NOVO RUMO A NORTE
RUMO À SUSTENTABILIDADE

AEP

SEGURANÇA E QUALIDADE DO PRODUTO

GUIA PRÁTICO

Shiftify
ESTRATÉGIAS DE SUSTENTABILIDADE

NORTE 2030
Programa Regional do Norte

PORTUGAL 2030

Cofinanciado pela União Europeia

ÍNDICE

03 Introdução

06 Benefícios para a empresa

07 Boas práticas

08 Passos para implementação

09 Indicadores e métricas

10 Referências e recursos

INTRODUÇÃO

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 MPME 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 MPME reforcem a segurança, reduzam riscos e assegurem respostas rápidas, incluindo eventuais recolhas (recalls) conforme orientado na ISO 10393.

INTRODUÇÃO

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

INTRODUÇÃO

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.

Fonte: ECO, Regulamento (UE) 2023/988, DL n.º 383/89, ASAE

BENEFÍCIOS PARA A EMPRESA

VANTAGENS COMPETITIVAS DIRETAS E INDIRETAS

1. Redução de incidentes, devoluções e custos de não qualidade
2. Menor risco de retirada ou recall e respetivos custos associados
3. Acesso potenciado a mercados via evidência de conformidade e documentação
4. Melhor reputação e confiança junto de clientes, distribuidores e outros stakeholders
5. Menor probabilidade de processos judiciais por produtos defeituosos
6. Melhor prestação junto de auditorias e processos de rastreabilidade
7. Maior elegibilidade em concursos e qualificação como fornecedor
8. Meio de diferenciação competitiva via credibilidade e desempenho

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

Fonte: SGS; APCER, Texteis.org

BOAS PRÁTICAS

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

Fonte: ISO, EUR-Lex, ACT, Diário da República

PASSOS PARA IMPLEMENTAÇÃO

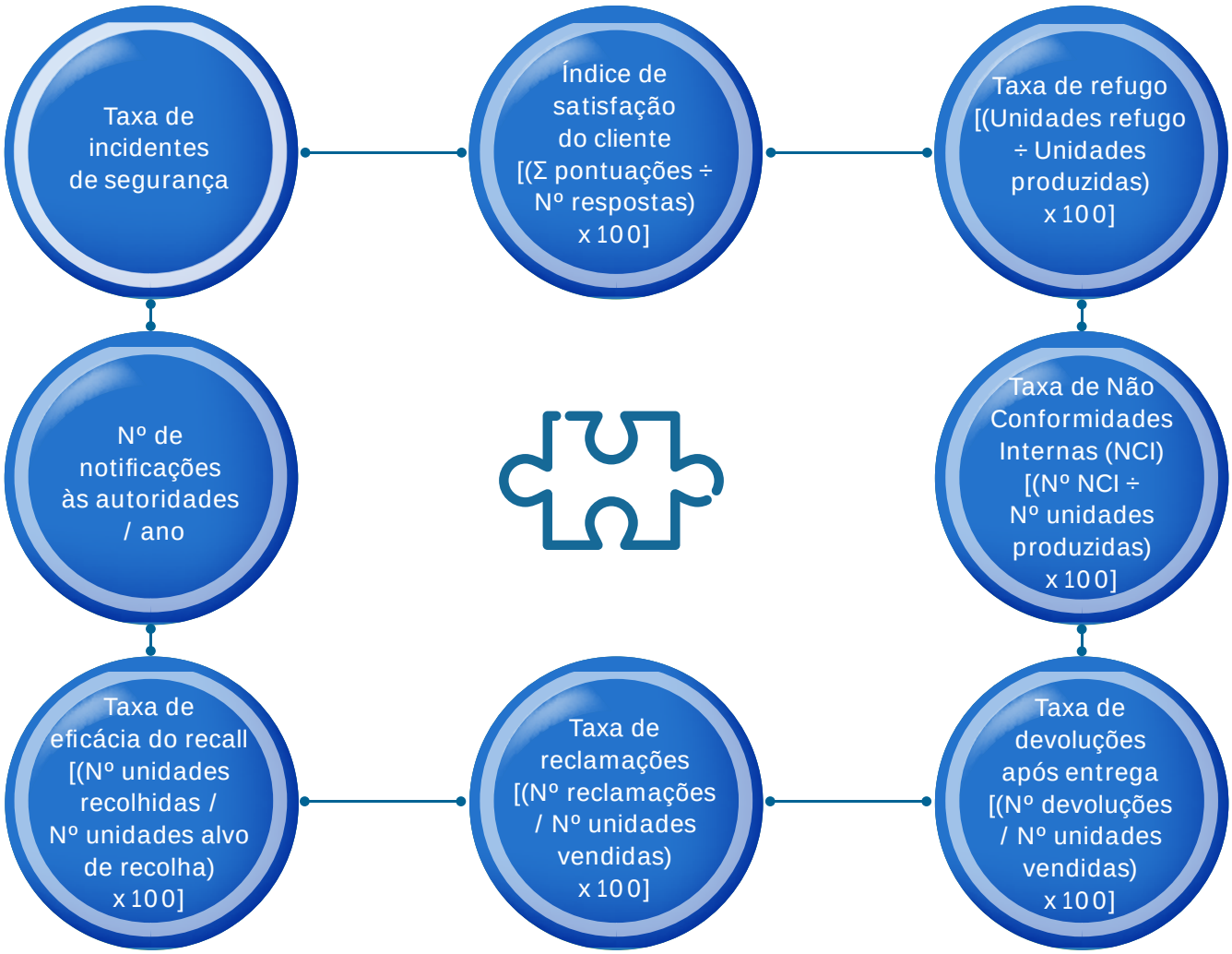
SUGESTÃO DE AÇÕES PRÁTICAS E PROGRESSIVAS

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 politica de gestão de fornecedores com requisitos, inspeções, e avaliação de desempenho alinhada com as politicas 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.

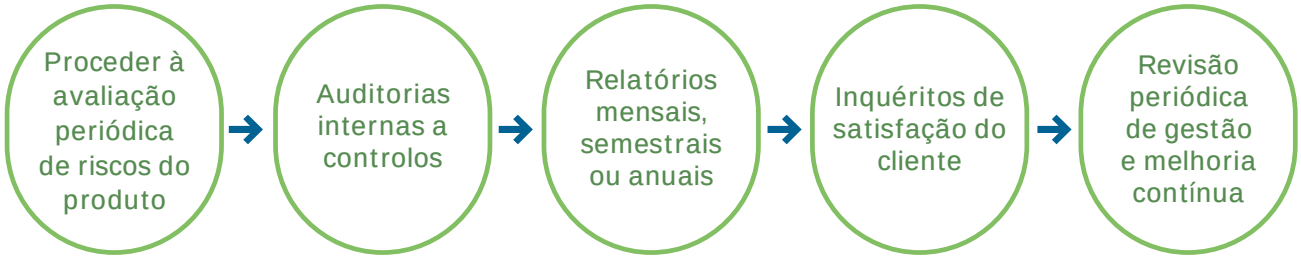
Fonte: ISO, YOUR EUROPE

INDICADORES E MÉTRICAS

INDICADORES ESG RELEVANTES



MEDIÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO PROGRESSO



Fonte: ISO, EY-Parthenon

REFERÊNCIAS E RECURSOS

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
- **SafetyGate**: 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	Corrective and Preventive Actions(Ações Corretivas e Preventivas)
CE	Conformité Européenne (marcação de conformidade europeia)
DL	Decreto-Lei
ECO	Marca de media económico português
EUR-Lex	Portal de acesso ao direito da União Europeia
GPSR	General Product Safety Regulation (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	Original Equipment Manufacturer (fabricante de equipamento original)
MPME	Pequenas e Médias Empresas
RAPEX	RAPEX –Rapid Alert System for dangerous non-food products (sistema europeu de alerta rápido)
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SGS	Société Générale de Surveillance-Organização de certificação

NOVO RUMO A NORTE
RUMO À SUSTENTABILIDADE

CONTACTOS

Projeto Novo Rumo a Norte

www.novorumoanorte.pt

novorumoanorte@aeportugal.pt

AEP

+ 351 229 981 500

aep@aeportugal.pt

Shiftify

+351 929 034 062

geral@shiftify.pt

Shiftify
ESTRATÉGIAS DE SUSTENTABILIDADE