



A INTERNACIONALIZAÇÃO DAS PME'S

A Certificação como uma necessidade

Abordar o tema da certificação da qualidade, das entidades, empresas e pessoas em Portugal que se preparam e capacitam para enfrentar os mercados internacionais, parece-nos desde logo uma inevitabilidade, dada a prioridade lançada pelo desafio tecnológico e da globalização. E, neste contexto, a certificação da qualidade, resulta como uma mais-valia importante, um aquis, de grande actualidade e oportunidade.

Não é de facto necessário ou evidente que as empresas, para poderem colocar os seus produtos, serviços ou até instalarem-se no exterior, abrindo filiais sucursais ou outras formas de expansão, tenham todas, para o efeito, que ser empresas certificadas. É certo, que a qualidade de um produto, de um serviço ou até de uma pessoa ou entidade enquanto prestador de um serviço, leva-nos de forma mais que óbvia, automática até, à busca de uma categoria ou classificação que possa adjectivar essa possível qualidade, sendo que a confiança que a certificação de qualidade pode conferir ou distinguir esse sujeito, resulta na inevitabilidade dessa mesma capacitação. Não sendo o objecto desta reflexão definir aqui uma regra de obrigatoriedade ou de dependência da obtenção dessa prerrogativa para poder avançar no mundo dos negócios, devemos no entanto admitir que a certificação desde a sua génese, foi pensada com o duplo propósito de, por um lado, aquilatar e avaliar a intrínseca qualidade do produto, ou do serviço, e, por outro lado, o efeito reflexo da garantia, da certificação da qualidade, perante os consumidores em geral. Nas empresas americanas e alemãs, países pioneiros que lançaram mão deste processo, segundo cremos logo pelo certificado do SAE (*Society of Automobile Engineers*), em 1900 e em 1917 o DIN (*Deutsches Institut für Normung*) disso foram um claro exemplo, com resultados muito positivos e concretos, nos mercados globais.

A ausência de certificação, por entidade credível, funciona como uma falta de capacidade ou personalidade, de um pro-

duto, ou serviço, relegando-o para uma "segunda escolha", para um patamar inferior, o que rotula inevitavelmente, ainda que por omissão, esse produto ou serviço, como sendo algo sem qualidade!... Não podemos, nem devemos, no entanto, fazer essa afirmação de forma categórica, dado que com certeza existe uma enorme quantidade de produtos de qualidade, serviços e entidades que, não sendo ainda certificadas, têm sem dúvida grande qualidade. A pergunta que emerge desde logo é: Poderão as empresas/entidades sobreviver sem a menção de "empresa/entidade certificada"? Pensamos que, a breve trecho, não!... A certificação passará a deixar de ser uma mera questão de diferenciação, para poder ser uma necessidade ou mesmo uma obrigação, em toda a linha. Como exemplo ilustrativo, temos o caso da Alemanha que conseguiu obter, de acordo com os dados da própria entidade certificadora, benefícios económicos, na ordem dos €16.000K, no espaço de um ano. Assim, cada vez mais as certificações são a "língua franca" do comércio internacional, onde Portugal de há muito se inscreve.

Concluimos por considerar que as pessoas físicas já estão na linha da certificação, como é sabido e esperado. Poderão sim vir a ser, de forma crescente, objecto deste crivo, desta malha fina que é a certificação, o que pode também ser um motivo de apreensão, mas acreditamos que inevitável. Só esperando que as entidades certificadoras sejam elas mesmas certificadas e possam ser mercedoras, sempre de facto e de direito esse título.

A AUSÊNCIA DE CERTIFICAÇÃO, POR ENTIDADE CREDÍVEL, FUNCIONA COMO UMA FALTA DE CAPACIDADE OU PERSONALIDADE, DE UM PRODUTO, OU SERVIÇO, RELEGANDO-O PARA UMA "SEGUNDA ESCOLHA", PARA UM PATAMAR INFERIOR, O QUE ROTULA INEVITAVELMENTE, AINDA QUE POR OMISSÃO, ESSE PRODUTO OU SERVIÇO, COMO SENDO ALGO SEM QUALIDADE