

# Iso 9001 Quality Management Systems: Literature Review

Margarida Saraiva

msaraiva@uevora.pt

University of Évora and BRU-UNIDE/ISCTE-IUL

Jorge Casas Novas

jlnovas@uevora.pt

University of Évora and CEFAGE-UE

Osvaldo Ferreira

ogn@ogn.pt

University of Évora and CEFAGE-UE

António Ramos Pires

antonio.pires@estsetubal.ips.pt

UNIDEMI-New University of Lisbon and Polytechnic Institute of Setúbal

## **Resumo:**

Este artigo identifica o estado da arte no que respeita às motivações, benefícios e dificuldades na implementação e certificação dos sistemas de gestão da qualidade (SGQ) nas organizações. A revisão da literatura sugere que, em relação às motivações internas ou externas, algumas podem ser mais ou menos intensas do que outras, dependendo do tipo de organização e do seu contexto operacional. Como regra geral, a literatura aponta para um melhor desempenho das organizações que operam SGQ de acordo com a ISO 9001, embora alguns estudos tenham demonstrado que a correlação entre a certificação e o desempenho da organização é apenas marginal, ou não existe mesmo. Por outro lado, as maiores dificuldades na implementação e certificação do SGQ recaem na burocracia, no fraco compromisso com a qualidade, no custo e no tempo. Dadas as conclusões divergentes, contraditórias e não consensuais, retiradas desta revisão, bem como de outras similares, levantamos questões metodológicas sobre a investigação destes tópicos, e recomendamos outras dimensões de análise, no sentido de colmatar as deficiências encontradas.

**Palavras-chave:** Sistema de gestão da Qualidade, Motivações, Benefícios, dificuldades.