Digitalização da Função Qualidade

Gestão para a Qualidade nas Organizações Portuguesas - Tendências e Perspetivas

António Ramos Pires
ramos.pires1@gmail.com
UNIDEMI – Universidade Nova de Lisboa e Instituto Politécnico de Setúbal, Rede de Investigadores da Qualidade

Margarida Saraiva
msaraiva@uevora.pt
RIQUAL, Universidade de Évora e BRU—Business Research Unit-ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Elisabeth Brito
ebrito@ua.pt
Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro, ESTGA-UA e GOVCOPP

Adelina Baptista
adelinabaptista@ua.pt
Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro, ESTGA-UA e GOVCOPP

Patrícia Moura e Sá
pmourasa@fe.uc.pt
Faculdade de Economia, Universidade de Coimbra

Cristina Guardado
cguardado@ua.pt
Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro, ESTGA-UA e CEIS20

Luis Abreu
lmabreu@ua.pt
Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro, ESTGA-UA e TEMA

Resumo

Enquanto fonte de informação privilegiada da RIQUAL, o Observatório da Qualidade visa um conjunto alargado de informação sobre as tendências relevantes das práticas organizacionais, que sustente o desenvolvimento do conhecimento. Assim, foi aplicado um questionário a organizações de diversos tipos e setores de atividade, para identificar práticas, procedimentos, tendências e perspetivas relativamente à Qualidade.

Baseado numa revisão da literatura, o questionário considera as motivações, benefícios e dificuldades para a implementação ou certificação (ISO 9001) de Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ). Os respondentes foram diferenciados pela existência organizacional de SGQ certificado ou não, quer por opção inicial quer por caducidade intencional, e pela intenção de implementar e/ou certificar futuramente.

As 154 respostas válidas revelam, que 79% dos respondentes têm SGQ implementado, sendo apenas 74% destes certificados pela ISO 9001:2015. Entre as organizações sem SGQ implementado (21% do total), 75% não tencionam obter certificação. Resumidamente, o SGQ proporciona, como motivação, a melhoria dos processos e procedimentos internos e, como benefício, o aumento da consciência dos trabalhadores para a qualidade. Relativamente às dificuldades, é salientada a falta de formação (preparação e qualificação do pessoal).

Os resultados deste estudo fornecem dados importantes sobre a realidade das práticas da qualidade em organizações de diferentes tipos e setores, que podem servir de base ao reequacionamento das metodologias e estratégias para a gestão da qualidade.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade, Certificação ISO 9001, Observatório, Motivações, Dificuldades.