistemas de Gestão Anticorrupção
NP 4552	Sistemas de Gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal
NP ISO 45001	Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho
NP ISO/IEC 27001	Tecnologias de Informação. Técnicas de Segurança. Sistemas de Gestão de Segurança da Informação

O Instituto Português da Qualidade está à sua disposição

O IPQ dispõe, atualmente, de um acervo de cerca de 3000 Normas traduzidas de um total aproximado de 22 400 Normas Europeias adotadas, com o envolvimento e a participação voluntária de cerca de 3900 peritos nacionais.

Mas queremos chegar mais longe! Porque a atividade da normalização constitui, por natureza, um processo iterativo, cujo compromisso com a melhoria contínua é incontornável e aumenta em cada dia, fruto das novas áreas emergentes, do progresso técnico e da melhoria das práticas, fortemente impulsionados pela Inovação.

Ajude-nos a identificar novas áreas com interesse potencial para a normalização.

O seu contributo é importante para a sua empresa e é imprescindível para o País!

A participação nas diferentes fases do **processo da normalização**, desde a investigação intrínseca, à conceção e respetiva elaboração, potencia a capacidade de identificar futuras tendências do setor. Constitui, ainda, uma excelente oportunidade para **que possa influenciar o processo normativo**, de acordo com os interesses nacionais numa dada área, proporcionando um forte *benchmarking*, através da participação exclusiva em eventos técnicos, conferências e reuniões, aos níveis europeu e internacional. Desafiamo-lo a colaborar connosco!

O IPQ, como Organismo Nacional de Normalização, para além do interesse do Estado português, traduzido nas políticas do Governo, serve também, de forma proporcional, os interesses de um vasto leque de setores, desde a indústria, aos serviços, aos consumidores e à sociedade em geral - as partes interessadas no processo - garantindo que as normas são úteis, relevantes, credíveis e respeitadas e que constituem um autêntico **passaporte para a disponibilização de melhores produtos e melhores serviços** no mercado global. A sua participação é indispensável porque ela ajuda a afirmar o interesse nacional no processo global da Normalização.

O IPQ pode apoiá-lo!

Pretende mais informações sobre a Normalização ou sobre a atividade do IPQ em geral? Visite-nos em www.ipq.pt ou questione-nos através do endereço questionar@ipq.pt.

Necessita de normas portuguesas, europeias, internacionais ou estrangeiras para desenvolver e apoiar a sua atividade? Poderá adquirir as normas em suporte eletrónico ou, se preferir, em papel, de acordo com a sua conveniência, diretamente no IPQ ou através do serviço vendas@ipq.pt.

Recordamos que as normas, em geral, estão disponíveis para consulta na Biblioteca do IPQ (9:30 às 16:30).

Informe-se em dnor@ipq.pt



2 Pretende inovar e desenvolver a sua imagem?

A inovação - pedra basilar do crescimento - torna-se mais importante em períodos de oscilação económica ou de grandes desafios como é o caso atual da designada 4.ª Revolução Industrial.

As inúmeras mudanças aportadas pela economia e pela transformação digital, comportam novos estímulos e reptos, em que, robôs e inteligência artificial vão assumir cada vez mais tarefas antes realizadas por humanos, como sucede já com a conhecida impressão 3D ("*additive manufacturing*") que está a mudar a forma como fabricamos os produtos, e como o enorme volume de dados das organizações ("*big data*") pode ser tratado, para a obtenção de melhores decisões e ações estratégicas de negócio.

Por outro lado, não podemos ignorar que a vulnerabilidade dos dados e a sua violação tendem a crescer exponencialmente. É aqui que o papel da Cibersegurança se torna também mais importante, disponibilizando os mecanismos que garantem a proteção dos ativos de informação, através do tratamento de ameaças que põem em risco a informação que é processada, armazenada e transportada pelos sistemas de informação a que estão interligados.

As normas constituem, um suporte e um recurso poderoso para garantir a segurança e minimizar os riscos, melhorando a imagem das empresas, facultando, de forma transversal, uma importante e indispensável plataforma de conhecimento experimentado, que permite, suporta e acelera a inovação.

Os processos de inovação podem ser altamente estimulados se a PME implementar **Sistemas de Gestão da Inovação**. Consulte as NP 4456, NP 4457, NP 4458 e NP 4461 no IPQ.

A imagem das organizações tem um maior impacto quando se fala em **Responsabilidade Social** associada à redução do risco, quer ao nível da governação organizacional, quer do risco associado ao investimento financeiro, incentivando e orientando as organizações para uma atuação socialmente mais responsável, no contexto do desenvolvimento sustentável. Consulte a NP 4469-1 e a NP 4469-2 no IPQ.

Por outro lado, a **ética nas organizações** trata do sistema de valores que orienta o comportamento das organizações e das pessoas que as integram, bem como as relações que se estabelecem com as partes interessadas do negócio. Consulte a NP 4460-1 e a NP 4460-2 no IPQ.



SEJA CORRESPONDENTE IPQ

Subscreva uma das assinaturas disponíveis que nós faremos o resto. Mantê-lo-emos mensalmente informado das novas Normas e projetos nacionais, europeus e internacionais e da legislação dos países da União Europeia. Receba ainda, via eletrónica, todas as Normas editadas em língua portuguesa e as respetivas atualizações, usufruindo de descontos na aquisição de outros documentos normativos.

Invista num serviço que o ajudará a penetrar em mercados de forma diferenciada e com ofertas de qualidade.

Para mais informações contacte **correspondente@ipq.pt**

Instituto Português da ualidade

Rua António Gião, 2 2829-513 Caparica PORTUGAL
Tel +351 212 948 100 Fax +351 212 948 112

vendas@ipq.pt
www.ipq.pt