



### **BALANÇO FINAL DO MÓDULO**

<b>Formando/a:</b>	Francisco Reis
<b>Ação:</b>	Técnico Auxiliar de Farmácia nº 6 - NSPRO
<b>Módulo:</b>	4793 - Introdução à gestão da qualidade
<b>Formador/a:</b>	João Malaquias
<b>Data:</b>	29/04/2023

#### **Objetivos**

- Identificar os princípios da gestão da qualidade.
- Identificar ferramentas de garantia da qualidade.
- Identificar técnicas de resolução de (potenciais) problemas e de melhoria contínua.

#### **Conteúdos**

- A evolução do conceito “qualidade”
- Os princípios da gestão da qualidade e a norma ISO 9001
- A qualidade perante a estratégia da empresa
- Planeamento da qualidade
- Infraestruturas e ambiente de trabalho
- Equipamentos de medição e monitorização
- Tratamento do Produto Não Conforme (PNC)
- Ferramentas da qualidade
  - Fluxogramas
  - Folhas de registo (“check sheets”)
  - Diagrama de concentração de defeitos
  - Diagrama de espinha de peixe (causa - efeito)
- Melhoria
  - Análise de dados
  - Ações corretivas
  - Ações preventivas

Os conteúdos abordados nesta UFCD – Introdução à gestão da qualidade, ministrada pelo formador João Malaquias, irão ser uma mais-valia para o meu futuro, uma vez que, a formação me dará uma certificação de Técnico Auxiliar de Farmácia. Todos os conteúdos lecionados neste curso são de extrema importância para o trabalho a desempenhar no futuro.

Como formando do curso técnico auxiliar de farmácia, pude expandir o meu conhecimento sobre o conceito de qualidade e o seu papel importante em diferentes setores e indústrias. A qualidade pode ser entendida de diversas maneiras, como a conformidade com os requisitos do cliente, a excelência dos produtos



ou serviços oferecidos e a satisfação do cliente, é um aspeto valorizado pelos consumidores e pode ser uma vantagem competitiva para as empresas.

Ao longo da história, o conceito de qualidade evoluiu significativamente. A evolução pode ser dividida em três períodos principais: o período da inspeção, o período do controle estatístico de qualidade e o período da gestão da qualidade total.

No período da inspeção, a qualidade era entendida como a conformidade do produto com as especificações técnicas e os padrões de qualidade estabelecidos. A inspeção era a principal ferramenta utilizada para garantir a qualidade dos produtos.

No período do controle estatístico de qualidade, a qualidade passou a ser entendida como a minimização das variações dos processos produtivos. Foram desenvolvidas ferramentas estatísticas que permitiam controlar a qualidade dos produtos de forma mais eficiente.

Já no período da gestão da qualidade total, a qualidade passou a ser vista como uma responsabilidade de todos os envolvidos nos processos produtivos. Surgiram diversas metodologias e ferramentas de gestão da qualidade que permitiam a melhoria contínua dos processos, a satisfação do cliente e o aumento da competitividade das empresas.

Durante a formação, aprendi que a certificação ISO é uma forma de reconhecimento de que uma organização segue padrões internacionais de qualidade, segurança e eficiência. Especificamente, a ISO 9001 é a mais conhecida e amplamente utilizada para definir os requisitos de um sistema de gestão da qualidade numa organização. Certificação concedida após um processo de auditoria rigoroso conduzido por uma entidade certificadora independente.

É importante ressaltar que o Instituto Português da Qualidade (IPQ) é o organismo nacional de normalização em Portugal. As suas atribuições incluem o desenvolvimento de normas técnicas e promoção da sua adoção no país, a concessão de certificação de produtos, serviços e sistemas de gestão, a prestação de serviços de ensaios, calibrações e certificação de produtos e equipamentos, o desenvolvimento de programas de formação na área da qualidade, e a representação de Portugal em organizações internacionais e grupos de trabalho relacionados com a qualidade.

As normas portuguesas são geralmente elaboradas por Comissões Técnicas de Normalização, sendo identificadas por siglas que indicam o seu âmbito de aplicação e o seu status relativamente a outras normas internacionais. As siglas mais comuns incluem a NP (Norma Portuguesa), a NP EN (Norma Portuguesa/Europeia), a NP EN ISO (Norma Portuguesa/Europeia/Internacional), a NP HD (Norma Portuguesa Harmonizada), a NP ENV (Norma Portuguesa Experimental), a NP ISO (Norma Portuguesa Internacional), a NP IEC (Norma Portuguesa da Comissão Eletrotécnica Internacional) e a NP ISO/IEC (Norma Portuguesa Internacional da ISO/IEC). O IPQ é responsável por conceder a certificação de produtos, serviços e sistemas de gestão, incluindo a certificação ISO 9001.

No setor farmacêutico, a certificação ISO 9001 é a norma mais utilizada para garantir a qualidade, a segurança e a eficiência dos produtos e serviços oferecidos.

Em resumo, a UFCD "Introdução à Gestão da Qualidade" proporcionou-me um entendimento mais aprofundado sobre o conceito de qualidade, a sua evolução ao longo do tempo e a importância da certificação ISO para a gestão da qualidade nas organizações.

Agradeço ao formador João Malaquias, todo o empenho demonstrado para que as sessões decorressem de uma forma entusiasmante, fazendo com que conseguíssemos adquirir de uma forma mais simples esta informação que considero de extrema importância.

**Palavras-Chave:** Qualidade, Evolução da qualidade, Certificação ISO, Gestão da qualidade, IPQ (Instituto Português da Qualidade)