

ISO 9001: Odisseia no ciberespaço

Certificação, acreditação, qualidade, *standard* ou norma, são algumas das palavras do universo da Gestão da Qualidade, uma área ainda pouco conhecida, mas que começa a preencher o nosso quotidiano. Li, há pouco tempo, que um grupo bancário nacional adquiriu recentemente o seu sistema de gestão de qualidade (após um ano, envolvendo 12 técnicos e 2500 horas de formação) e algumas empresas na área da Conservação do Património Arquitectónico têm também reconhecido o seu sistema de qualidade, seja para intervenção, apoio técnico ou comercialização de produtos. Mas o que é isto da Gestão da Qualidade perguntará o leitor-internauta? Bom, diria que tudo gira à volta de outro conceito muito actual, a globalização. De facto, desde 1947 que a standardização e a normalização vieram facilitar a troca internacional de bens e serviços, através da harmonização para tecnologias idênticas em diferentes países. Imagine o leitor, se cada cartão que tem na carteira (banco, telefone ou gasolina), não respeitasse um *standard* internacional ISO e fosse de dimensões diferentes?


Em Portugal, cabe ao Instituto Português de Qualidade (www.ipq.pt), a normalização nacional, informação técnica e acreditação de entidades certificadoras de materiais, produtos, processos e serviços (Associação Portuguesa de Certificação, www.apcer.pt; grupo SGS, www.sgs.pt ou Bureau Veritas, www.bvqi.com, entre outras). Esta certificação segue as normas ou *standards* internacionais e europeus (Organização Internacional para a Standardização, www.iso.ch; Federação Europeia de Gestão da Qualidade, www.efqm.org e Organização Europeia pa-

ra a Qualidade, www.eoq.org), desenvolvidos por comités técnicos encarregados de estudar e propor linhas de orientação para diversas áreas, divididas por diferentes famílias de *standards*.

Para a área da Gestão da Qualidade, está actualmente em período de transição até 15 de Dezembro de 2003, a norma ISO 9001:2000 (<http://isotc176sc2.elysium-ltd.net>) que permite às empresas estabelecer um processo de controlo e optimização dos seus procedimentos, obtendo um sistema de actuação que transmite confiança e satisfação ao cliente e sucesso à organização, favorecendo a sua produtividade e competitividade no mercado. Para saber mais sobre esta norma, recomendo uma visita a "A ISO 9001:2000 Passo a Passo um Programa de formação-acção", em www.apq.pt (Associação Portuguesa para a Qualidade) ou *The Magical Desmystifying Tour of ISO 9000 and ISO 14000*, em www.iso.ch ou ainda *Getting ready for ISO 9001:2000*, na página do Lloyds Register Quality Assurance, em www.lrq.com.

Para aqueles corajosos que desejem aventurar-se (sozinhos) neste domínio aconselho o Quality related Links&Resources, na página da Pharmaceutical Links&Resources, em www.geocities.com/HotSprings/Spa/6896/quality.html, onde encontrarão uma extensa lista de publicações, institutos de normalização, grupos de discussão, artigos técnicos, etc. Na construção, a qualidade resulta de três aspectos: certificação de qualidade dos projectistas, dos materiais e equipamentos, e das empresas. Em relação aos dois últimos pontos, refira-se a importância dos laboratórios de ensaio (LNEC; www.lnec.pt) ou dos Centros

de Formação Profissional (Cenfic; www.cenfic.pt). Pessoalmente, acredito que o ponto mais sensível reside no primeiro aspecto referido, a qualidade dos projectistas, uma vez que a tónica se põe na sua formação e, por associação, na qualidade ou adequação do ensino a cada área específica. Na Conservação do Património Arquitectónico, dada a actual proliferação de cursos de especialização, seria desejável o controlo e certificação da qualidade dos profissionais, através de formação avançada e específica por entidades competentes (as universidades), reconhecidas por instituições de referência na área (ICOMOS) ou instituições de tutela (DGEMN e IPPAR), bem como a colaboração destas através de protocolos, acções de formação específicas e estágios curriculares.

A este respeito chamo a atenção sobre o texto de referência ICOMOS, *Guidelines, Education and Training in the Conservation of Monuments, Ensembles and Sites* (1993), em www.icomos.org/docs/guidelines_for_education.html, e um interessante artigo sobre a qualidade e acreditação do ensino em Património (*Journal of Architectural Conservation*, Nov. 2002), intitulado "Professional Training and Specialization in Conservation: An ICOMOS Viewpoint", da autoria de Aylin Orbasli e Philip Whitbourn, do ICOMOS-UK Education Committee, cujo resumo se encontra disponível na página da editora Donhead, em www.donhead.com/vol82.html.110. 

JOSÉ MARIA LOBO DE CARVALHO,
Arquitecto, mestre em Conservação do Património pela Universidade de York, Inglaterra.