

Ferramentas da qualidade: fatores críticos para a sua utilização nas organizações Portuguesas

M. Pacheco¹, P. Sampaio², C.S. Rodrigues³

^{1, 2, 3} Departamento de Produção e Sistemas, Escola de Engenharia, Universidade do Minho, Campus de Gualtar, 4710-057 Braga, Portugal

martasantospacheco@sapo.pt; paulosampaio@dps.uminho.pt; crodrigues@dps.uminho.pt

1. INTRODUÇÃO

De acordo com António e Teixeira (2009) as ferramentas da qualidade são a base da formação para os grupos da qualidade. As ferramentas da qualidade são meios que facilitam a resolução de problemas que possam interferir no bom desempenho de um processo, produto ou serviço, e permitem que a melhoria contínua seja alvo constante para uma organização. É através da utilização das ferramentas da qualidade que as organizações conseguem identificar a causa de um problema e desta forma tomar decisões mais acertadas para a resolução do mesmo. O uso das ferramentas da qualidade pode representar um ponto de partida para a melhoria do ambiente de trabalho e para a redução de custos operacionais (Lins, 1993).

A literatura sobre as ferramentas da qualidade foca-se, essencialmente, nas ferramentas da qualidade mais utilizadas, nas ferramentas da qualidade mais vocacionadas para algumas áreas de negócio, nos benefícios da sua utilização e nos fatores que implicam a correta aplicação das mesmas.

A investigação desenvolvida pretendia identificar e analisar quais os fatores que influenciam a utilização das ferramentas da qualidade, mais especificamente por parte das organizações Portuguesas certificadas segundo a norma ISO 9001.

2. OBJETIVOS E METODOLOGIA

Este projeto foi direcionado para as organizações Portuguesas certificadas segundo a norma ISO 9001, de forma a garantir, em parte, alguma familiaridade com práticas e abordagens à qualidade. De forma a obter informação relevante definiram-se os seguintes objetivos para a investigação:

1. Identificar as ferramentas da qualidade mais importantes e mais utilizadas pelas organizações;
2. Identificar os fatores críticos que influenciam a utilização das ferramentas da qualidade;
3. Identificar as barreiras à utilização das ferramentas da qualidade;
4. Analisar o impacto do uso das ferramentas da qualidade no desempenho das organizações;
5. Analisar as diferentes variáveis em função da dimensão das organizações, do número de anos de certificação segundo a norma ISO 9001 e do número de anos de experiência do profissional da qualidade.
6. Apresentar um modelo que relaciona a importância das ferramentas da qualidade, o uso das ferramentas da qualidade, os fatores críticos à sua utilização, as barreiras com o desempenho organizacional.

O método de recolha de dados usado foi o questionário, tendo sido desenvolvida uma primeira versão do mesmo com base na revisão bibliográfica efetuada. A primeira versão do questionário foi testada com 15 participantes, tendo sido incorporadas todas as sugestões de melhoria recolhidas. A versão final do questionário foi disponibilizada na plataforma Lime Survey tendo-se enviado um *email*-convite de participação a cerca de 5000 organizações certificadas segundo a norma ISO 9001 e registadas na base de dados da organização de comunicação empresarial – Cempalavras, que também apoiou a divulgação do estudo. Das respostas obtidas, resultaram 100 questionários considerados válidos. Posteriormente os dados foram tratados no *software IBM SPSS Statistical 19*.

3. PRINCIPAIS RESULTADOS E CONCLUSÕES

O questionário implementado organizava-se segundo dois grupos distintos de questões. O primeiro grupo considerava perguntas de caracterização geral da organização (setor de atividade, dimensão, data de certificação ISO 9001) e do respondente (função, anos de experiência, formação académica, idade e género). O segundo grupo englobava perguntas no âmbito das ferramentas da qualidade (importância e utilização, influência de fatores críticos, barreiras à utilização e desempenho comparado). Segue-se um breve resumo dos principais resultados e conclusões.

A investigação permitiu concluir que as ferramentas básicas da qualidade são consideradas como as mais importantes e as mais utilizadas pelas organizações Portuguesas, sendo as ferramentas de gestão da qualidade as consideradas menos importantes e menos utilizadas.

Quanto aos fatores que influenciam a utilização das ferramentas da qualidade, concluiu-se que a formação, o envolvimento e o comprometimento dos colaboradores e da gestão de topo se assumem como determinantes.

A barreira mais comum identificada pelas empresas à utilização das ferramentas da qualidade relaciona-se com a sua utilização anterior, tendo os resultados ficado aquém do esperado.

Ao nível dos resultados obtidos no desempenho comparado das organizações, estes sugerem a existência de melhorias em todos os indicadores estudados.

Para além da análise às diferentes questões, a investigação pretendia igualmente testar um modelo explicativo das variáveis que influenciam a utilização das ferramentas da qualidade. O modelo operacionalizava cinco variáveis: 1) importância das ferramentas da qualidade, 2) utilização das ferramentas da qualidade, 3) fatores críticos à utilização das ferramentas da qualidade, 4) barreiras à utilização das ferramentas da qualidade, e 5) desempenho comparado das organizações. O teste do modelo do uso das ferramentas da qualidade permitiu validar que quanto maior a importância percebida, maior o uso das ferramentas da qualidade e quanto maiores as barreiras percebidas, menor o uso de ferramentas da qualidade. Quanto ao modelo do desempenho, apenas foi possível validar que quanto maiores as barreiras percebidas, pior o desempenho organizacional comparado.

Em termos gerais, espera-se que a investigação desenvolvida seja útil para que as organizações entendam as mais-valias resultantes da utilização das ferramentas de qualidade. Uma aposta significativa na formação poderá ser determinante para a obtenção das vantagens que a utilização das ferramentas da qualidade possibilita, quer ao nível da gestão da organização, quer a nível da melhoria contínua do desempenho organizacional.

4. REFERÊNCIAS

- António, N. e Teixeira, A. (2009) *Gestão da Qualidade – De Deming ao modelo de excelência da EFQM*, Edições Sílabo, Lisboa
- Lins, B. (1993) Ferramentas básicas da qualidade, *Ciência da Informação*, 22 (2)