

NÚMERO 8 | 2018

ISSN 2183-0940

REVISTA TMQ

TECHNIQUES, METHODOLOGIES AND QUALITY

EDITORES

ANTÓNIO RAMOS PIRES
INSTITUTO POLITÉCNICO DE SETÚBAL

MARGARIDA SARAIVA
UNIVERSIDADE DE ÉVORA

ÁLVARO ROSA
ISCTE-IUL



FICHA TÉCNICA:

Título: TMQ, Techniques, Methodologies and Quality - Número 8

ISSN: 2183-0940

APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade

Pólo Tecnológico de Lisboa

Rua Carlos Alves N.3

1600-515 Lisboa

Tel. 214 996 210

Fax. 214 958 449

e-mail: tmq@apq.pt

www.apq.pt

TMQ – TECHNIQUES, METHODOLOGIES AND QUALITY

TMQ – Nº 8, 2018

ISSN: 2183-0940

Managing Editors: António Ramos Pires, Polytechnic Institute of Setúbal, Portugal
Margarida Saraiva, Universidade de Évora, Portugal
Álvaro Rosa, ISCTE-IUL, Portugal

Reviewers: Álvaro Rosa, ISCTE-IUL, Portugal
António Ramos Pires, Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal
Fátima Jorge, Universidade de Évora, Portugal
Joaquim Silva Ribeiro, Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal
José Alvarez Garcia, Universidad da Extremadura, Espanha
Luís Mendes, Universidade da Beira Interior, Portugal
Margarida Saraiva, Universidade de Évora, Portugal
Maria de la Cruz del Rio-Rama, Universidad de Vigo, Espanha

Editorial Board: Álvaro Rosa, ISCTE-IUL
Luís Lourenço, Universidade da Beira Interior
Margarida Saraiva, Universidade de Évora
Patrícia Moura e Sá, Universidade de Coimbra
Paulo Sampaio, Universidade do Minho

Índice

| | |
|------------------|---|
| Editorial | 9 |
|------------------|---|

Iso 9001 Quality Management Systems: Literature Review

Margarida Saraiva//Jorge Casas Novas//Osvaldo Ferreira//António Ramos Pires

| | |
|--|----|
| 1. Introduction | 12 |
| 2. Motivations for quality | 13 |
| 3. Quality benefits | 18 |
| 4. Difficulties and obstacles | 26 |
| 5. Relationship between the motivations and the benefits | 29 |
| 6. Concluding remarks | 31 |
| 7. Limitations and Further Work | 32 |

Divulgação de Informação sobre Desenvolvimento Sustentável no Âmbito dos Sistemas Integrados de Gestão

Filipe Carvalho//Gilberto Santos//Joaquim Gonçalves

| | |
|---|----|
| 1. Introdução | 45 |
| 2. Revisão da Literatura | 47 |
| 2.1. Desenvolvimento Sustentável Organizacional | 47 |
| 2.2. Requisitos das Partes Interessadas | 50 |
| 2.3. Teorias Organizacionais | 51 |
| 2.4. Hipóteses de Investigação | 52 |
| 3. Metodologia | 53 |
| 3.1. Método de Investigação | 53 |
| 3.2. Amostra de Investigação | 53 |
| 3.3. Dados de Investigação | 54 |
| 3.4. Variáveis de Investigação | 54 |
| 3.5. Modelo de Investigação | 56 |
| 4. Resultados | 57 |
| 4.1. Análise de Resultados | 57 |
| 4.2. Discussão de Resultados | 61 |
| 5. Conclusão | 62 |

A Sensibilidade das empresas Certificadas pela Qualidade para uma Norma Integradora – Caso das empresas da Região Centro

Ana Serralheiro//Georgina Morais//Alexandre Silva

| | |
|--|----|
| Introdução | 69 |
| 1.Sistemas de gestão | 70 |
| 1.1. Sistema de Gestão da Qualidade (NP EN ISO 9001) | 70 |
| 1.2. A integração de sistemas de gestão | 71 |
| 2. A investigação | 74 |
| 2.1. Metodologia | 75 |
| 2.2. Resultados e discussão | 78 |
| Conclusão | 83 |

Gastos ambientais em empresas portuguesas certificadas pela ISO 14001

Marina Bonito//Teresa Eugénio

| | |
|--|-----|
| 1.Introdução - Enquadramento do estudo | 88 |
| 2.Revisão da Literatura | 89 |
| 2.1 Importância e conceitos da contabilidade ambiental | 90 |
| 2.2 Normativo contabilístico das matérias ambientais | 90 |
| 2.3 Gastos Ambientais | 91 |
| 3. Procedimentos metodológicos | 94 |
| 3.1 Caracterização e dimensão da amostra | 94 |
| 3.2 Análise de dados | 95 |
| 4. Resultados e Discussão | 95 |
| 5. Conclusões | 100 |

A Adaptação do Sistema de Gestão da Qualidade e Gestão Ambiental às Versões de 2015 das Normas da ISO 9001 e ISO 14001: Desafios, Barreiras e Benefícios

Cristiana Teixeira//Maria João Rosa

| | |
|-----------------------------------|-----|
| 1.Introdução | 107 |
| 2.Metodologia | 108 |
| 3.Revisão da Literatura | 108 |
| 4.Descrição do Trabalho Realizado | 114 |
| 5.Conclusão | 120 |

ISO9001 e Lean: Proposta de Modelo de Integração

Sílvia Vaz//Luísa Morgado//Vanda Lima

| | |
|---|-----|
| 1.Introdução | 126 |
| 2.ISO 9001 e Lean - Integração pela Eficiência Organizacional | 127 |
| 3.Proposta de Integração | 131 |
| 4.Conclusão | 135 |

Análise de Gaps no Desenvolvimento de Software para Clientes Internos

Ricardo Camacho//Elsa Costa//Rogério Puga-Leal

| | |
|---|-----|
| 1.Introdução | 140 |
| 2.Enquadramento na literatura | 141 |
| 2.1 Sistemas de Informação – Qualidade no serviço | 141 |
| 2.2 Modelo dos Gaps | 142 |
| 2.3 SERVQUAL | 143 |
| 3. Metodologia | 145 |
| 4. Caso de Estudo | 146 |
| 5. Conclusão | 152 |

Práticas de Responsabilidade Social em IPSS certificadas pelo EQUASS: Análise comparativa de dois Estudos de Caso

Sara Romeiro//Fátima Jorge

| | |
|--|-----|
| 1.Introdução | 157 |
| 2.Enquadramento Teórico | 159 |
| 3.Metodologia de Investigação | 163 |
| 4.Estudos de Caso | 165 |
| 4.1 – Quadros de caracterização das Instituições estudadas | 166 |
| 4.2 – Análise sintética dos dados | 169 |
| 5.Análise comparativa das IPSS e discussão de resultados | 174 |
| 6.Conclusões | 177 |

Editorial

ANTÓNIO RAMOS PIRES
antonio.pires@estsetubal.ips.pt

MARGARIDA SARAIVA
msaraiva@uevora.pt

ÁLVARO ROSA
alvaro.rosa@iscte.pt

A implementação de sistemas de gestão da qualidade de acordo com a norma ISO 9001 tem acontecido de forma generalizada em todo o mundo. As motivações, benefícios e dificuldades têm sido objeto de muitas investigações também em muitos países e regiões. Apesar de a maioria destas apontar para balanços positivos, também é verdade que algumas não os corroboram. Outros estudos levantam outro tipo de questões relacionadas com a forma como os sistemas são concebidos e mesmo sobre a sua bondade. O quadro descrito levanta a necessidade de mais investigação que incorpore mais variáveis explicativas dos sucessos e dos insucessos. Muitos autores mostram preocupações com a quebra de popularidade dos sistemas, certamente por razões de contexto, mas também porque os benefícios não surgem quantificados em termos dos contributos para a produtividade e a competitividade.

Assim, os esforços da investigação poderiam também incidir sobre outras dimensões como as abordagens da consultoria, que parece nem sempre levam em conta que os requisitos da norma ISO 9001 são elementares, e que estes necessitam de ser integrados nas estratégias empresariais. A própria integração de sistemas deveria ser uma contribuição para a integração dos processos do negócio.

A saturação dos mercados de certificação em alguns países pode ser outra dimensão de análise, tendo em conta o crescimento significativo noutros países com a China.

Este número oferece importantes trabalhos relacionados com os sistemas de gestão da qualidade, na perspetiva da sua integração com sistemas de gestão ambiental.

A transição dos sistemas certificados com base nas normas ISO 9001 e 14001, para a versão de 2015, tem vindo a ocorrer, estando o seu término estabelecido para setembro de 2018, o que releva a oportunidade destes artigos, onde são caracterizados desafios, barreiras e benefícios.

Os custos relacionados com o ambiente em empresas com sistemas baseados na norma ISO 14001 levantam o problema-chave do seu contributo para a competitividade.

Os sistemas da qualidade nas IPSS com base no referencial EQUASS constituem outra área relevante, quer pela natureza da economia social, quer pela novidade do estudo, abrindo boas perspetivas de investigação futura.

Numa outra área, é proposta uma abordagem para a integração das abordagens *lean* com os sistemas baseados na ISO 9001, tema cada vez mais importante face à necessidade de compatibilizar resultados mais de curto prazo com outros de mais médio prazo.

Os clientes internos e a sua satisfação resulta reforçada na versão 2015 da norma ISO 9001, agora de forma mais formal ao nível da identificação das necessidades e expectativas das partes interessadas e dos seus requisitos a que a organização se obriga.

A gestão das expectativas dos colaboradores tem efeitos nas suas motivações e no seu comprometimento organizacional, situação estudada num outro artigo numa empresa farmacêutica.

Continuamos empenhados em melhorar o *site* que acolhe a TMQ, nomeadamente na informação aos utilizadores, na aquisição de artigos e da revista na sua totalidade. O ano de 2018 trará novas funcionalidades. O mesmo *site* disponibiliza já 26 anos da Revista Qualidade, aumentando o conjunto da informação disponível, como já tínhamos anunciado. Continuamos a alojar mais Revistas e Atas de eventos científicos.

Renovamos os nossos votos para que esta iniciativa editorial contribua para um maior contacto entre os investigadores e os profissionais dos espaços das línguas Portuguesa e Espanhola.

Para terminar, não poderíamos deixar de agradecer a todos os autores que tornaram possível este número. É um especial agradecimento aos revisores pela sua colaboração e apoio.

Nota Final: Sendo a TMQ uma revista em formato digital, relembramos que os autores podem enviar os seus abstracts ou propostas de comunicação de forma permanente (ver instruções para publicação em www.publicacoes.apq.pt), não necessitando de esperar pelos Calls for Papers.

O Editor Coordenador

António Ramos Pires

(tmq@apq.pt)