

Garantia de Qualidade

A garantia de qualidade (GQ) é um procedimento para assegurar a qualidade dos produtos ou serviços, evitando erros e defeitos nos produtos fabricados e evitando problemas na entrega de produtos ou serviços aos beneficiários. Baseia-se em dois princípios:

- **Adequado ao fim a que se destina** - O produto deve ser adequado ao fim a que se destina.
- **Certo à primeira** - Os erros devem ser eliminados antes de acontecerem.

A GQ concentra-se em melhorar um processo e torná-lo eficiente e eficaz de acordo com padrões de qualidade pré-definidos. A GQ desempenha um papel na capacidade de uma organização para autoavaliar e assegurar que os processos internos sejam eficientes e eficazes. Também assegura a existência de mecanismos e ferramentas para assegurar que os fornecedores e os produtos satisfazem as necessidades das agências.

Para avaliação interna e externa, o processo completo de GQ tem um ciclo definido chamado P.F.V.A. As fases deste ciclo são:

- **Planear** - A organização deve planear e determinar os processos que são necessários para fornecer um produto final de alta qualidade.
- **Fazer** - Desenvolvimento e teste de processos e também "fazer" mudanças nos processos.
- **Verificar** - Monitorização dos processos, modificar os processos, e verificar se cumpre os objetivos pré-determinados.
- **Agir** - Implementar ações que são necessárias para alcançar melhorias nos processos.

Por vezes, as organizações não têm a capacidade de avaliar nestes termos para cada fornecedor, contudo existem empresas de auditoria e organizações de certificação normalizadas que podem fazê-lo. As agências devem procurar estas agências terceiras e/ou incluir estas certificações como critérios para a seleção de fornecedores.

Certificações padrão

Existe uma vasta gama de certificações de qualidade, desde selos aplicáveis a todo um setor ou a um produto específico, até aos que certificam a qualidade de um processo ou aos que se concentram no cumprimento de normas éticas e ambientais. Alguns têm um grande valor acrescentado, outros têm mais a ver com marketing. Podem ter um valor nacional ou ser reconhecidos internacionalmente. Embora cada selo possa ser útil, as normas da Organização Internacional de Normalização (ISO) são as consideradas a melhor prática internacional reconhecida.

A ISO é uma organização não governamental independente criada em 1946, e tem vindo a desenvolver normas relacionadas com o fabrico, gestão de processos, prestação de serviços ou fornecimento de materiais.

Algumas das normas mais úteis no setor humanitário são as seguintes "famílias":

- **Normas de gestão da qualidade** para ajudar a trabalhar de forma mais eficiente e reduzir as falhas dos produtos. (Família ISO 9000)
- **Normas de gestão ambiental** para ajudar a reduzir os impactos ambientais, reduzir os resíduos e ser mais sustentável. (Família ISO 14000)
- **Normas de saúde e segurança** para ajudar a reduzir os acidentes no local de trabalho. (Família ISO 45001)
- **Normas de gestão de energia** para ajudar a reduzir o consumo de energia. (Família ISO

50001)

- **Normas de** segurança alimentar para ajudar a evitar que os alimentos sejam contaminados. (Família ISO 22000)
- **Normas de** segurança informática para ajudar a manter a informação sensível segura. (Família ISO 27001)

Comprar um produto com uma certificação ISO e/ou a uma empresa que tenha sido certificada ISO é uma garantia de que o produto ou empresa seguiu um processo de qualidade. Nem todos os fornecedores possuem certificações ISO ou outro tipo de certificações, especialmente em situações de baixo rendimento, catástrofes ou conflitos. Sem estas normas em vigor, as agências poderão ter de procurar outras fontes de informação para assegurar a qualidade antes ou durante o estabelecimento de uma relação com um fornecedor.

Auditoria social/financeira do fornecedor

Uma auditoria de conformidade social/financeira, também conhecida como auditoria ética , é uma inspeção por uma organização externa que verifica se as operações do fornecedor cumprem as responsabilidades sociais e éticas, regulamentos de saúde e segurança, e leis laborais. Estas auditorias ajudam a julgar se um fornecedor cumpre o código de conduta da organização, assegurando as políticas éticas.

Uma auditoria financeira pode ser complementada com a declaração do ano fiscal do país e/ou com extratos bancários que ajudarão a avaliar a sua solvência.

Devido à natureza "instantânea" das auditorias, e ao facto de não serem concebidas para identificar as causas ou soluções dos problemas, são limitadas no que podem dizer sobre as práticas de trabalho dos fornecedores. Por essa razão, obter o máximo benefício das auditorias implica estar consciente destas limitações, e acrescentar as perguntas certas para as complementar.

Inspeção e Controlo de Qualidade

As agências devem agendar tempo e recursos para efetuar inspeções durante a avaliação do produto, antes da encomenda, ou durante a receção. O Controlo de Qualidade (CQ) é um processo contínuo, padrão e permanente até à distribuição/entrega aos beneficiários, pelo que deve ser realizado periodicamente enquanto um produto estiver no armazém ou sob a responsabilidade da organização. Por vezes, o CQ é confundido com a GQ. O controlo de qualidade é utilizado para examinar o produto ou serviço em si. A garantia de qualidade consiste em examinar os processos e fazer alterações aos processos que conduziram ao produto final.

- **Inspeção visual** - Se um fornecedor fornece uma amostra de protótipo antes da entrega final, organizações ou especialistas podem desejar inspecionar e testar visualmente o produto, quer nas instalações do fornecedor, quer noutra local fora das instalações.
- **Testes laboratoriais** - Para além da inspeção visual, as agências podem desejar realizar testes laboratoriais de terceiros. Os testes laboratoriais podem incluir testes de composição química (para materiais de construção duráveis ou para produtos farmacêuticos), podem testar em relação a normas ISO pré-definidas (tais como o retardamento de chama do NFI) ou mesmo a qualidade dos produtos alimentares.
- **Inspeção por terceiros** - Muitos organismos desejam utilizar empresas de inspeção de terceiros para realizar a garantia de qualidade. As empresas de inspeção de terceiros realizarão geralmente testes laboratoriais e visuais de produtos, mas poderão também visitar os armazéns dos fornecedores e as instalações de produção ao longo de todo o

processo de produção para garantir a conformidade total. As organizações que utilizam serviços de inspeção de terceiros podem querer incluir a obrigação dos fornecedores de permitir a entrada de empresas de inspeção de terceiros nos locais de produção sem aviso prévio para melhorar a aleatoriedade do processo.

- **Fornecimento de certificação** - Mais simples do que a realização de testes laboratoriais independentes, pode pedir-se aos fornecedores que forneçam certificados de conformidade ou qualidade. Normalmente, isto transfere o custo e complexidade dos testes laboratoriais para o fornecedor, mas pode também levar à falsificação ou fraude, uma vez que o processo de inspeção está fora das mãos da agência adquirente.

É fortemente aconselhado que a inspeção do produto também deve ser realizada uma vez que a agência adquirente tome posse. Os produtos não só devem ser inspecionados na primeira vez que são entregues, como também devem ser revistos ao longo de todo o processo de entrega. Para grandes encomendas que podem ter entregas múltiplas ou contínuas, a substituição do produto é um problema real. Alguns fornecedores podem trocar, sem escrúpulos, produtos legítimos por produtos falsos, inadequados ou incorretos mais tarde. Sem vigilância permanente, mesmo produtos totalmente testados e certificados podem não chegar ao destino.