

# Segurança e qualidade do produto

**Guia Prático**

**Fevereiro de 2026**

# Índice

1

---

Introdução

2

---

Benefícios para a empresa

3

---

Boas práticas

4

---

Passos para implementação

5

---

Indicadores e métricas

6

---

Referências e recursos

## Novo Rumo a Norte: Rumo à Sustentabilidade

- ▶ O presente guia prático surge no âmbito do projeto **Novo Rumo a Norte: Rumo à Sustentabilidade**, promovido pela **Associação Empresarial de Portugal (AEP)**, com o apoio da Shiftify.
- ▶ Este projeto incide sobre o **desenvolvimento do ecossistema das PME da Região Norte de Portugal**, visando sensibilizar, capacitar e demonstrar a estas empresas como superar os desafios presentes e futuros relacionados com os tópicos **ESG** (Environmental, Social and Governance) e tornar possível a melhoria do seu desempenho através da **adoção de boas práticas apoiadas por ferramentas e conhecimento adequados**. Pretende-se ainda fomentar o conhecimento sobre finanças sustentáveis e o reconhecimento do valor dos investimentos em ESG, com vista à promoção de maiores **eficiências operacionais** e contribuição para a **sustentabilidade financeira e operacional** do tecido empresarial da região.

## Segurança e Qualidade do Produto

- ▶ Este guia baseia-se no Regulamento (UE) 2023/988 (GPSR), que estabelece o regime europeu de segurança geral dos produtos, e no Decreto-Lei n.º 69/2005, que define em Portugal as obrigações de produtores e distribuidores quanto à prevenção de riscos, informação ao consumidor e cooperação com as autoridades de fiscalização. Integra também os princípios de conformidade associados à marcação CE, sempre que aplicável.
- ▶ São igualmente considerados os requisitos de vigilância pós-mercado, rastreabilidade e gestão de incidentes previstos no Regulamento (UE) 2019/1020, bem como o uso do sistema europeu de alertas *Safety Gate/RAPEX*, essenciais para que as PME reforcem a segurança, reduzam riscos e assegurem respostas rápidas, incluindo eventuais recolhas (*recalls*) conforme orientado na ISO 10393.

# O que é a Segurança e Qualidade do Produto?



## Segurança

- ▶ Refere-se à garantia de que um produto, quando utilizado nas condições previsíveis (incluindo uso indevido razoavelmente previsível), não apresenta riscos inaceitáveis para a saúde e segurança dos utilizadores/consumidores.

## Qualidade do Produto

- ▶ Refere-se à capacidade de um produto cumprir requisitos (do cliente, legais e internos) de forma consistente, assegurando desempenho, fiabilidade, durabilidade, conformidade e satisfação do cliente.

## Relevância para as PME da região Norte

1

- ▶ O Norte gera 34,6% das exportações nacionais e é a região mais industrializada e com maior peso de indústrias transformadoras. Setores como automóvel, têxtil, vestuário, calçado, máquinas, produtos florestais, mobiliário, químicos e agroalimentar dependem de produtos seguros e de qualidade para manter contratos internacionais.

3

- ▶ Quando um produto é classificado como perigoso, as autoridades podem ordenar retirada, *recall* (recolha) ou proibição, com divulgação pública. As PME com menos recursos são proporcionalmente mais afetadas por estas consequências se não atenderem à segurança e qualidade dos seus produtos.

2

- ▶ Desde 13/12/2024, o Regulamento (UE) 2023/988 (GPSR) aplica-se a praticamente todos os produtos de consumo não alimentares, exigindo avaliação de risco, rastreabilidade, instruções claras, mecanismos rápidos de ação corretiva e cooperação com autoridades com maior responsabilidade das empresas sobre os seus produtos.

4

- ▶ Em Portugal, o DL n.º 383/89 define responsabilidade objetiva do produtor por danos causados por produtos defeituosos. Considerando o peso exportador e a diversidade setorial do Norte, qualquer falha de segurança ou não conformidade pode resultar em indemnizações, litígios, recolhas e perda de contratos, com impacto severo para PMEs.

## Enquadramento legal e regulamentar



- ▶ Assente na legislação portuguesa de segurança geral dos produtos, nomeadamente o DL n.º 69/2005 (obrigações de segurança, informação, recolha/*recall*) e no DL n.º 383/89 (responsabilidade objetiva por produtos defeituosos). Para produtos alimentares, aplica-se ainda o DL n.º 113/2006, que executa os regulamentos europeus de higiene e segurança alimentar.

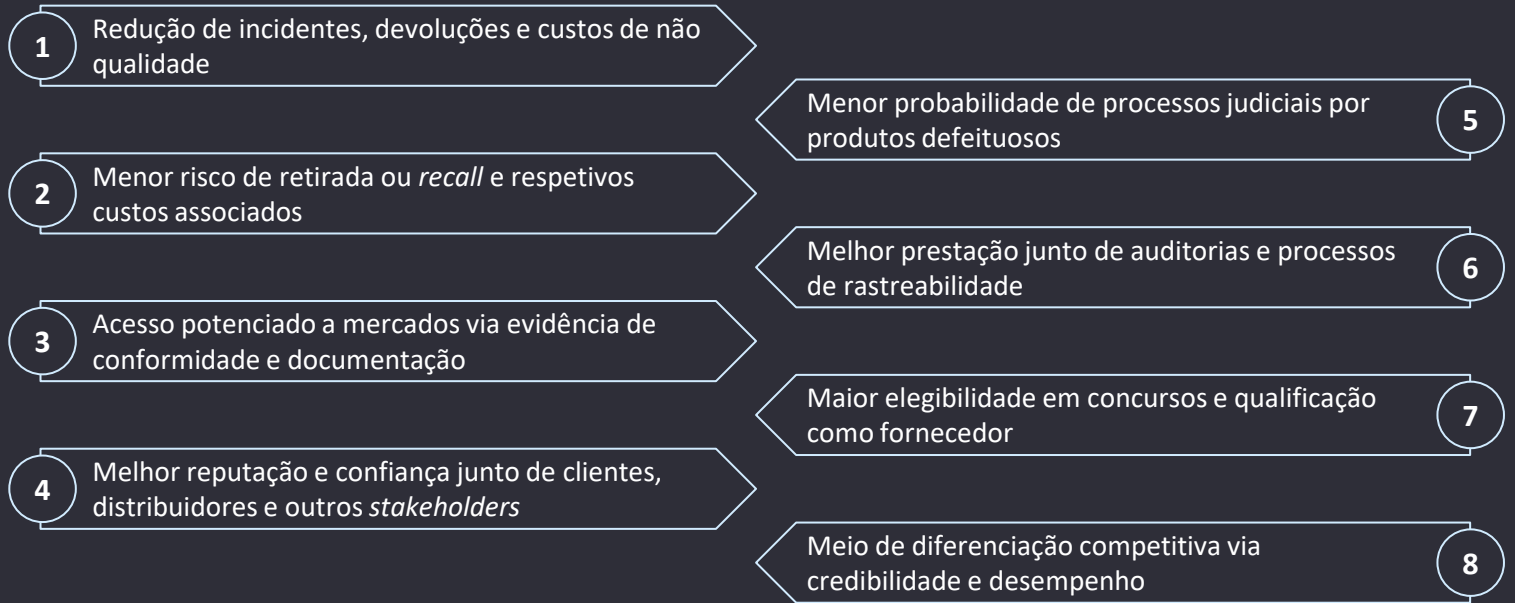


- ▶ Enquadrado pelo Reg. (UE) 2023/988 (GPSR), aplicável desde 13/12/2024, que reforça requisitos de segurança, rastreabilidade e atuação corretiva, incluindo no comércio online. Complementado pelo Reg. (UE) 2019/1020 (fiscalização do mercado) e pelo sistema europeu Safety Gate/RAPEX. Quando aplicável, exige-se Marcação CE sob legislação harmonizada. Para alimentos, aplicam-se Reg. (CE) 852/2004 e legislação base da segurança alimentar.



- ▶ Alinhado com boas práticas de gestão reconhecidas internacionalmente, incluindo a ISO 9001 (qualidade) e a ISO 10393 (orientações para recalls), que reforçam prevenção, controlo e resposta a incidentes ao longo do ciclo de vida do produto.

# Vantagens competitivas diretas e indiretas



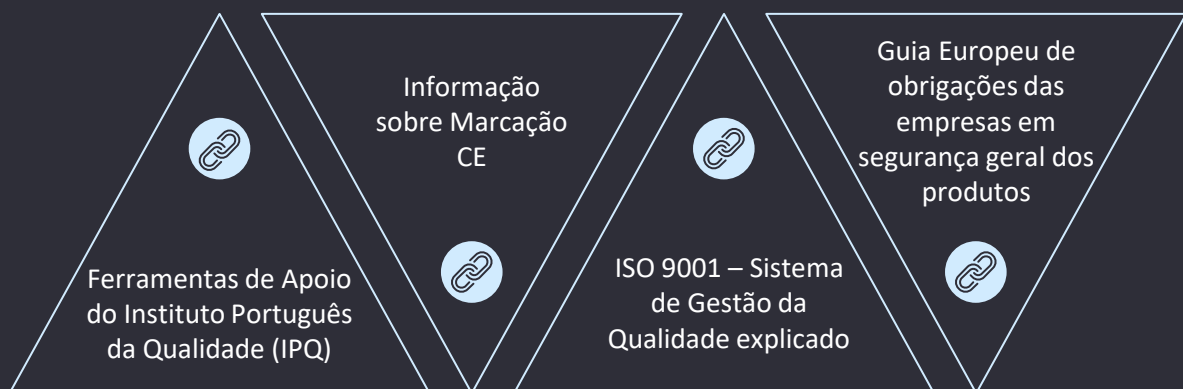
## Exemplos de impacto positivo

- ▶ **Redução de erros e de não conformidades internas** ao estruturar processos e controlos permitindo diminuir falhas e aumentar a consistência de entrega
- ▶ **Redução de reclamações e maior satisfação do cliente reduzindo o** número de queixas e promovendo a fidelização à empresa e/ou marca
- ▶ **Diminuição de devoluções e custos com garantia e assistência** decorrentes de um menor número de processos pós-venda
- ▶ **Maior capacidade de rastrear lotes e entregas** restringindo melhor perímetros de problemas que surjam respeitantes a qualidade e segurança
- ▶ **Acesso mais rápido a mercados e canais**, dado que a comprovação de conformidade, como a marcação CE, por exemplo, reduz barreiras e retrabalho documental permitindo escalar vendas para mais mercados
- ▶ Possuir um sistema de qualidade reconhecido (e.g. alinhado com ISO 9001) **facilita auditorias e avaliações de clientes** (OEM/ retalho/ indústria), aumentando taxa de “*vendor approval*” e participação em concursos
- ▶ **Melhoria do relacionamento com fornecedores e parceiros**, graças a processos de qualidade e segurança que facilitam colaboração, reduzem conflitos e simplificam integrações técnicas
- ▶ **Maior estabilidade potencial em vendas** devido a menor possibilidade de interrupções por questões de suspensão de campanhas, recolhas urgentes, entre outras

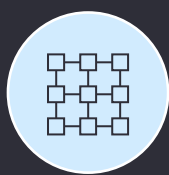
# Práticas recomendadas por standards internacionais

- Definição de uma política formal de segurança e qualidade do produto aprovada pela gestão de topo
- Identificação de requisitos legais e regulamentares aplicáveis (incluindo marcação CE quando relevante)
- Avaliação de riscos do produto em todo o ciclo de vida (design, fabrico, uso e fim de vida)
- Desenvolvimento de controlos de qualidade e ensaios regulares antes da colocação no mercado
- Estabelecimento de rastreabilidade de matérias-primas, componentes, lotes e distribuidores
- Verificação estruturada de rotulagem, instruções e advertências para garantir clareza e segurança
- Implementação de processos para gestão de reclamações e incidentes com análise e ações corretivas
- Monitorização pós-mercado (inclui vigilância de incidentes e monitorização ativa de plataformas como *Safety Gate*)
- Criação e teste de planos de *recall* e resposta a emergências de produto
- Auditorias internas regulares a processos críticos de segurança e qualidade
- Formação inicial e contínua das equipas sobre segurança do produto e requisitos regulamentares

## Ferramentas ou metodologias úteis



# Sugestão de ações práticas e progressivas



Área



Ações

Enquadramento/  
conformidade

Mapear os produtos e respetivos mercados-alvo de forma a determinar a aplicação de legislação específica em matéria de segurança e qualidade do produto.

Governança e compromisso  
de gestão

Criar uma política de Segurança e Qualidade do Produto, com objetivos, responsabilidades e indicação da tolerância ao risco e seus principais princípios orientadores da conduta de todos nesta matéria. Deve ser publicada e comunicada a todos os trabalhadores.

Rastreabilidade e  
cadeia de fornecimento

Estabelecer processos e implementar elementos de rastreabilidade mínima, seja via codificação do lote, registo de fornecedores, de clientes B2B e expedições.

Gestão de risco  
do produto

Criar um modelo único de avaliação de risco do produto que, a título de exemplo, inclua, perigos, utilizadores vulneráveis, instruções e advertências, embalagem e conectividade, se aplicável.

Controlo de qualidade  
e ensaios

Criar um plano de ensaios e inspeções de qualidade com critérios claros de aceitação do produto.

Gestão de fornecedores  
e compras

Desenvolver uma política de gestão de fornecedores com requisitos, inspeções, e avaliação de desempenho alinhada com as políticas e requisitos de segurança e qualidade dos produtos produzidos.

Gestão de incidentes  
e *recall*

Criar um plano de recolha (*recall*), com a designação da equipa responsável, critérios de decisão, comunicação, logística, registos e simulações, com um processo de monitorização regular do *Safety Gate*, para consideração de alertas relevantes ao setor.

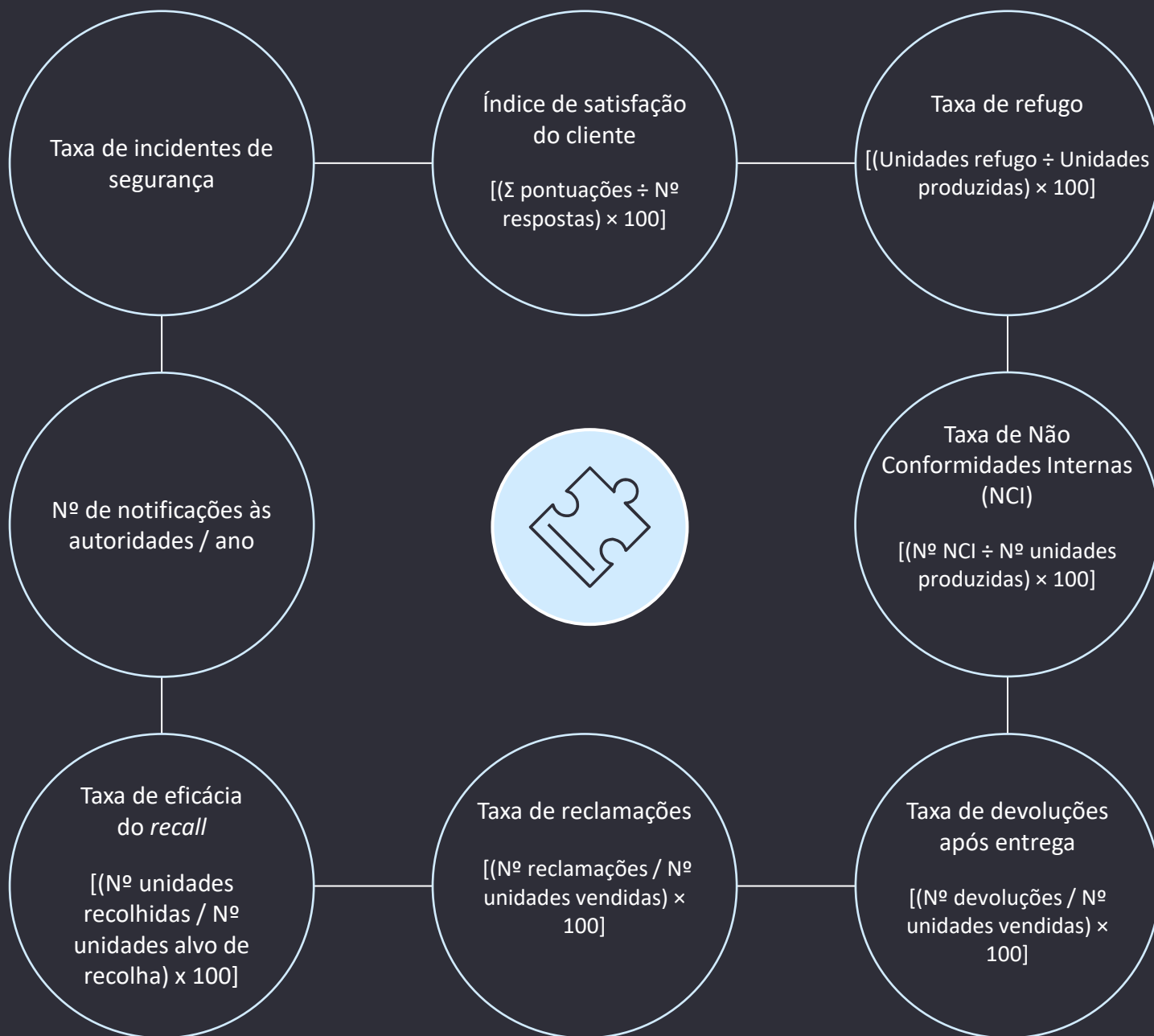
Sistema de gestão da qualidade  
(SGQ) e melhoria contínua

Implementar rotinas alinhadas com a ISO 9001 com controlo documental, controlo de alterações, auditorias internas e Ações Corretivas e Preventivas (CAPA).

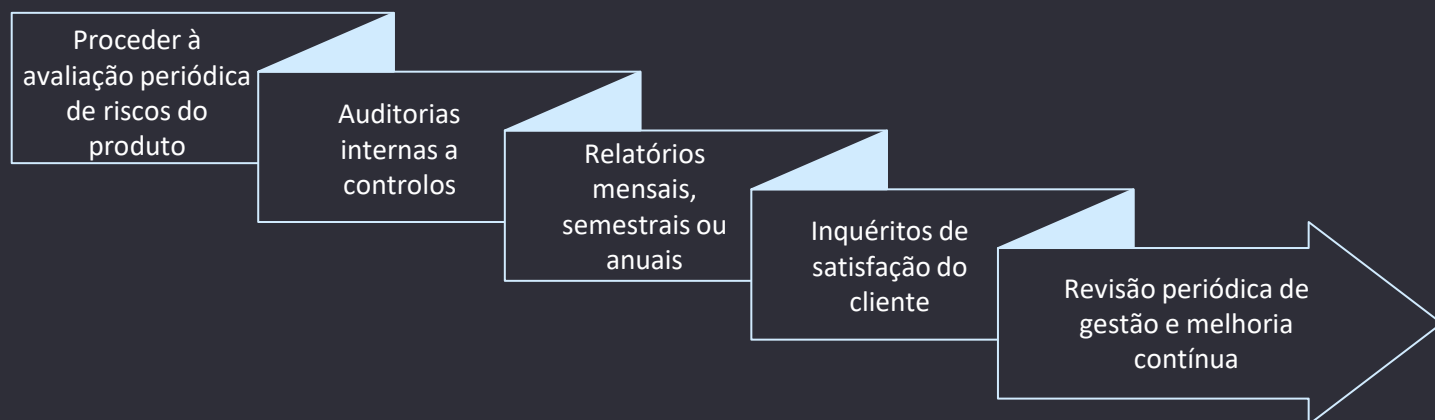
Certificação e  
maturidade SGQ

Considerar preparar a empresa para a implementação e certificação de um sistema de gestão da qualidade ISO 9001.

## Indicadores ESG relevantes



## Medição e acompanhamento do progresso



# Links úteis, documentos normativos e ferramentas digitais



Regulação Geral de Segurança do produto da UE



Decreto-Lei nº 69/2005, de 17 de março – Transposição relativa à segurança geral dos produtos



Decreto-Lei nº 383/89, de 6 de novembro – Transposição em matéria de responsabilidade decorrente de produtos defeituosos



Recolhas globais OECD



*Safety Gate*: o sistema de alerta rápido da UE para os produtos não alimentares perigosos

# Glossário

AEP	Associação Empresarial de Portugal
ACT	Autoridade para as Condições do Trabalho
APCER	Associação Portuguesa de Certificação
ASAE	Autoridade de Segurança Alimentar e Económica
B2B	Business-to-Business
CAPA	<i>Corrective and Preventive Actions</i> (Ações Corretivas e Preventivas)
CE	<i>Conformité Européenne</i> (marcação de conformidade europeia)
DL	Decreto-Lei
ECO	Marca de media económico português
EUR-Lex	Portal de acesso ao direito da União Europeia
GPSR	<i>General Product Safety Regulation</i> (Regulamento Geral sobre a Segurança dos Produtos)
IPQ	Instituto Português da Qualidade
ISO	Organização Internacional de Normalização
NCI	Não conformidades internas
OECD	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
OEM	<i>Original Equipment Manufacturer</i> (fabricante de equipamento original)
PME	Pequenas e Médias Empresas
RAPEX	RAPEX — <i>Rapid Alert System for dangerous non-food products</i> (sistema europeu de alerta rápido)
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SGS	<i>Société Générale de Surveillance</i> - Organização de certificação



## Contactos

---

### AEP

+ 351 229 981 500  
aep@aeportugal.pt

---

### Shiftify

+351 929 034 062  
geral@shiftify.pt

---

### Projeto Novo Rumo a Norte

<https://www.novorumoanorte.pt/>  
novorumoanorte@aeportugal.pt

---