



**TOGETHER**  
*for a sustainable future*

## OCCASION

This publication has been made available to the public on the occasion of the 50<sup>th</sup> anniversary of the United Nations Industrial Development Organisation.



**TOGETHER**  
*for a sustainable future*

## DISCLAIMER

This document has been produced without formal United Nations editing. The designations employed and the presentation of the material in this document do not imply the expression of any opinion whatsoever on the part of the Secretariat of the United Nations Industrial Development Organization (UNIDO) concerning the legal status of any country, territory, city or area or of its authorities, or concerning the delimitation of its frontiers or boundaries, or its economic system or degree of development. Designations such as “developed”, “industrialized” and “developing” are intended for statistical convenience and do not necessarily express a judgment about the stage reached by a particular country or area in the development process. Mention of firm names or commercial products does not constitute an endorsement by UNIDO.

## FAIR USE POLICY

Any part of this publication may be quoted and referenced for educational and research purposes without additional permission from UNIDO. However, those who make use of quoting and referencing this publication are requested to follow the Fair Use Policy of giving due credit to UNIDO.

## CONTACT

Please contact [publications@unido.org](mailto:publications@unido.org) for further information concerning UNIDO publications.

For more information about UNIDO, please visit us at [www.unido.org](http://www.unido.org)



UNITED NATIONS  
INDUSTRIAL DEVELOPMENT ORGANIZATION



## **CÓDIGO DEONTOLÓGICO E DE BOA GOVERNANÇA DAS ORGANIZAÇÕES E DO PESSOAL DA INFRAESTRUTURA DA QUALIDADE**

*“As presentes directrizes foram elaboradas no âmbito de um projecto da UNIDO financiado pela Agência de Cooperação Sueca de Desenvolvimento Internacional (SIDA)”*

Este documento foi elaborado sem ser uma edição formal das Nações Unidas. As designações usadas e a apresentação do material neste documento não implicam a expressão de qualquer opinião da parte do Secretariado da Organização das Nações Unidas para o Desenvolvimento Industrial em relação ao estatuto legal de qualquer país, território, cidade ou região ou das suas autoridades, ou relativa à delimitação das suas fronteiras ou limites, ou do seu sistema económico ou grau de desenvolvimento. Termos como “desenvolvido”, “industrializado” e “em desenvolvimento” são entendidos para conveniência estatística e não exprimem necessariamente uma apreciação acerca do estágio atingido por um país ou região no processo de desenvolvimento. A menção de nomes de firmas ou produtos comerciais não constitui um compromisso da UNIDO.

# PRÓLOGO

“Boa Governança” é uma filosofia e uma prática que está no ordem do dia, em especial nos países em desenvolvimento que procuram atingir níveis mais elevados de satisfação dos seus cidadãos e da sociedade em geral. As infraestruturas da qualidade que são suporte desse desenvolvimento podem e devem desempenhar um papel determinante, pela sua prática exemplificativa e demonstradora das boas práticas, reduzindo tendencialmente a zero os efeitos nefastos de comportamentos menos éticos.

Comportamentos e atitudes tantas vezes visíveis nas organizações que vão desde o facilitismo até à corrupção, a todos os níveis, podem ser refreados e eliminados mediante a formação dos agentes dessas organizações e a disseminação do Código de Boa Governança. O seu exemplo será um factor multiplicador com grande impacte.

Preocupações como sejam as relativas às políticas e prestação de serviços da qualidade em todos os sectores, à responsabilidade social, à protecção do meio ambiente, à política de género, devem estar presentes nas actividades e processos das organizações comprometidas com o progresso e desenvolvimento das sociedades, em prol da maior satisfação e prosperidade dos cidadãos em geral.

Bernardo CALZADILLA-SARMIENTO, PhD  
Diretor, Divisão de Capacitação e Comércio,  
Organização das Nações Unidas para o  
Desenvolvimento Industrial



# SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	6
2.	REFERÊNCIAS	7
3.	DESTINATÁRIOS	7
4.	O CONTEXTO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	8
5.	TERMINOLOGIA E DEFINIÇÕES	9
6.	BOA GOVERNANÇA DOS ORGANISMOS DA INFRAESTRUTURA DA QUALIDADE	12
6.1.	Responsabilidade institucional	13
6.2.	Gestão do risco	14
6.3.	Auditoria interna	14
6.4.	Transparência	15
6.5.	Luta contra a corrupção	16
7.	PRINCÍPIOS GERAIS	18
7.1.	Princípios e práticas da normalização e da regulamentação técnica	18
7.2.	Princípios e práticas de avaliação da conformidade	26
7.2.1.	Avaliação da conformidade	26
7.2.2.	Inspeção	29
7.2.3.	Auditoria	30
7.2.4.	Ensaios e calibração	32
7.2.5.	Certificação e marcação	34
7.3.	Princípios de gestão da informação	36
7.4.	Princípios e práticas em matéria de consultoria e de formação	38
7.5.	Princípios e práticas na acreditação	41
7.6.	Princípios e práticas no controlo, avaliação e melhoria	42
7.7.	Princípios deontológicos dos Conselhos de Administração	44
8.	ANEXOS	47
	Anexo 1: Declaração de deontologia no domínio da normalização	48
	Anexo 2: Avaliação periódica do ambiente de trabalho	49
	Anexo 3: Avaliação dos riscos e formulário de integridade	52
	Anexo 4: Formulário de reclamação	53
	Anexo 5: Lista de Verificação do (a) Empregado (a)	54
	Anexo 6: Teste de Integridade	55

# 1. INTRODUÇÃO

O objectivo deste Código é o de reforçar e sensibilizar os países de língua portuguesa da região africana sobre a importância de uma conduta que respeite a deontologia nos diferentes domínios da infraestrutura da qualidade.

O Código visa promover as diferentes actividades da infraestrutura da qualidade (normalização, avaliação da conformidade, gestão da qualidade, metrologia, etc.) bem como as profissões associadas a ela (inspecção, auditoria, ensaio, peritagem e formação) exigindo aos profissionais o respeito pelos princípios e regras de um comportamento ético. O Código apresenta um certo número de princípios e de valores nos quais se baseia esse comportamento e define os aspectos de uma conduta que respeita a deontologia nos diferentes domínios da infraestrutura da qualidade. Ele integra também as recomendações adoptadas no plano internacional a fim de evitar as práticas inaceitáveis e de as corrigir quando ocorrem.



## 2. REFERÊNCIAS

- 2.1 Organização Internacional de Normalização (ISO) – Código de conduta dos trabalhos técnicos.
- 2.2 ISO/CEI Guia 2 – Normalização e actividades conexas – Vocabulário geral.
- 2.3 ISO/CEI Guia 59 – Código de boas práticas de normalização.
- 2.4 ISO/CEI Guide 60 – Avaliação da conformidade - Código de boas práticas.
- 2.5 ISO/CEI 17025 – Exigências gerais relativas à competência dos laboratórios de calibração e ensaios.
- 2.6 ISO 26000 –Linhas de orientação da responsabilidade social
- 2.7 Código de boas práticas elaborado pela organização egípcia da normalização e qualidade (EOS).

## 3. DESTINATÁRIOS

Este guia dirige-se aos profissionais que praticam ou participam nas actividades de preparação e de publicação de normas, de avaliação da conformidade, da qualidade e da metrologia, incluindo:

- 3.1 Os secretariados técnicos dos comités técnicos encarregados de elaborar as normas, os presidentes e os membros desses comités.
- 3.2 Os directores dos serviços de normalização das entidades normalizadoras.
- 3.3 Os inspectores e auditores que trabalham nas entidades encarregadas da inspecção e auditoria.
- 3.4 Os profissionais das entidades encarregadas da certificação de produtos.
- 3.5 Os profissionais das entidades de certificação de sistemas de gestão.
- 3.6 Os profissionais dos laboratórios de ensaio e calibração.
- 3.7 Os profissionais das entidades encarregadas da acreditação de laboratórios e de organismos de certificação.
- 3.8 As associações e sociedades que representam o pessoal de inspecção, auditoria e/ou consultoria nos domínios da infraestrutura da qualidade.

É interessante notar que a maior parte das contribuições nos trabalhos da normalização e efectuada a título voluntário. Recomenda-se portanto o fornecimento a todas as partes interessadas das leis e regulamentos que se aplicam às actividades de normalização do país.

## 4. O CONTEXTO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

As instituições que intervêm no domínio da qualidade jogam um papel fundamental em matéria do desenvolvimento sustentável. A normalização, a avaliação de conformidade e a acreditação aplica-se à protecção do ambiente, à gestão dos recursos naturais, bem como à responsabilidade social, à segurança da informação e à renovação dos recursos naturais. Estas instituições devem igualmente estar à altura de prever as alterações na sociedade e no ambiente e ser capazes de lhes responder rapidamente;

- No domínio da normalização é necessário preparar e publicar rapidamente as normas necessárias para guiar as actividades ligada ao desenvolvimento sustentável tais como a gestão do meio ambiente, a gestão da energia, a avaliação e a medição dos gases que contribuem para o efeito de estufa, a redução das emissões, etc.
- Os organismos encarregados da avaliação da conformidade devem fornecer os serviços necessários neste domínio, tais como, a certificação de sistemas de gestão ambiental, a avaliação do desempenho ambiental, a avaliação dos gases de efeito de estufa e outras emissões, bem como de sistemas de avaliação da gestão da responsabilidade social. Os organismos encarregados da acreditação devem fornecer serviços de acreditação das entidades de certificação neste domínio.
- No domínio da metrologia, devem ser estabelecidas as normas de referência necessárias para garantir medições fiáveis nos sectores da energia, da poluição e das emissões.

## 5. TERMINOLOGIA E DEFINIÇÕES

5.1 **Código de deontologia:** documento que define os princípios básicos que devem ser aplicados para formular as regras de conduta de uma profissão particular. Partindo destes princípios, o Código define os comportamentos que os profissionais devem observar nas diversas situações em que trabalham, bem como as práticas proibitivas e a forma como elas podem ser evitadas, controladas e/ou corrigidas.

5.2 **Norma:** documento elaborado por consenso e aprovado por um organismo reconhecido que fornece, para utilização comum e repetitiva, as regras, as linhas directrizes ou características para as actividades ou para os seus resultados, garantindo um nível de ordem ótimo num dado contexto.

**Nota:** A aplicação das normas é voluntária, embora a sua aplicação possa ser tornada obrigatória por regulamento.

5.3 **Regulamento técnico:** documento elaborado por um ministério ou um organismo competente que define regras técnicas que devem ser aplicadas obrigatoriamente num dado domínio.

5.4 **Avaliação da conformidade:** toda a actividade que permita verificar, directa ou indirectamente, que os requisitos aplicáveis são satisfeitos.

**Nota:** Os requisitos a aplicar podem ser definidos em cadernos de encargos, regulamentos técnicos, normas nacionais e internacionais. A conformidade com estas regras é demonstrada por medições, ensaios, inspecções, auditorias ou certificações.

5.5 **Responsabilidade / Responsabilização:** perspectiva, para os organismos de normalização ou de avaliação da conformidade, de ter de responder pelos seus actos perante as entidades encarregadas da governança, a justiça, partes interessadas e sociedade em geral.

5.6 **Competência:** capacidade de bem levar a cabo uma missão ou uma dada tarefa.

**Nota:** A competência adquire-se pelo conhecimento, experiência, saber fazer e desenvolvimento profissional contínuo.

5.7 **Consumidor:** pessoa que adquire produtos ou serviços para o seu próprio consumo.

5.8 **Credibilidade:** situação na qual se encontra uma pessoa ou uma entidade cujas declarações são voluntariamente credíveis para as partes interessadas.

**Nota:** A credibilidade das pessoas ou entidades existe quando elas são invariavelmente honestas e dizem sempre a verdade às partes que lhe confiaram uma missão ou à sociedade em geral.



5.9 **Meio ambiente:** ambiente no qual vive a população em geral (inclui o ar, a água, a terra, os recursos naturais, as plantas, os animais e as pessoas) e no qual os organismos de normalização, de avaliação da conformidade e da qualidade intervêm.

5.10 **Impacte ambiental:** toda a alteração do ambiente, seja positiva ou negativa, total ou parcial.

5.11 **Comportamento ético:** comportamento conforme aos princípios adoptados num dado contexto.

5.12 **Imparcialidade:** facto de não se favorecer qualquer parte interessada ou de não a beneficiar com tratamento preferencial.

5.13 **Política:** directivas gerais e decisões adoptadas pelos organismos de normalização, de avaliação da conformidade e da qualidade.

5.14 **Princípios deontológicos:** conjunto de princípios e de regras que devem ser observadas quando uma dada profissão é exercida a fim de garantir a credibilidade, o controlo e as observação de boas práticas.

5.15 **Produto:** objecto colocado no mercado que provem de uma actividade ou de um processo.

5.16 **Serviço:** resultado das actividades efectuadas entre um fornecedor e um cliente a fim de se satisfazer as necessidades do cliente.

5.17 **Cadeia de aprovisionamento:** cadeia na qual os produtos e os serviços se deslocam de um fornecedor a outro adquirindo valor acrescentado. As produções de um (produto ou serviço) são as matérias-primas de outro na cadeia de aprovisionamento.

5.18 **Desenvolvimento sustentável:** desenvolvimento que responde às necessidades do presente, sem comprometer a possibilidade das gerações futuras responder às suas próprias necessidades.

5.19 **Transparência:** clareza das acções e das suas consequências e análise das relações entre elas (acções e consequências) a fim de as tornar claras para todas as partes interessadas.

5.20 **Bem-estar da sociedade:** saúde, satisfação e bem-estar da sociedade em geral.

5.21 **Governança:** sistema de tomada de decisão e de controlo de uma entidade (incluindo os organismos encarregados da normalização e da verificação da conformidade) que lhe permite atingir os seus objectivos.

5.22 **Ética:** conjunto de princípios morais que estão na base do comportamento individual, investigação pessoal de uma esperteza na acção, tomada de posição pessoal, acto de vontade autónoma. Existe uma ética de convicção (fundada em valores morais próprios do indivíduo) e uma ética de responsabilidade (que tem em conta as consequências possíveis de decisões, dando lugar à negociação e ao compromisso).

## 6. BOA GOVERNANÇA DOS ORGANISMOS DA INFRAESTRUTURA DA QUALIDADE

As regras e critérios seguintes foram elaborados tendo em conta os princípios de governança propostos pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e as directivas sobre a responsabilidade social promovidas pela Organização Internacional de Normalização (ISO). Estas últimas foram elaboradas para definir e precisar os comportamentos relativos à governança das instituições da infraestrutura da qualidade correspondentes aos princípios aceites no plano internacional. Estas regras aplicam-se a organizações governamentais e não-governamentais.

A boa governança não significa a observação rígida de um conjunto de regras e de procedimentos e a sua interpretação literal, mas antes uma cultura e um estilo de gestão das relações entre os diferentes intervenientes num clima de transparência, de aplicação da lei e de comportamento deontológico.

- A organização deve definir a sua política, saber quais são as partes interessadas e quais são os seus papéis para os incluir no processo de governança e comunicar com eles.
- A organização deve elaborar uma “Declaração de Princípios e de Valores” que representa a sua cultura própria e que deve incluir: o respeito pela lei, a transparência, o respeito pelos direitos do homem, a honestidade e o respeito pelas regras de conduta aceites internacionalmente.
- A organização deve esforçar-se por melhorar continuamente a sua gestão e funcionamento para fazer crescer as suas competências e a sua eficácia.

## 6.1 Responsabilidade institucional

A responsabilidade institucional é a responsabilidade da organização face às suas decisões, actividades e resultados. A organização deve ser tida responsável pelas suas actividades perante os organismos oficiais e os actores que beneficiam dos seus serviços: normas, ensaios, certificações e relatórios. Esta responsabilidade tem três dimensões: legal, ética e societária. Além disso, trata-se de uma responsabilidade de dimensão nacional.

As organizações devem:

- Adoptar critérios internacionais de responsabilidade social;
- Incluir os princípios e os valores de responsabilidade nas suas práticas;
- Adoptar no seu trabalho a iniciativa de Prestação contas do desenvolvimento sustentável.



**Boa Governança da Infraestrutura da Qualidade**

## 6.2 Gestão do risco

Devido à natureza dos processos de desenvolvimento das normas, da avaliação da conformidade e da acreditação, as instituições que actuam nestes sectores devem adoptar uma abordagem de gestão do risco nas suas práticas, de modo a:

- Limitar o impacte de riscos eventuais
- Reduzir este impacte se este se produzir e adaptar-se aos seus efeitos
- Pôr em prática uma gestão do risco:
  - ⊗ Efectuando uma avaliação dos riscos possíveis;
  - ⊗ Classificando os riscos em função do seu impacte e da sua interdependência;
  - ⊗ Elaborando um plano de acções preventivas;
  - ⊗ Estabelecendo uma atitude de redução dos riscos.

## 6.3 Auditoria interna

A organização deve possuir um sistema de auditoria interna posto em prática conjuntamente pelo conselho de administração e os dirigentes. Na ausência de um tal sistema, a direcção deve explicar à assembleia geral quais são as razões. A auditoria interna deve ser gerida por uma entidade independente com auditores qualificados.

As auditorias internas devem avaliar de forma eficaz os procedimentos de gestão do risco e a aplicação dos princípios e das regras de boa governança. Os procedimentos de auditoria interna devem ser estabelecidos fundamentando-se num estudo do risco ao qual a organização está exposta. Estes procedimentos devem ser regularmente actualizados com os riscos.

## 6.4 Transparência

Os dirigentes da organização devem fazer uma declaração a todas as partes interessadas (proprietários, clientes e pessoal), pelo menos uma vez por ano, sobre a política que é adoptada, nomeadamente, em matéria de meio ambiente, responsabilidade social, saúde e segurança no trabalho.

- A declaração de política não deve ser ambígua e deve expor claramente as intenções da organização relativas aos seus planos para desenvolver o emprego e os seus programas de protecção social.
- As políticas da organização devem estar conformes à lei e devem ter por objectivo o bem-estar dos empregados e o desenvolvimento das empresas vizinhas.
- A organização deve estabelecer relações com as comunidades vizinhas, os seus fornecedores e os seus clientes baseadas na credibilidade, no benefício mútuo e a transparência de maneira a que eles não entrem em conflito com as obrigações da organização, a sua gestão e os seus empregados, a fim de conservar a confidencialidade das informações comerciais.

### ★ Aplicação das regras de transparência

- ⦿ A organização deve nomear uma pessoa encarregada da aplicação das regras de transparência e da sua actualização.
- ⦿ O empregado ou dirigente responsável deve difundir as regras de transparência e formar os outros empregados para que eles as apliquem.
- ⦿ O empregado ou o dirigente responsável deve assegurar a observância da aplicação das regras e prestar contas à equipa de direcção do grau de aplicação das regras da organização.
- ⦿ Todos os empregados são responsáveis pela aplicação das regras e devem assinar uma declaração nesse sentido.

## 6.5 Luta contra a corrupção

Na administração, a palavra corrupção é muitas vezes utilizada para as infracções de abuso de poder ou de desvio de fundos públicos. A corrupção define-se de maneira mais explícita como o “abuso de autoridade utilizado numa posição administrativa particular a fim de obter uma vantagem pessoal em desfavor do interesse público”. Ela é também definida como uma “conduta burocrática desonesta com vista a obter um benefício pessoal de forma ilegal”.

A definição legal de “suborno” é, para um agente público, “o abuso da sua posição pedindo ou aceitando uma compensação para fazer ou não fazer um dever a seu cargo”. As possibilidades de corrupção existem não somente no sector público mas também no privado. A corrupção de empregados no sector privado também é punível com a lei.

- Os empregados de uma organização devem prestar contas à organização de todas as relações que tem fora do seu quadro de trabalho se essas relações afectam ou parecem afectar a possibilidade do empregado efectuar trabalho de forma imparcial.
- Para os accionistas, os membros do Conselho de Administração ou os seus familiares podem ter relações comerciais com a organização, devendo ser estabelecido um acordo prévio com a instância administrativa competente (Conselho de Direcção ou Assembleia Geral)
- Todas as relações com a organização devem estar conformes com as regras deontológicas aplicáveis na organização, nomeadamente com aquelas relativas à venda, aquisição ou fornecimento de produtos ou serviços.
- Procedimentos explicando como gerir os presentes recebidos devem ser redigidos e postos à disposição dos empregados.
- Os empregados não devem, directa ou indirectamente, procurar um trabalho, remunerado ou não, para uma outra parte porque isso pode criar um conflito de interesses com a organização.
- Todos os presentes devem ser declarados por escrito à direcção qualquer que seja o seu valor.

- Regra geral, os empregados não devem aceitar presentes, doações ou objectos de valor (incluindo convites para refeições) da parte de clientes ou de fornecedores actuais ou potenciais, nomeadamente nas condições em que possa parecer que a reputação da organização arrisca-se a ser comprometida. Assim como não podem permitir aos seus próximos aceitar presentes, serviços ou préstimos ou qualquer tratamento de favor como prémios de uma relação de trabalho passada, presente ou futura com a organização.
- Os presentes ditos de “convivialidade” podem ser aceites. Recusá-los poderia ser considerado como uma falta de correcção nomeadamente se o presente não é em espécie e tem um valor simbólico ou é um convite “razoável” para uma refeição como naquelas em que o doador está presente. Em numerosos casos parece mais apropriado enviar o presente à equipa de direcção da organização a fim de ser utilizados numa festa dos empregados.



## 7. PRINCÍPIOS GERAIS

A promoção do comportamento profissional baseia-se em dois princípios: a **competência** e a **integridade**.

A **Competência** adquire-se pelo aumento contínuo dos conhecimentos e o desenvolvimento profissional enquanto a **integridade** prova-se pela adesão a regras deontológicas. Em todas as profissões existem princípios deontológicos gerais. Eles devem ser aplicados estritamente pelos profissionais para garantir a confiança e a credibilidade.

Os profissionais devem agir de forma imparcial e objectiva no domínio da normalização e da avaliação da conformidade, nomeadamente, aquando da publicação de uma norma, da atribuição de um certificado de conformidade de um sistema ou de um produto, da publicação de relatórios de ensaios, da atribuição de certificados de bom aproveitamento de uma formação, da acreditação de um laboratório ou de um organismo de certificação.

Adiante, encontram-se os princípios deontológicos as quais devem obedecer as organizações que trabalham neste sector bem como os seus empregados.

### 7.1 Princípios e práticas da normalização e da regulamentação técnica

As **normas** são baseadas nos resultados consolidados da ciência, da tecnologia e da experiência e representam a melhor solução num dado contexto. As normas contribuem para garantir a saúde e a segurança dos consumidores, a protecção de meio ambiente, o desenvolvimento do comércio, a qualidade dos produtos e dos serviços, as transferências de tecnologia, a elevação do nível da produção e a melhoria da eficácia.

As normas adquiriram uma grande estatura nos domínios económico e social devido à sua elaboração por consenso de todas as partes interessadas, da sua transparência e pelo facto de serem publicadas por entidades reconhecidas e respeitadas.

Os **regulamentos técnicos** são elaborados pelos ministérios e direcções encarregadas da protecção da saúde, da segurança dos cidadãos, da propriedade, do meio ambiente e da

repressão de fraudes. Os regulamentos técnicos são habitualmente elaborados nos casos em que as autoridades consideram que não se pode deixar às pessoas ou às organizações o cuidado de aplicar as normas de forma voluntária. Habitualmente os regulamentos técnicos são publicados no quadro de uma lei que fixa as regras que devem ser observadas num domínio particular e menciona as situações e as práticas interditas.

As normas voluntárias e os regulamentos técnicos obrigatórios estão estreitamente ligados. Aqueles que elaboram os regulamentos técnicos utilizam frequentemente as normas como a base da regulamentação. Uma norma pode ser adoptada totalmente ou parcialmente enquanto regulamento obrigatório. O acordo da OMC sobre os obstáculos técnicos ao comércio visa conseguir que as normas e os regulamentos técnicos não criem obstáculos inúteis à livre circulação de bens ou serviços entre os países, sem prejuízo do direito de assegurar a protecção dos consumidores, a salvaguarda do meio ambiente, a saúde pública e a segurança.

A fim de estabelecer e de manter a boa reputação das normas, é necessário aplicar as regras deontológicas nos domínios da preparação e da publicação das normas. Isto permite criar e conservar a confiança das pessoas interessadas e da população em geral nas normas. Os profissionais que trabalham no domínio do desenvolvimento das normas devem aderir a estas regras deontológicas. Quando uma organização responsável pelo desenvolvimento de uma norma confia a outra organização a preparação da norma, ela deve exigir a essa organização a aplicação das mesmas regras deontológicas.

Os ministérios e os departamentos ministeriais que elaboram regulamentos técnicos devem esforçar-se por utilizar as normas como a base da regulamentação técnica sempre que é possível. Eles devem consultar as pessoas e as entidades que estarão relacionadas com os regulamentos técnicos antes que esses regulamentos sejam estabelecidos de uma forma definitiva. Devem realizar todos os esforços possíveis para limitar os efeitos negativos dos regulamentos garantindo a realização dos seus objectivos. Tendo em conta o impacte económico dos regulamentos técnicos e a possibilidade de poderem ter um impacte negativo sobre certas unidades de produção mais do que sobre outras, os responsáveis pela elaboração destes regulamentos devem ser perfeitamente imparciais e honestos e não devem ter nenhum interesse pessoal no objecto desses regulamentos.

★ Esta parte do código deve ser aplicada pelos:

- ⊙ Profissionais e decisores que intervenham no desenvolvimento das normas (secretariados técnicos – presidentes e membros das comissões técnicas – responsáveis das direcções técnicas – secretariado e membros das comissões de gestão dos organismos de normalização).
- ⊙ Profissionais que intervenham nas actividades directamente relacionadas com as normas (publicação – distribuição – conselhos – aplicação – informação).
- ⊙ Profissionais que intervenham no domínio do desenvolvimento da regulamentação técnica obrigatória.

### Primeiro princípio: Transparência

Este princípio implica as condições seguintes:

- Fornecer a informação de base (incluindo os assuntos propostos para a normalização, o programa de trabalho, os procedimentos para o trabalho técnico, os projectos de normas e a sua versão final, os projectos de regulamentos técnicos e a versão definitiva) numa forma que facilite a sua compreensão pelas partes interessadas.
- Dar suficiente tempo e a possibilidade de fazer comentários e, ao mesmo tempo, vigiar o respeito pelos prazos.

A adesão a este princípio implica que os profissionais devam, no mínimo:

1. Pedir a todas as partes interessadas que façam propostas para incluir os assuntos da normalização no programa de trabalho do organismo de normalização. Este pedido deve ser apresentado de maneira apropriada e suficientemente cedo. É preciso fazer saber claramente se as propostas dizem respeito a normas novas de produtos ou serviços e/ou à revisão ou actualização de normas existentes. O pedido deve mencionar os objectivos estratégicos e as prioridades que podem guiar o autor da proposta. É preciso insistir no facto de que a proposta deve representar as necessidades reais do autor da proposta.
2. Agrupar as diversas propostas tendo em vista o seu estudo e as classificar por prioridades em função das estratégias aprovadas e os recursos disponíveis.

3. Incluir representantes das partes interessadas mais importantes na comissão técnica e consultar as outras partes em todas as fases importantes do desenvolvimento da norma.
4. Disponibilizar a todos os membros das comissões técnicas as referências e os documentos relacionados com a norma que deve ser desenvolvida e fornecer-lhes os programas de trabalho e os procedimentos. Os dados pessoais dos membros das comissões devem estar disponíveis (nome, função e contactos).
5. Disponibilizar os projectos de normas a todas as partes interessadas para além dos membros da comissão e dar-lhes tempo suficiente para os comentarem. Os projectos de normas que têm uma grande importância/impacte para o grande público devem ser difundidos também o mais largamente possível.
6. Disponibilizar os projectos de regulamentos técnicos para todas as partes relacionadas com o regulamento e dar-lhes tempo suficiente para os comentar.
7. Dar à comissão técnica todos os comentários recebidos sobre o projecto de normas. Apresentar os comentários e discuti-los em todas as fases ulteriores do desenvolvimento da norma.
8. Tomar em consideração os comentários recebidos sobre os projectos de normas ou de regulamentos técnicos para preparar a versão seguinte destes documentos.
9. Documentar o processo de desenvolvimento das normas.
10. Publicar a lista das normas adoptadas desde que foram aprovadas, indicando o seu grau de correspondência com as normas internacionais ou regionais, segundo as regras do Guia ISO 21.
11. Publicar, à atenção dos utilizadores, as informações interessantes sobre as normas (preço, número de páginas, regulamento técnico baseado nas normas, normas alteradas ou revogadas).
12. Disponibilizar rapidamente as normas pondo-as à venda ou colocando-as num local apropriado para leitura pelas pessoas interessadas (biblioteca da entidade de normalização, por exemplo).
13. Disponibilizar o texto dos regulamentos técnicos e os detalhes relativos à maneira de demonstrar que estão conformes, colocando-os à venda ou disponibilizando-os na biblioteca do organismo nacional de normalização ou nas bibliotecas públicas.

14. Reforçar a consciência dos cidadãos sobre o papel das normas e a qualidade, introduzindo estes conceitos nos programas de ensino em geral.

Nota: A utilização das técnicas electrónicas de informação é útil e é uma forma cómoda de fornecer, nos melhores prazos, as informações sobre as normas e os regulamentos técnicos. Contudo, convém tomar em consideração as dificuldades de certas pessoas e de pequenas empresas para aceder às informações fornecidas electronicamente. É por isso que é importante que estejam disponíveis impressões em papel, se forem solicitadas.

### Segundo Princípio: Eficácia e pertinência

Este princípio implica que:

- As normas e os regulamentos técnicos atinjam os objectivos pretendidos.
- As normas e os regulamentos técnicos sejam pertinentes para o objectivo e não tenham efeitos negativos.
- A prioridade no desenvolvimento das normas seja em função das necessidades do mercado local.
- As normas e os regulamentos técnicos correspondam às necessidades do mercado, aos desenvolvimentos tecnológicos e ajudem as empresas a inovar e a serem competitivas.

A adesão a estes princípios impõe que os profissionais do sector devam, no mínimo:

1. Tomar em consideração as necessidades do mercado, as prioridades da economia nacional e as tendências globais quando é preparado o “Programa Estratégico de Desenvolvimento das Normas”.
2. Fazer os estudos preparatórios necessários para que os projectos de normas correspondam às necessidades e tomem em conta todos os aspectos que poderiam afectar a eficácia e a pertinência da futuras normas.
3. Assegurar que as comissões técnicas que desenvolvem as normas:
  - ⊗ Aderem às regras de desenvolvimento das normas aprovadas pelos organismos de normalização.
  - ⊗ Utilizam o tempo consagrado às reuniões de forma eficiente.

- ⊙ Aderem aos princípios de diálogo e de discussão aberta. Os membros devem aceitar as opiniões dos outros membros. Isso deverá facilitar a obtenção do consenso sobre os aspectos técnicos.
  - ⊙ Distribuem as tarefas entre os membros de forma equitativa tendo em conta as competências de cada um. Isso deverá permitir atingir os objectivos no prazo pretendido.
  - ⊙ Asseguram que os membros agem com honestidade e realismo quando representam as suas entidades.
4. Cooperar com perseverança para resolver os problemas e tomar as decisões necessárias para que nenhum problema, devido a falta de atenção ou a laxismo na preparação da norma ou do regulamento, possa aparecer na altura da sua aplicação.
  5. Estudar efectivamente as referências mais recentes, nomeadamente nas normas internacionais, para assegurar que a norma será um instrumento útil à transferência de tecnologias e que a sua aplicação não trará prejuízo à economia nacional.
  6. Efectuar uma revisão periódica para identificar as normas ineficazes ou desadequadas e substituí-las por novas normas.
  7. Dar tempo suficiente no período de transição para permitir uma aplicação eficaz dos regulamentos obrigatórios baseados numa norma.
  8. Formular as normas e os regulamentos técnicos numa linguagem clara, fácil de compreender e não induzindo em erro o utilizador ou o consumidor. Os limites devem ser fixados de maneira a evitar qualquer interpretação incorrecta e cada artigo deve ser apresentado de forma a facilitar a sua aplicação.
  9. Assegurar que as normas foram difundidas pelo maior número de partes interessadas a fim de que eles as comentem. Os comentários são úteis para o desenvolvimento da norma. Recomenda-se que o projecto seja baixado da internet para garantir uma larga difusão pelo maior número possível de partes interessadas.
  10. Observar a maior precisão na formulação da norma depois da sua aprovação para evitar qualquer alteração de conteúdo ou qualquer erro que possa impedir a sua aplicação.
  11. Assegurar o seguimento da sua aplicação para identificar os problemas e o seguimento de novos desenvolvimentos para garantir eficácia da norma e, se necessário, alterá-la em tempo oportuno.

### Terceiro princípio: Abertura

Este princípio é garantido se a participação de todas as partes interessadas for assegurada e se existir um equilíbrio adequado entre os diferentes grupos: fabricantes, compradores, consumidores, professores universitários e sociedade civil. Esta participação deve começar logo na elaboração da política e continuar durante todas as fases ulteriores do desenvolvimento das normas e do estabelecimento dos regulamentos técnicos.

A adesão a este princípio necessita que todos os profissionais implicados nesses domínios deem a possibilidade às partes interessadas de participar de forma equilibrada nas fases seguintes:

- Proposta e adopção dos novos estudos (preparação do plano de desenvolvimento das normas);
- Trabalho das comissões técnicas;
- Proposta de assuntos para os regulamentos técnicos;
- Comentários sobre os projectos;
- Consideração dos comentários recebidos e a sua inserção no projecto de norma ou de regulamento;
- Aprovação da norma e sua publicação;
- Proposta de regulamento com objectivos legítimos;
- Disponibilizar as normas publicadas e os regulamentos técnicos.

### Quarto princípio: Consenso

Este princípio é garantido se for permitido a todas as partes interessadas a expressão dos seus pontos de vista e se forem feitos esforços para harmonizar os pontos conflituais.

Para aderir a este princípio, os profissionais devem, no mínimo:

- Identificar os pontos de acordo;

- Concentrar as discussões nos pontos de desacordo a fim de se chegar a um consenso;
- Fazer todos os esforços possíveis e perseverar para se chegar a um acordo sobre os pontos de vista conflituais;
- Estar pronto a efectuar um compromisso entre as posições das diferentes partes para se chegar a uma solução, desde que essa solução seja tecnicamente aceitável;
- Em caso de diferença, referir as normas regionais e internacionais;
- Dar às partes não convencidas a possibilidade submeter as suas propostas técnicas por escrito.

#### Quinto princípio: Coerência

Este princípio é garantido quando se evitam as duplicações entre as normas nacionais, regionais e internacionais.

Para aderir a este princípio, os profissionais devem, no mínimo:

- Estabelecer uma cooperação e uma coordenação entre as diferentes comissões técnicas no momento da preparação do plano de desenvolvimento das normas (antes deste plano ser aprovado);
- Estudar os assuntos gerais que podem ser comuns a um certo número de normas (amostragem – preparação de amostras – métodos de ensaio) e publicá-las como normas complementares para evitar duplicações;
- Utilizar as normas internacionais (ou uma parte destas) como base para a elaboração de normas nacionais na condição de serem adaptadas a uma aplicação no contexto climático e geográfico local e que não coloquem problemas técnicos fundamentais. Isto deverá, numa fase ulterior, facilitar a harmonização com as normas regionais ou internacionais;
- Assegurar uma boa coordenação entre a normalização nacional e internacional.

- ★ Exemplos de faltas às regras deontológicas em matéria de normas e de regulamentos técnicos e acções correctivas

Apesar de numerosas acções levadas a cabo para evitar faltas às regras deontológicas, nomeadamente na aplicação dos princípios atrás referidos, a prática mostra que podem ocorrer sempre faltas. Isso pode acontecer devido a fortes tentações às quais os profissionais são expostos, que se explicam pelos enormes lucros materiais que as empresas podem ganhar mesmo que se trate de uma pequena falta nas condições que deveriam prevalecer para proteger o consumidor e o meio ambiente.

Entre os exemplos de faltas, podem citar-se: dar uma prioridade injustificada à adopção de uma norma ou um regulamento técnico para um tipo particular de produto, ter exigências particularmente estritas sobre certos aspectos de um produto em detrimento do outras. Tudo isto pode dar vantagens injustificadas a certos produtos e a certas empresas em detrimento de outras.

Quando são constatadas faltas à deontologia, é preciso imediatamente pô-lhes termo e investigar as razões que as determinaram. Se isso provém de um defeito no processo é preciso alterá-lo. Se provier de um erro involuntário de uma pessoa, é preciso prevenir a repetição desse erro explicando à pessoa o procedimento correcto a seguir. Se o erro é intencional é preciso tomar medidas mais estritas.

## 7.2 Princípios e práticas de avaliação da conformidade

### 7.2.1 Avaliação da conformidade

Os compradores de produtos ou de serviços – quer sejam homens de negócios que os utilizem para a sua actividade comercial ou industrial quer sejam consumidores que os utilizem para as suas próprias necessidades – esperam que esses produtos ou esses serviços satisfaçam as suas expectativas relativas a diferentes aspectos como a qualidade, a eficácia, a segurança, a economia de utilização, a fiabilidade, a compatibilidade com outros produtos e equipamentos e a ausência de prejuízos para o ambiente.

Determinar a conformidade dos produtos ou serviços em relação aos requisitos fixados nas normas, regulamentos técnicos ou especificações do caderno de encargos – para que respondam assim às exigências do comprador bem como das entidades competentes – é o que se chama avaliação da conformidade.

### **Primeiro princípio: Garantia da conformidade**

Este princípio significa que é preciso:

- Proceder a ensaios, medições e/ou auditorias completas para se ter a garantia que o produto ou o sistema está conforme aos requisitos;
- Endereçar um relatório escrito ao requerente que mencionará claramente os documentos de referência (normas ou exigências) a partir dos quais a avaliação da conformidade foi efectuada e enumerará os pontos não-conformes, se existirem. Acrescentar uma frase no relatório que mencionará o prazo fixado para contestação das conclusões do relatório;
- Conservar os relatórios do processo de conformidade durante um período definido pelas obrigações legais do organismo certificador. Estes relatórios devem, nomeadamente, incluir os casos em que o certificado não foi acordado ou foi retirado, bem como a data de fim da autorização a mencionar no certificado de conformidade;
- Demonstrar a competência do organismo certificador por uma acreditação ou uma avaliação inter pares.

### **Segundo princípio: Integridade e imparcialidade**

Este princípio implica efectuar uma avaliação de maneira perfeitamente íntegra e imparcial entre, por um lado, as diferentes empresas ou entidades que apresentam os produtos, os sistemas ou o pessoal para uma avaliação da conformidade e, por outro lado, as entidades que compram esses produtos, utilizam as pessoas ou desejam ter a garantia da eficácia desses sistemas.

### Terceiro princípio: Rapidez

Este princípio significa que é preciso:

- Efectuar a avaliação da conformidade rapidamente e tratar as diferentes entidades da mesma forma no plano da rapidez;
- Informar os requerentes do tempo necessário para efectuar a avaliação;
- Reagir rapidamente às solicitações relativas aos resultados da avaliação e, se necessário, empreender imediatamente acções correctivas;
- Empreender acções preventivas para prevenir a repetição de solicitações do mesmo tipo.

### Quarto princípio: Confidencialidade

Este princípio implica a não divulgação de informações relativas à concepção do produto, ao seu processo de fabrico, à sua qualidade ou a qualquer outra informação que tenha sido comunicada ao pessoal do organismo de avaliação da conformidade, nem as que forma dadas ao organismo requerente do serviço no decurso da avaliação da conformidade efectuada nos locais próprios.



## 7.2.2 Inspeção

As inspeções devem ser efectuadas por pessoas com uma grande competência, experiência, imparcialidade, objectividade e precisão. Isso garantirá a satisfação das exigências, a melhoria contínua da produção e da competência do pessoal. Em consequência, isso facilitará as relações comerciais entre os países, garantirá a qualidade dos produtos e dos serviços e protegerá a saúde e as segurança dos consumidores bem como do meio ambiente.

Adiante, vem a explicação de cada um destes princípios e a forma de os aplicar.

### **Primeiro princípio: Imparcialidade e Transparência**

O inspector deve ser imparcial e adoptar medidas de transparência. Isso trará uma garantia de equidade e de confiança. Este princípio aplica-se:

- Efectuando as inspeções de uma forma honesta baseando-se em princípios científicos;
- Efectuando as inspeções em estrita conformidade com os procedimentos legais;
- Não efectuando consultoria à entidade inspeccionada;
- Observando a confidencialidade face às actividades inspeccionadas;
- Não efectuando actividade que entraria em contradição ou poderia prejudicar a profissão;
- As qualidades/experiências pessoais do inspector facilitarão a conduta das inspeções respeitando as regras deontológicas.

### **Segundo princípio: Objectividade**

A objectividade do inspector é uma das bases de toda a actividade de inspecção. Quero o objecto da inspecção seja um produtos ou um sistema, o inspector deve ter um perfeito conhecimento do tipo de actividade em causa e deve estar ao corrente das últimas informações técnicas que lhe dizem respeito. Ele deve pedir a receber todos os documentos e todas as informações necessárias para efectuar o seu trabalho.

### **Terceiro princípio: Confidencialidade**

O inspector não deve comunicar a nenhuma pessoa as informações técnicas obtidas durante a inspecção salvo se isso lhe for pedido por autoridades judiciárias. Isso garantirá a protecção da propriedade intelectual do produto/serviço inspeccionado.

O inspector pode obter a confiança do pessoal da entidade inspeccionada fazendo prova de uma estrita confidencialidade e discrição na utilização das informações obtidas durante a sua inspecção.

### **Quarto princípio: Competência**

A competência é um dos pontos mais importantes na inspecção. Ela significa que o inspector possui os conhecimentos e a experiência para bem levar a cabo a sua missão. Ela implica que o inspector esteja continuamente informado e formado sobre as novas técnicas e tendências no domínio respectivo.

## **7.2.3 Auditoria**

Os objectivos da auditoria segundo as regras deontológicas consistem em elevar o nível da auditoria e a criar uma forte cultura de auditoria nos países em vias de desenvolvimento.

As regras seguintes devem ser aplicadas pelos profissionais e pelas entidades que exercem missões de auditoria:

1	Obtenção dos factos	O auditor deve ter uma conduta estritamente conforme à deontologia, dessa maneira, obter a confiança do auditado. É a base para recolher os factos relativos à situação auditada.
2	Apresentação honesta	O relatório da auditoria deve reflectir a situação exacta do auditado. Qualquer problema que ocorra durante a missão deve ser relatado. Qualquer actividade ilegal revelada durante a missão deve ser relatada à entidade legal competente.
3	Independência na utilização das provas	O auditor deve ser perfeitamente independente das actividades que audita e deve evitar todo o interesse, directo ou indirecto, nas actividades auditadas. Os factos devem ser relatados de forma clara. Se o auditor tiver dúvidas sobre a validade de certos dados, deve avaliar de forma profissional para formular as conclusões da auditoria.
4	Clareza dos objectivos	Os auditores devem explicar os objectivos da auditoria às entidades auditadas. Eles não devem, directa ou indirectamente, dar conselhos aos auditados.
5	Competência	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ A competência é o resultado do conhecimento, do estudo, da formação, do saber fazer e da experiência.</li> <li>⊗ Os auditores devem realizar auditorias no domínio da sua competência.</li> <li>⊗ Para efectuar missões de auditoria de forma profissional, os auditores devem efectuar esforços deliberados para aumento das suas competências.</li> </ul>
6	Escolha das amostras	Tendo em conta a sua duração limitada, a auditoria deve efectuar-se por amostragem. As amostras devem ser previstas antes do lançamento da auditoria.
7	Confidencialidade	Os auditores não podem difundir nenhuma informação sobre o cliente, salvo se receberem uma autorização escrita ou sobre requerimento da justiça.
8	Evitar injúrias, abusos e discriminação	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ O auditor não deve maltratar física ou verbalmente o pessoal do auditado.</li> <li>⊗ Durante a auditoria, o auditor não deve praticar qualquer discriminação baseada na nacionalidade, religião, côr ou raça.</li> </ul>
9	Respeito pela lei	Durante o seu trabalho, os auditores devem aplicar as leis e outros sistemas legais.

★ **Qualidades pessoais dos auditores**

- a. Equitativo, honesto, sincero, guiado por considerações éticas e não mentir;
- b. De espírito aberto e capaz de compreender as ideias e pontos de vista diferentes;
- c. Diplomata, capaz de tratar com outras pessoas;
- d. Observador, rápido e compreendendo a sua envolvente;
- e. Pragmático, respeitando as leis e capaz de compreender as situações;
- f. Saber controlar os sentimentos pessoais;
- g. Concentrado e perseverante para atingir os seus objectivos;
- h. Preciso, formulando as suas conclusões sobre uma análise lógica e respeitando os prazos acordados;
- i. Sério, capaz de fornecer o que se espera dele.

## 7.2.4 Ensaios e calibração

A aplicação das regras deontológicas em matéria de ensaios e calibração deve acrescer a confiança e a credibilidade nestas actividades que devem, por sua vez:

- Facilitar a conclusão dos acordos de reconhecimento mútuo entre laboratórios;
- Facilitar o trabalho dos laboratórios e as suas relações com os clientes;
- Criar a confiança e a credibilidade.

### Princípios Gerais que se aplicam aos Ensaios e à Calibração

- Imparcialidade e integridade dos profissionais dos laboratórios de ensaio e de calibração.
- Os laboratórios públicos e privados devem possuir um estatuto legal definido.
- Imparcialidade nos julgamentos (que é uma condição prévia para obter a confiança).

- Garantia que os relatórios ou os certificados dos ensaios ou calibrações não são enganadores.
- Garantia da confidencialidade das informações fornecidas pelos clientes assim como dos seus direitos de propriedade intelectual.
- Se forem solicitadas, as informações sobre os métodos de ensaio e calibração serão dadas por pessoas competentes e experimentadas. A existência de uma garantia de protecção dos clientes e de uma garantia de lhes dar apenas informação fíavel.

### Práticas em matéria de Ensaios e Calibração

1	Laboratórios	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊙ Os empregados dos laboratórios devem ser escolhidos com cuidado para que sejam livres de todas as pressões financeiras ou comerciais que possam afectar o seu desempenho.</li> <li>⊙ Independência de julgamento deve ser garantida em todas as circunstâncias.</li> <li>⊙ As políticas e os procedimentos devem ser registados por escrito para garantir a protecção dos clientes e o fornecimento de resultados certos.</li> <li>⊙ Testes de proficiência devem ser organizados entre laboratórios.</li> </ul>
2	Avaliação e auditoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊙ Os resultados dados aos clientes devem ser verificados; deve ser elaborado um mecanismo de verificação.</li> <li>⊙ Regras de conduta devem ser estabelecidas em caso de não-adesão aos procedimentos de ensaio e de calibração.</li> <li>⊙ Devem existir procedimentos para garantir a credibilidade.</li> </ul>
3	Pessoal	Os laboratórios devem garantir que o seu pessoal beneficiam de uma formação contínua sobre os métodos modernos de ensaio e calibração. A documentação sobre a competência, o saber fazer e a formação do pessoal deve ser conservada.
4	Métodos de ensaio e calibração	Se forem utilizados métodos não normalizados, o cliente deve dar o seu acordo. O método utilizado deve ser registado e comunicado ao cliente e às outras partes interessadas.

## 7.2.5 Certificação e marcação

Os certificados são atribuídos pelos organismos de avaliação da conformidade depois de terem procedido a inspecções, auditorias, ensaios ou calibrações. Certos organismos fornecem um serviço integrado que compreende o controlo da actividade numa empresa, o ensaio dos seus produtos para assegurar a sua conformidade com normas ou a conformidade do seu sistema de gestão da qualidade com a norma ISO 9001. O primeiro tipo é uma **certificação de produto** e segundo uma **certificação do sistema de gestão da qualidade**. Estes dois tipos de certificados estão estreitamente ligados pois a certificação de um produto requiere geralmente a existência de um processo de gestão da qualidade na empresa como condição para a atribuição da marcação do produto.

O objectivo geral da certificação e da marcação de produtos e da certificação de sistemas de gestão é o de dar confiança aos clientes das entidades em causa, às entidades governamentais e não-governamentais, aos consumidores e ao público em geral, consoante o caso, na qualidade e aceitabilidade dos produtos e dos sistemas de gestão da qualidade.

### Princípios Gerais para a Certificação e a Marcação

- Identificação completa do certificado indicando o seu número, a data e a validade (data da próxima avaliação ou do próximo ensaio);
- Se um certificado foi emitido com reservas, isso deve ser mencionado e as reservas devem ser comunicadas sob pedido;
- Os resultados devem ser claros e despidos de ambiguidades e devem mencionar todos os dados exigidos pelo método utilizado;
- Qualquer derrogação, acrescento ou supressão em relação ao método de ensaio deve ser indicada, bem como qualquer derrogação às condições ambientais exigidas para o ensaio;
- Se o relatório contém resultados, dos ensaios ou calibrações efectuadas em outros laboratórios, isso deve ser anotado no relatório fornecido ao cliente;
- Os dados que figuram nos relatórios ou nos certificados devem ser apresentados de maneira a facilitar a leitura e a compreensão;

- Os acrescentos ou modificações introduzidas nos relatórios ou no certificado devem ser publicadas em documentos separados sob o título “Adenda ao Certificado nº...”.
- Se o cliente pedir que os resultados dos ensaios ou da amostragem lhe sejam comunicados pelo telefone, por fax ou outro modo de comunicação, o laboratório deve dar seguimento a esse pedido assegurando-se que os resultados sejam comunicados correctamente e de forma segura;
- Se houver queixas ou questões que originem dúvida na aplicação pelo laboratório das suas políticas ou procedimentos relativos á qualidade dos ensaios ou amostragens, o laboratório deve imediatamente parar os ensaios e amostragens e auditar a actividade em causa e o pessoal que a realizou.

### Primeiro princípio: Imparcialidade

Os profissionais que intervêm neste domínio não devem criar relações (e devem terminar as relações que possuam) que possam afectar negativamente a sua imparcialidade face às entidades em curso de certificação. Por relações entenda-se, por exemplo: possuir total ou parcialmente ou dirigir essas empresas, ser um dos seus empregados, ter um contrato com elas para um trabalho de concepção, de realização ou instalação de produtos, fornecer-lhes um trabalho de consultoria, ser um dos seus auditores internos, fazer a promoção dos seus produtos ou receber comissões por ter recomendado os seus serviços a consumidores ou outros.

Contudo, poderão fornecer um certo número de informações à entidade que requiere a avaliação de conformidade como, por exemplo, a explicação dos procedimentos utilizados, o significado dos requisitos e a explicação dos resultados da sua auditoria.

### Segundo princípio: Competência

Os profissionais em causa devem possuir toda a competência necessária para levar a cabo a sua avaliação, fazer prova de um bom julgamento das situações técnicas, saber planear e pôr em prática as políticas de avaliação.

### Terceiro princípio: Confidencialidade

Os profissionais devem assumir a não divulgação de qualquer informação que lhes tenha sido confiada para efectuar a avaliação, relativas à concepção do produto, aos processos de fabrico, aos dados relativos à qualidade ou outros, a entidades que o possam solicitar, com excepção daquelas que resultem da lei ou de regras relativas aos sistemas de certificação e marcação.

## 7.3 Princípios de gestão da informação

As informações em matéria de normas, de regulamentos técnicos e de procedimentos de avaliação da conformidade são cruciais para as empresas, os exportadores, os importadores e os comerciantes. Antes de se começar a produzir um produto, de o importar ou exportar, é indispensável saber quais as normas e/ou regulamentos técnicos aplicáveis que existem no mercado de destino e de saber como se poderá provar, de forma aceitável, a conformidade dos produtos às autoridades e àqueles que intervêm no mercado em questão. Este tipo de serviço é frequentemente denominado de “informação sobre as normas”.

### Princípios gerais em matéria de Gestão da Informação “Informação sobre as Normas”

- As informações sobre as normas respeitantes aos produtos ou grupos de produtos devem ser tão completas quanto possível, mencionando as normas voluntárias, os regulamentos técnicos obrigatórios e os métodos de avaliação da conformidade;
- Estes serviços devem ser efectuados de forma imparcial para garantir uma total transparência face aos utilizadores dos diferentes países que têm necessidades de informação diferentes;
- Se a língua utilizada pelas normas, os regulamentos técnicos ou os procedimentos de avaliação da conformidade não é amplamente falada fora do país, a informação relativa pelo menos aos títulos dos documentos deve ser fornecida numa língua internacional como o inglês ou francês, pelo serviço de informação sobre as normas;

- A tradução do texto completo numa outra língua não é habitualmente uma obrigação para o serviço nacional de informação sobre as normas. Todavia, este serviço poderá fornecer, seja uma tradução a título oneroso, seja a direcção de serviços de tradução no país ou no estrangeiro;
- A maior parte dos serviços de informação sobre as normas são, presentemente, fornecidos online. Contudo, os funcionários destes serviços devem estar em condições de responder aos pedidos de informação recebidos por correio electrónico, correio normal, fax, telefone ou directamente. Os funcionários devem também poder explicar aos utilizadores com dificuldades, como podem explorar as informações fornecidas online;
- As informações fornecidas pelos serviços devem ser dadas por funcionários corteses falando pelo menos uma língua internacional (francês ou inglês) e dando o seu melhor para compreender os pedidos que lhes são feitos e responder-lhes de forma satisfatória. Se o funcionário não dispuser de toda a informação solicitada, deve solicitar ao seu interlocutor que lhe dê tempo de consultar um especialista e depois contactar o requerente.



## 7.4 Princípios e práticas em matéria de consultoria e de formação

A consultoria e a formação no domínio da infraestrutura da qualidade são elementos essenciais para promover e melhorar as actividades neste domínio. Os princípios e as práticas que devem guiar o pessoal e as organizações são os seguintes:

- O cliente deve ser sempre servido com honestidade, competência e objectividade. O cliente é o rei sempre.
- Os peritos e os formadores devem procurar satisfazer o consumidor.
- Os peritos e os consultores devem salvaguardar os interesses do cliente.
- Os profissionais que oferecem serviços de consultoria ou de formação devem fazer prova de assiduidade e não deve poupar esforços na comunicação do seu saber e experiência ao cliente e à sua equipa de direcção.
- A consultoria e a formação devem ser baseadas em princípios científicos, investigações em curso e nos últimos conhecimentos.
- Os peritos só devem aceitar missões que no seu domínio de experiência. O trabalho deve ser confiado a peritos competentes.
- Antes de aceitar uma missão é preciso entendimento sobre os objectivos, prazos, programa de trabalho e remuneração.
- Os peritos devem sempre indicar ao cliente as melhores soluções possíveis no contexto dado; este é livre de escolher as soluções ou as opções menos onerosas.
- Os peritos e os formadores devem evidenciar o seu envolvimento na formação contínua, no desenvolvimento das suas competências e na aplicação dos últimos conhecimentos na situação existente no seu cliente.
- Os peritos e os formadores devem conduzir-se com modéstia, cortesia e respeito, face à equipa que está formada ou que recebe os seus conselhos.
- Os formadores devem escutar atentamente as reacções dos formandos que podem mostrar debilidades no processo de formação, o que permitirá corrigi-los imediatamente ou eliminá-los mais tarde.

- Os formadores devem constantemente actualizar o seu material de formação incorporando as últimas tendências e os últimos desenvolvimentos no domínio em questão.
- Evitar as contradições (ou aparentes contradições) que podem afectar o julgamento ou a objectividade.
- O cliente deve ser previamente informado de qualquer alteração no equipamento, fornecimento ou serviço recomendada no quadro da consultoria ou da formação.
- Os direitos de propriedade intelectual do cliente devem ser respeitados e não podem ser divulgados a outros clientes, a colegas ou a qualquer outra parte sem autorização explícita.
- No domínio que faz parte da consultoria, o cliente deve ser informado de qualquer relação pessoal ou financeira do perito com fornecedores de bens ou serviços.
- Os consultores ou formadores não devem obter vantagens financeiras ou pessoais da sua posição para além das que figuram no contrato.
- Interessar-se pelos benefícios a longo prazo do cliente mesmo quando o trabalho é a curto prazo.
- Promover o princípio da partilha de conhecimentos e de competências relativos à profissão.
- Respeitar os direitos dos outros consultores e concorrer honestamente às missões.
- Estar conforme com as leis e regulamentos, incluindo o software e os direitos de publicação.
- Manter confidencialidade dos endereços electrónicos e pessoais dos clientes e não os publicar sem o seu acordo prévio.
- Não prestar simultaneamente serviços a duas empresas concorrentes sem as informar previamente.
- Não utilizar o trabalho dos outros sem autorização. Isto abrange textos, gráficos, planos, ideias e outras propriedades intelectuais que pertençam claramente a outros.

- Não participar de práticas comerciais enganosas tais como falsas reclamações: reclamações de bens ou de clientes inexistentes, para pagamentos, pelo fornecimento de certificados com falsos nomes e falsos resultados.
- Esforçar-se por resolver as reclamações do cliente e devolver os honorários pagos se o cliente provar que o falhanço do projecto é devido a uma prestação desadaptada e/ou incompetência.
- Evitar declarações espectaculares e exageradas que possam ter consequências indevidas.
- Não discriminar pessoas em função da raça, religião, sexo, idade, ideias ou educação.
- Apresentar os factos aceites em geral e explicar os pontos controversos sem preconceito pessoal baseado no conhecimento dos diferentes pontos de vista.



## 7.5 Princípios e práticas na acreditação

### Primeiro princípio: Imparcialidade e integridade

- Os avaliadores na acreditação não devem ter actividade comercial ou financeira nem conflito de interesses que possam afectar a imparcialidade da sua avaliação.
- Os avaliadores não podem ter funções de consultor em favor de entidades que solicitem uma acreditação porque elas arriscariam afectar o processo de acreditação.

### Segundo princípio: Confidencialidade e independência

- O conselho de acreditação deve exigir aos avaliadores a assinatura numa declaração ou outro documento que lhes imponha a adopção de regras específicas tais como a confidencialidade, a independência face aos interesses comerciais ou outros e estar livres de todas as relações anteriores com as entidades que solicitem uma acreditação.

### Terceiro princípio: Transparência ou credibilidade

- As entidades acreditadas não devem utilizar essa acreditação de uma forma que possa afectar a reputação do organismo de acreditação. Não devem utilizar de forma enganosa ou não autorizada frases ou dados que não digam respeito á acreditação obtida;
- Se a acreditação é suspensa ou anulada, a entidade acreditada deve parar de utilizar a publicidade que mencione a sua acreditação;
- A acreditação não deve ser utilizada para fazer crer que o produto é acreditado.

## 7.6 Princípios e práticas no controlo, avaliação e melhoria

A equipa de direcção das instituições que trabalhem no sector da infraestrutura da qualidade deve:

- Elaborar uma política mencionando a adesão às regras deontológicas e informar disso os empregadores e os clientes;
- Estabelecer regras que permitam identificar as práticas ilícitas que se desviem destes princípios;
- Pôr em prática um sistema que permita receber reclamações de práticas dos seus empregados ou de pessoas que efectuem actividades em seu nome. Este sistema deve prever mecanismos para inquirir sobre a veracidade das alegações de incompatibilidade com as regras deontológicas.
- No caso de um dos membros do pessoal não estar em conformidade com as regras deontológicas, deverá ser feita uma advertência oral ou por escrito à pessoa em questão.

### Monitoria da adesão às regras deontológicas

A criação de uma associação ou de uma federação das profissões ligadas à infraestrutura da qualidade pode ser considerada como um mecanismo de encorajamento para a adesão a este código de boas práticas e da promoção destes princípios entre os seus membros, mas também junto dos clientes e dos utilizadores dos serviços oferecidos pelos seus membros. A associação poderá assim desempenhar um papel de verificação do respeito das regras deontológicas no país.

### Identificação de casos de falta profissional e acções a empreender

- A Associação pode receber dos seus membros, dos utilizadores dos serviços e do público em geral, queixas relativas à existência de práticas incompatíveis com os princípios constantes do código.
- A Associação deve transmitir a queixa à organização onde a presumível falta profissional aconteceu, solicitando-lhe que proceda a um inquérito e depois dê conta à Associação.

- Estas respostas são transmitidas ao Conselho de direcção da Associação que deverá apreciar o caso. A direcção deverá criar uma comissão ad hoc para saber se a resposta é satisfatória ou não. A questão será considerada fechada se a resposta for julgada satisfatória uma vez a alegação não provada ou desde que seja provado de forma convincente que ela não podia ter acontecido ou ainda porque a existência da falta é admitida e se tem a certeza que foram toadas medidas para corrigir a situação e evitar que se repita.
- Se a resposta for considerada insatisfatória, a Associação transmitirá o caso ao ministério ou à entidade de tutela dos organismos, explicando porquê, para ela, a resposta é considerada como não satisfatória baseada no código de boas práticas.



## 7.7 Princípios deontológicos dos Conselhos de Administração

### Regras gerais

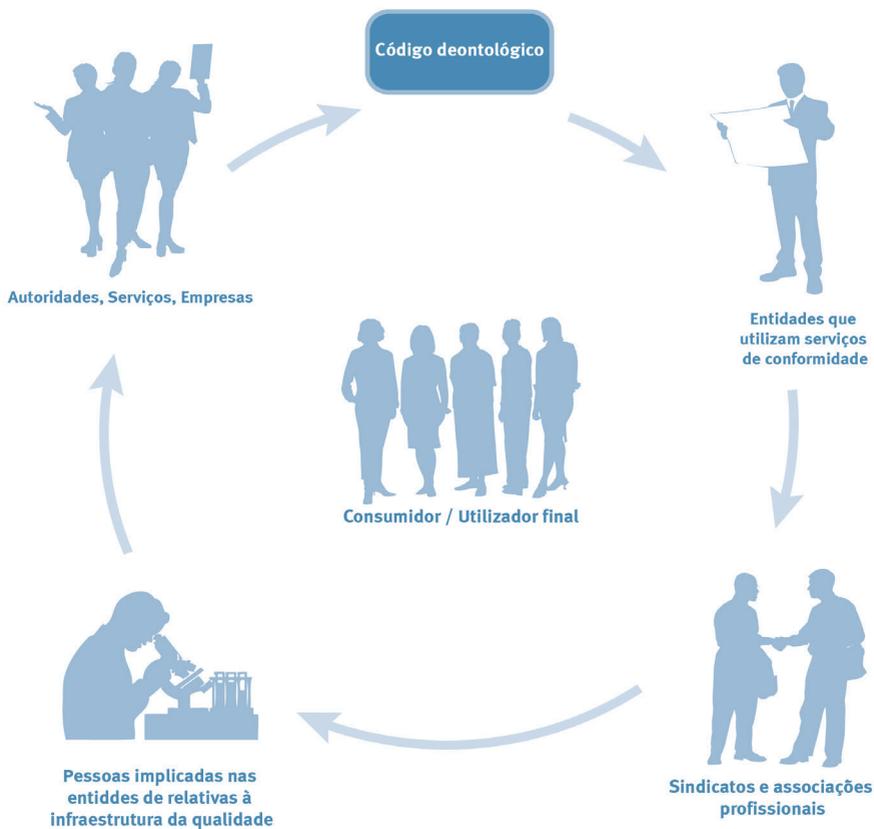
- Os membros do Conselho devem exercer as suas funções em conformidade com as leis aplicáveis à entidade;
- Os membros devem fazer todos os esforços para dar uma boa imagem do Conselho.

### Presença

- Os membros devem participar em todas as reuniões e, em caso de ausência, devido a uma urgência, informar previamente o secretariado.

### Execução de tarefas

- Os membros devem aceitar executar as tarefas que podem levar a cabo com sucesso nos prazos indicados;
- No caso de uma tarefa ser executada fora do prazo devido a circunstâncias independentes da vontade do membro, ele deve informar sem atraso o presidente ou o secretariado;
- Cada membro deve prestar contas da execução das tarefas que lhe são confiadas na reunião do Conselho.



### Princípios e práticas do controlo, avaliação e melhoria





## Anexo 1: Declaração de deontologia no domínio da normalização\*

Os profissionais que o Organismo Nacional de Normalização (ONN) aceita incluir nos seus registos de peritos, consultores e auditores, devem continuar a desenvolver os seus conhecimentos profissionais e aderir às regras deontológicas aplicáveis.

Essa adesão é uma condição para a aprovação e a manutenção da inscrição.

Os profissionais declaram:

- Agir de maneira profissional, com precisão e imparcialidade
- Fazer todos os possíveis para aumentar as suas competências profissionais
- Ajudar os empregados e aqueles que eles dirigem a desenvolver as suas competências administrativas e técnicas
- Só aceitar missões que são capazes de efectuar com sucesso
- Informar o ONN de qualquer relação que possa ser considerada ou interpretada como de conflito de interesse susceptível de alterar o seu julgamento
- Não divulgar qualquer informação confidencial relativa á norma ou à missão sem autorização oficial
- Não aceitar presentes ou comissões ou qualquer outro benefício simbólico ou material (com a excepção da remuneração) da parte do organismo auditado, de um dos seus empregados ou daqueles que possuam interesses nesse organismo e interditar os seus colegas de o fazer
- Não ter qualquer comportamento susceptível de prejudicar a reputação do ONN ou do processo de acreditação

Declaro sob compromisso de honra que aceito o código de conduta. Se for apresentada uma queixa em relação á minha conduta, autorizo os inquéritos em consequência.

Data: .....

Nome:.....

Assinatura: .....

\* Documento elaborado pelo ONN

## Anexo 2: Avaliação periódica do ambiente de trabalho

Departamento de auditoria

Data:  
 Dirigido por:  
 Aprovado por:  
 Resultado global:

#		SIM	NÃO	PAR-CIAL
<b>A</b>	<b>Directiva para a prevenção da corrupção</b>	<b>(5)</b>	<b>(0)</b>	<b>(2.5)</b>
1	Os altos funcionários submeteram-se à divulgação financeira este ano, como definido pelo Departamento de pessoal? <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Os empregados receberam uma cópia do Código de Conduta da Organização e assinaram a lista intitulada “Lista de Verificação do Empregado”? <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	A formação para os empregados sobre a conduta deontológica e a gestão de reclamações foi realizada pelo menos uma vez neste ano? <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	A avaliação de desempenho incluindo o teste de integridade para todos os empregados relativa ao ano anterior foi efectuada? <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Todas as direcções e de todos os departamentos têm fácil acesso aos manuais de procedimentos descrevendo os critérios de tomada de decisão? <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6	Os responsáveis de cada direcção completaram os formulários sobre Risco e Integridade para os casos tratados? <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Este formulário sobre a Avaliação do Ambiente de Trabalho é completado anualmente pelo Departamento de Auditoria? <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	As lacunas identificadas nas precedentes Avaliações do Ambiente de Trabalho foram resolvidas? <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Total dos pontos:</b> ____/40				

#		SIM	NÃO	PARCIAL
<b>B</b>	<b>Directivas de Identificação dos Actos de Corrupção</b>	<b>(5)</b>	<b>(0)</b>	<b>(2.5)</b>
1	O Departamento de Auditoria efectuou inspecções/verificações aleatórias dos ficheiros cada seis meses? <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	O mecanismo interno de tratamento de reclamações e de protecção dos denunciantes está largamente difundido e facilmente acessível a todos os empregados? <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	O Departamento de Informação deu seguimento às reclamações públicas e aos pedidos de informação? <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	O sistema de tratamento das reclamações é regularmente actualizado e a confidencialidade da informação respeitada? <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5	Todas as alegações de corrupção deste período foram tratadas? <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	O website da organização está plenamente funcional e é actualizado regularmente com informação de interesse público? <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Total dos pontos:</b> ____/30				

#		SIM	NÃO	PARCIAL
<b>C</b>	<b>Sanções</b>	<b>(5)</b>	<b>(0)</b>	<b>(2.5)</b>
1	Os denunciantes beneficiaram de protecção adequada contra represálias? <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	As sanções foram aplicadas uniformemente aos empregados que cometeram os mesmos actos de corrupção? <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	O pessoal foi informado dos resultados das investigações e das penalidades legais? <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Total dos pontos:</b> ____/15				

## Anexo 3: Avaliação dos riscos e formulário de integridade

Departamento:

Data:  
Nome da Aplicação:  
Funcionário encarregado da Aplicação:  
Aprovado por:

Certifico que:

- Não tenho conflitos de interesse que possam prejudicar o meu julgamento equitativo em conformidade com os regulamentos da Organização no tratamento deste caso.
- Tenho acesso e total conhecimento dos procedimentos da Organização para a tomada de decisão neste caso e agirei de boa-fé e trabalharei eficazmente com os meus colegas.
- Abster-me-ei de qualquer falta de conduta e considerarei meu dever reportar ao funcionário responsável qualquer suspeita real ou razoável de faltas, nomeadamente a fraude, a corrupção, o desvio de fundos, o tráfico de influências, o branqueamento de dinheiro, a extorsão e o nepotismo.
- Cooperarei o melhor que puder com o funcionário responsável e o serviço de auditoria no caso de um inquérito nesta matéria.
- Sendo um empregado da Organização, tenho presente o interesse do público em geral e não praticarei qualquer acção que me possa afastar dele.

.....  
O funcionário

## Anexo 4: Formulário de reclamação

Para uma utilização interna/externa

**Toda a informação fornecida será tratada com a máxima confidencialidade**

Data:

Nome do reclamante: Assinale aqui se pretende o anonimato

Indique um meio de contacto par ser informado do estado da reclamação:

Endereço electrónico:

Telefone:

1. A reclamação respeita um acto de corrupção (fraude, nepotismo, desvio de fundos, tráfico de influências, extorsão de fundos o branqueamento de capitais)?  
SIM  NÃO

2. Quando aconteceu o incidente?

3. Quem está implicado no incidente?

4. Descreva o incidente em algumas linhas.

5. Se o funcionário responsável proceder a uma investigação, descreva sff todas as provas existentes:

**Em caso de reclamação de corrupção, envie sff este formulário por email a:** \_\_\_\_\_

## Anexo 5: Lista de Verificação do (a) Empregado (a)

Departamento de Pessoal

Nome completo do (a) empregado (a):  
Posição:  
Date de posse da função:  
Supervisor:

Este formulário deve ser preenchido pelo empregado e assinado pelo seu superior assim como pelo representante do Departamento de Pessoal, no prazo de duas semanas após a posse da função no seio da Organização.

	O (A) empregado (a):	SIM	NÃO
1	Está qualificado (a) para exercer as tarefas requeridas pela sua posição <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Recebeu uma cópia do Código de Conduta e de Deontologia, entendeu o seu conteúdo e declarou a intenção de o cumprir <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Foi ou está a ser formado (a) sobre os critérios jurídicos e procedimentais relacionados com o seu trabalho <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Foi informado (a) sobre os procedimentos de tratamento de reclamações de corrupção <b>Comentários:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Data:

Certificamos a validade das declarações supra.

\_\_\_\_\_  
Empregado (a)

\_\_\_\_\_  
Superior

\_\_\_\_\_  
Departamento de Pessoal

## Anexo 6: Teste de Integridade

Departamento de Pessoal

Data:

Nome completo do (a) empregado (a):

Avaliado (a) por:

Departamento:

Resultado: /5

**Escolha a resposta que mais se aproxima da sua actuação perante as situações seguintes:**

**1. Você foi afectado a um projecto no qual, devido a um interesse pessoal ou relacionamento, favoreceu um certo resultado. Você:**

- Informa o seu superior do conflito de interesse com que se confrontou e pede-lhe para ser reafectado
- Utiliza o seu interesse pessoal para influenciar o resultado do projecto
- Não informa ninguém sobre o conflito de interesse e continua a trabalhar no projecto

**2. Você suspeita que um colega forneceu intencionalmente informações fraudulentas (uma forma de fraude) para o projecto. Você:**

- Não faz nada porque a responsabilidade não é sua
- Interroga o seu colega e no caso da suspeita se confirmar informa o seu superior
- Tenta corrigir as informações fraudulentas sem informar ninguém

**3. Um(a) amigo (a) pede-lhe uma cunha para o seu departamento. Você sabe que ele (a) não tem as qualificações para a posição. Você:**

- Utiliza a sua influência para lhe conseguir a posição – ele (a) sempre é seu (sua) amigo (a)
- Aconselha-o (a) a mentir sobre o CV para que ele (a) possa obter a posição
- Envia-o (a) ao Departamento de Pessoal para que este possa determinar para qual posição está qualificado (a)

**4. Uma pessoal ameaça-o fisicamente bem como à sua família se você não cooperar em actividades de corrupção. Você:**

- Utiliza o número de urgência para informar o seu responsável e pedir a protecção de denunciante para si a sua família
- Decide cooperar a fim de evitar qualquer dano
- Ignora a ameaça

**5. A Comissão encarregada da Integridade realiza um inquérito sobre um caso de presumível corrupção e pede a sua colaboração. Você:**

- Recusa cooperar
- Coopera plenamente com a garantia de que nem a sua posição nem outra pessoa seja prejudicada
- Fornece o mínimo de informação e influencia a cooperação dos seus colegas

Respostas: 1a, 2b, 3c, 4a, 5b

imparcialidade abertura integridade clareza  
credibilidade seriedade transparência governança  
ética rapidez na resposta trato correcto coerência  
equidade independência confidencialidade  
objectividade **competência** honestidade consenso



UNITED NATIONS  
INDUSTRIAL DEVELOPMENT ORGANIZATION

Vienna International Centre · P.O. Box 300 · 1400 Vienna · Austria  
Tel.: (+43-1) 26026-0 · [unido@unido.org](mailto:unido@unido.org)  
[www.unido.org](http://www.unido.org)



**COMPETIR COM QUALIDADE**

PRIVATE SECTOR AND QUALITY PROMOTION PROGRAMME

Editado no âmbito do “Programa de Apoio ao Desenvolvimento do Sector Privado e Promoção da Qualidade em Moçambique”, implementado pela UNIDO e financiado pela União Europeia e UNIDO (com Contribuição do Governo Austriaco).