



# Observatório da Qualidade

## Do Conhecimento à prática organizacional



### António Ramos Pires

Professor Coordenador aposentado do Instituto Politécnico de Setúbal e Investigador da UNIDEMI – Universidade Nova de Lisboa  
ramos.pires1@gmail.com



### Margarida Saraiva

Docente do Departamento de Gestão, Escola de Ciências Sociais, Universidade de Évora e Investigadora da BRU – Business Research Unit / Iscte – Instituto Universitário de Lisboa, Portugal  
msaraiva@uevora.pt

O projeto de criação de um Observatório da Qualidade (OQ) surge do interesse da RIQUAL – Rede de Investigadores da Qualidade de estudar quer a evolução das práticas da Qualidade nas organizações em Portugal, quer a produção científica em Portugal e nas principais revistas a nível internacional. Os proponentes apresentaram o conceito, os objetivos e as motivações no XI Encontro da RIQUAL, em 17 de setembro de 2021, na Universidade de Aveiro, com vista a obterem contributos para a sua melhor definição, mas também identificarem vontades e interesses na sua implementação e desenvolvimento.

### Observatório da Qualidade tem interesse

para a RIQUAL no sentido em que permitirá acompanhar e caracterizar tendências de evolução do movimento da Qualidade, bem como ter acesso a dados relevantes de forma periódica e complementar a investigação de estudos de casos com análises mais sistemáticas e longitudinais.

A APCER – Associação Portuguesa de Certificação surgiu como parceira, dada a relevância que tem no mercado nacional e a dimensão internacional que já conseguiu, reunindo as melhores condições para que ambas as entidades promotoras explorem as sinergias de duas perspetivas diferentes, mas complementares, por um lado, a visão de mercado e, por outro, a visão dos

resultados da investigação. Para além desta parceria, outras instituições, organizações e associações serão posteriormente convidadas a integrar as atividades do Observatório da Qualidade.

A Academia tem de assumir um papel específico que outros têm dificuldade (ou não podem mesmo fazer), designadamente: não fazer apenas a apologia de técnicas e métodos, mas principalmente analisar criticamente as suas bases teóricas, as suas aplicações e os seus resultados.

As entidades de mercado só têm a ganhar se as suas abordagens se basearem, não apenas na experiência e no conhecimento organizacional, mas também em informação tratada, técnica e cientificamente suportada. Por outro lado, a inovação e a qualidade partilham fases, com especial ênfase nas fases de desenvolvimento de produtos e serviços mais próximos do mercado. Mas, a inovação requer recursos e a gestão de riscos significativos. A incerteza global nos mercados e os riscos podem ser reduzidos (ou é mesmo a forma mais eficaz de o conseguir) se os níveis de conhecimento estiverem mais elevados.

Todas as organizações precisam de deter competências capazes de promover e facilitar as transformações que os cidadãos e os mercados exigem dos agentes económicos e dos órgãos da Administração Pública. Contudo, com frequência não detêm todas as competências necessárias à inovação, ou dito de outro modo, as organizações precisam de completar as suas redes internas de competências com outras redes externas.

Este Observatório da Qualidade permitirá que as diversas contribuições do conhecimento (I&D e as Teorias Metodológicas) se cruzem com as práticas organizacionais (Abordagens, Operações, Medida, Aprendizagem e Melhoria). A Figura 1 apresenta essa ligação entre as distintas componentes do conhecimento e das práticas organizacionais.

A apresentação do projeto suscitou interesse e incentivos para a sua concretização, desde logo pela adesão de novos investigadores de instituições de ensino superior

Figura 1

LIGAÇÃO ENTRE COMPONENTES



Fonte: Pires, 2019

portuguesas, nomeadamente da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra e da Escola de Tecnologia e Administração de Águeda (ESTGA – UA), integrando a equipa atual do Observatório da Qualidade. Desde setembro de 2021 que o grupo de trabalho tem vindo a progredir na conceção dos instrumentos de aplicação, que serão implementados no primeiro semestre do ano de 2022.

### Abordagem metodológica

O Observatório da Qualidade utilizará e integrará informações existentes, nomeadamente noutros observatórios e/ou fontes de dados, por via da auscultação de forma alargada de entidades representativas de diferentes sectores, por forma a disponibilizar periódica e permanentemente informação numa ótica de acompanhamento, com especial incidência na área da Qualidade e temáticas afins.

Relativamente à estrutura do Observatório da Qualidade, este será dividido em duas partes:

**Parte 1** – Ligada à Sociedade, pretende identificar práticas, procedimentos e tendências nas organizações; terá como base essencial um questionário (já terminado) a ser preenchido pelas organizações.

**Parte 2** – Ligada à Investigação e Desenvolvimento, visa monitorizar a produção científica. Numa primeira fase, está a ser

levantada a lista das Dissertações de mestrado e Teses de doutoramento concluídas em Portugal nos últimos cinco anos.

Numa segunda fase, proceder-se-á à monitorização e análise das publicações nacionais em revistas e em conferências mais representativas (ex.: TMQ, FORGES). A nível internacional, essa análise será limitada às revistas e conferências mais significativas (ex.: TQM&BE, QMOD, EISIC, ICQEM). Essa análise inicial surge no prosseguimento de estudos realizados sobre a Revista TMQ, as Atas dos Encontros da RIQUAL e a Revista FORGES (ver Referências).

Em relação à organização, o Observatório da Qualidade será gerido por uma comissão conjunta da RIQUAL e dos parceiros, sendo os trabalhos acompanhados por um Conselho Consultivo.



## Referências bibliográficas

ASQ & APQC (2016), *The Global State of Quality*. Available online: <https://asq.org/quality-resources/research/global-state-of-quality/reports>

Pires, A.M.R. (2019), *Qualidade no Ensino Superior*, Lisboa: Edições Sílabo.

Pires, A.M.R.; Saraiva, M. & Rosa, Á. (Ed.) (2019), *Qualidade no Futuro*, Lisboa: Edições Sílabo. Available online: <https://publicacoes.riqual.org>

Saraiva, M.; Pires, A. R. & Villalobos Moya, K. (2019a). Diagnóstico e reflexão sobre o passado e prognóstico sobre o futuro da revista TMQ – Uma análise da evolução da produção científica (2009-2018). In *TMQ – Techniques, Methodologies and Quality: Número Especial 10 anos – Qualidade no Futuro*, Lisboa: Edições Sílabo, 17-40. ISBN: 978-989-561-011-2. Available online: [https://publicacoes.riqual.org/ficheiros/TMQ\\_PASS\\_FUT/TMQ\\_Passado\\_e\\_futuro.pdf](https://publicacoes.riqual.org/ficheiros/TMQ_PASS_FUT/TMQ_Passado_e_futuro.pdf)

Saraiva, M.; Pires, A. R. & Villalobos Moya, K. (2019b). A RIQUAL como rede de colaboração científica e os Encontros de Investigadores da Qualidade: Evolução da Produção Científica (2010-2018). *TMQ – Techniques, Methodologies and Quality*, 10, 11-31. Available online: <https://publicacoes.riqual.org/ed10/>

Saraiva, M.; Pires, A. R. & Villalobos Moya, K. (2020). Análise da Investigação publicada na Revista FORGES (2014-2019). In 10ª Conferência da FORGES - "O Ensino Superior na Era Digital nos Países e Regiões de Língua Portuguesa: Desafios e Propostas", Universidade de Évora (Portugal), 18 a 20 de novembro de 2020.

Saraiva, M.; Pires, A. R.; Villalobos Moya, K. & Andrade, A. (2019c). Educação e Gestão em Instituições Portuguesas de Ensino Superior – Análise dos artigos publicados na Revista TMQ e nas Atas dos Encontros da RIQUAL. In 9ª Conferência da FORGES - "O ensino superior e a promoção do desenvolvimento humano: contextos e experiências nos países e regiões de língua portuguesa", Mariana Carolina Barbosa & Sandra Maria Branchine, FORGES e Editora IFB (editores), Universidade de Brasília (Brasil), 20 a 22 de novembro de 2019, pp. 578-590. ISBN: 978-65-990276-1-1.

Saraiva, P.; d'Orey, J.; Sampaio, P.; Cardoso, C.; Pinheiro, J. & Tomé, L. (2010), *O Futuro da Qualidade em Portugal*, APQ.

Quanto aos princípios do Observatório, pretende-se:

- Utilizar e integrar informações existentes, nomeadamente outros observatórios e/ou fontes de dados com acesso livre (ex.: OCDE, Eurostat, GEM, COTEC, AICEP, INE, entre outros);
- Acordar indicadores com as entidades do Conselho, auscultando de forma alargada as entidades representativas dos sectores e regiões;
- Não ser exaustivo, mas ilustrativo, com o detalhe adequado à realidade;
- Usar indicadores internacionais (a existirem) para permitir a adequada comparação, sem prejuízo de serem também calculados outros de interesse específico de sectores e ou regiões;
- Permitir a Investigação aberta.

## Resultados pretendidos

O Observatório da Qualidade permitirá dinamizar e efetuar com mais facilidade estudos (ex.: temáticos, sectoriais, comparativos, nível de satisfação), tendo os interessados acesso privilegiado a informações com pertinência para a sua atividade, posicionamento no mercado e competitividade.

Enquanto fonte de informação privilegiada na área da Qualidade e temáticas afins, o Observatório da Qualidade permitirá, igualmente, suportar e dinamizar o desenvolvimento do saber em meio científico e académico realizado através de Trabalhos científicos, Dissertações e Teses.

Adicionalmente, o Observatório da Qualidade pretende incluir informação qualificada que seja disponibilizada por outros observatórios e fontes, através de acordos de colaboração.


## Instrumentos

O questionário preenchido pelas organizações será o instrumento privilegiado para auscultar as opiniões, experiências e perspetivas futuras. As potencialidades dos questionários online serão plenamente utilizadas.

As Teses de mestrado e doutoramento, bem como os artigos serão colocados numa base de dados que permita a melhor visualização da informação pretendida (ex.: temas mais investigados).

Em termos de divulgação, está em fase final de construção um site para divulgação do Observatório da Qualidade e dos seus resultados, disponível em <https://observatorio.riqual.org>.

## Conclusões

O Observatório da Qualidade responde a necessidades identificadas na comunidade e vem preencher um espaço específico, disponibilizando um conjunto alargado de informação sobre tendências relevantes no mercado e na investigação. A conjugação destas duas componentes é uma forma inovadora de realizar um Observatório que, tanto quanto se julga saber, nunca foi tentada. Alguma da informação já existente e já disponibilizada pode vir a ser valorizada e eventualmente integrada no Observatório da Qualidade. 

**Para qualquer outra informação** contactar a equipa do projeto, através do seguinte email: [observatorio.riqual@gmail.com](mailto:observatorio.riqual@gmail.com)