

# MOTIVAÇÕES, OBSTÁCULOS E BENEFÍCIOS DA QUALIDADE

## O ESTADO DA ARTE

Oswaldo Ferreira, [gestão.empresas@mail.telepac.pt](mailto:gestão.empresas@mail.telepac.pt), Universidade de Évora e UNIDE/ISCTE

Margarida Saraiva, [msaraiva@uevora.pt](mailto:msaraiva@uevora.pt), Universidade de Évora e UNIDE/ISCTE

Jorge Casas Novas, [jlnovas@uevora.pt](mailto:jlnovas@uevora.pt), Universidade de Évora e CEFAGE-UE

### Resumo

Com a globalização da economia, a família de normas e diretrizes internacionais de gestão da qualidade ISO 9000 ganhou uma reputação universal. Ao contrário dos padrões de qualidade relativos aos produtos e serviços, as normas ISO 9000 aplicam-se ao sistema de gestão da qualidade (SGQ), para garantir que as entidades que o tenham implementado e certificado o mantêm de acordo com os requisitos exigidos, processo não isento de custos e dificuldades.

A esta tendência para a implementação e certificação de sistemas de gestão da qualidade estão subjacentes motivações, obstáculos e benefícios, cuja investigação tem sido largamente feita em todo o mundo, por vezes com resultados conflitantes, justificando-se assim mais investigação nesta área.

O presente artigo insere-se num projeto de investigação no âmbito do Mestrado em Gestão da Universidade de Évora, subordinado ao título “A relevância do sistema de gestão da qualidade e o papel da contabilidade nas pequenas e médias empresas portuguesas”, tendo como objectivo conhecer o estado da arte no que respeita às motivações, obstáculos e benefícios da qualidade.

A revisão da literatura sugere que tanto os motivos externos como os internos são importantes, uns e outros mais ou menos intensos, dependendo do tipo de organização e do contexto onde atua. As maiores dificuldades na implementação / certificação do SGQ residem na burocracia, no fraco compromisso com a qualidade, no custo e no tempo despendido. Regra geral, os trabalhos de investigação consultados apontam para um melhor desempenho das organizações que dispõem de um SGQ ISO 9000. Todavia, também neste caso os estudos não são consensuais, havendo resultados onde a correlação entre a certificação do SGQ e o desempenho das empresas é apenas marginal ou não existe.

**Palavras-Chave:** gestão da qualidade, motivações, obstáculos, benefícios da qualidade.