

UM MODELO DE ANÁLISE PARA AS RELAÇÕES ENTRE O USO DA INFORMAÇÃO SOBRE CUSTOS DE QUALIDADE E O DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Jorge Novas
Professor Auxiliar
Universidade de Évora e CEFAGE-UE
Largo dos Colegiais, 2, 7000-803 Évora - Portugal
E-mail: jlnovas@uevora.pt

Margarida Saraiva
Professora Auxiliar
Universidade de Évora e UNIDE/ISCTE-IUL
Largo dos Colegiais, 2, 7000-803 Évora - Portugal
E-mail: msaraiva@uevora.pt

António Ramos Pires
Professor Coordenador
Instituto Politécnico de Setúbal
Campus do IPS, Estefanilha, 2910-761 Setúbal, Portugal
E-mail: antonio.pires@estsetubal.ips.pt

Resumo: A literatura centrada na temática dos custos da qualidade tem colocado especial ênfase nos aspetos relacionados com a identificação, a mensuração e o reporte da informação sobre custos da qualidade, dando menos atenção à forma como essa informação é utilizada no processo de gestão e como a mesma é suscetível de permitir o desenvolvimento do próprio sistema de gestão da qualidade. O presente trabalho analisa a forma como o uso extensivo da informação sobre custos da qualidade pode potenciar os processos internos que se associam ao desenvolvimento do sistema de gestão da qualidade, sendo para tal desenvolvido e testado um modelo conceptual com recurso aos sistemas de equações estruturais. Nesse sentido, foi aplicado um questionário junto de empresas portuguesas com os sistemas de gestão da qualidade certificados de acordo com a norma ISO 9000. Os resultados permitem sustentar as relações de causalidade entre as variáveis e, por conseguinte, o modelo conceptual proposto, indicando que o uso extensivo da informação sobre custos da qualidade é suscetível de potenciar o desenvolvimento do sistema de gestão da qualidade.

Palavras-chave: Custos da qualidade; uso da informação; sistema de gestão da qualidade.

Linha temática: **B. Gestión de la calidad y de sus costes**