



## CIRCULAR

N/REF<sup>a</sup>: 16/16

DATA: 17/02/2016

Assunto: ***”Sistema de Reconhecimento da Qualidade do Serviço das Pequenas e Médias Empresas do Comércio e Serviços” – Especificação Técnica***

Exmos. Senhores,

O projeto ***”Sistema de Reconhecimento da Qualidade do Serviço das Pequenas e Médias Empresas do Comércio e Serviços”*** surgiu da convicção da Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP) de que a generalidade das empresas de comércio e serviços, pela sua dimensão, não estão em condições, pelo menos numa primeira fase, de concretizar um processo de certificação com base nas normas ISO.

Deste modo, ao longo dos últimos anos a CCP, com o envolvimento do seu movimento associativo, foi arquitectando um sistema de reconhecimento ajustado às especificidades destas empresas, que fosse dotado da necessária flexibilidade quanto aos tempos de execução e das áreas objecto de avaliação.

Foi, assim desenvolvido o sistema em epígrafe que tem como objetivo incentivar as PME do comércio e serviços a melhorar as suas formas de organização e a qualidade do seu desempenho, visando adequá-los às exigências da procura, assegurando uma melhor satisfação dos seus clientes.

Com o intuito de institucionalizar este sistema, decidiu-se recorrer ao Instituto Português da Qualidade (IPQ), com o propósito de traduzir o trabalho realizado numa **Especificação Técnica (ET)**. Desta forma, criou-se uma Comissão Técnica Ad hoc (CTA 33), denominada “Comércio e Serviços”, que elaborou e aprovou o **prDNP TS 4546 2015 - Sistema de reconhecimento da qualidade do serviço das pequenas e médias empresas do comércio e serviços**, que esteve sujeito a inquérito público até ao passado dia 27 de Janeiro, sendo que a ET será editada, pelo IPQ, a 15 de Março de 2016.

Face à relevância do tema, o IPQ na sua revista electrónica **espaço Q**, do mês de Fevereiro, deu especial ênfase à ET referida.

Para os efeitos que entenderem convenientes, poderão aceder a esta publicação conforme se indica em seguida:

Clique para download [revista on-line](#) ou clique para download [revista offline](#)  
(para visualizar sem estar conectado à internet)

Com os melhores cumprimentos,

Ana Vieira  
Secretária-Geral