

Motivações, Benefícios e Obstáculos na Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade

Caso de Estudo: Key Plastics Portugal S.A. - Fábrica de Vendas Novas

Helena Recto
lena.az@gmail.com
Universidade de Évora

Jéssica da Silva Caiado
jessicaiado@gmail.com
Universidade de Évora

Margarida Saraiva
msaraiva@uevora.pt
Universidade de Évora e BRU-UNIDE/ISCTE-IUL

Resumo:

As empresas portuguesas são motivadas para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), no sentido de procurar oportunidades para melhorar a organização, a estruturação dos métodos de trabalho, os produtos / serviços e a orientação para os interesses dos clientes (Branco, 2008). Para além das motivações e benefícios, um SGQ também acarreta obstáculos à sua implementação. Domingues (2003) refere que as dificuldades mais relevantes apresentadas pelas empresas portuguesas dizem respeito às ações corretivas e preventivas, ao controlo de conceção e ao planeamento da qualidade. As decisões da empresa referentes à qualidade são decisões maioritariamente mais complexas, dado que exige um envolvimento de trabalho em equipa e são de caráter mais exigentes. Por outro lado, Branco (2008) afirma que a falta de tempo, o tratamento de ações corretivas e preventivas e a carência de envolvimento da gestão de topo constituem as principais dificuldades apresentadas na implementação do SGQ pelas empresas portuguesas.

Pinto e Soares (2009) explica que a maior dificuldade que as empresas enfrentam para aplicar um SGQ está relacionado com a organização de todo o suporte de documentos que são exigidos e a sua interligação de uma forma coerente.

Os maiores obstáculos à implementação do SGQ estão diretamente relacionados com a burocracia, que é normalmente excessiva e demasiado complexa, bem como o fraco compromisso com a qualidade, por parte da gestão e do pessoal, no elevado custo e ou escassez de recursos e no tempo despendido para a sua implementação.

Com a realização deste trabalho pretende-se registar o testemunho de um responsável por um SGQ, sobre as motivações, os benefícios, os obstáculos na implementação desse sistema, bem como as mais-valias internas e externas do SGQ. Para tal, foi aplicada uma entrevista semi-dirigida ao responsável pela Qualidade na indústria Key Plastics de Vendas Novas, produtora e fornecedora de componentes para automóveis no mercado nacional e internacional.

Nesse sentido, após efetuar o registo da análise e reflexão do entrevistado sobre a temática em análise, foi efetuado uma comparação dos resultados obtidos na revisão da literatura com essa experiência e testemunho do entrevistado.

Palavras-chave: Benefícios, Motivação, Obstáculos, Sistemas de Gestão da Qualidade.

Abstract:

Portuguese enterprises are motivated to implement a Quality Management System (QMS) in order to seek opportunities to improve their organization, the structure and working methods, products / services and guidance to the interests of clients (Branco, 2008). In addition to the motivations and benefits, also carries QMS obstacles to its implementation. Domingues (2003) states that the most relevant difficulties faced by Portuguese companies relate to corrective and preventive actions control of design and quality planning. Business decisions concerning with quality decisions are mostly complex, as it requires the involvement of the teamwork and have a more demanding character. On the other hand, Branco (2008) states that the lack of time, the treatment of corrective and preventive actions and the lack of involvement of top management are the main difficulties faced in the implementation of QMS in Portuguese enterprises. Pinto and Soares (2009) explains that the greatest difficulty that companies face to implement a QMS associated with the organization of all the support documents that are required and their interconnection in consistent manner. The greatest obstacles to the implementation of the QMS are directly related to the bureaucracy, which is usually excessive and too complex, and the weak commitment to quality, from management and staff, or the high cost and lack of resources and time spent for its implementation. With this work we intend to record the testimony of a QMS manager, the motivations, benefits, obstacles in the implementation of this system, as well as internal and external gains. To do so, we applied an interview to the quality manager in the industry Key Plastics - Vendas Novas, a producer and supplier of automotive components in the domestic and international markets will be applied. Accordingly, after making the entry for analysis and reflection of the interviewee on the subject under review, a comparison will be made of the results obtained in the literature review with the experience and testimony of the respondent.

Keywords: Benefits, Motivation, Obstacles, Quality Management Systems.

1. Introdução

Atualmente as empresas encontram-se na era em que os consumidores são cada vez mais exigentes. Deste modo, a qualidade que as organizações oferecem nos seus produtos e